

# Porsgrunn kommune «likes» Facebook

En studie om bruk av sosiale medier i kommunal sektor.

**Camilla Guttormsen**

**Veileder**

Øystein Sæbø

*Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet inntår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.*

Universitetet i Agder, 2012  
Fakultet for humaniora og pedagogikk  
Institutt for nordisk og mediefag

## Forord

Reisen jeg har foretatt meg våren 2012 har vært meget krevende og svært lærerik. Den har utfordret både min faglig kompetanse og mine personlige egenskaper som student. Den har testet tålmodigheten min og satt selvdisiplinen på prøve. Samtidig har prosessen gitt meg en opplevelse av det som kan defineres som lykkerus, idet du endelig lykkes med noe som du har brukt uttalelige timer på å forstå. Den har gjort meg fortvilet og oppgitt, men også gitt meg stor inspirasjon og glede!

På forhånd hadde alle og enhver fortalt meg at det å skrive en master-oppgave tar tid. Du kommer til å arbeide døgnet rundt og du må være oppmerksom på at du kommer til å støte på uforutsette problemer underveis. Noe som viste seg å være helt riktig! Det er ikke til å legge under en stol, at en slik oppgave krever mye tid og konsentrasjon. Oppgaven har stjålet tid fra både sosiale tilstelninger og praktiske gjøremål. Derfor har det vært godt å ha så mange flinke og positive personer rundt meg, som hver og en har motivert meg til å fortsette. Jeg ønsker fremst av alt å takke min kjæreste Christian, for all støtte du har gitt meg i disse månedene. Takk for at du har tatt deg tid til å høre på min frustrasjon. Du har gitt meg mot og ros, selv på den gråeste regnværsdag. Takk til mor og far, for deres hjelp, gode middager og positive ord i hverdagen.

Jeg ønsker også å takke min bestevenninne, Tone, som har lånt meg en seng å sove i, i en hektiske pendleperiode. Jeg vil takke Rita Hansen, for at hun engasjerte meg i EU-prosjektet «Opening Up» i Belgia. Dette prosjektet var og er, min største inspirasjonskilde. Det var dette prosjektet som virkelig fikk øyne mine opp for hvordan sosiale medier kan bli brukt i og av offentlig sektor. Det var også hun som tipset meg om min dyktige veileder, Øystein Sæbø. Øystein, tusen takk for alle råd og tips i denne prosessen, du har vært til stor hjelp. Takk for fleksibilitet og Internett!

Jeg ønsker også å rette en spesiell stor takk til alle informantene og Porsgrunn kommune!

*Skien, mai 2012*

Camilla Guttormsen

## Abstract

Facebook has until recently been used by private individuals rather than governmental organizations. Figures from Difi (Agency for Public Management and eGovernment) says that Facebook has 2,5 millions Norwegian members per 01.2012. This study will explore what are the factors that come into play, when Porsgrunn municipality adopt Facebook to improve inhabitants' dialogue, their cooperation and democratic development. Current research shows that the participation of inhabitants, is very important for the municipality if they want to succeed in their use of Facebook. Even more importantly is the municipality's will to listen, participate and encourage inhabitants to participate in the ongoing Facebook activities. As a result of globalization and technological innovations, the inhabitants develop an information need, even on digital communications arenas. This study also sheds light on system theory, which points to the possibility for the municipality to practicing two-way symmetrical communication, rather than the two-way asymmetric, by using Facebook.

The result indicates that the use of Facebook is related to a number of social variables, including age, employment, personal interests and level of education. Generally, the responsibility for the municipality's Facebook activities were divided into several departments, with various knowledge and expertise among the employees. The municipality primarily uses Facebook as an information channel rather than to promote dialogue. Primarily, Facebook is introduced as a result of a trend. The surroundings and the inhabitants of municipality seems to lie ahead of the municipality in the development and integration of digital communication tools, and has developed a need that the municipality does not seem to satisfy. The municipality is skeptical about the feedback provided on Facebook, which results in a negative effect on the intended dialogue. This is because the dialogue is driven by the fact that both parties are acting responsive and cooperative, which the municipality does not do. More knowledge is needed on the potential value of introducing Facebook to be able to utilize the potential and further develop services provided through Facebook. The understanding of the direct high and close relationship between the mayor and the citizens seemed to be an important reason, as to way the mayor succeeded in his use of Facebook, to promote political dialogue. The mayor himself has knowledge about the possibilities for reputation management - and building relationships through Facebook, which can be crucial to his political reputation. The municipality is currently focusing on their strategic use on Facebook, and the awareness of the policy - and information security challenges by integrating Facebook as a part of their communication strategy.

# Innholdsliste

<b>Forord</b> .....	2
<b>Abstract</b> .....	3
<b>Innledning</b> .....	5
Formål og problemstilling.....	6
Organisering av oppgaven.....	7
<b>Tidligere forskning</b> .....	8
Globaliseringens endrende kraft på den offentlige sfære.....	9
Epokeskifte i den offentlige sfære.....	11
Web 2.0 – en tilrettelegger for e-demokratiet.....	13
Individualisering og selvstendigjøring av politisk makt.....	15
Endringer og overgang – de fire e-demokratimodellene.....	17
Nettverksamfunn, identitet og sosialdannelse.....	19
Facebook - en suksess blant sosiale medier.....	20
Dialog og delingskultur.....	23
Systemteori – organisasjoner som åpne eller lukkede systemer?.....	24
Organisasjoner som åpne systemer.....	25
Overgangen fra toveis-asymmetrisk til toveis-symmetrisk kommunikasjon.....	26
Sosiale medier som informasjons og samfunnskontakt i offentlig sektor.....	28
Symmetrisk kommunikasjon og den offentlig sfære.....	29
<i>Oppsummering av teoretiske tilnærminger</i> .....	30
<b>Metode</b> .....	33
Om kvalitativ forskning.....	33
Om kvalitativ forskning i oppgaven.....	35
Datainnsamling.....	37
Forskerens rolle.....	38
Design.....	39
Presentasjon av Porsgrunn kommune.....	40
Informantene.....	41
Dataanalyse.....	42
Til slutt...de etiske aspektene ved forskningsprosessen.....	44
<b>Resultat og diskusjon</b> .....	45
Endringer i den offentlige samtale.....	45
Digitalisert forvaltningspraksis.....	47
Facebook - en trussel mot lokal tilhørighet?.....	49
Porsgrunn kommune – en lyttende part?.....	50

Strategisk deling – en avgjørende funksjon i informasjonsspredning.....	55
Invitasjon til digital deltakelse.....	57
Sensurert deltakelse.....	59
Informasjonskløften fylles ut.....	62
Demokratiutvikling og digitalisert samarbeid.....	64
Ukjent borger med kjente meninger.....	67
Fra valgurne til valg 2.0.....	68
Ordføreren har skjønt det.....	70
Organisasjonskultur og endring i rutiner.....	73
<b>Konklusjon</b> .....	76
Fire støtteordninger i en oppsummering.....	76
Avsluttende slutninger og refleksjon.....	78
Anbefalinger og muligheter for videre forskning.....	81
 <b>Litteraturliste</b> .....	 82
 <b>Figurer</b> .....	 93
 <b>Vedlegg</b> .....	 94
1. Informasjonsskriv.....	94
2. Intervjuguide.....	95
3. Facebookside: Porsgrunn kommune.....	103
4. Facebookside: Porsgrunn Kulturnatt.....	103
5. Facebookside: Ordfører Porsgrunn kommune.....	104
6. Facebookside: Ung i Porsgrunn.....	104

## Innledning

Begrepet “sosiale medier” er et relativt nytt begrep, men teknologien som gjør det mulig og koble kunnskap og mennesker sammen på en ny og annerledes måte kom allerede tidlig på 1990-tallet. Det var først og fremst etter 2007, da Facebook gjorde sitt enorme innrykk at sosiale medier fikk så stor oppmerksomhet. På samme måte som annen utvikling av informasjons- og kommunikasjonsteknologi tar det ofte litt tid før vi mennesker oppdager nytteverdien og utvider bruksområdet. Facebook har til nå blitt brukt av privatpersoner fremfor offentlige organisasjoner. Det er kun i nyere tid offentlig forvaltning har etablert brukerprofiler på nettverksamfunnet. Nettsamfunnene øker i popularitet. Tall fra Difi (Direktoratet for forvaltning og IKT) sier at Facebook har over 2,5 millioner norske medlemmer, per 01.2012, noe som viser til at nordmenn ligger i verdenstoppen i bruk av nettsamfunnet sammen med øvrige sosiale medier som Wikipedia og Youtube (DIFIa 2012).

Revolusjonen web 2.0 handler mye om nye måter å kommunisere på, og dele informasjon på. Den nye virkeligheten utfordrer de etablerte kanalene for informasjon mellom det offentlige og innbyggerne, og det offentlige som leverandør av tjenester. Gjennom studiet ønsker jeg å tilegne meg kunnskap om hvordan kommunen strategisk kan anvende Facebook i sin informasjonsformidling. Kommunen, som organisasjon har tre klare hovedoppgaver. De skal informere sine kunder, forvalte våre felles verdier og de innehar ansvaret for å ivareta og videreutvikle demokratiet. I hvilke grad 430 nasjonale kommuner lykkes med det er uvisst, men i søket etter en kommunen som hadde et bevisst forhold til sosiale medier, men som enda hadde potensialet til å bedre sin strategiske atferd på Facebook, endte valget på Porsgrunn kommune.

Nylig la regjeringen frem sitt nye digitaliseringsprogram, med hovedmål om å digitalisere offentlig tjenester (Regjeringen.no 3). De ønsker at Norge skal være i ledende på å levere digitale offentlige tjenester til innbyggere og næringsliv. For generasjonen, født etter 1993, er digitale verktøy som mobil og trådløs Internett, like naturlig som elektrisitet. Regjeringen ønsker og forme en effektiv og brukerrettet offentlig sektor, både for gamle og unge. De ønsker ikke lenger skriftlig kommunikasjon mellom borgerne og forvaltning på papir. I fremtiden vil digital kommunikasjon være hovedregelen, hvor innsending av søknader, timebestilling, utsendinger og lignende skal skje digitalt. De ønsker med dette å gjøre prosessen mindre tidkrevende og forenkle tilgangen på informasjon. Selv om de fleste i dag er på nett, er det ikke alle som er tilfreds med endringen, eller av ulike grunner ikke har mulighet til å bruke digitale verktøy. Dette gir en indikasjon på de utfordringene det offentlig står overfor i møte med innbyggerne, noe jeg også erfarte i mitt studiet. Regjeringen forutser at digitaliseringen vil være med å styrke offentlig sektor og derav velferdsstaten Norge (Regjeringen.no 3). Også Stortingsmelding nr 19 (2008-2009) og Difi sin

rapport «Sosiale medier i forvaltningen» (2012) vektlegger utviklingen av informasjon – og kommunikasjonsteknologi. Og tar opp hvordan offentlige myndigheter kan anvende sosiale medier for å bedre forholdet mellom innbygger og stat (Difib 2012).

## **Formål og problemstilling**

Med ønsket om å kartlegge og erverve meg kunnskap om Porsgrunn kommunes bruk av Facebook, vektla jeg tre ulike perspektiver jeg ville undersøke nærmere. Å se nærmere på hvordan kommunen kunne bedre samarbeidet med innbyggerne ved å opptre aktiv i dialogen på Facebook, og om dette ville ha påvirkning på lokaldemokratiet. Hvilke effekt kan Porsgrunn kommune oppnå, dersom de strategisk anvender Facebook på best mulig måte? På bakgrunn av denne tankerekken formulerte jeg følgende problemstilling:

*– Hvordan kan Porsgrunn kommune anvende Facebook på best mulig måte for å styrke innbyggerdialog, samarbeid og demokratisk utvikling?*

Studiet ønsker svar på om hvilke faktorer som spiller inn i denne prosessen og hvordan de nye digitale kommunikasjonsplattformene kan være med på å tilfredsstillere og stimulerer informasjonsbehovet til innbyggerne. Resultatet viste at bruken av Facebook hadde sammenheng med en rekke sosial variabler. Gjennomgående var det splittelser internt om hvordan kommunen arbeidet med Facebook og hvilke kompetanse de ulike informantene satt med. En av hovedtendensene viste seg å være at samspillet mellom kunnskap, anvendelse og personlig oppfatning, speilet resultater og suksessoppnåelse av facebooksidene. At kommunen først og fremst anvender Facebook som en informasjonskanal fremfor å skape dialogbasert informasjon, var også et av hovedfunnene.

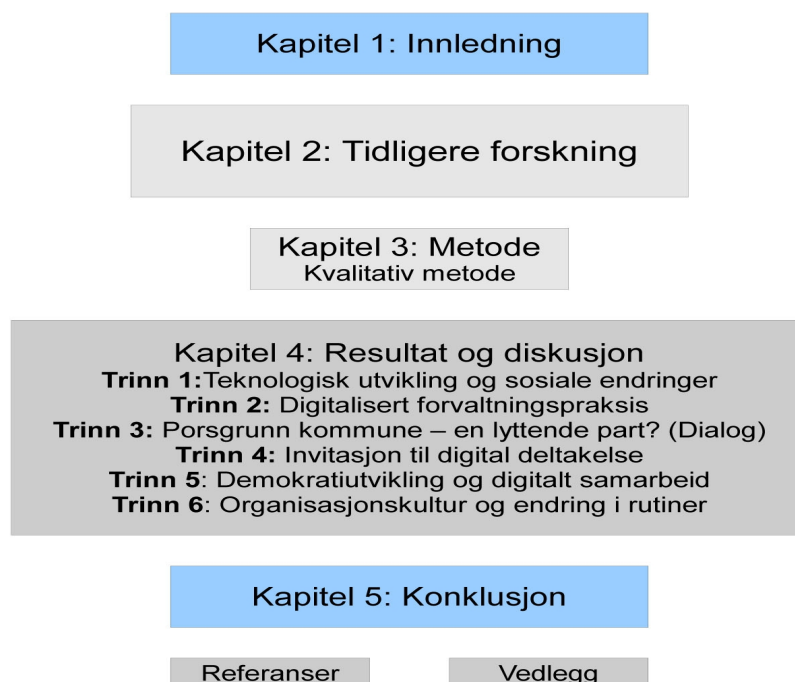
Det teoretiske fundamentet er en sammenslåing av den sosiale utformingen av teknologi og endringen i den offentlig sfære og samtale. Både Castells (2010), Habermas (1991) og Giddens (1997) er svært sentrale teoretikere. Internett, sosiale medier, web 2.0 og digital deltakelse, begrepsfestes i tilnærmingen av en digital tidsalder og globale samfunnsendringer. Integrasjonen av digitale verktøy påvirker også demokratiet og igangsetter en endring som i økende grad tar i bruk Internett i sin kommunikasjonsvirksomhet, for å øke deltakelse i dialogen. Resultatet av dette omtales gjerne som eDemokrati.

Forholdet mellom kommunen som organisasjon og innbyggerne som eksterne ressurser, beskrives i House og Kahn (1985) sin systemteori, som også drøftes gjennom fire ulike støtteordninger sosiale medier kan ha for offentlig sektor. For å utvide refleksjonene har jeg valgt å trekke inn J.S Mill

(1989), Svare (2006) og Brandtzæg (2011) som støtteteori i resultat og drøftningskapitlet. Jeg ønsker med dette og gi en bredere forståelse for hvordan Facebook kan være med på å endre samfunnsdeltakelse og samarbeid ved å vektlegge dialog.

## **Organisering av oppgaven**

Som et ledd i arbeidet med å gi en bedre innsikt i hvordan oppgaven tar form, har jeg valgt å lage en figur. Figuren tar for seg de ulike kapitlene og gir en enkel oversikt over oppgavens oppbygging. Rapporten er delt inn i seks kapitler. Innledningen beskriver emnet og problemstillingen, og forteller hvorfor temaet er aktuelt. Kapittel to presenterer og diskuterer tidligere forskning innenfor fagområdet. Illustrert med figur 4. ønsker jeg å summere opp teorikapitlets hovedperspektiver og vise forholdet mellom de ulike begrepene, kategorisert i ulike trinn. I kapitel tre gjør jeg rede for oppgavens metodevalg, samt gir en presentasjon av Porsgrunn kommunen og utvelgelsen av informanter. Resultat og diskusjon av trinn en til seks, vil bli presentert i kapitel fire. Kapittel fem oppsummerer kommunens bruk av Facebook satt opp i mot House og Kahn (1985) sin presentasjon av de fire støtteordningene. Kapitelet vil også presentere de viktigste funnene i oppgaven og sammenfatte en konklusjon. Samt gi anbefaling for videre arbeid og forskning.



Figur 1. «Organisering av oppgaven».



## Tidligere forskning

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for teorien som danner grunnlag for min videre analyse og drøfting. Innledningsvis tar jeg utgangspunkt i Manuell Castells (2008 og 2010) sine teorier om den offentlige sfære og nettverkseffekter, samt veksler på et bredt spekter av litteratur innen emnet, f.eks. Giddens (1997) teorier om tid og rom, og Habermas (1991) sin konkretisering av sosiale prosesser i en digital tidsalder. For å forstå begrepet «en ny» offentlig sfære supplerer jeg med teorier hentet fra blant annet Held (1999). Endringer i måten å kommunisere på kan blant annet sees som en manifestasjon av makt og demokrati. For å utvide denne forståelse supplerer jeg med et utvalg bøker som tar for seg ulike former for e-demokrati, som f. eks Brandtzæg og Lüders sin «eBorger 2.0. Den alminnelige borger som leverandør for offentlig informasjon» (2008) og de fire e-demokrati modellene til Päiväranta og Sæbø (2006).

Endringen av den offentlig sfære og fremveksten av digitale verktøy, gir oss en endring av sosialdannelse. Identitet og omdømme blir derfor to viktige begreper å diskutere, forankret i blant annet Putnam sitt kjente verk «Bowling alone» fra 2000. Påfølgende del er en kort presentasjon av Internett og sosiale mediers opprinnelse og utvikling. Dette for at leseren enkelt skal tilegne seg et bilde av dets enorme ekspansjon og muligheter.

Den siste delen presenterer Ihlen og Robstad (2009) og deres tilnærming av systemteori. Denne teorien konkretiserer endringene i kommunikasjonsprosessen fra enveis – til toveiskommunikasjon. Videre trekker jeg frem House og Kahn (1985) og deres fire ulike støttefunksjoner, sosiale medier kan ha i offentlig sektor. Dette ligger svært aktuelt for min oppgave da jeg skal besvare hvordan Porsgrunn Kommune på best mulig måte kan anvende Facebook for å styrke innbyggerdialog, samarbeid og demokratisk utvikling. Avsluttende teorikapittel vil oppsummere de viktigste funnene i oppgaven, illustrert i en modell, som viser samspillet mellom de aktuelle fagbegrepene og tilnærmingene.

### ***Globaliseringens endrende kraft på den offentlige sfære***

Globalitet og globalisering er diffuse og omdiskuterte begreper. I sin mest generelle betydning argumenteres det for at det er forholdet mellom det lokale og de mange globale systemer som er utgangspunktet for de ulike tilnærmingene. Sammenvevingen av lokaliteter i globale systemer innebærer at romlig avstand blir mindre viktig (Helle – Valle J. 2000). Siden rom og tid er de grunnleggende materielle dimensjoner av menneskelig liv, spiller disse også inn i den komplekse sammenfatningen av endringene av den offentlig sfære (Kaku 1994). Castells (2010) bygger videre på Kakus (1994) og hevder at kombinasjonen av informasjonsteknologi og sosiale prosesser,

indusert av den nåværende globaliseringen, har hatt påvist effekt på rom og tid. Den dominerende kommunikasjonsfunksjonen er organiserte i forskjellige nettverk som knytter brukerne opp mot verden. Men fragmenteringen av underordnede funksjoner, språkmiljøer som isolerer og spredningen av mennesker, gjør prosessen differensiert. Abstrakt tid synes å være et resultat av forhandlet tid, fortid og fremtid i nettverket. Samtidig fungerer fastsatt tid, som klokkeslett, som en koordinator for alle hendelsene (Castells 2010).

Utviklingen av det moderne samfunnet har på mange måter ført til større flyt av mennesker, meninger, varer og tjenester som krysser alle former for grenser, fysiske som sosiale (Krange O. og Øia T. 2005). Giddens (1997) er i noe grad enig i dette, men påpeker at det ikke er forholdet mellom partene som bør ligge til grunn, men beskrivelsen av hvordan sosialt liv er ordnet i rom og tid. Det er intensivering av sosiale prosesser som gjør at lokale begivenheter inntreffer andre steder i verden og motsatt. Globalisering kan ansees nærmest som evolusjon, som påvirker nasjonalstatene til å kommunisere og samarbeide om et fellessamfunn, med felles økonomi og kultur. Internasjonale institusjoner blir mer fremtredende og det lokale avhenger i større grad av dem (Featherstone.F og S.Lash 1995). J.C. Alexander (2005) fastslår at globalisering har blitt et sentralt faktum i modernitetens tid, og ser manglende infiltrering av teoriene omkring i sosiologiens vitenskap.

Held (1999) utdyper globalisering som en prosess som utgjør et sosial system med kapasitet til å operere som en enhet i sanntid. Institusjonell kapasitet refererer til de-regulering, liberalisering og privatisering av de regler og prosedyrer som brukes av en nasjonalstat for å holde kontroll over virksomheten innenfor sitt territorium. Organisatoriske kapasitet refererer til evnen til å bruke nettverk som et fleksibel og interaktive verktøy i struktureringsteori, og være aktiv i domene. Ikke alt eller alle er globalisert, men det voksende globale nettverk påvirker alt og alle. Dette er fordi kjernen i økonomiske, kommunikative og kulturelle aktiviteter er globalisert (Held mfl 1999). Castells (2010) hevder at fremveksten av et nytt teknologisk system i 1970-årene kan spores tilbake til den autonome dynamikken av teknologisk oppdagelse og spredning, inkludert synergieffekter mellom en rekke viktige teknologier. Fremskritt innenfor telekommunikasjonen gjorde det mulig for datamaskiner å fungere i nettverk. Dermed økte de sin makt og fleksibilitet. Anvendelsen av teknologiene og produksjon av elektronikk økte kravet om nytt design og enklere fabrikasjon. Nye programvarer ble utviklet og stimulert av et hurtigvoksende marked. Det ble et behov for brukervennlig teknologi og programvarer som muliggjorde for en bruker-orientert World Wide Web ble skapt (Castells 2010). I moderne tid har produksjonen av teknologi ekspandert i samsvar med brukerne. Bruken av Internett har ført til en sammenveving av uttrykte verdier, informasjon og meninger som sammenfaller i nettverksamfunn verden over (NRKbeta.no 1).

Globaliseringens ringvirkninger fører til endringer fra den institusjonelle politiske prosess til uformelle og formelle sammenslutninger av interesse og verdier, som kilde av kollektive handling og sosialpolitisk innflytelse. Resultatet blir at det sivile samfunnet får muligheten til selv å vurdere hvilke holdninger de skal ha, basert på andre likestilte borgere. Castells (2008) påpeker at i forsøk på å forme globaliseringens krefter, endres også strukturen i kommunikasjonsvirksomheten. Internett og trådløs kommunikasjon, blir et verktøy for organisert dialog og kollektive beslutninger. Nasjonale nettverk infiltrerer globale nettverk gjennom Internett og igangsetter globale sosiale bevegelser. Denne sosialpolitiske påvirkningen som det kollektivet skaper, blir til i den offentlig sfære. Flere permanente nettverk av sosiale tiltak tar sikte på å endre prosesser og omdefinere det sosialpolitiske landskapet (Castells 2008). Gjennom media når det sivile samfunnet et publikum og mobiliserer likestilte til å støtte deres verdi og holdninger. Dermed blir det lagt press på staten, som må velge om de skal la seg påvirke av forbrukernes reaksjoner eller ikke. Dette gjør at media blir en slagmark for offentlig diskusjon (Castells 2010).

Castells (2010) belyser endringene i et bredere historisk perspektiv og hevder at nettverksamfunnet representerer en kvalitativ endring av menneskelig erfaring. Sosiologisk tradisjon sier at sosial handling på det mest grunnleggende nivå kan forstås som de skiftende mønster av relasjoner mellom natur og kultur. Castells (2008) mener at vi har beveget oss inn i en ny epoke der kultur refererer til kultur. Den historiske utviklingen og teknologiske endringene har utviklet et rent kulturelt mønster av sosial interaksjon og sosial organisering der informasjon er hovedingrediensen. Sosiale organisasjoner og meningsutveksling mellom nettverkene utgjør de grunnleggende trådene i vår sosiale struktur. Vi har på mange måter erobret og nådd et nivå av kunnskap og sosiale organisasjon som tillater oss å leve i en overveid sosial verden. Castells går så langt som å si at endringene er begynnelsen på en ny tidsalder: informasjonen er preget av en autonom kultur vis-à-vis materiell eksistens (Castells 2008).

### ***Epokeskifte i den offentlige sfære***

Manuell Castells (2008) definerer nettverket mellom myndighetene og samfunnet som den offentlig sfæren. Han utdyper det videre med å forklare at nettverket består av en rekke samhandlende synspunkter og informasjon. Den offentlig sfæren har en essensiell rolle i den sosialpolitiske organisering på grunn av dets funksjon. Det er en plass mennesker kommer sammen som borgere for å artikulere sine meninger og holdninger, samt de ønsker og påvirke de politiske institusjonene i samfunnet. Disse handlingen kan på mange måter anses som det sivile samfunnets hjørnesteinen i demokratiet (Low, Setha og Smith 2006) Castells (2008) trekker frem borgerens ansvar og rolle for å videreutvikle og opprettholde et effektivt sivil samfunn, som skal være i stand til å strukturere og

aktivisere borgerne i politiske debatten. Han trekker frem Habermas sin tidligere forskning om fysisk tilblivelse av den offentlig sfære. Habermas (1989) konkretiserer det offentlige rom med institusjoner som universiteter, kulturinstitusjoner og uformelle nettverk av opinionsdannelse, som er viktig for utviklingen av den offentlig sfære.

John Thompson (2000) argumenterer for at media har blitt den viktigste komponenten i den offentlige sfære i det moderne samfunnet. Castells (2004) tar denne påstanden videre og hevder at dersom kommunikasjonsnettverket er det som danner vår offentlig sfære, er vårt samfunn organisert på grunnlag av media, og vi som borgere funksjonerer våre meningsutveksling via nettverksamfunnet. Noe som inkluderer massemedier, Internett og trådløs nettverk i vår digitale tidsalder. Castells (2008) stiller spørsmål ved om denne definisjonen har heuristisk verdi, og argumenterer for at den offentlig sfære er en kombinasjon av flere viktige dimensjoner fra den institusjonelle konstruksjonen i vår tid. Både samfunnet og staten er områder for sosial og offentlig interaksjon, oppbevaring og produksjon av kulturpolitiske standpunkter. Men det er gjennom den offentlige sfære at ulike former for meningsutveksling påvirker beslutninger som staten vedtar (Stewart 2001).

Mann (1986) avviser den offentlige sfære som en nøytral plass for meningsproduksjon. Giddens (1979) presiserer at den offentlig sfæren har en viktig rolle på den kulturelle arena som en representasjon av meningene som dannes i samfunnet, og som igjen konstruerer fundamentet politikken dannes på. Volkmer (2003) poengterer at den offentlig arena også har en internasjonal dimensjon. Den offentlig sfære eksisterer innenfor politikken, som ikke er underlagt noen spesiell dominerende makt, men i stedet bygget opp av en rekke relasjoner mellom stater og globale ikke-statelige aktører. Beck (2006 i Castells 2008) utdyper videre at på den internasjonale arenaen uttrykkes multinasjonale virksomheter sine sosiale interesse. Verdens religioner og egendefinerte globale kosmopolitier, kommuniserer i den internasjonale offentlig sfæren. Men også enkelt mennesker fra det sivile samfunnet samler seg i globale nettverk i den internasjonale sfæren (Castells 2008).

Habermas (1976) konkretiserer at det er samspillet og kommunikasjonen mellom det sivile samfunnet og staten i det offentlig rom, som sørger for at balansen mellom stabilitet og sosial endring opprettholdes i offentlige anliggender. Dersom staten eller det sivile samfunnet ikke oppfyller kravene til denne interaksjonen, eller dersom kommunikasjonskanalene blokkeres, vil ikke lenger beslutningsprosessen kunne fullføres. Sassen (2006) sier at resultatet kan bli at innbyggerne ikke lenger føler tilhørighet til de ulike institusjonene i samfunnet, som igjen fører til en krise i legitimitet og omdefinering av maktforholdet i staten. Selv om grunntanken for å få alle

disse aktørene til å samhandle er lik i den offentlig som den internasjonale sfæren, er prosessen for konstruksjon av den internasjonale offentlig sfære langt fra enkel. Det skyldes en antall uløste kriser og dilemmaer som utspinner seg i forholdet mellom de mange partene (Castells 2008).

Prosessene som utgjør nettverkesamfunnet går utover den offentlig sfæren av tekniske og sosiale relasjoner, de påvirker også kultur- og maktforholdene. Castells (2010) sier at kulturelle uttrykk hovedsakelig blir mediert i et elektronisk kommunikasjonsnett som samhandler med publikum og av publikum. Det består av et mangfold av koder og verdier, som tilslutt blir sammenfattet i en digitalisert, audiovisuell hypertekst. Fordi informasjon og kommunikasjon sirkulere primært gjennom variert, men likevel omfattende mediesystem, blir politikk oftere og oftere utspilt i media. Lederskap har blitt personlig, og omdømmebygging er maktbasert. Ikke at all politikk er reduserte til media effekter, men politiske aktører og deres orienteringer, utspiller seg ofte i maktspeilet gjennom et mangfoldig media system, som inkluderer digitale kommunikasjonsnettverk (Castells 2010). Det faktum at politikk må være innrammet av språket i digitaliserte medier, har dyptgripende konsekvenser for egenskaper, organisering og mål av politiske prosesser, politiske aktører, og politiske institusjoner. Til syvende og sist, blir effekten av makt i mediesamfunnet nedfelt i strukturer og nettverksamfunn. Det digitale kommunikasjonsystemet, er en kompleks sammensetting. Som jeg var inne på tidligere illustrerer Castells (2010) denne kompleksiteten ved å peke på de ulike faktorene som har ført til en endring av bruk av kommunikasjonskanaler. Den sosiale konstruksjonen av den nye dominerende organiseringen av rom og tid, har utviklet et meta-nettverk som fjerner ikke-essensielle funksjoner som underordnet sosiale grupper og devaluert områder. Meta-nettverk, defineres i denne sammenheng som en samling av tusenvis individuelle nettverk med felles standpunkt (2MEDA). Ved å gjøre det, blir en uendelig sosial avstand opprettet mellom meta-nettverk og de fleste individer og aktiviteter rundt om i verden. Ikke at folk, steder eller aktiviteter forsvinner. Men deres strukturelle mening gjør (Castells 2010).

### ***Web 2.0 – en tilrettelegger for e-demokratiet***

Internett er i dag et verdensomspennende kommunikasjonsystem som består av sammenkoblende datamaskiner og hver enkelt maskin har en personlig IP-adresse (W3c.org. Hentet 19.01.12). World Wide Web (www), fungerte lenge som et oppslagsverk for informasjon og kunnskap, etter Web 1.0 modellen. Modellen har i nyere tid blitt utviklet med applikasjoner og med en rekke forskjellige programmer tilrettelegger for toveiskommunikasjon, såkalt Web 2.0. Disse programmene har funksjoner som pådriver for meningsutveksling av stort omfang. Stemmegivning, oppdatering av databaser, publisering av informasjon, telekommunikasjon, salg og nettbank, er en rekke eksempler på de muligheter som utviklingen av Web 2.0 har ført med seg (Brandtzæg og Lüders 2008).

Øystein Sande (1987) beskriver det ideelle demokratiet som et samfunnssystem, hvor «alle frie menn deltar i beslutningsprosessen om alle saker som angår fellesskapet og den enkeltes forhold til fellesskapet. Dette systemet garanterer at alles interesser blir avveid i forhold til det endelige vedtaket og at alle kan forsvare sine interesser. Selve prosessen utvikler en personlighet som gir borgeren ansvar for helheten» (Sande 1987).

Gjennom politiske valg gir borgeren fullmakter til sine utvalgte politikere som representerer deres verdier og ønsker. Denne formen for demokrati inngår i det såkalte konkurransedemokratiet, som har blitt utviklet som et resultat av at vi har blitt flere mennesker som fremmer ulike problemstillinger. Maktkonstellasjoner og beslutningsprosesser har stadig blitt mer komplekse og uoversiktlige. Det norske demokratiet har fått et stadig sterkere preg av et slikt representativt system samtidig som teknologien spiller en viktig rolle i det sosial-politiske samspillet. Teknologien fremtrer mer som en viktig hjelpemiddel i spredning av offentlig politikk, enn en begrensning og operatør for informasjonskløft (Regjeringen.no 2). Overgangen fra valgurne til politisk stemning via digitale nettjenester kan på mange måter sies å være revolusjonerende. For enkelte er dette en forenkling og motivasjon til å stemme, men for mindre datakyndige en avansert løsning. Kravet til sikkerhet, brukervennlighet og tilgjengelighet skal være tilfredsstillende og totalt resulterer i flere fordeler enn ulemper for brukeren. De digitale skillene i befolkningen må tas til etterretning når staten legger strategi for offentlig politisk nettbruk.

Men demokratiets funksjoner er differensiert. Ytringsfrihet og muligheten for å uttale seg fritt i det offentlige rom er en rettighet vi som innbygger har. Internett som medium og informasjonsplattform, gjør det mulig for enhver av oss å publisere personlige meninger på Internett. Det har etablert seg en rekke diskusjonsforum og websider spesielt dedikert til politiske diskusjoner. Også nettprofiler innenfor sosiale medier, som en kommunikasjonskanal i den offentlige sfære. Denne muligheten er på ingen måter internasjonal. I Norge har vi få restriksjoner på lovlig bruk av Internett, mens andre myndigheter ser på denne menings-floraen som et potensielt problem og en trussel for nasjonalmakten (Regjeringen.no 2).

Enkelte organisasjoner, privat aktører og offentlige institusjoner anvender Internett som et koblingledd mellom administrasjon og brukere. Sirkulasjonen av meninger og påstander skaper en umettelig appetitt for massemedia, hvor de provoserer frem offentlig debatter for igjen å produsere nyhetssaker. Forskjellen fra utfoldelse i tradisjonelle media er sensuren. På digitale nettforum kan du nesten ubegrenset argumentere for eller imot en sak. Du kan henvende deg direkte til andre mennesker uten å måtte gjennomgå en godkjennelsesprosess, som både kan ha kommersielle og

begrenset aspekt. Den Norske Lov har lovfestet hvilke meninger og holdninger som kan ytres offentlig. Dersom uttalelsen som ytres truer, forhåner eller utsetter for hat, forfølgelse eller ringeakt en person eller en gruppe av personer, på grunn av deres trosbekjennelse, rase, hudfarge eller nasjonale eller etniske opprinnelse, skal personen straffes med opptil to års fengsel. (Straffelovens § 135a). Utfordringen som fremstår i kjølevannet av dette, er at Internett ikke operer med noen konkrete landegrenser (Regjeringen.no 1).

Poster (1990) stiller seg på mange måter kritisk til denne utviklingen og hevder at nettets muligheter hvisker ut den etablerte definisjonen av offentlighet og demokrati. Han presiserer at språksituasjoner som ikke oppleves som ansikt-til-ansikt kommunikasjon, uavhengig av kontekst, ikke er ideelle talesituasjoner. Han mener det utvikles en falskhet i atferden. På tross av dette erkjenner han endringen og mener at denne formen for digital meningsutveksling bør funksjonere i en mediert kontekst (Poster 1995). Tuft og Stald (2002) påpeker at det er viktig å analysere og bedømme tekstinholdet i samspill med konteksten. Internett har skapt nye arenaer for sosial handling, hvor det er viktig å være oppmerksom på designnivå og sekundært innholds nivå.

Økt bruk av nettsamfunn skaper også forventninger om en politisk virkning. Den alminnelige borger sitt formål, er ikke nødvendigvis å aleine fremme politiske uttalelser, men sammen med andre fremme demokratiske hverdagsprosesser i samfunnet generelt. Motivasjonen for å delta i nettdebatten er primært av sosiale grunner, men det finnes også brukere med sterke politiske visjoner. Samfunnsdeltakelsen via nettsamfunn åpner opp for en innholdsrik debatt og meningsproduksjon i den offentlig sfære. Kunnskapen som erverves og etableres på grunnlag av deltakelse i digitale kommunikasjonsform utgjør et demokratisk potensial. Staten kan kun påvirke den demokratiske utviklingen ved å ta den offentlig debatten til etterretning, i retning av et mer demokratiserende samfunn. Nettsamfunnet er i seg selv ikke demokratiserende, men som et verktøy og en kommunikasjonsarena som fremmer deltakelse i en offentlig kontekst (Brandtzæg og Lüders 2008).

### ***Individualisering og selvstendigjøring av politisk makt***

I de fleste lande, er det lokale sivile samfunn som forsvare lokale eller sektorvise interesser, samt spesifikke verdier mot eller utenfor den formelle politiske prosess (Castells 2008). Eksempler på dette er undergruppe av det sivile samfunn som fagforeninger, interessegrupper, religiøse grupper og sivile foreninger. Putnam (2000) hevder at denne formen for samfunnsengasjement er på vei ned, og at individualismen stadig mer blir en dominerende del av vår kultur. Thompson (2002) følger opp og argumenterer for at

omdømmebygging har blitt en privilegert mekanikk for å få tilgang til makt. Befolkningen opplever en identitetskriser som følger av en omfattende og voksende mistro til borgere vis-à-vis politiske partier, politikere og institusjonene i et representativt demokrati (Arsenault og Castells 2004). Befolkningen ser sin nasjon og deres kultur utvikle enda større avstand og gjennomslagskraft i politiske beslutningsprosesser. De utvikler derfor en kulturell motstandsidentitet i motsetning til sin politiske identitet som borgere, som påvirker lokaldemokratiet (Baber 1995).

Den politiske globaliseringen har ført til et skille mellom de sosialpolitiske gruppene innenfor landet. Redusert evne til å administrerer globale utfordringer på et nasjonalt nivå har induisert fremveksten av et globalt sivilisert samfunn. Held og Kaya (2006) definerer sivilisert samfunnet som en samling av motstridende og konkurrerende former for organisering og handling, som tilegner seg ulik grad av makt. Opinionsdannelse evner og utnytte et differensiert mediasystem, og kontrollerer derfor fremveksten av spontane utsagn og demonstrasjoner ved hjelp av autonome nettverk av kommunikasjon. Denne prosessen bringer frem en ny form for politisk stat. Nettverket som staten består av og operer i, er preget av felles suverenitet og ansvar. Flexibilitet i prosedyrer for styring og større mangfold i forholdet mellom regjeringer og borgere er kjennetegn ved den nye politiske staten (Castells 2008).

Politiske samordninger utfordres med problemer, som ikke bare utvikler seg horisontalt mellom etatene, men også vertikalt fordi nettverket mellom etater og stat nødvendigvis gjør et tap av byråkratisk selvstendighet. Problemer som oppstår er ofte et resultat av at kommunikasjonen ikke fungerer. Derfor avstår enkelte byråer og etater fra nettverksteknologien (Castells 2008). Videre må også etatene fungere aktivt i nettverk med borgerne sine og deres politiske kretser. Og med det legges det et press på byråkratiet om å være mer lydhør og mottakelig overfor lokalbefolkningen. Muligheten for å maksimere sine egne interesser, er raskere enn en ny sammenslutning hvor politiske institusjoner operer sammen. Digital meningsutvekslingen blir organisert rundt transnasjonale produksjonsnettverk, stort sett uavhengig av regjeringens politikk. Imidlertid innehar regjeringen en essensiell rolle som operatør for å gi befolkningen, menneskelige ressurser som utdanning og teknologisk infrastruktur. Regjeringen har makt og evne til å tilrettelegge for tilgjengelig, lave kostnader og høy kvalitet på kommunikasjon og informasjonssystemer, og på den måten opprettholder regjeringen den fundamentale makten og organiserer den sosialpolitiske diskusjonen på nett. Informasjonen som eksisterer er i hovedsak basert på kunnskap lagret i menneskets sinn. Derfor har befolkningen et ekstraordinært potensial for spredning utover kilden, forutsatt at de anvender den teknologiske infrastrukturen. Organisatoriske miljøer og menneskelige ressurser blir assimilert og utviklet gjennom prosessen «learning by doing». Castells (2008) Oppsummerer ved å si at teknologi bidrar avgjørende til globalisering, som designer, for strukturen



og dynamikken i transnasjonale produksjonsnettverk (Castells 2008).

Den teknologiske utviklingen iverksetter ulike endringer i demokratistrukturene og fremmer nye begreper. E-demokrati handler om å skape digitale møteplasser for diskusjon og dialog mellom politikere og sivile borgere på nett. Staten opererer også med såkalte e-tjenester som handler om å formidle tjenester og yte service fra forvaltningen til det sivile samfunnet (Baldersheim, Haug og Øgård 2008). Sæbø, Rose og Flak (2008) skisserer i sine teorier at e-deltakelse også kan foregå mellom forvaltningen og det sivile samfunnet gjennom tjenester som inkluderer borgerne.

### ***Endringer og overgang – de fire e-demokratimodellene***

Päiväranta og Sæbø (2006) har utviklet fire forskjellige modeller av e-demokrati. Påfølgende modeller skisserer de forskjellige demokratistrukturene i samfunnet. Fra deltaker og liberale demokrati til tilhenger- og direkte demokrati. Forskjellen fra de to førstnevnte til de to sistnevnte er hvilke aktører som setter agendaen. Deltaker – og liberal demokrati operer med at politikerne setter agenda i motsetning til direkte- og tilhengerdemokrati der det er innbyggerne som setter agendaen. Riktig kommunikasjon er en forutsetning for at demokratiet skal fungere. En nedgang i politisk engasjement gjennom partier har ført til at enkelte politiske partier har tatt i bruk informasjon - og kommunikasjonsteknologi som leverer tjenester, noe som har vist seg å være effektivt (Brandtzæg og Lüders, 2008).

I Norge, som i de fleste vestlige land, praktiseres den liberale demokratimodellen. Politiske rettigheter for hver enkelt borger og formelle prosedyrer som tilrettelegger for borgernes muligheter i det politiske samfunnet er lovfestet (Storstul 2002). Deltakerdemokratiet, også kalt deliberativt demokrati, er en struktur som tilrettelegger for å engasjere og inkludere borgerne i aktuelle diskusjoner. Demokratiet er gjennomgripende på alle nivåer. Derfor er det viktig og understreke betydningen av en aktiv borger, hver enkelt borger bør få mulighet til å fremme sitt syn eller sine meninger. Habermas (1989) fremhever betydningen av meningsbrytning og arenaer for samtaler mellom likestilte borgere, i et deliberativt demokrati. Massemediene som tidligere hadde monopol på å sette dagsorden og videre premisser for den offentlige debatten, er ikke lenger enerådende. Nettmedier og sosiale medier, har konstruert spillerom for med-borgerne til å uttale seg offentlig på en ny kommunikasjonsplattform. Brecht (1974) og Enzenberger (2003) påpeker at dersom den nye teknologiene skal ha en demokratiserende effekt, må det være gitt at teknologien anvendes som et verktøy for den alminnelige borger og ikke kun en dominerende elite. Utviklingen og den økende kompetansen innenfor IKT i befolkningen, fører til at den alminnelige borger i stor grad operer som en selvstendig informasjonsprodusent.

*Tilhengerdemokratiet* går ut på at innbyggerne setter agenda for offentlig diskusjon, men at de kun inngår indirekte, i den politiske beslutningsprosessen. IKT kompetanse og økt bruk av Internett, som en kanal for å uttrykke meninger, øker offentlig oppmerksomhet for alternative politiske meninger frigjort av den politiske dominans. Likehetstrekkene fra et tilhengerdemokrati til et *direktedemokrati* er gjennomgående. Også her fungerer Internett som en direkte kommunikasjonskanal for å lede den politiske agendaen og påvirke beslutninger. Borgerne er tilstede gjennom digitale verktøy og inngår direkte i den offentlig debatten og beslutningsprosessen. IKT har en viktig rolle i denne demokratistrukturen og fungerer som et støtteapparat for koordineringen mellom beslutningstakerne (Sæbø 2007).

Den mest dominerende demokratistrukturen er den *liberale* modellen. Borgerne stemmer på politiske kandidater som representerer deres syn og meninger på mest ønskelig måte. På den måten involverer myndighetene borgerne i politiske beslutningsprosesser. Denne formen for demokrati gir også borgeren grunnleggende rettigheter som ytringsfriheten, likestilling og politisk frihet. Myndighetene har på forhånd definert kommunikasjonen. For å forbedre kvaliteten på meningsutvekslingen mellom stat og innbyggere, anvendes IKT. På lik linje som i den liberale demokratimodellen, benytter *deltakerdemokratiet* målrettet Internett for å involvere innbyggerne i beslutningsprosessen og fungerer som et supplement for å forsterke innbyggernes deltakelse og involvering. Politikere og statelig administrasjon, er oppmerksomme på opinionens meninger (Sæbø 2007).

	TILHENGERDEMOKRATI	Innbyggere er ansvarlige for å sette den politiske agenda.
	DIREKTE DEMOKRATI	

Figur 2. «Tilhengerdemokrati og direkte demokrati».

\*Felles for de demokratiet markert med grønn er at innbyggere er i hovedsak implisitt inkludert i politiske beslutningsprosesser. Demokratistrukturen markert med blå, er derimot innbyggerne, i hovedsak, eksplisitt inkludert i politiske beslutningsprosesser.

	LIBERALT DEMOKRATI	Det offentlige (politikere og ansatte i forvaltningen) er ansvarlige for å sette den politiske agenda.
	DELTAKERDEMOKRATI	

Figur 3. «Liberalt demokrati og deltakerdemokrati».

Sæbø (2007) trekker frem Aidemark (2003) og Anttiriko (2003) og deres teori om å oppnå suksess ved bruk av Internett i en lokalpolitisk kontekst (Sæbø 2007). De peker på at de aktuelle demokratiske prosessene må forstås og adresseres spesifikt mot dets formål. Utviklingen av applikasjoner og digitale funksjoner som e-post, chat og nettbaserte diskusjonsforum, har alle ulikt formål og derav ulike konsekvenser ved bruk. Derfor påpeker Sæbø viktigheten ved å velge en bestemt teknologi og være oppmerksom på at oppnåelse av suksess er avhengig av om hovedaktørene bruker tjenesten eller ikke. Det er derfor viktig å sette seg inn i de teknologiske - og sosiale kontekstuelle vilkårene. Ved å tilegne seg kunnskap om de ulike demokratimodellene er det enklere å konstruere og forbedre målrettede tjenester og teknologiske applikasjoner. Graden av deltakelse speiles ofte i forarbeidet og oppmerksomheten omkring budskapet som er kommunisert til potensielle brukere. Internett har åpnet opp for at hvem som helst kan utvikle nettbaserte tjenester for å publisere og dele meninger. Dannelsen av slike diskusjonskanaler, fremmer nøytral informasjon og hviker bort den politiske forankringen i offentlig informasjon. Som nevnt tidligere, fremmer både Habermas (1976) og Castells (2004) nødvendigheten av nøytral informasjon i den offentlige sfære. Det er viktig for enhver borger å føle frihet til å tale i dets favør en selv ønsker, og ikke føle seg politisk presset til å enes med opinionen. Sæbø bygger videre på dette og peker på enkeltpersoners mulighet til å uttrykke seg politisk, og viktigheten ved å kjenne til de nye kommunikasjonsarenaer hvor politiske ytringer uttrykkes som viktig.

### **Nettverksamfunn, identitet og sosialdannelse**

Castells (2004) definerer begrepet sosiale strukturer som organisatoriske arrangementer av mennesker i forholdet mellom produksjon, forbruk, reproduksjon, erfaring og makt uttrykt i meningsfull kommunikasjon kodet av kultur. Castells (2004) utdyper videre at et sosialt nettverk ikke har noen senter, men kun består av et antall noder. Slike noder øker deres betydning for nettverket ved å absorbere mer relevant informasjon og behandle den mer effektivt, for å oppnå nettverkets mål. Men alle noder i et nettverk er nødvendig for nettverkene totale ytelse. Når noder blir overflødig eller unyttig, rekonfigurere nettverket seg selv og erstatter unyttige noder med nye. Noder eksisterer og fungerer kun som komponenter i nettverket. Hver enkelt nettprofil i et sosialt

forum, representerer en slik node. Facebook er et eksempel på organiseringen og samlingen av brukernes meninger, som utgjør et sosialpolitiske uttrykket. Nettsamfunnene utøver en særegen sosial og politisk trend, hvor enkeltpersoner fremstår som selvstendig og fri i sine uttalelser. Skapelsen av identitet og gjenkjennelse av seg selv i konstruksjonen av meninger, er først og fremst et resultat av en gitt kulturell attributt eller et sett av attributter, som utelukkende er en bredere henvisning til andre sosiale strukturer (Castells 2004).

Castells (2004) stiller spørsmål om hvordan digital kommunikasjon påvirker sosiale relasjoner. Putnam (2000) hevder at i et informasjonssamfunn der arbeid, fritid og sosiale bånd opprettholdes online, kan personer avvise behovet for sosiale relasjoner basert på fysisk plassering. Videre utdyper han at relasjoner som etableres og opprettholdes på nett, vurderes som mindre meningsfulle. Samtidig påpekes det at endringen av det offentlige rom, som tidligere var kafeer, barer og sosiale institusjoner har blitt svekket. Den digitale møteplassen frir den enkelte fra begrensninger som geografi, og Internett kan på mange måter tilegnes funksjonen som har gjenopptatt kontakten mellom stat og det sivile samfunnet.

Milgram (1970) snakket tidlig om en aksept av upersonlighet i det urbane liv, hvor overfladiske holdninger og avvikende atferd ikke ble provosert. Lactis (1999) påpeker at individene får muligheten til å «gjemme seg» bak en skjerm og ikke kommunisere ansikt-til-ansikt. Han hevder at dette resulterer i en isolasjon av person og at nettsamfunnene fører til en fragmentering av det fysiske samfunnet. Simmel (1950) er noe enig denne teorien, men argumenterer for at overgangen til det urbane, frigjør borgerne fra tradisjonelle fordommer. Som nevnt tidligere reduserer Internet friksjonen av rom - tid og kostnader, som før var nødvendig for å kommunisere på tross av store avstander. Denne utviklingen kombinert med tilgang til en stor, heterogen befolkning, letter den enkeltes evne til å danne relasjoner som tidligere var utilgjengelige. Det er heller mulig å oppsøke sosiale bånd basert på felles interesser og gjensidig identifisering. Frihet fra begrensninger av sted gir Internett-brukere muligheten til å utforske aspekter av individuell identitet og interesse, som tidligere kan ha blitt undertrykt eller manglet en kritisk masse av andre (Simmel 1950). Tidligere har det vært vanlig å anonymisere brukerprofilen sin på nett. Blogger og brukerkonto blir representert med såkalte «nicknavn». Trenden viser nå at stadig flere nettsamfunn oppfordrer brukerne sine til å være mer åpen om sin identitet og opptre med fult navn. Også generell kontaktinformasjon som e-post, bilde og telefonnummer blir offentliggjort av brukerne. På tross av dette fungerer enda de fleste nettsamfunnene for brukerskapt innhold, med den konvensjon om å ikke stå frem med fult navn (Brandtzæg og Lüders 2008).

## **Facebook - en suksess blant sosiale medier**

Sosiale medier er et begrep som kan være nokså komplekst, og vanskelig å definere. Elisson og Boyd (2007) definerer sosiale medier som et sosialt nettverk, hvor web-baserte tjenester lar enkeltpersoner konstruere en offentlig, eller semi-offentlig profil innenfor et avgrenset system. Disse artikulere igjen en liste over andre brukere som de deler en forbindelse med og krysser deres liste over tilkoblinger som er laget av andre i systemet (Boyd og Elisson 2007). Kaplan og Haenlein (2010) forenkler denne definisjonen ved å definere begrepet sosiale medier til en gruppe av Internett-baserte applikasjoner som bygger på det ideologiske og teknologiske grunnlaget for Web 2.0. Dette tillater og åpner opp for en etablering og utveksling av brukerstyrt innhold. Sosiale medier er medier for sosial interaksjon, aktivert med tilgjengelig digitale kommunikasjonsverktøy. På den måte har sosiale medier endret måten lokalsamfunn, enkeltpersoner, grupper og organisasjoner kommuniserer. Sosiale nettverksamfunn er ikke unik i den forstand at de tillater enkeltpersoner å møte fremmede, men heller at de gjør det mulig for brukere å artikulere og synliggjøre deres egen profil i sosiale nettverk. Dette kan resultere i at individer kommer i kontakt med andre individer, som de ellers ikke vil bli kjent med, selv om det ikke alltid hovedmålet (Nations D. 1). Haythornthwaite (2005) fremhever at individene først og fremst ønsker å kommunisere med folk som allerede er en del av deres etablerte sosiale nettverk.

Som nevnt tidligere tilrettelegger Web 2.0, for en toveis-kommunikasjon som ikke bare gir deg informasjon, men samhandler med deg samtidig som handlingen gir deg informasjon. Samspillet kan være å be om kommentarer om en artikkel, anbefale andre nettsider, rangerer bøker og filmer eller legge igjen anmeldelser etc. Siden sosiale medier er et så vidt begrep inkluderer det et stort utvalg av nettsted. Et krav som stilles til disse nettstedene er at du skal være i stand til å samhandle med nettsiden og dens besøkende. Sosiale nettverk har blitt mer og mer populær de siste årene. Ulike brukere deltar i forskjellige diskusjonsforum, begynner å møte mennesker og bygger seg en venneliste av de med like interesser. Strukturen tillater brukerne å uttrykke sin individualitet gjennom profiler, venner blogger og lignende. Hovedfokus for brukerne er å skape samspill i form av diskusjon, enten ved å dele bilder, musikk, videoklipp eller andre personlige meninger. Dette oppnår en underholdningsverdi som kan være med på å trekke flere brukere til samme nettsted og diskusjonsforum. Eksempler på dette kan være Wikipedia, Twitter, Flickr, Youtube og Facebook (Nations D. 2).

I 2004 lanserte Mark Zuckerberg, daværende student ved Harvard University, Facebook. Ideen var gi studentene et digital verktøy som skulle erstatte den trykte katalogen, bedre kjent som «ansikts bøker». Det skulle tillate studentene å lage, tilpasse og oppdatere sin egne profiler. Studentene skulle publiserer med fult navn og medlemskapet var opprinnelig begrenset til Harvard. En

overraskende popularitet førte til at det raskt ble utvidet til andre universiteter og høyskoler. Senere ekspandert til å inkludere videregående skole og arbeidsplasser. Da Facebook i 2006 hevet kravet om en skole eller arbeidsrelatert e-postkonto, nådde nettsamfunnet et vendepunkt. I løpet av et kort år var nesten halvparten av Facebook sine brukere 35 år eller eldre. Foreldre og besteforeldre fulgte tenårings trend og sluttet seg til det sosiale nettverksamfunnet (Avl, 2010). Per i dag, 2012, er Facebook verdens største sosiale nettverk, med hele 800 millioner aktive bruker på verdensbasis (Facebook.com).

Facebook hjelper folk til å kommunisere effektivt med sine kolleger, venner og familie. De utvikler en teknologi som forenkler delingsprosessen av informasjon og danner en digital kartlegging av folks reelle sosiale forbindelser. Det består av ulike funksjonaliteter og applikasjoner, som grunnleggende legger til rette for en personlig hjemmeside og profil. Supplerende kjerneapplikasjoner gjør at brukeren kan dele bilder, arrangementer, videoer, grupper og lignende. Man kommunisere med hverandre gjennom personlige beskjeder, vegg-innlegg, chat og statusoppdateringer. Facebook som promoteringskanal er en utviklingsplattform som lar privat og offentlig aktører - og organisasjoner integrere seg på et nettsted som setter de i kontakt med millioner av brukere. Siden Facebook inngår som en sosiale hverdagssysse for en del millioner mennesker verden over, blir resultatet et overtruffet potensial for applikasjoner og videre mulighet til å bygge opp en virksomhet, som er svært relevant i folks liv. Facebook gir brukerne muligheten til å uttrykke og dele informasjon på den måten personen selv ønsker og med dem de selv ønsker (Avl 2010).

Tall viser at Facebook har vært eksepsjonelt gode til å tilby en visjon om et web-område bundet sammen av personlige relasjoner og kommentarer. Hver dag kommenterer Facebook-brukere eller trykker «like» mer enn 2 milliarder ganger, og de laster opp mer enn 250 millioner bilder. Dette allsidige verktøyet for å dele nyheter, informasjon og ideer, ikke bare med dine egne venner men i større sosiale nettverk, har ført til at Facebook på mange måter operer som et eget kringkastingsnett. Facebook har raskt utviklet seg til å bli en av de mest trafikkerte kommunikasjonsplattformene i det offentlige rom. Et sted der folk samles for dele og erverve seg ny kunnskap. På en effektiv måte kan profesjonelle aktører, private som offentlige, ta i bruk verktøyet til sitt informasjonsarbeid. Facebooks salg fremmende funksjoner og tilgjengelighet på «publikum» fører til at stadig flere kommersielle aktører oppretter såkalte «sider», hvor de fremmer ulike tilbud, nyheter, annonser m.m. På den måten har også aktøren mulighet til å være med på styre eget omdømme (Avl 2010).

«Facebook-venner» er kontakter og medlemmer av området som har tilgang på å skrive kommentarer på brukerprofilen. Nettverket som utgjør din venneliste, gjør det også mulig å

observere hvordan dine venner bruker sosiale nettverk. Uten disse «vennene» mister Facebook mye av sitt særpreg, det bør bemerkes at ikke alle sosiale nettverk er like avhengig av «venner» som Facebook. For å enklere finne andre brukere som har samme interesser som en selv, kan en ved hjelp av «facebook-grupper» komme i kontakt med andre. Gruppene tar for seg enkeltemner som samler mennesker berørt til sakens kjerne. De er både en måte å få kontakt med likesinnede og en måte å identifisere dine interesser. Et alternativ til Facebook-gruppe, er en såkalt side. Ofte er det kommersielle aktører eller offentlig personer, som anvender dette som en promoteringskanal. Informasjon om selskapet, eventuelle tilbud og kunngjøringer publiserer på «siden». Brukerne kan linke seg opp til denne «siden» ved å trykke «liker». «Liker» og «ikke-liker» er supplerende funksjoner til kommentarfeltet (Avl 2010). Dersom en venn har publisert en kunngjøring eller et bilde, kan du dele din positive eller negative mening ved å anvende knappen. Facebook er med andre ord et sosiale verktøy, som sakte men sikkert har sneket seg på oss og blitt et instrument for vår dagligdagse kommunikasjon med familie, venner og kollegaer. Sosiale mediers unike mulighet for å la enhver person delta i interaksjonen, er noe offentlig forvaltning og organisasjoner bør være oppmerksomme på, i deres kommunikasjonsarbeid.

### ***Dialog og delingskultur***

Det dynamiske potensialet til sosiale medier er ettertraktet. Det har også vært omtalt i mange sammenhenger hvor ulike applikasjoner og web-løsninger åpner opp for kraftfulle kanaler for deltakelse i informasjonsspredningen. Brukerne kan dele, produsere og kommentere både sitt eget og andre produksjon og tekster. Sosiale medier har vært viktig drivkrefter i overgangen fra konkurransedemokrati til deltakerdemokrati. Brandtzæg (2011) fremhever at vi har sett og opplevd en rekke tilfeller hvor sosiale medier blir tatt i bruk for å synliggjøre og skape oppmerksomhet rundt en sak. Facebook er nok det aller viktigste verktøyet for disse interessegruppene med sin særegne funksjoner som allerede er godt etablert blant brukerne (Brandtzæg mfl. 2011). Gjennom aktivt bruk og deltakelse i sosiale nettverk, kan en gjennom dialog andre bruker som man ikke nødvendigvis kjenner til eller har møtt, få hjelp og riktig informasjon.

Brandtzæg og Lüders (2008) omtaler en «delingskultur» som en kultur med store muligheter for informasjonsspredning og åpenhet. Brukerne gis muligheten til å aktivt dele og produsere innhold. De tradisjonelle nettsidene, som brukerne i dag må forholde seg til, er i utgangspunktet enveiskommunikasjon, noe som forutsetter at brukeren også vet hva slags informasjon han eller hun søker etter og hvor en skal finne det. Forskning viser at disse portalene kun blir brukt av et fåtall av innbyggerne, på grunn av deres snever brukervennlig fremstilling. Derfor er det viktig å være oppmerksom på at du som avsender må møte befolkningen der de faktisk er, nemlig i

toveissystemer som Facebook, Twitter, Youtube og lignende sosiale plattformer. Dialogen som oppstår mellom stat og samfunn har vist seg å være debattstimulerende og den såkalte delingskulturen utfordrer de etablerte enveissystemene som for eksempel kommunale nettsider (Gartner.com 2007). Bruerskapt innhold (BSI) på engelsk kjent som «user generated content» har enda ingen felles definisjon. Dog hevder Jose van Dijck (2009) at brukerskapt innhold skal være produsert av ikke profesjonelle, i motsetning til medieprodusenter. Brandtzæg og Lüders (2008) presiserer videre at BSI skal være offentlig tilgjengelig på Internett, reflektert og vise til et kreativt arbeid. Innholdet skal også være skapt utenfor de tradisjonelle rammene. Informasjon gitt av offentlig sektor bør også produseres av lokale innbyggere. «Crowdsourcing» representerer prosessen hvor en gruppe brukere samarbeider om å skape informasjon. De deler erfaringer og råd, og kunnskapen formidles videre gjennom medvirkning av andre brukere. Begrepet viser til at en kollektiv deltakelse, som er informasjonsbærende og operer gjennom en mange-til-mange modell, i kontrast til den tradisjonelle statsforvaltningen (Brandtzæg og Lüders 2008). Den tradisjonelle statsforvaltningen, som inkluderer kommunal og nasjonal sektor er først og fremst bygget opp etter en ovenfra og ned modell. Påfølgende tekst vil illustrere hvordan offentlige organisasjoner fremtrer og fungerer som åpne eller lukkede systemer fremfor borgerne.

### ***Systemteori – organisasjoner som åpne eller lukkede systemer?***

Informasjon og samfunnskontakt er fagområdet som sier noe om hvordan organisasjoner kommuniserer internt og eksternt. De fleste av oss er nok mer kjent med den engelske betegnelsen «Public relations» eller «PR». De sentrale partene i et informasjonsbildet, avsender og mottaker, ønsker ikke bare å informere men også kommunisere. Organisasjonene anvender ulike mønstre og modeller i deres kommunikasjonsvirksomhet (Windal, Olson og Signitzer 1992). Ihlen og Robstad (2009) presenterer i sine teorier det mest dominerende perspektivet på informasjon og samfunnskontakt de siste tiårene, nemlig systemteori. Teorien tar for seg organisasjoners forhold til omgivelsene, med tyngde på symmetrimodellen som det normative prinsippet innenfor informasjon og samfunnskontakt. Systemteoretikerne er opptatt av hva og hvem som holder systemet sammen. Bertalanffy (1968) definerer system som summen av alle delene som står i forhold til hverandre.

*«System theory is concerned with problems of relationships, of structures, and of independence, rather with the constant attributes of objects».*

(Katz og Kahn 1978:22)

To sentrale måter å systematisere kommunikasjonsvirksomheten i en organisasjon er åpne og lukkede systemer. Et lukket system har kun fokus på hva organisasjonen velger og gjøre innad.



Et åpent system derimot, fokuserer på relasjoner og miljømessige påvirkninger. Grunnleggende for sistnevnte er at de henter ressursene sine utenfra. De bearbeider inntrykkene i organisasjonen, for så å tilføre omgivelsene et resultat basert på tilbakemelding (Ihlen og Robstad 2009). Alle systemer har grenser, et faktum som er umiddelbart synlig i mekaniske systemer, men mye mindre synlig i sosiale systemer som organisasjoner. Grensene for åpne systemer, fordi de samhandler med andre systemer eller miljøer, er mer fleksible enn lukkede systemer (Chesbrough 2003). Organisasjoner som operer med en lukket systemtilnærming oppfattes som et system for styring, teknologi, personell, utstyr og materialer, men har en tendens til å ekskludere konkurrenter, leverandører, distributører, og statlige myndigheter (Prahalad og Ramaswamy 2004). Castells (2010) oppsummerer en vellykket organisasjon, som en organisasjon som er i stand til å distribuere kunnskap og behandle informasjon effektivt. Det handler om å tilpasse seg de økonomiske omgivelsene, så vel som å være fleksibel nok til å endre sin strategi og mål, under påvirkning av kulturelle, teknologiske og institusjonelle endringer. Innovasjon er med andre ord et konkurransedyktig våpen.

### ***Organisasjoner som åpne systemer***

Organisasjoner fungerer oftest som åpne systemer. De er avhengig av å være til for noen som kunder, brukere, klienter, medlemmer og lignende. Organisasjonen er igjen delt opp i tre ulike nivåer, hvor alle nivåene samspiller med hverandre. «Subsystemene» er de delene organisasjonen består av. En offentlig organisasjon som kommunen vil være delt opp i ulike sektorer som helse, skole, teknisk etc. «Systemet» er organisasjonen i seg selv og de prosesser som pågår i systemet. «Suprasystem» er de aktører og situasjoner organisasjonen må forholde seg til eksternt. Disse omgivelsene er dynamiske og organisasjonen må hele tiden oppdaterer seg i henhold til de endringene som skjer, i de tilhørende suprasystemene (Katz og Kahn 1978).

Ihlen og Robstad (2009) presenterer begrepet termostat, i systemteori. Termostaten utøver den funksjonen som har til oppgave å innhente informasjon fra suprasystemet til systemet. Kahn og Kats (1978) argumenterer for at organisasjoner bør ha evne til å endre sin egen struktur i henhold til omgivelsene. Åpne systemer vil på mange måter forsøke å kontrollere omgivelsene. Dette kan de gjøre på to forskjellige måter, enten ved bruk av direkte makt eller indirekte makt, gjennom manipulasjon og/eller forhandling. Cutlip mfl. (Cutlip, Center og Broom 1999, i Ihlen og Robstad 2009) har formulert den mest anvendte definisjonen av systemteori innenfor informasjon og samfunnskontakt. Systemet består av en rekke samhandlende enheter som over tid, innenfor en etablert grense, tilpasser seg de forandringer omgivelsene skaper og på den måten oppnår de det etablerte målet (Broom og Center 2002).

Personer og aktører som av ulike grunner blir påvirket eller påvirker organisasjonen, kategoriseres som interessenter. Grunig og Repper (1992) knytter definisjonen til det engelske begrepet «stackholders». J. Esman (1972) utdyper videre denne definisjonen og deler omgivelsene til en organisasjon, opp i fem ulike underkategorier; rammesettere, tilførere, mottakere, allierte og ad-hoc-interessenter. Grunig og Hunt (1984) hevder at fellestrekket for rammesettere, tilførere og mottakere er at de alle har konsekvenser for organisasjonen. Dette er aktører som organisasjonen selv ønsker å koble relasjoner til. Når situasjonen vendes om, og det er gruppen som søker relasjon med organisasjonen, er det snakk om ad-hoc-interessenter. Disse blir påvirket av organisasjonen og ikke omvendt. Den siste gruppen, allierte, er de som har like interesser og deler de samme utfordringer og verdier som organisasjon. Disse oppnår et gjensidighetsforhold til organisasjonen, da de ser verdien i å lære fra hverandre og samarbeide. I oppgavens kontekst vil organisasjonen være kommunen, og interessentene borgerne.

### ***Overgangen fra toveis-asymmetrisk til toveis-symmetrisk kommunikasjon***

I 1968 presenterte organisasjonsteoretikeren Lee Thayer forskjellen mellom diakron og synkron kommunikasjon. Siden det har Grunig og Hunt (1984) videreutviklet de to modellene til fire mer detaljerte modeller – informasjonsmodellen, publisitetsmodellen, den toveis asymmetriske og den symmetriske modellen. Grunig (1976) presenterer først to modeller for informasjon og samfunnskontakt, den asymmetriske og den symmetriske. Han utdyper videre at organisasjoner som driver asymmetrisk informasjon og samfunnskontakt, kommuniserer for å påvirke og styre interessentene til å gjøre en bestemt handling. Formålet er å kontrollere atferden til interessentene med hva som ganger organisasjonen best. Effekten organisasjonen oppnår er ubalansert, altså asymmetrisk. Denne begreps forklaringen samsvarer med blant annet Bernays (1955) forklaring av et likt fenomen. Hvor han beskriver informasjon og samfunnskontakt som et forsøk på overtalelse og tilpasning av offentlig støtte til en sak, bevegelse eller institusjon.

Grunig og Hunt (1984) presenterer også symmetrisk informasjon og samfunnskontakt, som har en annen tilnærming. Organisasjonen søker dialog med omgivelsene for å opprette stabile og positive relasjoner til utenforstående. De fremmer en aksept og gjensidig forståelse sammen med interessentene. En slik kommunikasjonsteori er i balanse, altså symmetrisk. Begge parter er ressurser i dialogen og oppnår dermed lik utbytte av handlingen. Grunig og Hunt (1984) påpeker at en kombinasjon av en eller flere modeller avhenger av hvilke type utfordringer organisasjonen til enhver tid står overfor. Publisitetsmodellen blir ofte forbundet med propagandamodellen. Den fremmer et fokus på å oppnå mest fordelaktig oppmerksomhet fra omgivelsene, med sin

kommunikasjonsvirksomhet. Dette skjer ofte via massemedier, hvor organisasjonen prøver å manipulerer opinionen gjennom å manipulere media. Organisasjonen er selv aktiv i iverksettingen av medieoppmerksomhet. Informasjonsmodellen representerer enveis informasjonsvirksomhet. Organisasjonen informerer omgivelsene om saker som organisasjonen mener er viktig for interessentene. De kontrollerer informasjonen men prøver ikke å manipulere omgivelsen, heller offentliggjøre sin egen versjon av sak. Hovedforskjellen på disse to ulike retningene er bruken av kommunikasjonskanaler. Publisitetsmodellen benytter seg nærmest utelukkende av massemedia, mens informasjonsmodellen benytter seg av kanaler de har større kontroll over som for eksempel informasjonsskriv til berørte interessenter (Brandtzæg mfl. 2011).

Den toveis-asymmetrisk modellen har som formål å påvirke noen. I hovedsak til eget beste men i noen tilfeller den andres parts beste. Kommunikatørene innhenter opplysninger om de interessentene de ønsker å påvirke og tilpasser kommunikasjonen deretter (Grunig og Hunt 1984). Brandtzæg (2011) påpeker at også mangel på funksjoner, som inkluderer interessentenes egne meninger og erfaringer, er fraværende i enveissystemene. Mangelen på muligheten til å delta i en dialog og meningsutveksling kan for interessentene oppleves som et skjevt maktforhold, hvor for eksempel byråkratiet skaper avstand mellom velgerne og politikerne i lokaldemokratiet. Ved anvendelse av den toveis-symmetrisk modellen kommuniserer organisasjonen med interessentene. De søker et samarbeid for å komme frem til de beste løsningene i mulige interessekonflikter. Løsningen skal være til begge parter fordel (Grunig og Hunt 1984). Denne modellen har samme grunnlag som Habermas (1991) sine teorier om den ideelle samfunnskontakten.

Kommunikasjonsvirksomheten bør være en rasjonell dialog mellom parter som ønsker å komme frem til konsensus. Den aktive kommunikasjonsmodellen som sosiale medier representerer, åpner opp for at flere menneskers språkbruk blir synlig. Dette skaper igjen et offentlig rom med takhøyde for flere definisjoner og mangfold. Sosiale medier kan derfor være med på å demokratisere språket og skape en mer uformell diskurs for politiske uttalelser og holdninger. Ihlen og Robstad (2009) trekker frem Grunig og White (1992), når de generaliserer at de fleste teoretikere er enig i at symmetrimodellen ikke illustrer hvordan informasjon og samfunnskontakt fungerer i virkeligheten. Organisasjoners kommunikasjon med omgivelsene har som formål å påvirke noen, altså et asymmetrisk utgangspunkt. Enveiskommunikasjon fungerer raskt og direkte, noe som kan være avgjørende i krisesituasjoner (Karlsen 1998).

Grunig (1976) poengterer at symmetrimodellen bør forstås som et ideal og at de faktiske forholdene vil kreve en kombinasjon av asymmetrisk og symmetrisk informasjon gitt fra organisasjonen. Kritikken påpeker nettopp dette forholdet. Leicht og Neilson (2001) mener modellen tar utgangspunkt i en situasjon som er utopisk. Kommunikasjonen mellom en organisasjon og berørte

interessenter vil på ingen måte oppleves balansert, ettersom organisasjon som regel har tilgang på langt sterkere og flere ressurser. Van Meiden (1993) følger opp og mener at modellen pålegger organisasjon til å gi opp egeninteresser, noe som kan føre til at organisasjonen mister sin integritet. Cancel, Cameron, Sallot og Mitrook (1997) argumenterer for at organisasjonen ikke nødvendigvis alltid bør være imøtekommende. Det er viktig å være oppmerksom på at handlingen er situasjonsbetinget og at kommunikasjonen også bør konstrueres på grunnlag av kontekst. Den beste løsningen trenger ikke alltid å være kommunikasjon, dersom partneren representerer umoralske handlinger.

## **Sosiale medier som informasjons og samfunnskontakt i offentlig sektor**

House og Kahn (1985) drøfter fire ulike støttefunksjoner sosiale medier kan ha for offentlig sektor. De har til oppgave å dekke det informasjonsbehov innbyggerne måtte ha.

### *1. Informasjonsstøtte*

### *2. Instrumentell støtte*

### *3. Innovasjonsstøtte*

### *4. Vurderingsstøtte*

Informasjons-støtten har som hovedfokus å tilgjengeliggjøre informasjon og forenkle den enkeltes tilgang på relevant informasjon, og deretter løse dens problemer. Pålitelig informasjon anses å være helt grunnleggende, og en forutsetning for å kunne delta i informasjonsspredningen. Denne funksjonen åpner opp for hver enkelt innbyggers mulighet til å påvirke offentlig informasjon og reflekterer overfor den enkelte hvilke betydning de selv kan ha i samarbeid med offentlig informasjon (House og Kahn 1985). Brandtzæg (2011) forenkler det ved å si at vi har gått ifra kringkasting til «egokasting», hvor vil selv kan tilpasse og kontrollere den informasjonen vi ønsker og lese, i de forumene vi deltar. Som nevnt tidligere forholder vi oss ikke lenger kun til enveisdialogen, de tradisjonelle nettsidene, men til en multilateral jungel av meninger gjort offentlig for alle av alle.

På tross av disse mulighetene som sosiale medier medbringer, peker Brandtzæg og Lüders (2008) på at de tradisjonelle nettportalene fortsatt eksisterer og at sosiale medier fungerer i fremste rekke som et supplement. Brukerne som ikke er villig til å delta i en dialog henvender seg til de tradisjonelle informasjonskildene og forventer at den informasjonen de søker skal bli gitt der. I tillegg til å ha en funksjon som informasjons-støtte er sosiale medier et verktøy for koordinering, hjelp - og planlegging, og instrumentellstøtte. Ved å være bevisst på hvordan denne støtteenheten fungerer kan verktøyet få svært god nytteeffekt for den enkelte og organisasjonen. Ved å etablere

ulike applikasjoner og støttefunksjoner på nettsiden kan lokalbefolkningen rapportere inn feil og mangler, men også rose kommunen i det arbeidet de gjør. Prosessen som fører til at «mannen i gata» velger å delta er omfattende. I en undersøkelse gjort av NRK-beta, som et resultat av Yrs postnummerdugnad, var faktorer som tilgjengelighet og at det ville komme det felles til gode, motivasjonen for deltakelsen (NRKbeta.no 2). Brandtzæg (2011) oppsummerer dette ved å si at det er viktig for den offentlige sektoren å tilrettelegge for at resultatet av handlingene og informasjonsdeltakelsen vil gange lokalbefolkningen.

Det tredje funksjonen sosiale medier utgjør er innovasjonsstøtte. Muligheten for fornying og åpenhet. Verktøyet ansees å ha høy sosialverdi blant annet innenfor politikk, tjeneste- og produktutvikling. Sosiale medier er blant annet et resultat av kombinasjonen av å samle mennesker og deres holdninger på et sted. Befolkningen kan være med på å utvikle egne produkter og fremme meninger om hvilke tjenester de ønsker å motta (Brandtzæg og Lüders 2008). På den måten blir tilbakemeldingen fra interessentene svært viktig for organisasjonens tjenesteutvikling. Vurderingen og tilbakemeldingene reflekterer omgivelsenes erfaring og opplevelse med organisasjonen. Denne tilbakemeldingen gitt av innbyggerne, bør organisasjonen stille seg åpen for, og være villig til å ta til etterretning i deres videre arbeid. Sosiale medier har også blitt sosiale plattformer som får brukerne til diskutere ulike behov og ønsker. Det hele handler om å trekke befolkningen inn i beslutningsprosesser. Involveringen vil igjen øke deltakelsen i demokratiske prosesser i offentlig sektor (Lunde-Danbolt. Aftenposten.no 2009).

Den siste funksjonen sosiale medier tilegnes er vurderingsstøtte. Som nevnt tidligere, er tilbakemelding en svært viktig faktor for at organisasjonen skal lykkes med sin tjenesteutvikling. Til forskjell fra andre arenaer er ofte tilbakemelding gitt i sosiale medier usensurerte og direkte. For organisasjonen er det viktig å være klar over hvilke tilbakemelding som blir gitt, positiv som negativ. Organisasjonen bør innta en dialogisk og lyttende rolle i etableringen av et godt omdømme. Lars Gillund (2011 i Brandtzæg 2011) mener sosiale medier har gjort det mulig for organisasjonen å nå et publikum de tidligere ikke hadde kontakt med. Sosiale medier tilrettelegger også for at organisasjonen kan styre den informasjonen som blir offentlig, og selv kan forklare de ulike valgene de gjør. De tradisjonelle mediene har ikke lenger monopol på måten informasjon blir presentert.

### ***Symmetrisk kommunikasjon og den offentlig sfære***

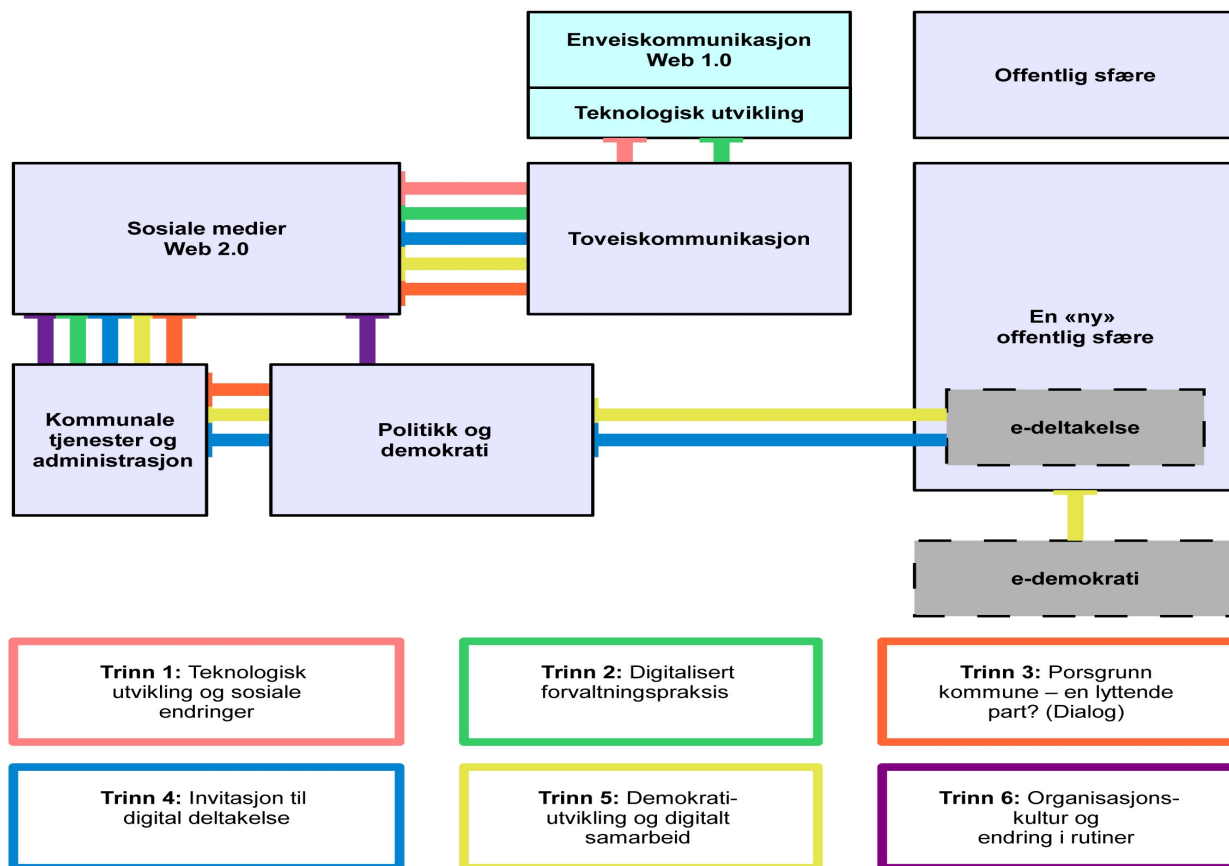
Dosi mfl. (1988) fremmer en forestilling om det teknologiske paradigmet, de digitale endringene i vår tid. Castells (2010) trekker koblinger mellom paradigmet og den klassiske analysen av vitenskapelige revolusjoner. Denne koblingen forenkler inntrykket og bidrar til å se den

organisatoriske kjernen i dagens teknologiske transformasjon, som også samhandler økonomi og samfunn. Castells (2010) utdyper at det er viktig å kjenne til organisasjonssystemene, som en guide til vår kommende utvikling av sosiale endringer, og videre være oppmerksom på hva som utgjør informasjonsteknologiens paradigme. Dette danner nemlig det materielle grunnlaget for nettverksamfunnet. Det utvikles særegne teknologier som tilrettelegger for å kommunisere om informasjon på nett. Disse innehar en gjennomtrengelig kraft som påvirker og former vår individuelle og kollektive kommunikasjon, fordi informasjon er en del av menneskelig aktivitet. Nettsamfunnene er tilpasset den økende kompleksiteten av samhandling mellom mennesker og uforutsigbarheten som oppstår i den kreative kraften i en slik interaksjon. Det er viktig å presisere at organisasjoner og institusjoner kan bli endret i seg selv, noe nettverksamfunn er skapt for å tilpasse. Informasjonsteknologiens paradigme er basert på å være fleksibelt. Særpreget til konfigurasjonen av det nye teknologiske paradigmet, er dens tilpasningsevne, en avgjørende funksjon i et samfunn preget av stadig endringer og organisatorisk flyt (Castells 2010).

Mulgan (2005) mente at nettverk er laget, ikke bare til å kommunisere, men også for å ta stilling til kommunisere ut. Derfor hevdet han at det er viktig å holde en viss avstand mellom å vurdere fremveksten av nye sosiale prosesser som induseres av nye teknologier og potensielle konsekvenser for en slik utvikling for mennesker. Det er viktig å koble analyser og empiriske observasjoner sammen, for å kunne avgjøre utfallet av samspillet av nye teknologier og sosiale former. Samtidig er Mulgan (2005) og Castells (2008) enig om at denne teknologiske revolusjonen har en økende konvergens av spesifikke teknologier som integreres i systemet.

### ***Oppsummering av teoretiske tilnærminger***

For å forenkle forståelsen for hvorfor jeg har valgt å anvende de ulike teoretiske tilnærmingene samtidig, har jeg utviklet en modell som forklarer forholdet mellom de ulike begrepene, illustrert med forskjellige fargekoder. Gjennom denne modellen ønsker jeg å vise hvordan de ulike teoriene påvirker en annens forståelse av virkeligheten og hvordan anvendelse av de utvalgte teoretiske begrepene vil gi en reflektert og utvidet forståelse av min problemstilling. Som oppsummering ønsker jeg derfor kort og forklare de seks ulike fargekodene, og de begreper som inngår i det. Disse fargekodene representerer også hvert sitt trinn. For å skape en helhet i oppgaven vil trinn 1 til 6, speiles i resultat og drøftingskapitlet, hvor de ulike trinnene presenterer en diskusjon mellom studiets teori og relevant empiri.



Figur 4. «Teorikapitlets begreper klassifisert i diskusjonsperspektivene».

#### Trinn 1: Teknologisk utvikling og sosiale endringer.

Den teknologiske utviklingen har ført til en overgang fra enveis – til toveiskommunikasjon basert på revolusjonen Web 2.0. Global påvirkning og teknologisk innovasjon har endret måten vi kommuniserer på, som igjen fører til endringer i den offentlig sfære og samtale.

#### Trinn 2: Digitalisert forvaltningspraksis.

På samme måte som i trinn en, har utviklingen av digitale verktøy og ekspansjonene av sosiale medier, resultert i at offentlig organisasjoner føler det nødvendig å delta i sosiale nettverksamfunn. Sivilbefolkningen har utviklet et behov for digital tilstedeværelse også av kommunen. Denne endringen påvirker hvordan kommunen tilrettelegger og utarbeider sine kommunale tjenester.

#### Trinn 3: Porsgrunn kommune – en lyttende part?

Dette trinnet tar for seg forholdet mellom behovet og bruken av sosiale medier i kommunen. Hvordan endringen av offentlig diskusjoner på nett og høy brukeroppslutning kan oppnå merkbar oppmerksomhet, og virke inn på politiske prosesser. Også hvordan kommunen opplever dialogen

med innbyggerne på digitale plattformer diskuteres.

#### *Trinn 4: Invitasjon til digital deltakelse.*

På lik linje som trinn tre, tar dette trinnet for seg endringen og påvirkningen av sosiale medier i offentlig forvaltning. Forholdet mellom strategisk bruk av Facebook, for å tilegne seg politisk makt, introduserer kommunens invitasjon til digital deltakelse. Også terskelen for deltakelse diskuteres i dette trinnet, satt opp imot begreper som sensur og deltakelse. Dette trinnet introduserer også begrepet e-deltakelse.

#### *Trinn 5: Demokratiutvikling og digitalt samarbeidet.*

Samfunnsendringene som er et resultat av global påvirkning og teknologisk utvikling, utfordrer på mange måter det tradisjonelle demokratiet. Det politiske organ må erverve seg kunnskap om sosiale nettverksamfunn, om hvordan strategisk bruk av sosiale medier kan føre til makt. Dette trinnet diskuterer videre begrepet e-demokrati. Hvordan lokalemyndigheter aktivt velger og bruke IKT i sin informasjonsformidling og politiske påvirkning. Også digitaliseringen av politiske prosesser blir diskutert opp i mot begreper som e-deltakelse/digital deltakelse.

#### *Trinn 6: Organisasjonskultur og endring i rutiner.*

Dette trinnet diskuterer endringen i systemteori og hvordan innføring av sosiale medier, påvirker systemet og organisasjonskulturen i kommunen. Hvordan kommunen ved bruk av Facebook kan virke mer åpen og utnytte de eksterne interessentene som allerede finnes i kommunen.

Oppgavens problemstillingen tar primært for seg tre hovedperspektiver; samarbeid, dialog og demokratisk utvikling. Trinn tre-fem, speiler direkte hver og et av disse perspektivene. (Trinn tre, dialog, trinn fire, samarbeid og trinn fem, demokratiutvikling). Grunnen til at jeg har valgt lage seks ulike trinn, er at de øvrige tre, trinn en, to og seks, skal gi en utvidet forståelse av hovedperspektivene. Trinn en, danner en «grunnmur», i forståelsen for hvordan disse endringene har tredd i kraft, og hvilke faktorer som spiller inn i en større kontekst. Det belyser på mange måter problemformulering på et makro-nivå. Trinn 2, gir oss kunnskap om hvordan kommunen bør anvende IKT i dag, og hvordan organisasjonen nærmest tvinges til å modernisere forvaltningen. Det belyser problemstillingen på et mellom-nivå. Systemteori er trukket frem, som en faktor for å forstå, hvordan de globale og digitale endringene påvirker organisasjonen på mikro-nivå. Derfor, ved å trekke inn tre øvrige innfallsvinkler, belyser jeg problemformuleringens tre hovedbegreper på tre ulike nivå, og gir en styrket helthetsforståelsen av resultat og konklusjon.



## Metode

I dette kapitlet gjør jeg rede for mitt valg av metodologi. Det som bør avgjøre hvilken metodologi man velger er hvilken metodologi som best vil belyse et gitt spørsmål (Silverman 2000) For å belyse min problemstilling vil jeg ta i bruk *kvalitativ* metode. For å begrunne hvorfor, sier jeg først litt om kvalitativ forskning generelt og deretter om kvalitativ metodologi i min oppgave.

### ***Om kvalitativ forskning***

Noe av det som kanskje mest kjennetegner den kvalitative forskningen er mangfoldet av tilnæringsmåter. Kvalitativ metode handler om å karakteriserer, ut ifra et empirisk grunnlag. Kvalitet, vil si de egenskapene eller karaktertrekkene fenomenet har. Kvalitativ metode settes ofte i kontrast med kvantitative metoder, hvor det hevdes at en opptelling spiller en helt underordnet rolle ved bruken av kvalitative metoder (Repstad 1987). Det ligger i menneskenes tankevirksomhet å kvantifisere, derfor skal det godt gjøres å finne kvalitative studier hvor det ikke forekommer utsagn som «de fleste» eller «stort sett». Det hevdes nemlig at det nesten er uunngåelig at det ikke forekommer mengdeangivelse og hyppighetsanslag også innenfor kvalitativ forskning. I motsetning til kvalitativ metode bruker kvantitativ metode tallfesting, som spørreundersøkelser og statistikker, for å beskrive utbredelsen av fenomener. De ønsker ofte å sammenligne fenomener for å bestemme statistisk om hvor representative våre utvalg er (Repstad 1987).

Mens kvantitativ metode bruker tall, er teksten det sentrale uttrykk og arbeidsmaterialet for kvalitative metoder. I kvalitative forskningsprosesser nedtegner forskeren sine observasjoner i form av felt eller observasjonsnotater, og det er denne teksten blir grunnlaget for den videre analysen. Innholdet i intervjuene nedtegnes også, enten de er av de er mer uformelle og spontane, eller forberedte og systematiske. Vi skiller mellom to former for intervju, informantintervju og respondentintervju. Ved informantintervju bruker man en lokalkjent person, som en form for erstatningsobservatør. Det kan være fordi det fort blir for tidskrevende å skulle observere alt selv, eller fordi man er nødt, for eksempel når man ønsker informasjon om fortiden. Personen informerer om faktiske forhold og om informantens inntrykk av andre menneskers synspunkter. Respondentintervju gir mer direkte informasjon om svar personenes egne følelser, oppfatninger og hensikter. I praksis vil ofte et og samme intervju veksle mellom å være informantintervju og respondentintervju (Repstad 1987). Også kvalitativ tekstanalyse eller dokumentanalyse er kvalitative metoder, som baserer seg på tekster som arbeidsmateriale. Selv om det er et mangfold av metoder, kan allikevel kvalitativ metode framvise fellestrekk. Denzin og Lincoln (1994) sin formulering av kvalitativ metode viser til en forskningsmetode der forskeren studerer et gitt fenomen i deres naturlige setting. De prøver å forstå fenomenet ut fra den mening folk gir dem.

Formålet med mitt studie er å se på hvordan Porsgrunn kommune kan anvende Facebook på en best mulig måte for å styrke innbyggerdialogen, samarbeid og demokratisk utvikling. Kan sosiale medier bidra til en nødvendig fornøyelse av tjeneste- og informasjonstilbudet i offentlig sektor? Munkvold (2007 i Repstad 1987) sier at kvalitativ forskningsmetode egner seg når vi skal finne svar på hvordan og hvorfor noe forekommer. Det at vi gjerne ønsker å gå mer i dybden enn i bredden, er også et kjent ideal i kvalitativ forskning. Repstad (1987) utdyper ved å peke på at vi ønsker og studere få eller kun ett miljø, men at vi til gjengjeld ønsker å studere miljøet som helhet, med alle dets konkrete nyanser. Idealet om nærhet og langvarig kontakt kan ikke alltid innfris i praksis. Likevel kan det være en styrke for forskeren å måle sitt eget prosjekt opp mot ideelle metodestandarder for få et realistisk inntrykk av prosjektets begrensninger. Et tredje kjennetegn er fleksibilitet. I en kvantitativ spørreundersøkelse er det liten eller ingen rom for å endre spørreskjemaet etter at store deler av utvalget har besvart spørsmålene. Gjør en det, betyr det at man ikke får sammenlignbare data, fordi respondentene blir utsatt for ulike stimuli. Og mye av verdien av forskningen kan gå tapt (Repstad 1987). I en kvalitativ studie vil ikke forskeren ha noe problem med å endre stimuli. Forskeren vil kanskje se at informantene oppfatter likelydende spørsmål forskjellig, slik at de får ulike stimuli uansett, og det må være ansett som en fordel å kunne utnytte informasjon som man får tilfeldig i forskningsprosessen, videre i datainnsamlingen. For eksempel kan det også være aktuelt å gå tilbake til tidligere informanter med spørsmål som har meldt seg seinere i prosessen (Ryen 2002).

Kritikk av kvalitativ metode er nettopp fokuset på det spesielle, som dermed ikke nødvendigvis får noen allmenngyldighet eller kan generaliseres. Dette utfordrer reliabiliteten i forskningen. Validiteten kritiseres også ved at det kan bli for lite fokus på avvikende data. Kvalitative metoder kritiseres for overforenkling i representasjonen av virkeligheten. Denne svakheten vil imidlertid være til stede i all forskning, også kvantitativ, og bør ligge som en implisitt forståelse av at det i praksis alltid vil være umulig for en representasjon å komme i nærheten av det mangfoldet virkeligheten innebærer. Forskere opererer med ulike tilnærminger innenfor lik metodologi, såkalte paradigmer. De fokuserer på samspillet mellom språk og aktør som presenterer en distinktiv realitet som utgjør deres epistemologiske forskningsgrunnlag (Gubrium og Holstein 1997). Vi har flere forskjellige paradigmer inkludert de følgende fire: naturalisme, etnometodologi, emosjonalisme og postmodernisme. Den naturalistiske tilnærmingen opererer med et virkelighetsbilde som er sosiale skapt. Forskeren ønsker å komme så nær aktørene som mulig for å få tilgang til deres subjektive mening om hvordan virkeligheten ser ut. Forskeren må være oppmerksom på selv og ikke bli en del av dette, når han eller hun prøver å trekke konklusjoner. Etnometodologer søker en forståelse for hvordan verden skapes i samspillet mellom medlemmene. Deres sosiale virkelighet skapes av

subjektene gjennom offentlig interaksjons- og tolkningsarbeid. Det tredje paradigme, emosjonalisme, hevder språket blir en begrensning i form av å forstå aktørenes virkelighet. Forskeren oppnår ingen indre erfaringer av hva aktørene egentlig føler, noe som resulterer i overfladiske data. Postmodernismens tilhengere mener at levd erfaring skapes i den sosiale konteksten forskeren opplever og forfatter. Postmodernistene er ute etter å dekonstruere tekster for å søke en ny forståelse av samme fenomen. Relasjonen mellom sosial virkelighet og metode ansees å være refleksiv (Ryen 2002).

### ***Om kvalitativ forskning i oppgaven***

Allerede i 1928 formulerte den amerikanske Chicagososiologen, V. Palmer, de grunnleggende prinsipper for det kvalitative intervjuet. Han presiserte at det var viktig med noen få kommentarer for å holde informanten innenfor hovedtemaet, slik at man kan stimulere samtalen dersom den skulle ebbe ut. Også kroppsspråk som nikk, smil og ansiktsuttrykk er viktig. De bør svare til de følelsene som beretningen inneholder. Dette kan være avgjørende for å få informanten til å drøfte og fortelle naturlig (Palmer 1928) Det er også viktig og heller ikke provosere, eller bli for påfallende i språkbruk og atferd (Repstad, 1987).

Jeg har valgt å gjennomføre kvalitative forskningsintervjuer i mine studier om Porsgrunn kommunes bruk av Facebook. For meg hadde det blitt en temmelig mekanisk og relativt betydningsløst studie å kvantifisere dette fenomenet uten å kunne gå nærmere inn på en inngående analyse av for eksempel hvordan prosessen utarter seg og hva som påvirker dens effekt og utfall. Jeg ønsker en analyse som går mer i dybden. I mange tilfeller vil uttalelser måtte diskuteres i kontekst, og tekniske begrensninger. Hvilke forhold har innbyggeren til kommunen og i hvilke grad er personen oppmerksom på de funksjoner Facebook innehar, og hvordan det kan benyttes som en arena for offentlig debatt mellom innbyggerne og kommunen. Og er bruken i så fall bevisst eller ubevisst blant de ansatte? Slik sett kan man bare sette fokus på mange av de mest interessante spørsmålene materialet tilbyr ved å tilnærme meg dette kvalitativt.

Generalisering av resultater kan bli vanskelig, men er samtidig mindre viktig i en studie som gjelder et spesielt fenomen og som dermed på ingen måte gir seg ut for å være allmenngyldig. Cresswell (2010) sier at en kvalitativ tilnærming egner seg når området man ønsker å forske på er lite kjent. Brandtzæg (2011) peker på de endringene sosiale medier igangsetter, både Difi, og KS, kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon, oppfordrer offentlig virksomheter til bruk og deltakelse i sosiale medier. Difi utarbeidet i 2010 en omfattende veileder for bruk av sosiale medier for å tilfredsstille og møte behovet for økt kunnskap om de nye mediene (DIFIc 2012). De

kvalitative undersøkelserne gir store datamengder og beskriver nyansert «det som finnes» og jeg er ikke opptatt av hvor ofte det forekommer (Miles og Huberman 1994).

Det er viktig å presisere at forskning ikke er verdiløs selv om den ikke kan gi korrekt informasjon om hvor generell gyldighet funnene har. Mye kvalitativ forskning har resultert i hypotese- og begrepsdannelser som belyser vår forståelse av sosialt liv (Repstad 1987). Mayers (1997 i Ryen 2002) sier at virkeligheten er en konstruksjon basert på språk, følelser, oppfatninger og delte meninger. Den objektive sannhet finnes ikke, fordi alle mennesker gjennom oppvekst, arbeid og studier har opparbeidet seg et sett filtre som de bruker for å tolke verden. Epistemologisk er studien forankret i konstruktivisme. Nært beslektet med relativismen, hevder konstruktivismen at kunnskap konstrueres av mennesker når de engasjerer seg i den verdenen de forsøker å forstå, og oppstår som en tolkning av det vi observerer (Crotty, 1998). Det finnes ulike måter å tolke observasjoner på, det er derfor ikke mulig å snakke om kunnskap som noe objektivt, som eksisterer uavhengig av forskerens tidligere erfaringer.

Intervjuet er et av de viktigste datainnsamling verktøyene i kvalitativ forskning (Ryen 2002). Intervjuet følger ikke noe detaljert skjema og informanten motiveres til å utdype og begrunne sine svar. Forskeren vil ofte på forhånd ha laget en intervjuguide, som oftest kun fungerer som en retningssnor. Det kan faktisk være en fordel at intervjuguiden er stikkordbasert, for da blir intervjueren nødt til å formulere de konkrete utsagnene forløpende i situasjonen, og det hele vil virke mer naturlig. Repstad (1987) påpeker at det er viktig at intervjueren ikke avbryter dersom informanten bryter med rekkefølgen på spørsmålene eller stikkordene, da kan ofte informanten bli usikker og dermed mer taus. Det er også viktig å kunne tilpasse intervjuet, ikke alle informantene har lik forutsetning for å kunne svare på de samme spørsmålene, og det kan være unødvendig å få de samme faktaopplysningene flere ganger. Det kan forekomme at intervjueren oppnår et såkalt metningspunkt, hvor informasjonen som blir gitt oppleves som overflødig data (Ryen 2002).

I denne oppgaven arbeider jeg innen et naturalistisk paradigme, for ikke å si naturalistisk konstruktivistisk. Naturalismen er det dominerende paradigmet innen kvalitativ forskning, og har hatt denne posisjonen lenge (Ryen 2002). For å få tak i virkeligheten må forskeren holde en avstand til prosessen med å samle inn data. Denne avstanden må ikke bli for nær, men nær nok til å kunne fange det virkelighetsbildet man ønsker med et minimum av påvirkning fra forskeren. Det konstruktivistiske elementet spiller på at studien vil bidra til forståelsen av hvordan virkelighetsbilder konstrueres som sosiale realiteter (Ryen 2002).

For å sikre kvalitet i forskningen og validere resultatene av analysen, kan man velge å bruke flere

typer metoder. En av dem er triangulering, og kan bekrefte resultatene i en analyse ved å belyse problemstillingen fra flere perspektiver. Om triangulering gir en sann validering er omdiskutert, men å se et spørsmål fra flere hold kan gi en bredere analyse og større forståelse (Denzin og Lincoln 2003). Andre måter å sikre kvalitet på er medlemsvalidering, noe jeg velger å gjøre i mitt studie. Hensikten med dette er å validere funnene fra studiet, ved å vise til at mine analyse korresponderer med de beskrivelsene som kollektivets medlemmer lager om sin sosiale verden (Bloor 1997). Naturalismen fremmer denne teknikken da de ønsker at målsettingen for forskningen, er at den skal være en overbevisende beretning. Derfor ønsker jeg å konfrontere min tolkning med versjonene til de personene som har inngått i forskningen, for så undersøke om min tolkning inkorporerer de ulike perspektivene korrekt. Jeg vil anvende det Seal (1993 i Ryen 2002) kategoriserer som svak medlemsvalidering . Jeg kommer til å la informantene kommentere en avgrenset del som handler om selve settingen, for senere å trekke dette inn i en annen sammenheng. Å gi informantene innblikk i hele forskningen vil bli alt for omfattende i henhold til de tidsrammer som jeg må forholde meg til.

Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet er i den senere tiden blitt innarbeidet i kvalitative lærebøker etter at Denzin og Lincoln (1994) fremmet en nytenkning omkring kvalitative forskeres legitimitet. De tradisjonelle begrepene som reliabilitet, validitet og generalisering som opprinnelig var knyttet til kvantitativ forskning fikk en ny kvalitativ bekleddning. Marshall og Rossmans (1989 i Ryen 2002) sier at troverdighet er knyttet til om forskningen utføres på en tillitvekkende måte. Bekreftbarhet knyttes til forståelsen av hva enkelte studiet fører til, og om det støttes av noen annen forskning. Overførbarhet har referanse til om tolkningen basert på det enkelte studiet kan gjelde i andre sammenhenger. Disse begrepene styrer på mange måter kravene til forskeren refleksjonsevne. Miles (1988) fremmer en konkret måte og øke troverdigheten på data. Han påpeker hvor viktig det er med direkte sitat fra informantene i teksten. På den måten viser forskeren til den konkrete forankringen, hvor leseren selv kan bedømme og reflektere over tolkningen som forskeren hadde gjort. Denne teknikken ønsker jeg å benytte i min fremstilling av resultater i påfølgende kapittel «Resultat og diskusjon».

## ***Datainnsamling***

I denne studiene vil dataen bli samlet inn gjennom åpne intervjuer. Gjennom disse er målet og oppnå et dyptgående innsyn i hvordan Porsgrunn kommune anvender Facebook i sitt kommunikasjonsarbeid med sine innbyggere. Jeg ønsker å kartlegge de ulike informantenes egne holdninger og forventinger, samt hvordan de opplever kommunes bruk av Facebook i dag. Muligheten for fleksibilitet og tilegnelse av kunnskap underveis er mye av grunnen til at jeg velger

ustrukturerte intervju. Ved å være oppmerksom på min rolle som forsker, viser jeg innsikt og kunnskap om metode valg. Det er viktig for meg å stille åpne spørsmål, da jeg ønsker at informanten skal stå for meningskonstruksjonen. Ved det kan jeg forsøke å unngå å påvirke informantens meninger i den grad det lar seg gjøre.

Store deler av forskningen på sosiale medier og offentlig forvaltning bærer preg av et fokus på utviklingen fra demokrati til et såkalt e-demokrati. Idealet om et likestilt samfunn, hvor alle innbyggerne blir hørt og kan opprette en direkte dialog med blant annet lokale myndigheter er ønskelig (DOK.no). Under forrige stortingsvalg tok mange av de politiske partiene i bruk sosiale medier, blant annet Facebook, for å nå flere velger. I en ISF-rapport ble det poengtert at dersom politiske partier vil nå ungdom, er sosiale medier en helt nødvendig arena (ISF.no). Clayton Christensen (2003) har vært opptatt av det han kaller «disruptive teknologier» eller innovasjoner. Tjenester som Wikipedia og Facebook har ikke bare brakt nye aktører på banen men også endret måten vi distribuerer kunnskap og holdninger på. Å finne ut hvordan offentlig forvaltning kan endre sin kommunikasjonsarbeid, ved å integrere Facebook, er det jeg ønsker og undersøke.

Undersøkelser gjort av Areca AS i 2011 av kommunale kanaler i Norge, viser til tall som sier at i utgangen av 2011 hadde 168 norske kommuner offisiell facebookside. Av disse er det 41% som har oppnådd en dialog og svarer på henvendelser fra innbyggerne (Areca AS). Brandtzæg mfl. (2011) sier at offentlig sektor har helt andre forutsetninger for å lykkes med sosiale medier en øvrige, men hvorfor er det slik? Ønsker Porsgrunn kommune egentlig å opprette en dialog med innbyggerne og hvilke muligheter og konsekvenser vil det føre med seg? For å finne ut dette er det helt avgjørende for meg å intervju personer sentralt i kommunen som er med på å legge opp kommunens kommunikasjonsstrategi og som bruker Facebook daglig.

### ***Forskerens rolle***

Intervjusituasjonen stiller allsidige krav til intervjueren. Kvale (1997) presiserer at intervjueren bør ha kunnskap til temaet som tas opp, men også være oppmerksom og ha kompetanse innenfor sosial interaksjon. Forskerens påvirkning og forforståelse av det som skal undersøkes påvirker ofte et fortolkende studium (Dubè og Robey 1999 i Ryen 2002), derfor er det viktig at forskeren redegjør for egen status og øvrig sosial, kulturell og teoretisk bakgrunn (Creswell 2010 i Ryen 2002).

Relasjonen mellom informant og forsker er preget av at forskeren på forhånd definerer retningslinjene for datainnsamlingen. Faglig perspektiver og de forskningsspørsmålene som bestemmer datainnsamlingen, virker inn på valg av temaer som forskeren ønsker informasjon om. Med andre ord har jeg som forsker tatt en rekke valg på forhånd som vil virke inn på intervjusituasjonen.

Basert på meninger, holdninger, situasjoner og erfaringer skaper individet en verden som det velger å forholde seg til. Dette tankemønsteret er gjennomgående i relativismen og det man søker i et naturalistisk intervju. Jeg er av den oppfatning at kulturen er i endring og at teknologien påvirker oss stadig sterkere. Konsumpsjon og påvirkning fra ytre aktører, åpenhet og enklere tilgang til kunnskap og kommunikasjonsplattformer, stimulerer og bevisstgjør oss på mangfoldet i verden. Likevel har vi som mennesker begrenset kapasitet til å forholde oss til deler av disse endringene og velger derfor å skape vår «egen» verden ut ifra det (Arxiv.org). Jeg selv bruker av sosiale medier og har på mange måter et bevisst forhold til det. Jeg har gjennom hele min oppvekst forholdt meg til mobil, datamaskiner og Internett. For min generasjon er dette naturlige verktøy i hverdagen. Jeg har en positiv holdning til sosiale medier og de mulighetene som det medbringer. Dette er noe jeg er oppmerksom på i mitt tolkningsarbeid. For at jeg ikke skulle føle noen tilhørighet til feltområdet, valgte jeg en kommune som jeg ikke hadde noe forhold til. Dette ville minske graden av lojalitetsforholdet overfor ansatte og derav utfallet for forskningen.

Sosiale medier inkluderer mange ulike verktøy. Facebook var for meg et klart valg da det blir brukt av over 2,5 millioner nordmenn og er det mediet med desidert flest brukere i Norge (DIFIa 2012). Med utgangspunkt i Jean Piaget og konstruktivismen, argumenteres det både for og imot å bruke Facebook som arena for dialog. Både Facebook og andre lignende nettsider er i utgangspunktet ment å være en sosiale arenaer for samspill og bygger på filosofien til Piaget. Han ønsket å oppdage hvordan menneskets intellekt ble utviklet og hvordan vi tilpasser oss de endringene som skjer rundt oss (Stenseth og Tolsby 2002). Noen vil nok anse Facebook som et sted for private aktiviteter og samtaler og derfor uegnet for offentlig tjenester og forvaltning. Mens andre igjen vil argumentere for at den store brukeropplutningen gjør nettsamfunnet til et svært egnet sted å igangsett dialog og deltakelse på nett (Brandtzæg 2011).

## **Design**

For å finne svar på min problemstilling trenger jeg en fremgangsmåte for å systematisere det arbeidet jeg skal foreta meg. Studiet er derfor bygget opp på følgende måte: først går jeg gjennom facebooksidene til Porsgrunn kommune og skaffer meg en oversikt over informasjonen som publiseres på siden og de tilhørende facebooksidene kommunen administrerer. Dette inkluderer også sider som «Ordfører Porsgrunn kommune», «Porsgrunn Kulturnatt», og sider spesielt rettet mot kommunens unge innbyggere som «Ung i Grenland». Jeg mener det er et fornuftig å ha kjennskap til de sidene som Porsgrunn kommune administrerer for å kunne danne seg en samlet helhetsforståelse av den totale bruken, av Facebook i kommunen. Deretter etableres kontakt med

Porsgrunn kommune og deres rådmann. Det er viktig med en godkjennelse fra kommunen, om at jeg kan intervju personer ansatt i kommunen i arbeidstiden. Deretter ønsker jeg å gjennomføre intervjuene med informantene i og utenfor kommunen. Basert på de svarene som informantene gir, vil dette utgjøre empirien for min videre forskning av temaet.

Videre vil jeg undersøke hvordan kommunen bruker Facebook og hvilke forhold de ulike informantene har til mediet. I tillegg kartlegges funksjoner for bruk og deltakelse av Facebook i kommune, både i forhold til administrasjonens og politikernes ønsker. Det er viktig å tilegne seg kunnskap om hvilke funksjoner kommunen har valgt å ta i bruk på Facebook og om de fremprovoserer en dialog med innbyggerne. Funnene vil knyttes til de teoretiske perspektivene som blant annet omhandler sosiale medier, systemteori, e-demokrati og endringer av den offentlige sfære. Dette vil til sammen danne grunnlag for en diskusjon om hvordan Facebook kan fungere som verktøy for kommunen til å styrke innbyggerdialogen, samarbeidet og demokratisk utvikling.

*Forskningsdesignet bygger på figur 5, i dataanalyse kapitlet.*

## **Presentasjon av Porsgrunn kommune**

Porsgrunn kommune har et innbyggertall på ca 35 000. I desember 2011 ble Porsgrunns kommunale nettside kåret til landet beste av Difi. Begrunnelsen juryen gav var blant annet at nettsiden utmerket seg ved en radikal omlegging av fremtiden med høy grad av brukervennlighet og tydelige innganger til kommunens sine mest sentrale tjenester. Også deres måte å bygge siden opp mot brukernes behov var vektlagt (Difid 2011). Porsgrunn fremmer selv at de ønsker å ta i bruk digitale verktøy, både for å fremme tilbudet til kommunens innbyggere men også for de ansatte. I oktober 2011, publiserte Porsgrunn kommune en Vær-varsom-plakat direkte knyttet opp imot bruk av sosiale medier, hvor de oppfordret ansatt til å ha en bevisst forhold til sosiale medier og påfølgende publisering. Sosiale medier synes å være et bruksområde som Porsgrunn kommune har et bevisst forhold til. Utad virker det som om de ser mulighetene som sosiale medier kan ha for kommunikasjonen med innbyggerne og bruken av de forskjellige tjenestene. Jeg undersøkte også andre kommuner, men for meg var det viktig å finne en kommune som enda hadde potensialet til å bli bedre. Jeg ønsket ikke å forske på den beste eller verste, men en kommunen som viste en bevisst forhold til sosiale medier offentlig. Jeg hentet blant annet mye inspirasjon fra Alf Tore Meling sin blogg «I all offentlighet». Han oppdaterer daglig sin fagblogg med informasjon og statistikker om sosiale medier i offentlig forvaltning med fokus på demokrati og utvikling. Også nettsiden Kommunikasjon.no og Difis kommunikasjonsblogg var nettsider jeg fulgte aktivt med på for å lese artikler publisert om kommunal virksomheter og sosiale medier. Jeg foretok også en manuell sjekk



på de kommunene som jeg anså som mest spennende, hvor valget til slutt falt på Porsgrunn kommune og deres Facebook side.

## **Informantene**

Det kan ofte være vanskelig å vite hvilke personer du skal kontakte for intervju. Miles og Huberman (1984) sier at en må huske at man ikke bare fatter et utvalg av personer men også av settinger, hendelser og prosesser. Å trekke et utvalg impliserer derfor mer enn bare å bestemme hvem som skal delta (Ryen 2002) Er det et miljø som skal beskrives kan det være lurt å foreta et innledende feltarbeid på forhånd og initierer til samtaler i den kommende settingen. Med det kan forskeren oppnå større forståelse for hvem som bør intervjues og tilegne seg forkunnskaper slik at en kan stille mer relevante spørsmål. Etter at feltområdet er valgt må man spore opp den enkelte informant (Ryen 2002) Det er viktig å kartlegge hvilke informanter som kan svare på forskjellige spørsmål, slik at det ikke intervjueren stiller en rekke spørsmål informanten ikke har grunnlag for å svare på. Dette kan virke negativt på intervjusituasjonen. Det er viktig å være oppmerksom på at det advares mot å forske i settinger der det er venner, bekjente eller kolleger. Faktorer som lojalitetsbånd, relasjoner o.l. kan forstyrre forskningen (Ryen 2002). Dersom feltet er en større organisasjon, slik som i mitt tilfelle, kreves det ofte et formelt klarsignal fra høyere hold. Derfor kontaktet jeg direkte Rådmannen i kommunen og inngikk en formell avtale med han og kommunen.

Hvor mange intervjuer man må overkomme i en kvalitativ intervjuundersøkelse varierer. Ryen sier at det ikke nødvendigvis antall intervjuer som er viktig, heller den informasjonen de gir (Ryen 2002) Ofte er det vanskelig å beregne et antall informanter i startfasen, med tanke på den innsikten man som forsker tilegner seg i løpet av forskningsprosessen. Brox (1995) trekker frem at etter en del intervjuer oppnår man et metningspunkt. Etter hvert vil den samme historien gjentas og de neste intervjuene vil ha lav forskningsverdi. Også kompleksiteten av problemstillingen vil være avgjørende for hvor mange informanter du trenger før du oppnår dette punktet (Ryen 2002). Studentarbeid på lavere nivå omfatter ofte i underkant 10 informanter, mye fordi arbeidet må beregnes ut ifra tid og økonomi. Denne tidsbegrensningen stod meget sentral i mitt valg da jeg skulle velge ut informanter. Men også spørsmålet om hvor mange mennesker internt i kommunen som faktisk forholdte seg til de sosiale mediene. I forhold til studiets tidsramme og teoretiske omfang har jeg tatt et utvalg på 10 informanter. De fleste respondentene fikk jeg anbefalt av personer som kjente min problemstilling, og for enkelte informanter, kjente jeg deres arbeidsoppgaver og offentlig rolle, på en slik måte at jeg på forhånd viste at de passet til mitt utvalg. Dermed fikk jeg et blandet utvalg av personer som jeg kjente til på forhånd og ikke. Ved hjelp av mine informanter ønsker jeg å oppnå tilgang til relevante handlinger og hendelser i forhold til min

problemstilling. Derfor er det viktig å snakke med personer som representerte både kommunens kommunikasjonsvirksomhet og politikk. For å nyansere og utvide innfallsvinkelen på problemstillingen oppsøkte jeg også fagarbeidere i og utenfor kommunen. I ettertid merket jeg ingen forskjell på intervjuene med de kjente eller ukjente rollene. For meg virket det som om alle prøvde å redegjøre ærlig for den situasjonen de opplevde og erfarte. Samtidig som de alle var i møtekommende og personlig engasjert i emnet. Jeg ønsker å informere om at jeg har mottatt tillatelse fra ordføreren i Porsgrunn Kommune til å offentlig gjøre de opplysninger han har gitt meg i forbindelse med studiet.

\*Informantene deles opp i to forskjellige grupper i «resultat og diskusjon» kapitlet. De interne informantene er personer ansatt i kommunen, representert fra administrasjonen og politikken. Eksterne informanter er innbyggere i kommunen.

## **Dataanalyse**

Yin (2009) sier at et nyttig utgangspunkt for en god analyse er å «leke» med datamaterialet. Miles og Huberman (1994) utdyper definisjonen med ett sett analytiske manipulasjoner, som kan gjøre det enklere å tolke datamaterialet. De anbefaler bruk av matriser og strategiske skjemaer hvor de ulike kategoriene blir supplementært med såkalte «beviser» - sitat og informasjon fra informantene, som bygger opp under påstander eller tendenser i datamaterialet. Å undersøke kompleksiteten og frekvensen av uttalelser og hendelser, kan også virke inn å gjøre tolkningsarbeidet enklere og mer konkret (Yin 2009). Et problem som ofte oppstår, er at det forekommer enkeltelementer som er vanskelig å kategorisere. De kan være beskrivende under flere kategorier eller inneha nok informasjon slik at de ene og aleine utgjør en kategori. Ved å prøve og unngå og bli låst til de ulike kategoriene, imøtekommer jeg kritikken om at validiteten synker når avvikende tilfeller ikke tas med (Ryen 2002). Analytikerens forsøk på å kombinere enheter i kategorier for å oppdage flere aspekter ved fenomenet. Analytikerens teller hvor ofte et tema omtales og sammenligner intervjuene ved å se etter likheter og ulikheter. Denne prosessen gjentar seg flere ganger i tolkningsarbeidet og utgjør til slutt analytikerens sosiale konstruksjon av virkeligheten (Huberman og Miles 1994).

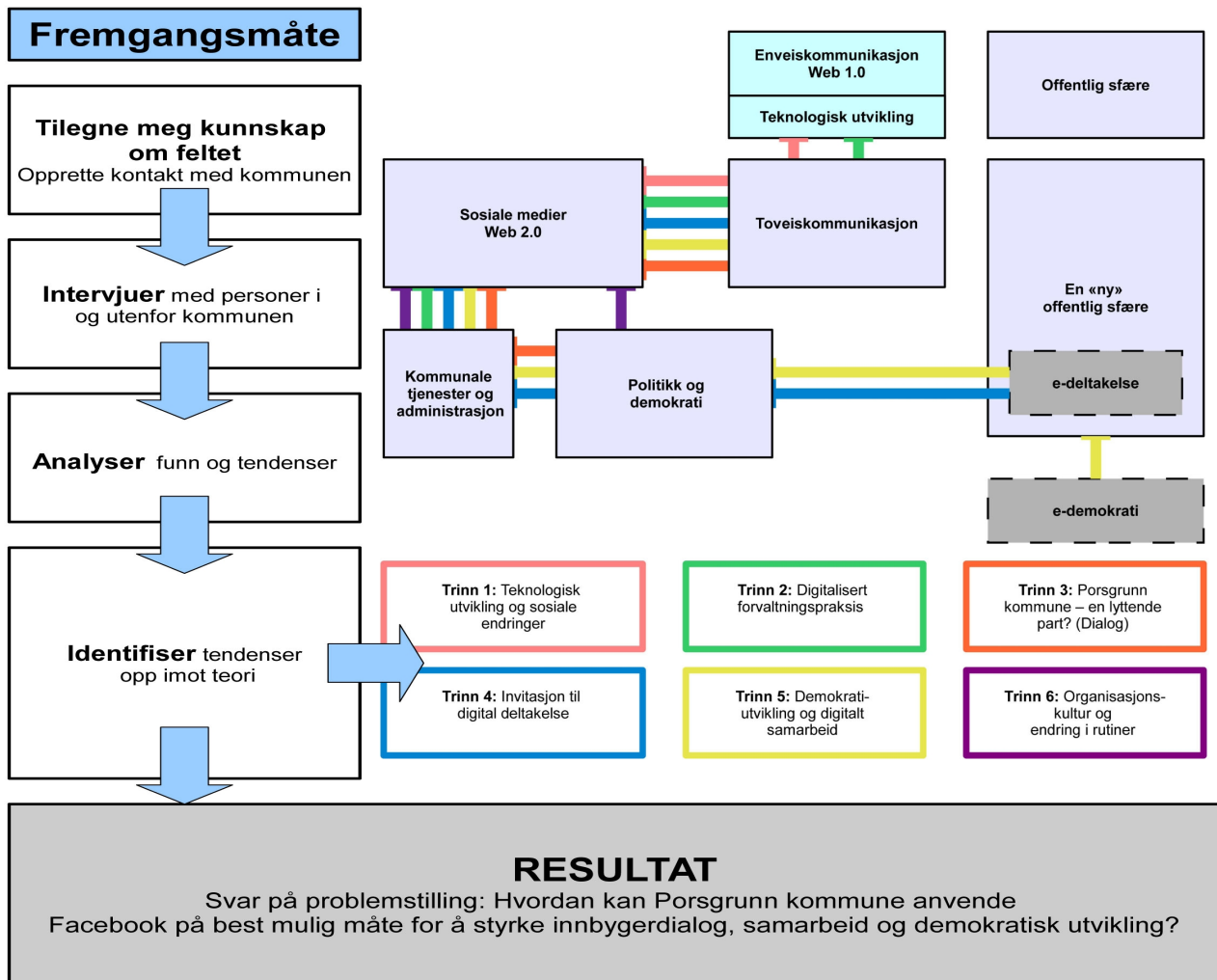
Temasentrerte analyser går nærmere inn på spesielle temaer eller fenomener ved å sammenligne informasjon fra alle informantene i en undersøkelse. Dette kan gi en dyptgående forståelse av hvert enkelt tema (Thagaard 1998). Weiss (1994) snakker om «issue-focused analysis», hvor fokuset ligger på selvet temaet. Patton (1990) bruker «cross-case analysis». Det er kombinasjonen av disse to tilnærmingene som ofte omtales som temasentrerte analyser. Ettersom data blir delt opp i ulike enheter og løsrives fra sin opprinnelige sammenheng, er det viktig at informasjonen fra hver enkelt

informant eller situasjon, settes inn i den konteksten som den opprinnelig var en del av. Jeg kan veksle mellom å studere et enkelt tema og vurdere den sammenhengen som temaet er en del av, og likevel opprettholde en helhetsforståelse.

Kvalitative studier baserer seg ofte på induksjon, det vil si at empirien springer ut av teorien. Jeg starter med en bred observasjon av tema og fenomenet som jeg ønsker å undersøke. Deretter beveger jeg meg gradvis mot en teori og hypoteser ved hjelp av resonnement og identifikasjon av tendenser og sammenhenger. På mange måter fungerer dette som en nedenfra og opp -tilnærming, hvor jeg til slutt vil tilegne meg en forståelse av «sannheten» slik den skisseres ut ifra de funnene jeg har sett (Trochim, 2006). Denne tilnærmingen er basert på en antakelse om at teoretiske perspektiver kan utvikles på grunnlag av akkumulasjon av empiriske studier.

Figur 5. illustrerer fremgangsmåten, satt opp i mot hva jeg ønsker å finne ut av i mitt studie.

Fremgangsmåten som er beskrevet i designkapitlet, blir fremstilt i ulike nivåer. Ved å systematisk gjennomføre disse, vil jeg komme frem til et endelig resultat. Jeg vil hovedsakelig fokusere på seks forskjellige forhold, som vist og forklart i «Oppsummering av teorikapitlet». Disse trinnene vil som nevnt, speile og diskutere forholdet mellom de mest sentrale perspektivene i teorien. Informasjonen fra informantene skal være med å nyansere og gi et reflektert svar på hvordan kommunen kan anvende Facebook på best mulig måte for å styrke innbyggerdialog, samarbeid og demokratisk utvikling. Læren om kommunikasjonsprosesser har lenge vært studert, men hvordan de nye digitale verktøyene påvirker kommunikasjonsprosessene, er på mange måter et forskningsområde som tilhører vår moderne tidsalder.



Figur 5. «Fremgangsmåte og design».

### Til slutt...de etiske aspektene ved forskningsprosessen

De etiske utfordringene som reiser seg i en forskningsprosess kan være mangesidig og kompleks. All vitenskapelig forskning krever at forskeren forholder seg til etiske prinsipper internt, så vel som i forhold til omgivelsene. Ved temasentrerte analyser knytter det seg spesielt en rekke etiske dilemmaer i forhold til spørsmålet om hvordan informantene er representert i en analyse, ettersom informasjonen som har blitt delt opp og satt sammen igjen, i ulike sammenhenger. Hvordan ivareta den selvforståelsen som informanten har gitt uttrykk for under intervjuet, i analysen? Som nevnt tidligere ønsker jeg å møte disse utfordringene ved anvendelse av medlemsvalidering og direkte sitater. Chase (1996 i Ryen 2002) mener at forbindelsen mellom data og teori må behandles som et nyansert og flersidig forhold, hvor informasjonen gitt av informantene ikke må medbringe skade på dem. Forskeren bør løse de etiske dilemmaene underveis ved å vise til at hun eller han har et reflektert forhold til samspillet mellom teori og data. Det er svært viktig at forskerens tolkninger gir informanten en opplevelse av å ha blitt forstått av forskeren (Chase 1996 i Ryen 2002).

## Resultat og diskusjon

Dette kapitlet vil omtale og diskutere funn og tendenser i min analyse, satt opp imot oppgavens teoretiske fundament. Diskusjonen vil inkludere fire forskjellige facebooksider som kommunen administrerer; «Ordfører Porsgrunn kommune», «Porsgrunn Kulturnatt», «Ung i Porsgrunn» og «Porsgrunn kommune». Når jeg omtaler kommunens facebookside, er det først og fremst den kommunale facebookside «Porsgrunn kommune», som analyseres og diskuteres. Diskusjon vedrørende de øvrige sidene vil være presisert i diskusjonen. For å forenkle inntrykket av kommunens arbeid med Facebook, har jeg gjennomgående valgt å ekskludere ordførerens facebookside fra øvrig diskusjon, grunnet kontraster i bruk og forståelse av Facebook.

### ***Endringer i den offentlige samtale***

Aldri før har så mange mennesker hørt eller visst så mye om resten av verden. For første gang i historien er menneskeheten forent i en felles forestilling om tilværelsen, tross det finnes globale kontraster. Den urbane middelklassen i de voksende byene beveger seg med en selvfølgelighet rundt omkring i vårt rike land, de fleste av oss med en mobil i lomma. En oversikt fra FNs Internasjonale telekommunikasjonsunion (ITU) viser at antallet internettbrukere på verdensbasis i begynnelsen av år 2000 var 250 millioner. Oppdaterte data viser at antall Internett brukere nådde 2,08 milliarder mot slutten av år 2010, sammenlignet med 1,86 milliarder året før. Slik tall indikerer at det skjer store endringer og de skjer på alle plan. Globaliseringen påvirker ikke bare nasjonalstatene i sin helhet, men også mindre regioner som kommuner. Derfor er det nødvendig at lokaldemokratiet selv utarbeider og spisser informasjonstilbudet i takt med de globale endringene (ITU-rapport).

Alle informantene er enig i at denne utviklingen kommer til å fortsette, en av innbyggerne sier - *«i 2009 gjorde de en opptelling, hvor det ble sendt 8 milliarder meldinger over nettet pr sekund i verden. Og da kan vi stille oss selv spørsmålet; tror du dette er et blaff eller en utvikling som kommer til å forsette? Og det er vel ingen grunn til å tro noe annet enn at det kommer til å fortsette. Så for kommunen gjelder det å komme tidlig i gang. Både å skaffe riktig kompetanse og starte en kultur for det, ellers så kommer de til å tape»*. Kommunen imøtekommer denne oppfordringen og uttaler - *«vi ser at det etablerer seg nye måter å kommunisere på, noe vi ønsker og ha et fritt og aktiv forhold til. Porsgrunn kommune skal anvende slike verktøy så langt det lar seg gjøre, for oss som offentlig organisasjon»*. Organiseringen av sosiale prosesser og informasjonsteknologi gjør det mulig for Porsgrunn kommune å styrke dialogen og samarbeidet med innbyggerne. Deltakelsen i sosiale nettverksamfunn inkluderer tilgang på informasjon om hvilke behov innbyggerne i kommunen har, som igjen danner grunnlag for mulighetene til å videreutvikle og bedre sine tjenester.

For at et moderne lokaldemokrati skal fungere må de hele tiden arbeid aktivt med å tilpasse seg den tiden vi lever i og de utfordringene vi står overfor. Dette vil igjen føre til en omforming og modernisering av kommuneforvaltningen. Moderniseringen har i stor grad å gjøre med utbygging av kommunen, til å bli en velferdsstyrer og tjenesteprodusent innbyggerne anerkjenner (Rose og Skare 1996). Kombinasjonen av Giddens (1997) begrep om tid og rom konsumpsjon, og de nye kommunikasjonskanalene gjør det mulig for kommunen å yte tjenester, uavhengig av om innbyggerne befinner seg i andre kommuner eller i utlandet. Den nye formen å samtale på, definerer Habermas som den offentlig samtale (Habermas 1989). Den offentlig samtale oppfyller mange av de samme funksjonene som en samtale i en snever kontekst. Samtalen skal skape samhold, spre informasjon, skape relasjoner og utvikle ideer. Den skal også være med på å forme innbyggerens identitet. En viktig forutsetning for at dette skal la seg gjøre, er at adgangen til å delta er relativ åpen (Svare 2006). Kombinasjonen av at digitale verktøy og Internett nærmest har blitt standardisert, og den enorme brukeropplutningen i sosiale nettsamfunn, har resultert i at innbyggere nå har flyttet samtalen fra gata og parken, inn på Facebook og Twitter.

Habermas (2001) sier at den offentlig samtalen synes å ha fått en ny vitalitet de senere årene. Gjennom avisenes kronikk – og kommentarsider har organiseringen av offentlig tilbakemeldinger blitt endret. En av de ansatte i kommunen trekker frem et eksempel hvor de ansatte i kommunen har utviklet et internt system for dialog og diskusjon, hvor hver enkelt ansatt har mulighet til å delta. Han forteller videre at visjonen er å engasjere de ansatte til å diskutere personalpolitikk, uavhengig om du er rådmann eller sykepleier, eller hvor du er lokalisert - *«nå sitter det en i Siljan og en i Drangedal og diskuterer personalpolitikk, og enda finere hadde det vært om vi kunne fått til de samme diskusjonene med våre innbyggere på Facebook»*. Han forklarer hvor viktig det er å ta i bruk de ressursene som innbyggerne har, gjennom et tett samarbeid med blant annet Høyskolen i Telemark - *«det er viktig at vi som kommune oppretter dialog med studentene i diskusjonsforum som selv bruker, Facebook er et ideelt verktøy til det»*. Det har stor betydning at det finnes offentlige arenaer der det er rom for å utvikle tanker og refleksjoner av en viss lengde og dybde, og at disse arenaene er tilgjengelig for folk flest. Informanten fremhever at kommunen på ingen måte kun kan anvende digitale kommunikasjonskanaler, selv om disse ofte når flest - *«det er like viktig for oss å lage benker i parken og ute-områder i sentrum, hvor folk kan komme sammen og snakke om sine interesser»*. Castells (2001) hevder at samtalen i den offentlig sfære er en representasjon av meninger som politikken igjen dannes ut ifra, et rom mennesker kommer sammen som borgere for å dele sine meninger og holdninger. Informanten illustrer dette og peker på den utfordring kommunen står overfor ved å synliggjøre den negative samtalen. - *«Dersom kommunikasjonen fortsetter å utvikle seg i retning digitale møteplasser, er det viktig å jobbe aktiv med å fange den negative praten over gjerdet i nabolaget, slik at vi kan møte kritikken og få en mer samlet*

*oppfatning*». Strukturer eller krefter som systematisk siler enkeltpersoner, grupper eller bestemte synspunkter, uten å redusere den dialogiske kvaliteten ved den offentlig samtale er viktig (Svare 2006). En av innbyggerne bekrefter dette ved å si - *«det er like viktig for min mor på 70, som for meg på 40 og min datter på 20, at vi har mulighet til å komme sammen med andre og diskutere, uavhengig om vi velger en kafé, Facebook eller bingoen»*.

At de digitale kommunikasjonskanalene ikke er godt nok integrert i organisasjon finnes det tydelige eksempler på. Gjennomgående opplever jeg en mindre tillit til de sosiale mediene enn de tradisjonelle blant de ansatte i kommune. Innbyggerne gir derimot inntrykk for at utbredelsen av sosiale medier ikke på langt nær kan sammenlignes med de tradisjonelle. En av innbyggerne sier - *«om noen år har det digitale tatt over. At det skjer, er nesten helt sikkert. Vi blir mer og mer digitale, snart så kan alle data, papir og aviser vil forsvinne»*. Han forklarer videre at det er mange funksjoner som må legges til rette for at denne utviklingen skal fortsette og ikke stagnere - *«den dagen alle i samfunnet har mer enn 160 gigabit innlagt i huset så vil vi se en stor utvikling. Men så lenge det fortsatt sitter folk og venter på at bildet skal åpne seg så bruker vi aviser. Dette handler ikke bare om sosiale medier, det handler om mobil og sms. I dag går kommunikasjonen 2000 ganger fortere enn det den gjorde for 50 år siden. Så alt du gjør og sier, blir formidlet 2000 ganger sterkere. Og da handler det om at man som person og samfunn, må tenke mer reflektert enn det vi gjorde for 15 år siden. Skadeomfanget kan også blir mye mye større enn før. Men det positive blir også mange mange ganger større»*.

Det er denne tankegangen og samfunnsendringen, Castells (2008) og Giddens (1997) skildrer i sine teorier og endring av den offentlig sfære og globaliseringens ringvirkninger. Arsenal og Castells (2004) summerer opp ved å si, at informasjonsteknologi har evnen til å kombinere og gi tilgang til ulike og varierte varer og tjenester. Denne funksjonen hviler på flyten av informasjon, som et produkt og sammenvevingen av teknologier, som transportere informasjon. Dette har utviklet seg til å bli en dominerende kommunikasjonslogikk i det sosiale samfunnet (Castells 2009). Informanten avslutter det med å si - *«det er litt sånn som med mobiltelefonen, det tok oss 10 år før det var allmenn bruk, men se hvor avhengig vi er av den i dag»*.

## **Digitalisert forvaltningspraksis**

Kommunen bærer fortsatt preg av en tid uten digitale kommunikasjonsarenaer. Kommunens forvaltningssystem, arkiveringen og dokumentasjon, er i dag innrettet på brev. En av de interne informantene sier - *«det var jo bra i 1860, men nå så skjønner vi at vi må innrette det annerledes»*. Derfor er kommunen i gang med å ta i bruk et nytt saks- og arkivsystem, som blant annet skal ta

høyde for e-mail. Det fortelles også om en endring i organiseringen av hvordan de sender ut politiske dokumenter til sine representanter. Kommunen ønsker ikke lenger å forholde seg til trykte dokumenter, de ønsker heller en elektronisk utgave som kan sendes på e-mail og som representantene kan lastet ned på sin PC eller Ipad. - *«Vi har en klar målsetning om at vi før sommerferien 2012, har sluttet å trykke mange av disse politiske heftene. Så om du ønsker deg den trykte utgaven, må du skaffe deg den selv»*. Som en tiltak for å gjøre dette mulig, finansierer kommunen Ipad til de folkevalgte representantene. Informanten forteller videre at kommunen ønsker utvikle en lignende strategi for bruk av sosiale medier, hvor de etter hvert vil sette krav til at innbyggerne også må være aktiv i samarbeidet. - *«Det handler om å ta og gi. Vil du ha informasjon om noe, så må du faktisk gjøre noe selv også, og i dag innbærer det kun å ha en smarttelefon»*.

Kommune gjør oppmerksom på at de innbyggerne som av ulike grunner ikke har mulighet til å tilegne seg informasjon på digitale handlingsarenaer, selvfølgelig vil få muligheten gjennom andre kanaler. Porsgrunn kommune er som alle andre kommuner i Norge, pålagt en rekke krav i henhold til organisasjonens bruk av IKT. Difi, Direktoratet for forvaltning og IKT, vektlegger likebehandling og inkludering av alle innbyggere, uavhengig av hva slags programvare eller programvareplattform hver enkelt benytter. Regelverket vil også motvirke faren for at offentlige virksomheter og brukere blir låst til spesielle teknologier, leverandører eller forretningsmodeller (DIFIE).

Porsgrunn kommunen opplever begrensninger i forhold til å utvikle og satse på sosiale medier som Facebook. En av de ansatte uttaler - *«selvfølgelig skal vi bruke Facebook, men vi kan ikke kun bruke det»*. Tall fra SSB viser at de som ikke henger med på utviklingen ofte er kvinner, særlig eldre kvinner. En av de ansatte uttrykker utfordringen følgende - *«det handler litt om sosiale variabler og kunnskap. Noen grupper vil nok syntes det er lettere å kontakte kommunen på telefon eller via brev, andre vil igjen heller benytte seg av e-mail og Facebook. Enkelte vil nok oppleve det som mindre formelt å kontakte kommunen på nett, men det tror jeg igjen avhenger av aldersgruppe»*.

Internett og mobiltelefon blir stadig viktigere kommunikasjonsmedier i takt med at stadig flere har tilgang til dem og tar dem i bruk. Tall viser at litt over 77 prosent av norske husholdninger har minst én mobiltelefon. Gjennomsnittstallet på telefoner i hjemmet er 1,7. Når antall individer i hjemmet øker, øker også antallet mobiltelefoner. Dette er en gruppe som også inkluderer mange eldre (SSBa). Flere av de ansatte i kommune gir uttrykk for at de stadig prøver å tilpasse seg de verktøy som innbyggerne anvender, der iblant mobiltelefonen. Kommunen arbeider med å tilpasse den kommunale nettsiden til mobilformat. De har også utviklet programmer som gjør det mulig å integrere servicesenterets nettpprat på Facebook. En av dem sier - *«det er jo per i dag omkring 20 andre kommuner som bruker denne løsningen som vi har laget, også blant annet Skandia Bank. Vi har fått både reklame og publisitet for den jobben vi har gjort»*. Giddens (1997) teorier om tid og



sted konsumpsjon beskriver nettopp den utviklingen og de forholdene som Porsgrunn kommune opplever, når de ønsker å gi innbyggerne lik tilgang på informasjon på bussen som på kontoret. Det vil føre til at informasjonen vil være tilgjengelig for innbyggerne uavhengig av tid og sted.

Kommunens kultursektor innehar rikelig forståelse for hvordan de kan benytte seg av mobilen og den nye QR-koden. QR-kode kan lagre et stort antall alfanumeriske tegn, hvor QR-kodebildet leses svært hurtig inn av en QR-scanner. Denne formen for kommunikasjon kan skje mellom flere deltakere. For innbyggerne vil bruken være begrenset til mobiltelefoner med applikasjonen som kan benyttes til å lese av data, noe som vil forenkle søket etter informasjon, siden det å taste inn en webadresse på mobiltelefonen kan være tidkrevende. Kommunen ønsker først og fremst å gjøre skriftlig informasjon tilgjengelig, slik som for eksempel programmet for Kulturnatta i Porsgrunn. I gitt tilfelle vil et dokument sendes digitalt eller skrives ut på papir, der dokumentet gir informasjon til mottakeren om arrangementet. En av de ansatte forklarer at dette er noe de har valgt å satse på for å videreutvikle brukervennligheten, i stedet for å tilby en uhåndterlig PFD-fil. Informanten sier - *«du kan ha programmet lagret på mobilen din. Det vil være mye enklere enn å gå med et stort arrangementhefte i hånden. Vi kan også linke facebook siden opp til QR-kode bildet»*. En av de ansatte forklarer samfunnsendringene slik - *«jeg tror at jo de eldre du er, og jo færre telefoner du har hjemme, og ikke minst jo færre smarttelefoner du har, så vil det nok være enklere å ta en telefon med slange på eller skrive et brev fremfor å anvende ny teknologi»*.

### **Facebook - en trussel mot lokal tilhørighet?**

Globaliseringen er også av kulturell karakter, i den forstand at det per i dag syntes å være etablert en global underholdningsarena i digitale medier, en arena som legger et stort press på lokal kultur og lokal identitetsdannelse. Konsekvensene av den globale kommersielle kulturen, kan være at folk blir sittende «låst» framfor pc-skjermen eller Tv-en, og ikke stiller opp eller ta initiativ til kulturelle markeringer i lokalsamfunnet. Putnam (2000) fremhever at disse tendenser ofte trer frem i moderniserte lokalsamfunn. Folk har lite med hverandre å gjøre, og heller ikke tid til å etablere stabile sosiale relasjoner. Han mener at det kulturelle mønstret endrer seg, hvor det digitale informasjonssamfunnet har blitt hovedingrediensen. Sassen (2006) argumenterer for at denne endringen fører med seg en rekke utfordringer, som oppstår dersom forventningene til borgerne og kommunen i en interaksjon ikke samsvarer med hverandre. Konsekvensen kan bli at borgerne mister sin tilhørighetsfølelse. En av innbyggerne har forståelse av dette fenomenet - *«vi lever jo mer og mer av oss selv og med oss selv. Enten så flyter du med, eller så går du under. Teknikkene endrer seg, mennesket og samfunnet endrer seg. Muligheten for oss blir større og dette fører til et resultat. Det handler om, er at du som person fortsatt kan opprettholde din tilhørighet, kreativitet og*

*integritet, men du må tenke på en litt annen måte enn det du gjorde før».*

Flere av informantene innrømmer at de lar seg påvirke av internasjonale krefter, i form av kultur og konsumpsjon, men at de likevel opplever en sterkt tilhørigheten til lokalsamfunnet. En undersøkelse gjort av NHO, understreker nettopp dette. Andelsvis føler 52% større tilhørighet til lokalesamfunnet fremfor hjemlandet og Europa (Rose og Skare 1996). Årsaken til dette kan være at store deler av innbyggerne har både arbeid og fritidsaktiviteter knyttet til lokalsamfunnet. De ansatte i kommunen er enig i at de må arbeid mer for å øke innflytningen til Porsgrunn og Grenlands området. Flere av dem trekker frem arbeidet med omdømme som en suksessfaktor - *«vi må jobbe mer strategisk og direkte med omdømme. Facebook kan være et godt verktøy for å nå de som har tenkt til å flytte hit, eller vurderer det»*. Porsgrunn kommune har allerede gjort endringer i retning av et bedre omdømme, med disse er enn så lenge forbeholdt den kommunale nettsiden. En av de ansatte uttaler - *«omdømmet er jo ganske mye, det er ikke bare teknologisk. Det er ikke så veldig mange som leser papiravisa lenger, de får heller input fra nettaviser og mobil osv. Så å arbeide aktivt med omdømme på Facebook, sammen med 24/7 drift av kommunen, tror jeg blir veldig viktig fremover»*. Likevel er det viktig å være oppmerksom på de risikomomentene som ligger i kjølevannet av disse endringene. Innbyggerne er som oftest bundet opp imot internasjonale nettverk, enn nasjonale og lokale (Castells 2010). Det kan oppleves blant innbyggerne, at det som skjer i nærområdet ikke er like engasjerende og interessant som det som skjer for eksempel i USA. Grunnen til dette er forvitring av lokaltilhørighet som en konsekvens av globaliseringen (Giddens 1997).

### ***Porsgrunn kommune – en lyttende part?***

Paolo Freires tilnærming til dialog er at det er kjernen og veien til en ny samfunnsform. Ettersom dialogen innehar egenskapen til å skape forandring, er det viktig at kommunen ikke påroper seg status som eksperter (Svare 2006). Samtlige av kommunens ansatte henviser til den kommunale nettsiden i samtale om hvordan kommunen ønsker å formidle sin informasjon. De sammenligner også facebooksidens funksjoner med nettsiden sine. Nettsiden som i 2011, ble kåret til den beste kommunale nettsiden i Norge, er noe kommunen kan være stolte av. Nettsiden har også muligheter for toveiskommunikasjon, men har på ingen måte mulighet for en offentlig dialog slik som facebooksidens har. Enkelte av de interne informantene opplyser om at de nærmest ikke ser noe potensialet for annen informasjon på Facebook enn på internettsiden. Samtidig er enkelte av informantene klar over at det nødvendigvis ikke er de sammen innbyggerne som besøker nettsiden, som besøker facebooksidens. - *«Å kunne levere den samme tjenesten på flere arenaer gir jo god mening»* uttaler en av dem. Innbyggerne stiller seg derimot undrende til hvorfor kommunen har opprettet en facebookside, dersom de ikke ønsker og utnytte det potensialet som ligger i det og

aktivt stimulere til diskusjon. På spørsmål om hvem som besvarer innleggende fra innbyggerne i dag er svaret unisont, det er ingen som svarer. Svare (2006) konkluderer at dersom det er ingen som lytter, vil heller ingen tale og samtalen uteblir. Med andre ord dersom kommunen ønsker at innbyggerne skal ta til ordet og ytre seg, som også innebærer at kommunikasjonen er rettet mot noen, må kommunen delta aktivt i dialogen.

En av informantene uttaler at kommunen ikke ønsker å være på etterskudd når det kommer til å informere de 35 000 innbyggerne i kommunen og følger opp med at de ønsker og benytte seg av det mangfoldet som finnes av kommunikasjonskanaler. *«Vi må bli bedre på dette og ha et mer proaktivt forhold til denne prosessen»*. De ansatte uttrykker også en tvil i spørsmålet om hvem som egentlig skal og kan uttale seg på vegne av kommunen på Facebook. *«Porsgrunn kommune har 3000 ansatte, alle disse kan ikke representere kommunens mening utad på et nettsamfunn»* uttaler en av de ansatte. Også fraværet av en nedskrevet kommunikasjonsstrategi skaper uklare retningslinjer og formålslinjer med kommunens bruk av Facebook. Flere informanter understreker dette med følgende sitater - *«vi må bli enige om hva vi skal bruke Facebook til. Sånn vi gjør det i dag er kanskje godt nok, men Facebook er en informasjons- og kommunikasjonskanal mer enn en side som skal tilby alt av tjenester. Det har vi mer nettsiden vår til»* og *«vi har en strategi, den er bare ikke skriftlig enda. Den er ikke godt nok forankret ute i organisasjonen i kommunen»*.

Til de som måtte mene at dialog er bortkastet tid og heller vektlegger handling fremfor ord, svarer Freire at dialogen inngår som en nødvendig bestanddel i alt endringsarbeid. Mennesker trenger ord, det er ikke stumt (Svare 2006). De eksterne informantene er skjønt enige om at Porsgrunn kommune har gjort en halvhjertet jobb i forsøket om å opprette en dialog på nettsamfunnet Facebook. En av innbyggerne uttaler - *«det hjelper ikke å startet med sosiale medier dersom du ikke har en plan eller har et dårlig produkt. Da er det direkte skadelig. Fordi du må eliminere alle grunner til negativ omtale før du offentliggjør det»*. Jeg opplever fra samtlige informanter internt i kommunen at de er klar over dette problemet og de utfordringene som dette medbringer. En av dem nevner en av årsakene til at innbyggerne kan oppleve det slik - *«Facebook begynte som et beta-prosjekt for å prøve det litt ut, fordi folk brukte det. Vi gjorde det på lik linje som de, uten noen mål eller strategi»*. Også uttalelser som - *«det vil oppleves som gammeldags dersom vi ikke er på Facebook»* fulgt opp med *«vi gjorde det fordi så mange andre gjorde det»* understreker at kommunen mangler klare retningslinjer på hvorfor og hvordan de skal anvende Facebook i deres informasjonsformidling.

Det at kommunens saks – og arkivsystem er per i dag (02.2012) innrettet på brev er noe som klart begrenser dialogen og samtalen kommunen kan ha på Facebook. Også spørsmål om ressurser blir

en gjenganger - « *Det krever enorm dedikasjon for å opprettholde og jobbe med dette. Du må følge med og holde deg oppdatert. Og per i dag så vi har ingen mulighet til å følge det opp på den måten som er ønsket dessverre*». Dette er noe som vekker irritasjon hos innbyggerne som understreker sin frustrasjon over byråkratiet flere ganger. En av innbyggerne peker på faktorer som ansvarsfraskrivelse og arbeidsmoral. - «*De trenger ikke å bruke penger og mange resurser på det. De kunne hatt det slik at «Hei, du er god på Facebook, kunne du dedikert en halv time av arbeidstiden din til å oppdatere den siden?»*. Det trenger ikke å være verre enn det. Jeg vil si at det bare er tull at de ikke får det til». Informanten sier at det sikkert finnes personer som allerede er dedikert til Facebook og det arbeidet som det krever i kommunen, men at systemet jobber imot dem. Denne frustrasjonen er også en gjenganger i spørsmålet om innbyggerne opplever at de blir hørt dersom de ytrer en mening. - «*Slik som byråkratiet fungerer i dag, så tar ting litt tid før du merker at du blir hørt og mye av det som stopper dialogen er jo nettopp det at du føler at du ikke blir hørt. Det er vanskelig å bli hørt, kommunen er veldig treg*». Videre forklares det at dette problemet egentlig ikke er spesielt rettet mot den dialogen som de ønsker å opprette på Facebook, men det overordna samarbeidet mellom innbyggerne og kommunen. Informanten forteller om en uheldig episode hvor hun gjentatte ganger prøvde å si ifra om et problem ved et av kommunens svømmeanlegg. Uten å få verken medhold eller følelsen av å bli hørt, ble løsningen å skrive et personlig brev til øverste leder - «*grunnen til at jeg da fikk svar kan være er at de var livredde for at jeg skulle gå til avisa, og da fikser du ting på feil grunnlag*». Hun fremmer en løsning - «*Det er jo en som er ansvarlig for sosiale medier i kommunen, og enhver avdeling burde ha et ansvar. Men slik er det vel ikke. Hadde de fått personer som var dedikert til å opprette nyheter og holde dialogen gående. En som satt primært å svarte på spørsmål som kom inn, da hadde kommune virket enda mer åpen, og kunne dra nytte av de erfaringene vi som innbyggere har*».

Porsgrunn kommune møter denne kritikken på flere punkter og sier at det er en lang omleggingsprosess med mange involverte. En av de ansatte sier at - «*vi burde kanskje brukt enda mer ressurser på det, men det er jo et prioriteringsspørsmål som er meget vanskelig*». Flere av de interne informanten uttrykker en lyst til å aktiv gå ut og stille spørsmål på Facebook, når de for eksempel skal lage en ny samfunnsplan for Porsgrunn kommune. - «*Det å aktiv gå ut og motta innspill fra innbyggerne er nok lurt på alle måter. Og jeg er helt sikker på at dette er en utvikling som vi har startet litt på*». De er alle inneforstått med at kommunen er helt avhengig av innbyggerne som ressurs. - «*Samfunnet endrer seg og kompetanseområdet på digital kommunikasjon blir større, vi må utnytte de ressursene som er i folk*». Habermas (2001) understreker dette i sin tilnærming av borgerlig offentlighet hvor idealet om at samtalen ikke skal føres kun for egen vinnings skyld men for samfunnet, er nytt for den nye offentlig sfæren. Gjennomgående opplever jeg at Porsgrunn kommune per i dag, ikke har kapasitet til å svare på henvendelser på Facebook. Flere av de ansatte

fremmer et forslag om at kommunens servicesenteret kunne påtatt seg arbeidet. Servicesenteret har allerede ansvar for å veilede og hjelpe innbyggerne i alle kommunale tjenester på telefon, e-mail, chat m.m. men ikke på Facebook. Internt i kommunen arbeider det flere web-redaktører som alle har sitt ansvarsområde på nettsiden. Derfor foreslås det at disse kunne blitt bevilget ansvaret for Facebook henvendelser. - *«Om servicekontoret skal være det, så er det vår jobb å «fore» de med den informasjonen som de trenger og hjelpe de til å svare på våre veiene. Jeg tenker også at kommunen må finne et grensesnitt for hva som er nyttig og hva som er mulig. Dialog bør være hensiktsmessig og fremoverlent, det er viktig»* sier en av de ansatte. Tufte og Sald (2002) påpeker at den avdelingen som innehar dette ansvaret, bør være oppmerksomme på å analysere tekstinholdet i samspill med konteksten.

Freire påpeker hvor viktig det er å søke kunnskap som bygger på erfaring fra det samfunnet du tilhører (Svare 2006). Men andre ord bør Porsgrunn kommune søke kunnskap, ved å klargjøre hvilke mål og ønsker de som deltar i dialogen faktisk har. Hva ønsker innbyggerne å få ut av dialogen og hvordan skal kommunen møte dette behovet? Det finnes en klar splid i formålet med bruken av Facebook, internt og eksternt i Porsgrunn kommune. Internt nevnes det blant informantene at de heller oppsøker aktørens nettside, før de går inn på facebooksidene på leting etter informasjon. Innbyggerne er derimot klar i sin logikk om hvorfor de sjekker Facebook før de oppsøker nettsiden - *«Vil du ha ferske oppdateringer går du inn på Facebook. Her finnes det ofte kort og grei informasjon om aktøren og mest sannsynlig en link til websiden. Ønsker du mengder med urelevant informasjon går du til websiden»*. Flere av de ansatte i Porsgrunn kommune er oppmerksomme på denne utfordringen, om hvordan kommune må tilpasse informasjonen i henhold til målgruppe. Alle informantene er enige om at bruken av Facebook, som med alle andre typer medier, er sosialt betinget. På spørsmål om hvilken målgruppe de ønsker og nå ved bruk av Facebook, svarer flertallet at det først og fremst er den yngre generasjonen - *«generelt sett ønsker vi jo å nå flest mulige, men vi er av den oppfatning av at det er de yngre som vil dra nytte av våres bruk av nye kommunikasjonskanaler som Facebook»*.

På spørsmål om hvordan informantene anvender Facebook privat, oppdager jeg store kontraster blant informantene. Spesielt finner jeg det interessant at personer som til daglig jobber med kommunens facebooksider bruker Facebook eller andre sosiale medier svært lite privat. De uttaler blant annet - *«jeg har rett og slett blir litt lei av Facebook. Jeg lagde en profil når jeg begynte å jobbe med disse sakene for kommunen. Grunnen til at jeg har gått lei er vel mye fordi det ikke er slike diskusjonene jeg liker å bruke tid på. Hva jeg har mellom osten og brødkiva»*. Også kommentaren *«Facebook er en farlig tidstyv»* understreker informantenes private bruk av Facebook. Samtidig følger en av informantene opp med å forklare at han forstår seg på de som

bruker det daglig, og syntes det er et fint dialogverktøy.

I diskusjonen om hva som skal til for at innbyggerne skal delta mer i en dialog, er alle ansatte inneforstått med at de som kommune må stimulere. De er også enige om at de ønsker og bruke digitale kommunikasjonsarenaer i fremtiden, på tross av at noen stiller seg tvilende til selve Facebook. - *«Det er skummelt å tenke på hvem som faktisk eier Facebook»*. Det kommer også frem at de alle ønsker en bedre dialog med innbyggerne i kommune - *«det meste av det vi driver med og det viktigste vi driver med, er planleggingen av kommunen fremover. Det er kjempe viktig at befolkningen er med på det. Deltakelse og dialog vil ha en bra effekt på kommuneadministrasjonen»*. Underveis i denne samtalen oppdager jeg også at flere av de ansatte heller foretrekker de tradisjonelle metodene for dialog. Nesten samtlige av de interne informantene svarer at de ønsker og bli kontaktet på e-mail eller telefon, fremfor Facebook. En av den presiserer - *«når noen kontakter meg på Facebook er jeg veldig konsekvent på å si at de må kontakte meg på e-mail eller på telefon. Jeg svarer ikke på Facebook og føler meg heller ikke forpliktet til å svare der. Det er for enkelt»*. Det kommer også frem at dersom Facebook hadde lettet eller forenklet de ansattes arbeid med for eksempel saksbehandling, kunne flere av dem vært positive til å anvende Facebook i profesjonell sammenheng.

Videre i samtale med informantene oppdager jeg at denne saken er todelt. Flere informerer meg om utfordringene kommunen møter i forhold til regelverk og saksbehandling - *«det har med lovverket å gjøre, om hva som er lov og ikke, og hva vi er pliktig til å arkivere. Vi kan ikke kun basere oss på Facebook som et type arkiv for å drive en saksgang. Det ligger en stor begrensing i bruken, så vi må finne ut hvor vi kan legge oss»*. For kommunen inkluderer bruk av sosiale medier høy risiko, i henhold til konfliktfylte arbeidsområder og tilgangen på sensitive og personlige opplysninger. Det vil ikke nødvendigvis være lønnsomt som kommunen å anvende Facebook i alle sine tjenester. Flere av informantene er oppmerksom på de personvern – og informasjonssikkerhet utfordringer sosiale medier aktualiserer. Selv om kommunen i fremtiden vil innarbeide rutiner for å ivareta personvern for sine brukere og ansatte, skremmes flere av informantene av tanken på at sensitive opplysninger skulle komme på avveie. Spesielt i helsesektoren vil risikoen være høy, også diskusjon av tjenester og ansattes utførelse i et offentlig forum vil være svært begrenset. Og opprettholde en balanse mellom hvilke opplysninger som anses som legitimt å publisere og ikke, vil kreve store ressurser. For kommunen er det derfor viktig å innarbeide rutiner og retningslinjer, knyttet til ansatte utfordring med å håndtere skillet mellom privat og jobberelatert bruk. Kommunens Vær-varsom-plakat, er et godt eksempel på dette, noe som jeg vil komme tilbake til senere i oppgaven.

## **Strategisk deling – en avgjørende funksjon i informasjonsspredning**

En av innbyggerne i Porsgrunn kommune, som til daglig selger rådgivningstjenester av Facebook, gjentar ofte i løpet av intervjuet, hvor viktig delingsfunksjonen på Facebook er for spredning av informasjon. Han uttaler - *«poenget er jo å få folk til å videresende. Begynn med vennene dine og få dem til å snakke om siden. Hver gang du trykker på noe, så vises det jo. Når du først har fått det hjulet i gang, så er du med. Det er ikke så viktig hvor mange venner du har, så lenge de du har ser hvilke informasjon du deler»*. Syncapse.com, som konstruerer og tilpasser kommunikasjonsstrategier innenfor sosiale medier, analyserte i 2010 en rekke bedrifter på Facebook, for å finne ut om hvilke verdi tilhengerne hadde for selskapets omdømme og økonomiske oppslutning. En av konklusjonene ble at verdien av dine «likes» er 100 prosent avhengig av hva du gjør med dem. Samtidig hevdes det at det er vanskelig å sette verdi på hver enkelt «like» og «deling». Altfor mange glemmer at de må bruke den muligheten de har, til å snakke med kundene sine etter at de har trykket på «like». Gjør du selv ingenting aktivt med facebooksidene, får du heller ingen verdi ut av den (Owyang, Jeremiah 2012).

Underveis i intervjuene dukker det stadig opp enkeltepisoder hvor Porsgrunn kommune har måttet anvende Facebook og andre sosiale medier strategisk i sitt informasjonsarbeid, for blant annet å avvike uheldige misforståelser. En av de ansatte forteller om en sak angående promoteringen av kommunens Vær-varsom-plakat, som skal virke retningsgivende for de ansatte, i bruk av sosiale medier i kommunen. Det fortelles at en person hadde misforstått og tolket Vær-varsom-plakaten som et regelverk for hva som var lov, og ikke lov som ansatt i Porsgrunn kommune å ytre på Facebook. En av de ansatte forklarer - *«jeg satt en hel dag å skannet nettaviser, forumer, Twitter og grupper. Gikk direkte inn og sa at vi har en Vær-varsom-plakat som er vedtatt av rådmannens ledergruppe å henviste til den, og gav de korte stikkord om hva den inneholdt om eget ansvar osv»*. Han understreket videre at det kun ble brukt sosiale medier for å fremme kommunens kontra-beskjed. Det ble verken publisert informasjon på den kommunale nettsiden eller i avisen – *«jeg gikk rett til kilden og forklarte saken offentlig»*. Dette viser til konkrete tilfeller hvor kommunen aktivt har benyttet seg av de muligheter Facebook innehar, i en situasjon som krever kontinuerlig informasjon, direkte knyttet opp i mot diskusjonens plassering på nett.

Porsgrunn kommune har som nevnt tidligere 35 000 innbyggere, målgruppen er med andre ord stor og mangfoldig. Dette er noe kommunen har et bevisst forhold til, og har derfor opprettet flere facebooksider rettet mot spesielle interessegrupper i kommunen. Siden «Ung i Porsgrunn», administreres av kultursektoren og gir deg som innbygger en oversikt over kultur- og fritids tilbudet for ungdom i Porsgrunn kommune. Flere av informantene er enige om at ideen bak siden innehar verdi, men bemerker i samme åndedrag at å jobbe med en slik side også krever dedikasjon og

ressurser. En av informantene sier - *«jeg tror nok i første omgang at Facebook vil være mer rettet mot en målgruppe som ungdom. Hvor de kan gå inn og faktisk finne den spesifikke informasjonen som de ønsker og behøver. De slipper og surfe rundt på en nettside som inneholder ekstremt mye informasjon»*. På spørsmål om kommune har klart å lykkes med facebookside, innrømmer en ekstern informant følgende - *«nei, det har vi ikke gjort. Og her tenker jeg at vi rett og slett har gjort en dårlig jobb. Vi har ikke definert godt nok hva vi skal, hvorfor vi er der og hvordan vi gjør det. Og da har engasjementet rett og slett blitt altfor dårlig. For det krever at man gjør noe der»*. For at en facebookside skal virke attraktiv må den engasjere tilhengerne sine. På grunn av Facebook sine egenskaper og funksjonalitet, bør også informasjonen være mest mulig dagsaktuell. Det er viktig å ha tenkt gjennom hvorfor du er der og hva du skal tjene på det. Informanten forklarer videre - *«vi ønsket og ha en side som handler om ungdomskultur i Porsgrunn. Men vi har ikke greid å gjøre det til en «kul» side for å bruke sånne ord. Vi har åpnet den og sagt at den ble ikke sånn som vi hadde tenkt. Også ble det bare med det. Vi har rett og slett ikke tatt tak i det»*. Det kommer altså frem at siden verken har noen plan eller noen spesiell funksjon foruten om å informere. Svare (2006) belyser hvor viktig det er å være bevist på hva som ønskes oppnådd med en dialog. Sjansen for å mislykkes øker dersom man ikke klart har for seg hva målet med dialogen er, noe som virker å være hovedårsaken til at kommunen har mislyktes med siden «Ung i Porsgrunn». Informanten samtykker og stiller seg spørrende til om kommunen i det hele tatt skal beholde siden - *«dersom siden ikke fungerer, må vi vurdere om vi skal fortsette og beholde den. Beholder vi den og den ikke fungerer, jobber den mot sin hensikt»*.

En annen facebookside som kultursektoren derimot syntes å ha lyktes med er «Porsgrunn Kulturnatt». Kulturnatt er et årlig kulturarrangement i regi av kommunen, hvor de inviterer en rekke nasjonale og internasjonale artister og kunstnere, til å opptre og underholde første lørdag i november. Flere av informantene svarer at de sitter med en følelse av at mange av bruker facebookside. En av dem forteller at Facebook er en god kanal for markedsføring og at de strategisk har oppfordret venner til å dele informasjon videre. De har også vært oppmerksomme på hvilke venner de har godkjent i nettsamfunnet - *«jeg var veldig bevisst på hvem som hadde mange venner, og hvem de vennene var. Jeg hadde en helt sånn slø og strategisk måte å gjøre det på»*. Innbyggerne peker ut denne siden, i samtale om hvilke sider de opplever som nyttige. Likevel savner de en oppfordring til dialog mellom aktører og innbyggere, og ikke bare mellom aktørene selv. Platon, vektlegger åpenhet som en viktig dyd i dialogen og at det er viktig at deltakeren tar vare på hverandre i samtalen (Wyller 2004). Denne Platonske tilnærming figurerer ved at kultursektoren aktivt oppfordrer de andre aktører til å bruke Porsgrunn kulturnatt sin facebookvegg, for å informere om egne nettsider og reklamere for oppvisninger eller utstillinger. Dialogen oppleves på ingen måter fullstendig, ettersom innbyggeren ikke føler seg like inkludert. En av de



ansatte i kommunen forklarer - *«vi ønsker først og fremst informasjon om arrangementet på våre sider og at denne informasjon skulle være tilgjengelig for alle. Jeg gir gjerne mange anledningen til å være administrator, slik at de får mulighet til å styre siden litt selv også».*

En av de interne informantene trekker frem deres spesielle satsning på bruk av Facebook i anledning litteraturkvelder på en lokal kafé. Det kommer frem at en av grunnene til at de primært har valgt og anvende Facebook, er at de har hatt et mål om at det ikke skal koste noe for gjestene og delta på arrangementet, og derfor må heller ikke annonseringen koste. Som supplement har de brukt mailgrupper. Informanten forklarer nærmere - *«vi kan ikke velge enten eller, det må være begge deler enn så lenge. Jeg tror også at når vi er gode med informasjonsspredning i store grupper og får brukerne til å videresende invitasjoner i sine nettverk på Facebook, da begynner vi å nå ut til veldig mange».* På tross av de gode erfaringene forteller informanten også om en hendelse hvor det viste seg at annonseringen på nett ikke hadde vært totalt vellykket. - *«Det var en som ringte meg dagen etterpå og gråt, fordi han ikke hadde fått informasjon om at den kjente forfatteren hadde vært der den kvelden før. Og det syntes jeg var følt...»* Informanten påpeker videre at man ikke kan stole blindt på at innbyggerne åpner mail-boksen eller sjekker facebook-kontoen daglig, men igjen at dette kanskje er aldersbetinget.

### ***Invitasjon til digital deltakelse***

Porsgrunn kommune har utviklet to applikasjoner på sin kommunale facebookside. En av dem er «Fiks min gate» som for mange har blitt et populært verktøy takket være kommunens klare retningslinjer på at det de skaper, skal kunne deles med andre aktører og kommuner. Applikasjonen gir innbyggerne mulighet til å melde ifra til kommunen om mangler eller feil i sitt nærområdet. Flere av informantene uttrykker at dette er en applikasjon som de har lyktes med - *«ja, jeg tror vi har det. Hvis du går inn på «Fiks min gata» så er det mange punkter. Og jeg håper ikke det er fordi det er kø, men fordi det er mange som engasjerer seg og mange som bruker det».* Kommunen har også utviklet offentlig høringer og digital underskriftskampanjer, Sæbø (2007) kaller dette *ePetisjoner*. Innbyggerne kan ved hjelp av digitale verktøy fremme forslag som skal til behandling i bystyret. En av de interne informantene forteller – *«det er en digitalisering av en vanlig underskriftskampanje, som er foregripende. For at forslaget skal vurderes må to eller tre prosent av innbyggerne ha skrevet under. Dette er noe vi har klart å få til».* Kommunen har også gjort det mulig for innbyggerne og dele dette på Facebook. Og er skjønt enige om at dersom andre innbyggere ser at dette går an, vil ringvirkningene bli økt samfunnsdeltakelse. Kommunen ønsker og være mest mulig tilgjengelig og arbeider med å forbedre tilgangen på informasjon 24/7, - *«folk trenger ikke komme på servicesenteret for å stille spørsmål, de får mulighet til gjøre det enten via*

*chat eller på Facebook». Utviklingen av disse applikasjonene roses av innbyggerne - «det er fint av vi kan være med å delta, og enda bedre er det at det også fungerer».*

En av informantene i kommunen forteller om en deltakelsesteori hentet fra USA, «diffuse support». Det trekkes frem at idealt bak denne teorien er en balansegang av innbyggernes deltakelse i politiske beslutningsprosesser. Informanten utdyper videre - *«det må ikke være for mye eller for lite deltakelse. For hvis det blir for høy deltakelse, vil kravene til innbyggerne bli for store, og da vil det utarme systemet»* Shanto Iyengars (1980) tilnærming av diffuse support understreker nettopp dette, samtidig som det er viktig å avlegge en helhetsvurdering av systemet, i gitt tilfelle kommunen (Iyengars 1980). Informanten mener at Norge på mange måter innehar en større deltakerkultur enn mange andre land og utfordrer teorien i uttalelsen - *«jeg personlig har stor tro på at høy deltakelse er det viktigste for å utvikle et godt samfunn, og en velfungerende kommune for alle»*. Filosof og liberalist, John Stuart Mill (1989) aktualiserer dette i sine teorier hvor han hevder at et samfunn med lite rom for åpen meningsutveksling, fort blir preget av tilbakegang og stagnasjon. Et åpnere samfunn kan både oppleve fremgang og utvikling. Informanten er også opptatt av at kommunen som organisasjon og dialogpartner må kunne ta diskusjonene uavhengig av kommunikasjonskanal - *«saklig argumentasjon må vi kunne ta overalt også i sosiale medier. Jeg har frem til nå ingen motforestillinger for at vi skal overse noen form for diskusjon. Vi må møte dem der de er»*.

Habermas (2001) definere samspillet mellom det sivile samfunnet og staten i sin tilnærming av det offentlig rom, belyser problematikken som springer ut dersom partene i dialog ikke utfyller kravene til interaksjonen. Resultatet kan bli at innbyggerne ikke lenger føler tilhørighet, og av den grunn ikke ønsker og delta. Derfor er det viktig med balansert åpenhet og forståelse i den offentlig samtalen (Habermas 2001). En av de interne informantene uttaler - *«vi har jo en liten utfordring i Porsgrunn kommune, i alle år har det kun har gått informasjon ut til innbyggerne. I nyere tid har det aldri vært noen arena for å diskutere, eller steder hvor innbyggerne har kunnet kommet med innspill til hva som skal skje. Så vi må bryte en lite barriere, for å få i gang innbyggerne»*. Castells (2008) hevder at de teknologiske møteplassene bør oppleves som autonome og tilgjengelige, hvor enhver deltaker skal kunne uttale seg fritt. - *«Vi har jo mange andre tjenester tilgjengelig, for Porsgrunn kommune er en veldig åpen kommune. Vi vant åpenhetsprisen, men vi må nok bruke mye ressurser på å få innbyggeren i gang»*. Med andre ord, dersom Porsgrunn kommunen klarer og lage en norm for frie uttalelser på sin facebookside, vil mest sannsynlig terskelen for å delta i dialogen endres. Dette er noe som kommer tydelig frem blant de ansatte i kommunen - *«får vil til slik engasjement i samfunnsutvikling i Porsgrunn kommune, da skal vi feire»*.

## **Sensurert deltakelse**

Mill (1989) understreker at begrensinger i kommunikasjonen også kan være nødvendig dersom det ganger fellesskapet. En organisasjon eller kommune bør ikke unngå og møte kritikk. Kritikken kan heller gi de innsikt til å forbedre den situasjonen de har. Spesielt når vi er sikre på at vi selv har rett, bør vi ønske kritikken velkommen. I samtale om hvordan kommunen håndterer tilbakemelding og kritikk fra innbyggerne, deler de interne informantene seg nærmest i to grupper. Det kommer frem at den ene gruppen sjeldent tar informasjon og kritikk, formidlet gjennom Facebook opp til vurdering. Flere av dem påpeker at dette er svært kontekstavhengig og de har en følelse av at det sjeldent kommer konstruktiv kritikk på nettsamfunn som Facebook. Den andre gruppen fremmer en filosofi om at all kommunikasjon er god kommunikasjon, uavhengig om det er positiv eller negativ omtale på Facebook - *«jeg er av den oppfatning at både negative og positive kommentarer er god kommunikasjon. Å få opp interessen for å faktisk delta på Facebook, er jo utelukkende positivt»*. Innbyggerne viser forståelse for at enkelte av de ansatte stiller seg kritisk til kritikken som ytres på Facebook. En av den sier - *«enkelte av diskusjonene kan være usaklige og nærmest ekstreme i type innspill. Terskelen anser jeg som lav, de sitter jo hjemme i sine private hjem og skriver»*. Økt bruk av Facebook skaper også forventninger blant innbyggerne. Som nevnt i teorikapitlet er motivasjonene for å delta i nettdebatt, først og fremst basert på sosiale interesser. Noen få drives av sterke politiske visjoner og deres samfunnsdeltakelse kan i ulike grad virke engasjerende og inkluderende på andre innbyggere. Lokaldemokratiet må enes om de skal ta tilbakemeldingene til betraktning, og gå i retning av et mer demokratiserende samfunn (Habermas 2001).

Sensur kan oppleves som en direkte trussel mot samfunnet understreker Mill (Mill 1989). På spørsmål om noen av informantene har følt seg sensurert på Facebook, er svaret unisont nei. En av de ansatte i Porsgrunn kommune frastøter ordet sensur og hevder at det må være legitimt for ledelsen i en kommune å gjøre innrykk dersom det skulle publiseres ytringer som virker krenkende på en persons karakter og integritet. - *«Er det noen som sier noe om personlig karakter for eksempel «rådmannen er en idiot» eller andre uttalelser som rører ved personlighet, mener jeg det er legitimt at rådmannen sier at vi kanskje må tenke gjennom det vi har sagt og skrevet. Dette gjelder også ansatte i kommunen»* Denne filosofien forsvares av Mill (1989) sine teorier, hvor han uttaler at enkelte tanker og meninger bør forbyes av hensyn til det felles beste.

Både de ansatte i kommunen og innbyggerne selv, har ulike forestillinger om hvor lav terskelen er, for å ytre meninger på Facebook. Alle deler de en felles oppfatning, at flere brukere har nøyere reflektere over hva de skriver og hvordan de skriver det. Videre kommer det frem at de fleste opplever at det sjeldent skrives positiv omtale, og at de personene som velger og publiserer meninger på Facebook, heller ønsker og klage på noe eller noen, fremfor å anerkjenne enkeltes

arbeid. - «Synserne» som er imot alt skriver ofte, og de har en tendens til å legge fra seg sin identitet overalt». En av dem går dypere til verks og analyserer Facebook sine funksjoner - «jeg tenker at den dagen det kommer en «liker ikke» knapp, da vil mye forandrer seg». Flere av informantene enes om at det kan virke som om det er enklere å skrive negative ord fremfor positive. De opplever å heller motta positiv omtale på e-mail eller i fysisk møte med innbyggerne. En av dem sier at det er en spennende utvikling innenfor sosiale medier - «muligheten til å koble positiv omtale opp imot negativ omtale er en effektiv måte å gi innbyggerne et mer helhetlig bildet». En av innbyggerne følger opp dette og uttaler - «jeg tror det kan være en god ting for kommunens omdømme å samle sin omtale på et sted, slik som på Facebook. De har mulighet til å «forsvare» negativ omtale og snu det til en god sak i stedet. Dette er også omtale som flere vil få muligheten til å se, enn i en personlig e-mail eller i et brev».

Mill (1989) fastholder at begrensinger i retten til å ytre seg over tid kan gi større skade en nytte. En av de interne informantene uttaler - «jeg vet at det er en type mennesker som koser seg når de skriver negativ omtale. Derfor er vi i kommunen veldig oppmerksomme på hvilken henvendelser vi svarer på og ikke. Dersom det ikke er et konkret problem eller spørsmål, så kommenterer vi det ikke». I samtale om hvem som skriver negativ omtale på Facebook, stiller informanten spørsmålet - «hvor er den tause majoritet? Det er fem prosent som syntes noe er forferdelig og som liker og såkalt herje med kommunen på Facebook». Han opplyser meg om at Porsgrunn kommune scorer 3,7 av 4 mulige poeng, på en skala om hvor fornøyd innbyggerne er med tjenester de utfører i helsesektoren. - «Vi vil heller forholde oss til slike tilbakemeldinger enn en usaklige kommentar på Facebook». Habermas (2001) belyser spørsmålet om hvor mange stemmer det faktisk er plass til i den offentlig samtale, og hvor åpen den må være for tjene sitt formål. Svare (2006) følger opp og sier at det nærmest er umulig at enhver innbygger til enhver tid skal få sin stemme hørt. Han fremmer heller en løsning om at de viktigste gruppene i samfunnet bør få rom til å artikulere seg, men at dette også er kontekststøttet. Ingen grupper må systematisk stenges ute. Alle bør ha en reel mulighet til å offentliggjøre sitt syn overfor kommunen og medborgere (Svare 2006).

Som nevnt tidligere understreker flere av informantene hvor misvisende informasjonen som gis på Facebook kan være. Det inkluderer funksjoner som deling, liker og deltar/deltar ikke - «jeg tror mange, spesielt unge, ikke føler seg forpliktet til å følge opp uttalelser som de publiserer på Facebook. Dersom vi skulle fulgte opp de negative henvendelsene, tror jeg vi vil oppleve og møte en rekke ureflekterte uttalelser». Flere av informantene nevner at slike uttalelser ofte oppleves som impulsive ytringer påvirket av nåværende situasjon og av og til andre venner - «et klikk også er du plutselig med i gjengen». Samtlige informanter gir samtidig inntrykk av at de likevel ser positive sider ved at terskelen for deltakelse er lavere i digitale medier enn i de tradisjonelle. - «Dersom flere

*innbyggere velger og ytre seg på Facebook, vil vi oppleve en større samfunnsdeltakelse. Og blant de mange innspill er det kanskje en av innbyggerne som legger gullegget». En av innbyggerne understreker videre – «dersom terskelen for å henvende seg er lav, vil nok også flere innbyggere ta til ordet. Det er veldig bra når man ønsker å få tilbakemelding. Kanskje ikke bare fra kommunen selv, men også for andre medborgere».*

Platons viktigste anliggende syntes å være at de som styrer samfunnet må ha de rette kvalifikasjonene, og deres oppgave er å ta avgjørelser som kommer alle til gode. De skal på ingen måte fremme særinteresser for enkelt grupper eller personer, heller betrakte samfunnet i helhet. Og dette er kun mulig gjennom dialog med innbyggerne (Svare 2006). En av de interne informantene er svært opptatt av å flytte diskusjoner som går på kommuneutvikling over til arenaer hvor de kan få motargumenter. Han forteller videre at kommunen må jobbe aktivt med å være så åpne som mulig, i arbeid med forvaltningen - *«deltakelse er sunt for et samfunn, det gjør noe med holdningen i samfunnet. Og det å få folk til å være interessert i å delta i lokalsamfunnet kan føre til at de føler en større tilhørighet også. Dette vil igjen føre til større deltagelse, for det går i sirkel»* Flere av informantene følger opp dette og mener at det er viktig å tilrettelegge for at innbyggerne skal kunne gi signaler til kommunen og at kommunikasjon ikke bare blir informasjon. Dette vil igjen skjerpe kommune og videreutvikle den. Det kommer tydelig frem at visjonen som kommunen har og det praktiske arbeidet de faktisk gjøre med Facebook, befinner seg i ulike ender av skalaen. Det slår meg gjentatte ganger i løpet av intervjuene, på spørsmål om det stimuleres til dialog på Facebook, at nesten samtlige svarer nei. - *«I utgangspunktet er det vel ingen som svarer. Vi oppfordrer ikke innbyggerne til å stille spørsmål der, i og med at vi ikke har noe apparat som kan følge det opp enda. Så det er mest informasjon ut fra oss».* En av informantene møter denne kritikken ved fortelle at kommunen arbeider med å bedre dialogen på Facebook - *«vi har oppegående folk innenfor fagfeltet, det er de som ofte setter premissene for hvordan den strategiske atferden vår blir i forhold til disse mediene».* Som nevnt tidligere, skyldes nok mye av dette igjen mangel på en nedskrevet kommunikasjonsstrategi i organisasjonen og en felles forståelse for hvordan situasjonen oppleves blant innbyggerne.

I teorikapittelet kommer det frem at ideen og funksjonen til sosiale medier er at innbyggerne selv, skal være med å forme informasjonen, og blir gitt muligheten til å kommunisere med kommunen uavhengig av deres egen lokalisering. Et gjennomgående tema i intervjuene er fokuset av fysisk tilstedeværelse fremfor digital, hvorav flere av informantene mener at dersom du skal oppnå respekt og oppmerksomhet omkring dine meninger bør du også opptre fysisk. En av dem trekker frem bystyret i kommunen, som til tross av utskiftinger ved forrige valg, fortsatt består av en generasjon som klassifiseres som en mindre brukergruppe på Facebook. - *«Hvorvidt de som sitter i bystyret*

*har akseptert at Facebook har blitt, og er en stort media, er et sentralt spørsmål. Og dersom de ikke har anerkjent det, så vil innbyggernes publiseringer på nettsiden heller ikke føre til noen videre politisk virkning». En av informantene utdyper - «den totale virkningen av en fysisk demonstrasjon er nok enda større enn en digitalisert, i hvert fall i lokaldemokratiet».*

Gjennom intervjuene oppdager jeg at partene «skylder» litt på hverandre. utfordringene i bruk av Facebook i kommunen ansees å være kompleks, tross oppskriften virker enkel. Dialogen styrker sin kvalitet ved at de som deltar grunnleggende ønsker det. Dette innebærer blant annet at de går inn i samtalen med interesse og lydhørhet, i forhold til hva de vil si, og at de ønsker og gjøre sine egne bidrag så konstruktive som mulig. Samtalen er et felles prosjekt ikke bare er en arena for selvtutfoldelse (Svare 2006) Den teknologiske utviklingen pålegger nærmest kommunen en plikt til å fungere aktiv i et digitalt nettverk med innbyggerne og deres politiske kretser. Det forventes på mange måter at byråkratiet skal være mer lydhør i møte med lokalbefolkningen. Likevel innehar staten makten, det er de som til syvende og siste bevilger penger satt opp i mot kommunale interesser. I teorikapitlet belyste jeg statens makt og evne til å tilrettelegge for tilgjengelig informasjon og kommunikasjonssystemer. Også i lokaldemokratiet er det viktig å fremstå innovativ i prosessen, med å møte innbyggerne der de er, også om det krever økonomisk støtte og resurser.

### ***Informasjonskløften fylles ut***

På tross av at de ansatte i kommunen er opplyste om at over 2 millioner nordmenn bruker Facebook, er det enkelte som stiller seg skeptiske til hvor mange innbyggere kommune når ved bruk av Facebook, i sin informasjonsforvaltning. For innbyggerne fremstår dette som uforståelig - *«Facebook er den mest trafikkerte kommunikasjonsplattformen i det offentlig rom. Millioner av nordmenn bruker det hver dag, og enkelte opptil flere ganger daglig».* Informanten som innehar rikelig kunnskap om hvordan Facebook fungerer uttaler videre - *«du må pøse på med informasjon jevnlig. Kunsten med å engasjere brukeren er å finne en balanse mellom kontinuitet og mengde».* Ved bruk av Facebook gis det anledning til å inngå i enhver innbyggers daglig informasjonsspredning og meningsutveksling. Tall fra SSB viser at hele 82 prosent av befolkningen bruker Internett hver dag eller nesten hver dag. De fleste av oss bruker Internett til å lese nettaviser, søke informasjon om tjenester etc. (SSBb). Ved å aktivt bruke Facebook, kan Porsgrunn kommune ta plass i innbyggerens liv på en helt annen måte enn før. Flere av de ansatte i kommunen ønsker at innbyggerne selv deltar aktivt i spredningen av kommunal informasjon. Brandtzæg (2011) fremhever det faktum at vi har opplevd en rekke tilfeller hvor Facebook har synliggjort og skapt oppmerksomhet omkring en sak. De teknologiske endringene og utvinningene som springer ut av det, gjør at digitale nettsamfunn fremtrer mer som et viktig hjelpemiddel i spredningen av offentlig

informasjon, enn en begrensning og operatør for informasjonskløft. Flere av informantene mener vi er forbi den tiden hvor vi snakket om en informasjonskløft - *«nå er det opp til hver enkelt, teknologien er jo her og den er tilgjengelig og brukervennlig»*.

I følge SSB har 92 prosent av norske husholdninger tilgang på Internett, og omlag tre av fem personer deltar i sosiale nettsamfunn. Tendensen blant disse er at ni av ti personer, under 35 år, har deltatt i sosiale nettsamfunn de siste tre månedene, mot 13 prosent i aldersgruppen 65-74 år (SSBb). Det er den sistnevnte gruppen enkelte i kommunen fremhever - *«personlig tror jeg vi enda står overfor en informasjonskløft i forhold til publikum. Jeg tror også at dette vil være en kontinuerlig tilstand, siden de sosiale mediene utvikler seg. Som kommune er vi nødt for å tilpasse vår kommunikasjon til innbyggerne og de faktiske forholdene som vi erfarer»*. Svare (2006) belyser forholdet mellom innbygger og kommunikasjonsmetode. For at kommunikasjonen skal være optimal mellom innbyggerne og kommunen er det viktig at menneskene ikke reduseres til «ting». En slik undertrykking kommer i mange former, men som regel rammer det de som faller utenfor i vårt samfunn. Sosialklienter, arbeidsløse, beboere på sykehjem og andre institusjoner hvor mennesker har begrenset innflytelse på eget liv. Freire hevder at det ofte er denne samfunnsgruppen som ikke blir lyttet til og tatt på alvor (Svare 2006). Samtlige interne informanter er oppmerksomme på at kommunikasjonskanaler er inndelt etter sosialvariabler. En av informantene uttaler - *«våre tjenester er beregnet på alle innbyggerne, ikke kun de som tilegner seg informasjon og kunnskap om dem. Derfor er det fortsatt viktig for oss å avvertere og anvende de tradisjonelle informasjonskanalene som radio, avis, annonser, informasjonshefter og lignende»*.

Tall fra SSB viser også at andelen av befolkningen som ikke har tilgang på Internett (5%) stort sett består av personer over 65 år. Av disse er en av fire personer mellom 65 og 74 år, uten internetttilgang hjemme. Blant de mellom 75 og 79 år er andelen uten internetttilgang 60 prosent (SSBb). Med andre ord er det de eldre, kommune må være oppmerksomme på i sitt informasjonsarbeid. Enkelte av de ansatte i kommunen opplyser meg om at innbyggerne ikke leser nyheter på kommuneportalen og heller ikke på Facebook. Samtlige informanter inkluderer Facebook som en anerkjent kanal i spredningen av informasjon - *«vi må jo være der publikum er, og de er på Facebook»*. En av informantene uttaler også - *«dersom vi ikke bruker Facebook, eller andre sosiale medier vil det oppleves som strutsepolitikk. Vi kan ikke stikke hodet i jorda og håpe på at det går over, for det gjør det ikke»*. Noen av de ansatte forteller også at de ønsker å «spisse» informasjonen som gis, både på Facebook og på nettsiden. De mener at dersom innbyggerne selv er med på å skape informasjon på Facebook, vil den også oppleves mer relevant - *«en løsning kan være å lage flere facebooksider rettet mot spesielle interessegrupper»*. Evnen til å samarbeide med lokalpressen nevnes også, en av dem uttaler - *«vi burde så absolutt vært tettere*

*samarbeidspartnere*». Videre kommer det frem at det ideelle arbeidsforholdet ville vært dersom kommunen og lokalpressen kunne samarbeidet om å spre riktig informasjon til riktig målgruppe. Som nevnt tidligere er arrangementet Porsgrunn Kulturnatt, et eksempel på et slikt samarbeid. Kommunens kultursektor anvender aktiv facebooksidene for å skape dialog med samarbeidspartnere og reklamere for arrangement, samtidig som de publiserer programmet i lokalavisen. De tradisjonelle mediene ønsker og lage intervjuer og reportasjer, om arrangementet og sentrale aktører, noe kommunen samarbeider om. På den måten øker de mulighetene for å tilfredsstille informasjonsbehovet i alle aldersgrupper.

### **Demokratiutvikling og digitalisert samarbeid**

Det hele virker som om kommunen har mange gode visjoner om hvordan de kan anvende Facebook, for å styrke dialogen og samarbeidet med innbyggerne. Den brede utviklingen av sosiale nettsamfunn, hvor kjennetegnet er deltakerdrevne tjenester, blir stadig mer fragmentert, samtidig som den gir mulighet for mobilisere likestilte. Castells (2001) belyser makten som kan fremstå dersom flere noder samles om en bestemt sak, med den forutsetning at de ønsker å påvirke politiske prosesser og slutninger. Nettet har gitt folk flest en arena for å spre og dele ulike former for kulturelle - og politiske uttrykk. Påfølgende fører disse endringene til at vi som innbyggere må tenke på nytt i forhold til eierskap og distribusjon i den offentlig og private sfæren. Røys (2009) sier det er imponerende og se hvordan nettet kan være med på å skape internasjonale debatter gjennom potensialet til Internett, og muligheten til å nå enorme mennesker på kort tid. I følge Dahlgren (2005) handler ideen om det deliberative demokratiet om å oppnå konsensus gjennom en rasjonelt motivert og åpen diskusjon.

Porsgrunn kommune utøver en liberal demokratimodell, hvor borgerne stemmer på politiske kandidater som representerer deres syn og meninger på mest ønskelig måte. De ønsker å forbedre kvaliteten på meningsutvekslingen mellom kommunen og innbygger ved å ha et bevisst forhold til IKT. I henhold til teorikapitlet ansees idealet for kommunen å følge modellen for deltakerdemokrati, som strategisk anvender IKT for å inkludere innbyggerne i politiske beslutningsprosesser. Gjennom intervjuene opplever jeg at Porsgrunn kommune allerede har endret organiseringen av meningsutveksling og strategisk inkludert Facebook i sin politiske debatt. Flere av de ansatte viser til enkelte episoder som både fremstår som demokratisk rettferdig og inkluderende. En av informantene mener at det er svært viktig at de politiske partiene anvender Facebook eller andre sosiale medier. - *«Det burde være en selvfølge at politikerne også bruker Facebook og tilpasser seg de endringene som skjer»*. Som nevnt tidligere er e-demokrati digitale møteplasser for politiske diskusjoner og meningsutveksling, mellom sivile borgere og det politiske



apparat på Internett. Sæbø, Rose og Flak (2008) fremhever at e-deltakelse også kan foregå mellom forvaltning og det sivile samfunnet gjennom tjenester som inkluderer borgerne.

Deltakerdemokratiet følger en struktur som tilrettelegger for å engasjere og inkludere innbyggerne ved å bevisst anvende IKT. Det bygger på en forutsetning om at kommunikasjonene er systematisert og direkte. Habermas (1991) understreker at riktig kommunikasjon er en forutsetning for at demokratiet skal fungere, men trekker frem at massemediene utfordres mer og mer av sosiale medier og borgernes interesser. Det kan gi uforutsette utfordringer i interaksjonen mellom aktørene. De eksterne informantene initierer en diskusjon om hvordan de som borgere kan mobilisere via Facebook, og skape en oppmerksomhet som det ellers ville vært vanskelig å få til. Flere av dem referer til episoder hvor facebookgrupper har ervervet seg så stor oppslutning og oppmerksomhet at de har påvirket den politiske beslutningen. Dette er også noe Brandtzæg mfl. (2011) trekker frem i sin diskusjon. Flere av de ansatte understreker at prosessen ved å mobiliserer resurser utenfor kommunen, avhenger av at de teknologiske verktøyene og diskusjonsforumene anvendes av flertallet.

På dette punktet oppdager jeg et markant skille blant informantene. Enkelte av informantene viser forståelse for effekten av den høye brukeroppslutningen som Facebook operer med. Mens andre enda stiller seg skeptisk til bruk av Facebook i politikken. En av skeptikerne uttaler - *«jeg vet ikke riktig hvor mange som faktisk bruker Facebook for å diskutere politiske saker. Og vi som kommunen, må være klar over at det også er mange innbyggere som ikke anvender Facebook»*. Det merkes at disse informantene enda befinner seg i en tidsalder hvor de eldre knapt anvender mobiltelefon, noe Røys (2009) avfeier ved å anerkjenne integreringen av digitale verktøy i vår hverdag. Bred samfunnsdeltakelse krever god tilgang til informasjon og offentlig tjenester for alle, hvor informasjon må utveksles fritt i et teknologisk mangfold. God inkluderingspolitikk forutsetter riktig bruk av IKT standarder. Jeg skal på ingen måter avfeie disse uttalelsene, snarer imot illustrerer Dutta-Bergman (2005) sine teorier om at ulik grad av teknologisk kompetanse fører til vekst i digitale skillelinjer, og dermed bidrar til større forskjeller mellom aktører, når debatter føres elektronisk. Hva som konkret skyldes dette er uvisst, men jeg noterer meg at denne gruppen også uttaler at de opplever Facebook som «masete», og at de selv ikke deltar i politiske diskusjoner på nett. Den andre informantgruppen stiller seg heller positive til denne endringen og hevder at et moderne demokrati er avhengig av å vise interesse for hvordan IKT kan benyttes til å bedre samarbeidet og politisk utvikling i kommunen. De hevder at ytringsfriheten styrkes ved at innbyggerne får muligheten til å publisere personlige meninger, i større grad på en offentlig arena enn før. Også fragmenteringen av de tradisjonelle mediene, og såkalt «siling» av informasjon og ytringer endres. Gjennom sosiale medier utvikler nettgenerasjonen en digital kompetanse som ikke bare handler om å beherske digitale verktøy, men å være deltaker i et informasjonssamfunn der

nettverkene får større betydning og den sosiale weben blir arena for samfunnsdeltakelse. (Jenkins 2003) Dette er endringer som vil få betydning for hvordan vi lærer, arbeider og holder kontakten med andre og deltar politisk.

Som et resultat av bevisstgjøring omkring dette, har Porsgrunn kommunen utarbeidet en Værvarsom-plakat, en veileder for ansatte i bruk av sosiale medier. Plakaten skildrer det faktum, at deltakerskapte medier utfordrer skillet mellom det offentlige og det private på en ny måte. Facebook er offentlig, medier fordi vi formidler ytringer gjennom kanaler som er offentlig tilgjengelig. Samtidig er den som ytrer seg, ofte en privat person som ytrer seg i en privat kontekst, om private forhold. Teknisk sett er det ingenting som skiller VGs nettutgave fra en 15-åringers private blogg (Røys 2009). I utarbeidelsesfasen ble det diskutert i hvilken grad kommunen kunne påvirke privat ytringer på Facebook og om det skulle innføres noen forbud om konkrete arbeidsrelasjoner som elev-lærer og pasient-sykepleier. En av de interne informantene forteller at kommunen ønsket å gi de ansatte full ytringsfrihet, og at de selv må ta ansvar for de meningene de selv velger og publisere offentlig. En forbudslinje ville ikke være noen god løsning, heller å vise mistillit til sine ansatte. Han sier - *«diskusjonen har vært svært komplisert, og det er mange forhold vi har måttet ta hensyn til. Det er sikkert mange av saksbehandlerne i kommunen som ikke er personlig enig de politiske beslutningene kommunen som demokratiforvalter har gjennomført. Og de ansatte har alle ulike forståelse for rekkeviddene av Facebook publikasjoner og grad av formalitet i henhold til jobben»*. Han forteller videre om flere negative tilfeller hvor kommunen har måttet se seg nødig til å gripe inn som et overordnet organ og utøve makt. - *«Vi hadde en uheldig episode under valget, hvor det var en leder i et av våre kommunale utvalg som publiserte en ytring som berørte flere partifeller. Det gikk på at de hadde en løssluppen sex-moral, og karakteristikkene var meget friske»* Han påpekte at som kommune var de nødt til å gripe inn, og de tok det opp med vedkommendes partiorganisasjon - *«han ble håndtert der for å si det sånn»*. Dette illustrerer en av Mill (1989) sine teorier, diskusjonen omkring forholdet mellom ulike parter i en offentlig dialog. Hvor enkelte ytringer kan gjøre mer skade enn nytte, ved å ytres offentlig. En av informantene uttaler at kommunen ønsker å praktisere en liberalistisk tankemåte, men understreker at du ikke kan løsrive deg helt fra en yrkesrolle.

Sosiale møtesteder og viktig for at folk skal kunne orientere seg i samfunnet. Ungdom forteller at deltakelse i nettsamfunn er helt nødvendig for å følge med på hva som skjer. De som ikke er medlem av Facebook eller lignende nettsamfunn, opplever at de går glipp av viktig sosial informasjon (Røys 2009). Disse representerer igjen et skifte fra en situasjon der avsenderen før kontrollerte informasjonen som ble sendt, til en situasjon der brukermedvirkning stadig får viktigere betydning. Røys mfl. (2009) vil påstå at de fleste av oss fremdeles opplever den offentlig samtale

om Norge, først og fremst som en kollektiv enetale, som en økonomisk og politisk elite fører overfor oss gjennom tradisjonell enveismedier. Det er denne opplevelsen kommunen ønsker å endre ved og bruke Facebook i sin politiske samtale. Nettet er den første mediekanalen som gjør optimal toveiskommunikasjon mulig. Dette fører til at publikum kan bytte rolle med avsenderen, og kommunikasjonen er autonom, i form av kringkasting. Både informasjon om hva som er bra og dårlig sprer seg raskere. Flere ansatte uttrykker at denne muligheten både bringer med seg ulemper og fordeler, men poengterer at begge sider kan være like viktig. For en kommune er det viktig å fremstå ydmyk i møte med innbyggerne. Røys (2009) hevder at flere av innbyggerne av og til innehar en følelse av at åpne samtaler om de større forholdene i samfunnet, får en negativ tone som nærmest grenser til det paranoide. Dette forsterkes når deltakerne er preget av en følelse av avmakt.

Et konkret tiltak for å endre denne opplevelsen har Porsgrunn kommune strategisk forsøkt å inkludere de yngre innbyggerne til politisk debatt. Under forrige kommunevalg (2011) gav kommunen 16-åringer anledning til å stemme. Tall tilsier at dette inkluderer omkring 8 800 innbyggere (Porsgrunn.kommune.no). Hensikten var å finne ut om nedsatt stemmerettsalder kan få flere ungdommer til å engasjere seg i politikk, og til å stemme ved valget. En av de ansatte uttaler - *«det blir forventet at vi behandler de som voksne og også gir dem respons som voksne. Denne aldersgruppen er storforbrukere av Facebook, derfor anvendte vi også Facebook som profileringskanal for dette»*. Dette tiltaket er også noe innbyggerne roser kommunen for - *«dette virker kun positivt og inkluderende. Spesielt viktig er det for den yngre generasjonen, å vokse opp med den følelsen av å blir hørt. Noe som kan føre til sterkere politisk deltakelse i byen»*.

### **Ukjent borger med kjente meninger**

En åpenhetskultur i sosiale nettverk kan også skape konsekvenser for kvaliteten på innholdet. En uformell analyse av innleggene på den seriøse fagbloggen til NRK, «NRK beta», fant ut at verdien av innholdet var større når folk bidro med innhold under fullt navn. Tips fra anonyme brukere bar preg av å være korte og ofte intetsigende. Mens tips fra identifiserbare brukere var både mer utfyllende og reflekterte innlegg. Andre nasjonale studier bekrefter også at åpenhet omkring identifisering av brukeren, skaper bedre forutsetning for pålitelig innhold og kommunikasjon mellom brukeren på Facebook (Røys 2009). Dette er noe alle informantene anerkjenner og gir uttrykk for gjennom å trekke frem ulike problemstillinger i kommunal kontekst. - *«Dersom du skal ha et argument videre i en politisk debatt i kommunen, må du stå frem med fullt navn. Jeg tror det vil virke positivt på innholdet og føre til at terskelen for useriøse innlegg blir større. Dersom du er oppriktig interessert, deltar du uavhengig om du må legge igjen visittkortet ditt eller ikke»*. Samtidig er det viktig å trekke frem at det ofte oppstår en sterkere trygghet når du skriver online, da

mister mange ansiktet sitt. Flere av informantene er oppmerksomme på at den høye terskelen kommune operer med internt, kan føre til at resurssterke innspill uteblir på grunn av personlig usikkerhet. - *«Jeg ser at det kan være et problem, terskelen som bygges opp med spørsmålet som, er jeg dum? Men jeg tror likevel at oppriktig engasjement overgår frykten for å uttale seg feil»*. Selv det fleste nettsamfunnene operer med «nicknavn», er dette ingen normal norm for nettsamfunnet Facebook (Røys 2009).

Poster (1995) hevder at nettets muligheter visker ut etablerte definisjoner av offentlighet og demokrati, fremstår likevel som et vagt argument for å initiere til politisk debatt på nett. Ifølge Habermas (1989) kan opinionen utøve makt dersom det viser til et resonnement som skiller det fra enkeltpersoners meninger, og meninger med offentlig anliggender. Politisk aktivitet eller diskusjon som resulterer i borgerlig fortjeneste, kan eksistere utenfor den konseptuelle lokaliseringen av den offentlige sfære. En av innbyggerne trekker frem det faktum at enkelte facebookgrupper har fått store konsekvenser til å endre politiske holdinger - *«deltakelsen i denne facebookgruppen førte til at selskapet endret sitt produkt, og det sier hvor mye makt som kan mobiliseres på nett»*.

Svakheter ved den offentlig debatten på nett er at den ofte kan bli politisk farget av sterke enkeltuttalelser, eller retorisk styrke. Dette kan igjen føre til at innbyggerne mister lysten til å delta. Også risikoen for at grupper som bør bli hørt i en sak, ikke selv er brukere av Facebook er tilstede. Flere av de ansatte i kommunen fremhever sosial attraktivitet, som drivkraft for politisk deltakelse blant innbyggerne. En av dem trekker frem Wikipedia som eksempel på suksessfull oppslutning - *«gir vi innbyggerne i Porsgrunn kommune synlige resultater på den jobben de gjør, vil deltakelsen virke demokratiserende. Tenk hvilken positiv virkningen det hadde vært dersom en av ungdommene i kommunen kunne sagt – mitt forslag ble med i Handlingsprogrammet»*.

Delli Carpini (2000) trekker frem muligheten til å delta på en meningsfull måte som en faktor som er avgjørende for troen på innflytelse. Politikken bør ikke bare fokusere på nedgående eller mangel på valgdeltakelse blant innbyggerne, men heller synliggjøre relevansen for stemmegivning. Innbyggerne må også gjøres oppmerksomme på hvor viktig deltakelse er, samtidig som det offentlig apparat må tilrettelegge for enkel deltakelse.

## ***Fra valgurne til valg 2.0***

I følge Pateman (1970) er en viktig forutsetning for innbyggernes politiske deltakelse og ha troen på at man kan gjøre en forskjell. Flere studier viser at Internett har en positiv innvirkning på folks deltakelse og engasjement, når de allerede er politisk aktive fra før (Kavanaugh, Joon Kim, Perez-

Quinones, Schmitz, & Isenhour, 2008) Sæbø (2007) trekker frem OECD, i sine teorier om e-demokrati og IKT. Ved bruk av IKT kan tilgangen til informasjon blir påvirket, noe som kan bidra til å forenkle konsultasjonen mellom det offentlig og innbyggerne. Dette er noe Porsgrunn kommune arbeider aktiv med, ved å anvende e-mail, chat og Facebook. Som nevnt tidligere har kommunen allerede opprettet politiske diskusjonsforum for å utvikle sine tjenester. De ønsker og invitere innbyggerne til å delta elektronisk for å sette dagsorden for den politiske agenda (Sæbø 2007). OECD kategoriserer dette som hovedområde 3, økt innbyggerdeltakelse i offentlige beslutningstakingsprosesser. Kampen og Snijkers (2003) hevder at idealet for bruk av IKT i en politiske kontekst er direkte demokrati. I henhold til teorikapitlet gir denne demokratimodellen innbyggerne mulighet til å direkte påvirke politiske beslutninger. En av informantene stiller seg skeptisk til denne demokratimodellen - *«det kreves ofte stor innsikt i saken, i politiske beslutningsprosesser, derfor er det viktig at personer med kunnskap om emnet tar de viktig beslutningene»*. Hun eksemplifiserer denne kompleksiteten ved å fortelle om opptøyene som utspant seg på Facebook, i anledning nedleggelse av en liten barneskole. Nedleggelsen av barneskolen ble satt i sammenheng med byggingen av et nytt kulturhus i sentrum. Hun opplever at innbyggere flest ikke forstår at finansieringen av et nytt kulturhus, skjer uavhengig av skolenedleggelsen og at dette er to vidt forskjellige forvaltningsoppgaver. - *«Da jeg oppdaget Facebookgruppen «Nei til kulturskole – ja til grendeskoler» ble jeg egentlig mest interessert i hvem innbyggere som faktisk deltok, enn hvor mange som deltok. Jeg tror det er mange som ikke har en bevissthet omkring hvorfor de trykte «liker», det er bare magesfølelsen. De har ikke nok kunnskaper til å se helheten i det»*. Dette understreker den mangesidige kritikken rettet mot direktedemokrati. Hvor en representasjon av flertallet, som innehar unøyaktig kunnskap om en sak, på tross av det overstyrer mindretallet (SNL.no).

Programmene som har blitt utviklet på grunnlag av web 2.0 teknologien, er for eksempel elektronisk stemmegivning. Elektronisk stemmegivning kan forekomme ved bruk av digitale hjelpemidler i stemmelokalet eller ved fjernstemming, hvor stemme gir uavhengig av lokalisering (Altman og Klass, 2005 i Sæbø 2007). Sæbø (2007) gjør oppmerksom på at det finnes en rekke sikkerhetsmessige - og juridiske avveininger, beskrevet i KRD sin rapport (H-2185): Elektronisk stemmegivning -utfordringer og muligheter (2006). En av informantene trekker frem denne og peker på den komplekse prosessen, som for eksempel et kommunevalg. - *«Kommunen har ansvar for å tilrettelegge for politisk stemmegivning, og vi har enda ikke kommet dit hen at flertallet ønsker elektronisk stemmegivning»*. Flere av informantene, eksterne som interne, ser positivt på muligheten til avgi stemme via Internett. En av dem uttaler - *«jeg personlig tror at det vil føre til høyere stemmegivning i kommunen. Du trenger ikke lenger å ta deg fri fra jobb, for å gå ned til valglokale. Du kan gjøre det hjemme ved datamaskinen etter jobb»*. En annen informant setter

denne endringen i perspektiv - *«tenk før så tok man på seg findressen og gikk ned på samfunnshuset for å avgi sin stemme. Puben stengte og dagen var i større grad påvirket av det politiske alvor. I dag kan du stemme ved valget, enten om du er på ferie i utlandet eller på hytta. Noe jeg mener er positivt og passer vår travle hverdag».*

I løpet av det siste året har 76 prosent av internettbrukerne søkt etter informasjon på offentlige myndigheters websider. Om lag halvparten av internettbrukerne har lastet ned offisielle skjema og/eller sendt inn utfylte skjema til myndigheter. To av fem har levert elektronisk selvangivelse via Internett (Seniornett.no). Disse slutningen indikerer en forandring i retning av at innbyggerne selv ønsker muligheten til elektronisk stemmegivning. De eksterne informantene understreker hvor viktig det er å tilpasse og tilrettelegge for demokratisk deltakelse for innbyggerne. En av dem stadfester - *«dersom mine barn opplever at det å avgi stemme ved kommunevalget spiller en viktig rolle, har kommunen lykket. Enn så lenge, vet de knapt forskjell på lokal og nasjonalpolitikk».*

For mange politikere kan det virke som om de sosiale mediene ansees å være lettvinne kommunikasjonsløsninger, med en positive effekt, ved å kunne sende ut signaler om åpenhet, ungdommelighet og villighet til å komme i dialog med velgerne (Pasek og Kenski 2006). Like viktig er det å forstå hvordan nettet fungerer. Sosiale medier handler om deling – og deltakerkultur, så vel som kontinuerlig dialog. Det handler, som så mye annet, å ikke bare ta det i bruk men å bruke det riktig. På tross av at ordføreren i Porsgrunn nærmest operer med monopol på Facebook, i lokalpolitisk kontekst, synes han til gjengjeld å ha forstått hvordan han på best mulig kan benytte seg av Facebook for å fremme demokratisk utvikling og personlig renommé.

### ***Ordføreren har skjont det...***

Ikke all politikk er redusert til mediaeffekter, på tross av at deres visjoner og meninger ofte utspilles gjennom et mangfoldig mediasystem som Facebook. I Porsgrunn Kommune er ordførerens facebookside en aktiv og informasjonsrik side. Spørsmålet om å forstå hvilke koder som gjelder i slike kommunikasjonsfora – misforholdet mellom den folkelige deltakerformen og politikernes distanse til de, de kommuniserer med er viktig. Alle informantene er skjont enige om at ordførerens tilstedeværelse på Facebook er en god løsning, både for han som representant for et politiske parti og for lokaldemokratiet som helhet. En av informantene uttaler - *«det er synd at det ikke er andre som også har skjont det».* En av de ansatte ønsker ikke å bruke maktbegrepet i samtale om hvilke effekt Facebook har på den politiske styringen, men samtykker at digital kunnskap og bruk av Facebook kan resulterer i mer makt. Ordførerens rolle i kommunen innehar posisjonsmakt, han skal være kommunens rettslige representant og innehar beslutningsmyndighet til å underskrive på

kommunens vegne. Hans jevnlige kontakt med administrasjonen og rådmannen, gjør at ordføreren befinner seg i en nøkkesituasjon. Ordføreren skal være kommunens ansikt utad og må derfor være bevisst på alt han gjør. At ordføreren innehar denne kompetansen er noe samtlige informanter bekrefter, en av dem sier - *«han er fullstendig profesjonell og er til enhver tid klar over hvilke hatt han har på seg»*. Enn annen av innbyggerne samtykker - *«han er ordfører 24 timer i døgnet»*.

Innbyggerne er enige om at ordføreren fremstår tilgjengelig fremfor dem og at bruk av Facebook kan virke positivt på den samfunnsrollen en ordfører har. En av den sier - *«han er inkluderende og imøtekommende, han tar nok mer tak i ting enn det kommunen gjør, i hvert fall virker det sånn»*.

Innbyggerne gir også inntrykk for at de har et tradisjonelt forhold til ordføreren - *«i avisene fremstår han som en gallionsfigur, det er han som klipper alle røde snorer»*. I samtale med ordføreren selv fremstår han både morderne og fremoverlent i forhold til ny medier. Han er en fremdriver av e-demokrati og en mann som operer i riktig tidsalder og som deltar i sosiale nettsamfunn for å ivareta og forbedre dialogen mellom stat og samfunn. Ordføreren sier - *«jeg bruker Facebook for å komme i kontakt med innbyggerne og ivareta deres ønske. Alle som bruker Facebook er potensielle velgere»*.

Deltakelse fungerer som en vitaliserende kraft og inngår som en viktig faktor i opprettholdelsen av et stabilt styringssystem, men det kan likevel være utfordrende for en politikere og forholde seg til «alle» innbyggerne (Pateman 1970). Helle-Valle (2002) belyser denne utfordringen og hevder at det kan være vanskelig å håndtere 13 000 venner, på den måten det forventes at en skal gjøre det. Moderne politikk er vel så mye en måte å ekskludere andre fra viktige fora og ha tid til å gjøre det som følger med jobben som toppolitiker. Med andre ord er det viktig å erkjenne seg en balansegang mellom å fremstå folkelig og samtidig være skjernet. Denne utfordringen er større og mer akutt i interaktive, digitale medier enn i konvensjonelle fora. Aldri før har så mange mennesker hatt muligheten til å nå ut med et budskap, og våre digitale foravtrykk er tydeligere enn noensinne (Røys 2009). Flere av informantene forteller om enkeltepisodes som forsterker realiteten om at ordføreren arbeider aktivt med å bedre den offentlig samtalen. En av informantene forteller om en episode i skolesektoren, hvor en kvinne publiserte et innlegg på ordførerens facebookside. Hun skrev om hvordan hun hadde opplevde prosessen med å få ekstraundervisning til sønnen. Kvinnen stod frem med fullt navn og fortalte om de problemene de sto overfor ved å ha et barn med lese- og skrive vansker i skolen. Hun forklarte blant annet at de ikke fikk tilbud om de støtteordninger som de hadde krav på, for å bedre sønnens vansker. Innlegget fikk stor oppmerksomhet og flere medborgere skrev om lignende saker. Saken endte til slutt på ordførerens kontor, til en lengre samtale mellom han og familien. Denne historien bekrefter flere teoretiske tilnærminger jf. teorikapitlet. Giddens (1979) peker på hvordan meningsutvekslingen i den offentlig sfære danner grunnlag for politiske

slutninger. Også Castells (2010) trekker frem hvordan en gjennom sosiale nettsamfunn får muligheten til å mobilisere likestilte og videre påvirke maktforholdene i samfunnet. En av de ansatte uttaler - *«sosiale medier har den fordel at de kan nå ut til mange flere mye kjappere. Det er mye krefter i Facebook, som igjen vil være med på å endre makt- og styringsstrukturer»*.

I kontrast til de øvrige facebooksidene Porsgrunn kommune administrerer, oppfyller ordførerens side flere av Platons krav til en god samtale (Wyller 2006). Ordførerens synes å ha et strategisk mål bak opprettelsen av en dialog og han operer med den forutsetning om å svare hvert enkelt innlegg som kommer inn. Han er samtidig oppmerksom på at det finnes enkelte Facebookgrupper som er gode på å dyrke frem politiske meninger på bekostning av de som ikke er. Sæbø (2007) viser til en rekke løsninger som fremmer e-demokratiet. eKonustualsjon fokuserer på hvordan man kan øke dialogen mellom det offentlig og øvrige interessenter som innbyggere. Og det er dette mye av politikk handler om, å engasjere innbyggere med ulike holdninger og sette de i et system som veier de ulike kravene opp imot hverandre. Økt innsyn i hvordan konsultasjonsprosesser fungerer, har vært sentralt i utviklingen av eDemokrati-løsninger (Whyte & Macintosh, 2001 i Sæbø 2007). Sæbø (2007) illustrerer dette ved å trekke frem ordførerens spørretime, som gir innbyggerne mulighet til å samtale og diskutere politiske saker som beveger lokalsamfunnet. Ordføreren i Porsgrunn kommunen har som følge av de den teknologiske utviklingen flyttet denne samtalen over til digitale nettsamfunn som Facebook. Politikerens personlige karakterer har i senere tid blitt mer synlig og avgjørende for politisk oppslutning. Såkalte eKampanjer kan promotere den enkelte kandidat, og gi mulighet for å kringkaste sine politiske meninger (Rushkoff, 2004 i Sæbø 2007). Dette fører til mangfoldig informasjon om enkeltkandidater, noe som både kan virke positiv og negativt inn, på det totale inntrykket av partiet. Ordføreren er ikke i tvil om at valgkampene fremover vil bli mer og mer digitalisert. Han ser på Facebook som en arena med mulighet til å påvirke velgernes holdninger. Han er også positiv til at man kan anvende Facebook for å beskytte seg mot politiske feilsiteringer og presenterer de ideelle forholdene. Ordføreren understreker Thompson (2002) sin argumentasjon, om at omdømmebygging har blitt en privilegert teknikk for å tilegne seg makt. Som offentlig person er ordføreren oppmerksom på de mange risikomomentene som Facebook innehar, og på spørsmål om ordføreren kan opptre som en privat person på Facebook, tror verken ordføreren selv eller de øvrige informantene at det er mulig. En av den avslutter med å si - *«verken en konge, statsminister, rådmann eller ordfører vil få anledning til å skille sin offentlig rolle fra sin private. Alt du publiserer er og blir offentlig og Facebook har ubegrenset hukommelse»*.

Grunne til at ordføreren lykkes er mange, men først og fremst utpeker det seg en bevisstgjøring omkring hans offentlig rolle og retningslinjer i forhold til legitime ytring i en politisk kontekst. Spesielt for ansatte i ledende stillinger kan det være vanskelig å vite hvilke ytringer som sømmer



seg på Facebook. Kunnskap om dette er derfor svært viktig for å unngå at personens ytringer blir oppfattet som kommunens. Personen må være bevist på det ansvaret som følger ytringen. Ordføreren innehar som nevnt posisjonsmakt, i denne stillingen inngår det en rekke formaliteter og uformelle konnotasjoner. Det finnes ingen uklar signering i politiske uttalelser, han drives nemlig frem av å identifisere sterke politiske utspill. Han representerer en rekke verdier gjennom sitt politiske parti, og er avhengig av åpenhet slik at innbyggerne skal kunne opprettholde sine demokratiske deltakelsesrettigheter. I forhold til kommuneadministrasjonen syntes det å være enklere for ordføreren å balansere hensynet til lojalitet, nøytralitet og integritet i sine uttalelser på Facebook.

### ***Organisasjonskultur og endring i rutiner***

Hvordan Porsgrunn kommune kommuniserer med sine eksterne og interne aktører, sammenfattes i begrepet informasjon og samfunnskontakt. På grunnlag av øvrig drøfting i forholdet mellom kommunen som offentlig organisasjon og innbyggerne, kan vi trekke den slutning at Porsgrunn kommune utfyller kravene og fremstår som en åpen organisasjon (Robstad og Ihlen 2009). Systemteorien som utløper seg i organisasjon er svært fragmentert i kommunen. Porsgrunn kommune opptrer som en åpen organisasjon, noe som innebærer en klausul mellom dem og innbyggerne. Kommunen tjenester har kun verdi dersom innbyggerne benytter seg av dem. Castells (2010) konkretiserer og sier at en organisasjon som tilfredsstiller kundenes krav, og behandler informasjon effektivt har lyktes. Også evnen til å tilpasse og endre organisasjonsstruktur, i forhold de til innspill og tilbakemeldinger som gis av omgivelsene, speiler organisasjonen evne til å skape relasjoner med interessentene (Grunig og Hunt 1984).

Kommunen gir et samlet uttrykk om at de ønsker og være åpnere, siden det er deres oppgave og forvalte demokratiet. For å få til dette, mener flere av dem at det er like viktig for kommunen som organisasjon og aktivt anvende digitale verktøy internt, så vel som eksternt. Organisasjonen kan ofte kan være et hinder i seg selv, for å utvikle nye ideer eller nye virksomhetsformer. Ofte blir nye virksomhetsformer skyvet bort, til fordel for å beholde de etablerte. Ideen om at «disse vet vi allerede fungerer» kan nærmest opptre som en trussel mot de digitale verktøyene og deres mulighet til informasjonsbehandling. Derfor er det viktig å skape en bevissthet omkring behovet for forandring og visjonen om hva forandringen kan føre med seg. Det gjelder å kunne forstå de drivkreftene som fører til utvikling og kontrollere disse ved å trekke frem de ansatte som ser potensialet for forbedring (Nyseth og Aarsæther 2002).

I Porsgrunn kommune opplever jeg at informantene i ulik grad er innstilt på den teknologiske forandringen som påroper dem endringer i forvaltningspraksisen. En av de ansatte, som til daglig

arbeider på personalavdelingen, uttaler - «*hele syklusen går på å få frem lysten til å informere og publisere på nett også blant de ansatte*». Hensikten med endringene bør være å bedre tjenestetilbudet, slik at innbyggerne vet hvilke tjenester kommunen tilbyr. Flere av de ansatte samtaler om Facebook som et supplement og ikke et egnet alternativ til å formidle informasjon alene. Som nevnt tidligere er det informanter som stiller seg spørrende til om de i det hele tatt skal bruke det. Dette indikerer en utfordringen i henhold til en felles organisasjonskultur, som ønsker å modernisere seg i takt med samfunnsutviklingen. Kommunikativ planlegging kan ikke lenger skapes av kommunen som enerådende aktør. Det moderne samfunnet er et multiaktørsamfunn og bør heller fokuserer på samarbeid i planleggingen fremfor kommunikativ (Nyseth og Aarsæther 2002).

Grunig og Hunt (1984) har videreutviklet fire detaljerte modeller for kommunikasjonsstrukturen i en organisasjon. Porsgrunn kommune er på mange måter strukturert og bygd opp etter en symmetrisk kommunikasjonstilnærming. De søker dialog med omgivelsene for å opprettholde stabile og positive relasjoner til utenforstående. Begge parter figurerer som ressurser i samspillet og oppnår utbytte av dialogen. Kommunen som organisasjon er delt i to ulike organer, kommune administrasjonen og et politisk organ. Sistnevnt har til oppgave å bestemme hvilke oppgaver kommunen skal prioritere. De ønsker først og fremst å kontrollere sine omgivelser i form av politisk makt. Kommune administrasjonen er det utførende organ som må forholde seg til de politiske avgjørelsene i kommune. Det er i disse avgjørelsene innbyggerne gis mulighet til å påvirke i form av politiske valg. Også dialog med administrasjon og rådmann kan føre til endringer i tjenestetilbudet. J. Esman (1972) beskriver innbyggernes rolle som både tilfører og mottakere. Kompleksiteten i en organisasjon som forvalter offentlige verdier og demokrati, utfordrer systemteorien på mange måter. Kommunen er avhengig av å kunne anvende og tilpasse ulike modeller til forskjellige kontekster og saker. Digitale verktøy og sosiale medier, kan bidra til å løse eller forenkle disse utfordringene, og føre til at kommunen bedrer sitt tjenestetilbud og forblir en åpen organisasjon.

Den toveis-symmetrisk kommunikasjonsmodellen skisserer de forholdene kommunen som helhet ønsker og praktisere. Organisasjon søker dialog med innbyggerne for komme frem til de mest tilfredsstillende løsningene for interessentene. Facebook, kan være med på å øke tilgjengeligheten og forenkle kommunikasjonsstrukturen, og resultatet vil virke demokratiserende for lokalsamfunnet. Den toveis-asymmetrisk modellen, beskriver derimot realiteten som oppstår mellom innbyggerne og kommune dersom dialog verktøyene ikke anvendes på riktig måte. På tross av at denne modellen innebærer og innhent opplysninger om interessentenes behov, understreker Ihlen og Robstad mfl. (2009) at organisasjonens kommunikasjon med omgivelsen oftest har formål

om å påvirke noen, altså et asymmetrisk utgangspunkt. Cancel, Cameron, Sallot og Mitrook (1997) forsvarer at organisasjonen ikke alltid må imøtekomme, men heller være oppmerksom på det som skjer. En av de ansatte fullfører - *«vi må sørge for at alle blir hørt, men det tilsier ikke nødvendigvis at alle får viljen sin»*.

De tre facebooksidene, «Porsgrunn kommune», «Ung i Porsgrunn» og «Porsgrunn Kulturnatt» bekrefter nettopp dette. På tross av de funksjoner Facebook innehar, er det få funksjoner som dirkete utfører toveis-symmetrisk kommunikasjon praktisert på «Porsgrunn kommune».

Innbyggerne mener at kommunen bør være mer pågående i dialogen med innbyggerne og selv initierer til diskusjon. En av de ansatte møter kritikken med følgende utsagn - *«vi har ansatte med rikelig og ikke minst riktig kompetanse til å utføre de tjenester som en kommune skal. Vi er vel vitende om at dersom vi skal fungere som kommunen er vi nødt for å dra nytte av og engasjere innbyggeren våre. Uten dem er vi ingenting»*. Facebooksiden «Porsgrunn Kulturnatt» befinner seg i grenselandet mellom asymmetrisk og symmetrisk toveis-kommunikasjon. Siden inviterer til dialog og fremstår inkluderende i forhold til øvrige aktører og besøkende, men kommunen opplever svært få henvendelser fra innbyggerne. Ordførerens side kan ansees å være et unntak da denne siden nærmest oppfyller idealkravet.

# Konklusjon

## ***Fire støtteordninger i en oppsummering***

Som presentert i teorikapitlet har House og Kahn (1985) utviklet fire ulike støttefunksjoner sosiale medier kan ha for offentlig sektor. På lik linje har Difi, laget en veileder for bruk av sosiale medier i offentlig forvaltning. Difi ser mange muligheter for sosiale medier, både som formidlingskanal, samarbeidsarena og som et verktøy som fremmer deling av kunnskap. De ønsker med denne veiledningen, å imøtekomme behovet for kunnskap om hvordan offentlig forvaltning skal forholde seg til den nye kommunikasjonsarenaen (DIFIc 2009). Bruk av sosiale medier skal først og fremst dekke informasjonsbehovet til borgerne. Grunne til at jeg velger å aktualiserer de ulike støtteordninger i konklusjonen, er at det enkelt vil gi en helhetlig oppsummering av kommunens konkrete bruk av Facebook, knyttet opp imot kommunens hovedoppgaver. Ved å kategorisere hovedfunnene mine i sentrale støtteordningene får jeg en sammenfatter oversikt over hvordan kommunen utnytter Facebook, til å fremme dialog, samarbeid og demokratisk utvikling. Dette vil igjen skape grunnlag for en bedre forståelse av de endelige slutninger jeg har trukket, og videre anbefalinger for kommunens bruk av Facebook.

**Informasjonsstøtte** – Sosiale medier gjør informasjon lettere tilgjengelig, og kan brukes til å gi mer og bedre informasjon fra det offentlige til innbyggerne. Porsgrunn kommune synes å ha et bevisst forhold til informasjonsforvaltning. Som et supplement til en kommunale nettsiden, som inneholder enorme mengder med informasjon, har kommunen etablert flere facebooksider med ulike formål rettet mot forskjellige målgruppe. Dette kan være med på å forenkle arbeidet med å finne rett informasjon om de mange tjenestene som finnes. Kommunen gir uttrykk for at de ønsker innbyggeren som samarbeidspartner i informasjonsvirksomhet – både som produsent av innhold og til å spre informasjonen. Ved å anvende Facebook blir det enklere for innbyggerne å dele sine meninger, som kan fungere som et direkte talerør, basert på toveis-kommunikasjon mellom det sivile samfunn og kommunen. Målet er å la innbyggerne påvirke politiske beslutninger, og legge premissene for strategisk kommunikasjon.

Det totale inntrykket av kommunens facebooksider, er at det mangler en felles forståelse, og målrettet plan, for bruk av Facebook. Kommunen kan i mye større grad, enn det de gjør i dag, anvende Facebook som et arbeidsverktøy i de forskjellige arbeidsprosessene. Unntaket er selvfølgelig ordførerens facebookside, som anses og fungerer meget godt. Både som informasjonsspreder og som arena for politisk debatt. Inkludering betyr også at man må ta hensyn til prinsipper om universell utforming. Disse prinsippene handler om at produkter og omgivelser utformes på en slik måte at de kan benyttes av alle mennesker, uavhengig av brukersituasjon, og i så

stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpasning eller spesiell utforming. Kommunen arbeider aktivt med å tilrettelegge og opprettholde lik tilgang til informasjon, noe også er grunnen til at kommunen enda vektlegger de tradisjonelle kommunikasjonskanaler. Likevel har kommunen tatt avgjørelser i forhold til bystyre og utgivelse av politiske dokumenter. Kommunen ønsker at samtlige bystyremedlemmer skal motta dokumentene elektronisk og har gitt samtlige representanter en Ipad. Også en oppdatering av saks – og arkivsystemet som tilrettelegger for e-mail er et resultat av en digitalisert kommune.

**Instrumentell støtte** – Facebook gir forvaltningen en kanal der de ber innbyggerne om praktisk hjelp. Tjenester som «Fiks min gate» og «Politiske høringer» er applikasjoner som helt konkret understøtter og oppfordrer til samarbeidsprosesser mellom innbygger og kommunen. Også digitale underskriftskampanjer, stadfester at kommunen ønsker å samarbeide. Det er alle praktiske løsninger som fundamentalt retter seg mot å gange innbyggerne, hvor brukervedvirkning også kan være av stor nytte for forvaltningen. Ideen om å endre underholdningsprogrammet til Kulturnatta i Porsgrunn, fra nedlasting av en PDF-fil til QR-koden, samt omformateringen av nettsiden til mobilformat, vil kunne hjelpe innbyggerne til å enklere håndtere informasjon gitt fra kommunen. Ved bruk av Facebook, gis også kommunen anledning til å jevnlig oppdatere sine brukere med aktuell informasjon, og selv utforske ulike tjenesteløsninger. Utvikling av applikasjoner og moduler, kan være en lærerik prosess, dersom kommunen klarer å håndtere tilbakemeldinger og bruker innspillene strategisk til å utvikle produkter og tjenester. Det gjelder også å gi innbyggerne rom til å finne støtte for meningene sine i samfunnet. Mennesker godtar ofte det vante og kjente, fremfor å godta og utforske det nye, dersom de ikke opplever et fellesskap. Facebook gir innbyggerne mulighet til å mobiliserer likestilte og diskutere fritt gjennom et sosialt nettverk. Spørsmålet om den lave terskelen styrker eller svekker kvaliteten på innspillene ansees å være kontekstavhengig.

**Innovasjonsstøtte** – Facebook gjør det mulig å hente innspill utenfra og forbedre forvaltningens tjenester. Disse innspillene vil igjen virke demokratiserende og bidra til å bedre produktutviklingen. Samtlige informanter påpekte at Facebook åpner opp for flere ideer, og at det er svært viktig å ta i bruk de ressursene som finnes i kommunen og lytte til iderike innbyggere. Brukervedvirkning handler om at forvaltningen kan støtte innbyggerrettede tjenester som innbyggerne selv utvikler – ved simpelthen å åpne data for videre bruk. Dette er noe kommunen selv er oppmerksom på og har av den grunn delt sine programløsninger med andre kommunale og private aktører, som integrering av nettportalens chat på Facebook. Også ønsket om å utvikle applikasjoner for de lokale busstidene ble diskutert i løpet av flere intervjuer, hvor løsningen først og fremst avhenger at fylkeskommunen frigjør sentrale data. Forvaltningen sitter på verdifulle data om nærmiljøet, samfunnsdemografi – og infrastruktur, dersom denne dataen ble frigjort ville både brukere og forvaltningen selv ha utbytte av

at noen videreføder. Brandtzæg (2011) oppfordrer kommunen til å bruke nettet aktivt, allerede på idéstadiet, dette vil igjen føre til åpenhet og fornying.

**Vurderingsstøtte** – Tilbakemeldinger fra innbyggerne er et svært viktig ledd i omdømmebygging og utviklingen til kommunen. Facebook kan på mange måter fungere som et sentralt rom for vurderinger, for offentlig sektor. Siden innleggene som publiseres ofte fremstår usensurert, vil innbyggernes direkte inntrykk inneha en uvurderlig verdi for kommunen. Flere i kommunen gir uttrykk for at de ikke arbeider aktivt med omdømme, noe som virker frustrerende og uprofesjonelt for mange. Selvmotsigende er det derfor at alle ansatte i kommunen ønsker at kommunen skal oppfattes som positiv og ettertraktet for nye innflyttere, noe som kan være vanskelig uten å aktivt arbeide med det. Å skape et godt omdømme handler like mye om å invitere til å vurdere og gi innspill, men også om å overvåke samtalen som skjer i sosiale medier uavhengig av om kommunen deltar eller ikke. Jf. informasjonsstøtte er det viktig at kommunen tilrettelegger for enkle løsninger dersom de skal lykkes når den vil engasjere innbyggerne. Selve ordet «kommune» er en tung ryggsekk å bære for kommunale omdømmebyggere, fordi «kommune» har svak følelsesmessige konnotasjoner. Kommunens omdømme kan styrkes, dersom kommunen samhandler med viktige partnere samt gir innbyggerne innflytelse på lokalpolitikk. Ordførerens facebookside virker med andre ord positivt inn på omdømme, noe som bekreftes av samtlige informanter. Kommunene bør styrke forbindelsen i innbyggernes bevissthet mellom de gode tjenestene kommunen produserer og kommunenavnet. Dette er noe kommunen kan bruke Facebook til, da Facebook først og fremst retter seg mot en yngre målgruppe. Et godt omdømme vil styrke kommunens muligheter til å fylle rollen som arbeidsgiver, tjenesteyter, samfunnsutvikler og forvaltningsmyndighet (Regjeringen.no 2).

### ***Avsluttende slutninger og refleksjon***

I starten av denne oppgaven stilte jeg spørsmål om hvordan Porsgrunn kommune kan anvende Facebook for å styrke sin innbyggerdialog, samarbeid og demokratisk utvikling. I teorien ble det trukket frem et utvalg av globale samfunnsendringer som har ført til en digitalisering av offentlig myndigheter og kommunens forvaltningspraksis. Faktorer som globalisering, deltakelse, dialog, systemteori og demokratiutvikling ble diskutert gjennom relevante teorier hentet fra teoretikere som Castells (2008)(2010), Habermas (1991), Giddens (1997), Sæbø (2007), Ihlen og Robstad (2010) m.fl.

En gjennomgående faktor i hele resultatorientering, viser at Porsgrunn kommune sin administrasjon ikke har noen strategisk mål bak anvendelsen av Facebook, og at de først og fremst har tatt i bruk

Facebook som et resultat av en trend. De anvender Facebook først og fremst for informasjonsformidling fremfor å skape dialog. Kommunen har opprettet et internt diskusjonsforum, som et tiltak for å endre kulturen for deltakelse og meningsutveksling i organisasjonen. Omgivelsene og innbyggerne i Porsgrunn kommune syntes å ligge foran kommunen, i utviklingen og integreringen av digitale kommunikasjonsverktøy, og har utviklet et behov som kommunen ikke syntes å tilfredsstille. Dersom kommunen ønsker samfunnsdeltakelse fra innbyggerne må de selv opptre pro-aktiv, ved å initiere og tilrettelegge for samtale på Facebook. Kommunen er skeptisk til tilbakemeldinger gitt på Facebook, noe som resulterer i en negativ effekt på den tiltenkte dialogen. Kommunens enes heller ikke i forståelse av hvilke samlingseffekt funksjonene til nettsamfunnet Facebook har eller kan oppnå, dersom det anvender dem strategisk. Dette kan være noen av årsak-momentene til hvorfor kommunen mislykkes, i forsøket om å bedre tjenestetilbudet og samarbeidet basert på innbyggernes egne tilbakemeldinger på Facebook.

Tall fra SSB viser ut begrepet informasjonskløft, og kunnskapen om dette virker å utebli i kommunens forståelse for behovet og bruken av Facebook. Kommunen henviser til nettsiden i samtale om informasjonsspredning og opplyser at de ikke ser noen spesiell informasjon som kun kan publiseres på Facebook. På bakgrunn av teorikapitlet trekker jeg den slutning at Facebook innehar unike muligheter for toveis-symmetrisk kommunikasjon, noe som uteblir på en tradisjonell nettside. Kommunen bør erverve seg kunnskap om de ulike funksjoner sosiale medier har, fremfor de tradisjonelle. Også etterspørselen om erfaring fra andre organisasjoner eller kommuner syntes å være et avventende feiltrinn. Sosiale medier og Facebook endres raskt, og kommunen vil komme på etterskudd dersom de venter for lenge med å igangsette tiltak, som styrker innbyggerdialogen. Dette skyldes igjen for liten kunnskap om mediets potensialet og virke. Det oppleves nærmest som frykten for negative tilbakemeldinger på i et offentlig diskusjonsforum, overgår verdien av de innspill kommunen kan utnytte i prosessen ved å videreutvikle sine tjenester.

Og hva er egentlig årsaken til at ordføreren i Porsgrunn kommune har lyktes i arbeidet med Facebook i større grad enn kommuneadministrasjonen? Ordføreren, som på lik linje med øvrige politikere, er avhengig av innbyggernes støtte for å kunne utøve makt i lokalsamfunnet. Den direkte og nære relasjonen mellom en ordfører og innbyggerne, syntes å være mye av årsaken til at ordføreren anvender Facebook slik han gjør. Han understreker at alle innbyggerne er potensielle velgere, noe som stadfester hans fundamentalistiske forståelse for deltakelse og dialog i et lokalsamfunn. Ordføreren selv syntes å inneha rikelige kunnskap om hvilke muligheter for omdømme - og relasjonsbygging, som ligger i Facebook. Kommuneadministrasjonen syntes utelukkende og ha for lite fokus på omdømme og forståelse for hvilke oppfatning innbyggerne har

av kommunen. De opptrer som et strekt byråkrati, på tross av at de innehar forståelse for at kommunen mister sin verdi dersom innbyggerne ikke tilfredsstilles av tjenestetilbudet.

Samtidig er de viktig å trekke frem at Porsgrunn kommune likevel arbeider med å endre strategisk atferd på Facebook, og å ta steget fra passiv til pro-aktiv og aktivt deltakelse. De er på ingen måte dårlig på det de gjør, men mangler kunnskap om hvorfor de gjør det de gjør. Arbeidet med en kommunal kommunikasjonsstrategi er påbegynt, noe som vil virke positivt på de uklare retningslinjene og arbeidsforholdene som kommunen opplever i dag. Også tiltak som «Fiks min gate» og digitalisert underskriftskampanjer virker positivt inn på endringsarbeidet. Sider som Porsgrunn Kulturnatt og Ordfører Porsgrunn kommune er gode eksempler for videre arbeid med kommunens øvrige facebooksider. Det er viktig å være oppmerksom på de sikkerhetsmessige utfordringer kommunen står overfor, i integreringen av Facebook. Kommunen er til for innbyggerne og deres kunder utleverer sensitive opplysninger som skal hemmeligholdes. Utfordring ved å etablerer sosiale diskusjons plattformer, er at brukere og ansatte må være inneforstått med Værvarsom-plakatens formål, hvor kritikk rettet mot enkeltpersoner, som kan identifiseres til ansatte, ikke skal forekomme.

Kommunen innrømmer og ikke oppfordre aktiv til dialog, på tross av at de gir uttrykk for et ønske om det. På grunn av uklare retningslinjer og ansvars beskrivelser, om hvem som skal gi tilbakemeldinger på Facebook, anser kommunen det som mer skadelig enn fordelaktig å starte dialog. Uklare retningslinjer internt, påvirker arbeidet med Facebook i kommunen. Det hele virker som om kommunene enda ikke har forstått hva som er nødvendig for at dialogen skal fungere, og hvilke verdi dette kan ha både kommunen og lokalsamfunnet. De nødvendig funksjonene og digitale verktøyene eksisterer, men bruken er svært begrenset i den daglig forvaltningspraksisen. Innbyggerne er enig om at kommunen bør aktualisere disse utfordringene og integrere Facebook i den daglige tjenestedriften. Igjen er unntaket ordføreren facebookside, hvor ordføreren er bevisst på å besvare innleggene, samt vise respekt og forståelse for de innspill som innbyggerne publiserer.

**Teoretiske implikasjoner** - flere teoretiske tilnærminger utpeker seg som interessante å forske videre på. Tilnærmingen til hvordan dialog virker avgjørende for et vellykket samarbeid, og hvordan J.S Mill (1989) vektlegger dialog for et velfungerende demokrati, syntes å være like aktuell på den digital handlingsarena som en ikke-digital. Likeså virker Castells (2010) å ha en nærgående og reflektert tilnærming til den digitale tidsalder, og har fungert utmerket som en av de mest anvende teoretikerne i denne oppgaven. På leting etter etablerte kilder, med innfallsvinkel på hvordan innbyggerne faktisk forholder seg til en kommune på Facebook, bli søket avansert og



snevert. Men alt tyder på at også dette fagfeltet vil utvides de neste årene. Skulle oppgaven hatt en enda mer demokratisk vinkling ville nok teoretiskere som Sæbø og Päivärinta, blitt mer diskutert. Omdømmebygging, identitet og sosialdannelse springer ut av begrepet Informasjons – og samfunnskontakt, hvor kommunen på mange måter kunne hatt glede av å reflektere rundt Robstad og Ihlen (2009) sin tilnærming av systemteori.

## **Anbefalinger og muligheter for videre forskning**

På bakgrunn av denne studiene velger jeg å fremme fire anbefalinger for videre bruk av Facebook i kommunen. For at arbeidet skal oppleves som effektiv og tilegne seg nytteverdi, er det viktig at kommunen enes om strategisk atferd og mål. Det utpeker seg fire klare arbeidsområder.

**1. Kommunen bør, i den grad det anses som konstruktiv tilbakemelding, opptre lydhør i dialogen på Facebook.** Kommunen innrømmer at de verken lytter eller svare på innleggene på Facebook, noe som tilintetgjør den tiltenkte dialogen.

**2. Kommune bør standardisere bruk av Facebook i enkelte prosesser.** Kommune har allerede startet utviklingen av digitalisert forvaltningspraksis, som digitale underskriftskampanjer. Men de bør også aktivt anvende IKT, for å fremme og utvikle de tjenester som kommunen skal tilby og utføre.

**3. De bør utvikle praksiser for bruk av Facebook internt i organisasjon og aktiv endre deltakerkulturen.** Dette vil gjøre at kommunen oppleves som mer åpen både for ansatte og innbygger. Et tiltak til denne endringen, er det interne diskusjonsforumet organisasjonen har opprettet på intranettet.

**4. Stimulere innbyggerne til dialog og deltakelse.** Dersom innbyggerne ser synlig resultater av deres deltakelse, vil tersklene for deltakelse mest sannsynlig senkes neste gang kommunen ønsker tilbakemelding og debatt.

Dersom jeg skulle utvidet oppgaven og trukket inn andre forskningsområder, hadde det først og fremst vært meget interessant og rette oppmerksomhet om i hvilken grad politiske partier og profiler anvender Facebook, og på hvilke måte dette påvirker demokratiet. Opplever borgerne det positivt eller negativt å kunne kontakte statsministeren eller finansministeren på Facebook? Jeg ville også undersøkt nærmere hvilke kulturelle tendenser som viste seg blant innbyggernes deltakelse. Er det slik at større tilgjengelighet fører til større deltakelse eller er det andre sosiale faktorer som spiller inn på prosessen, for å få innbyggerne engasjert? Og hvor villig er egentlig politikerne til å iverksette tiltak basert på digitale underskriftskampanjer og lignende? Porsgrunn kommunen har til nå gjort et godt arbeid med å integrere Facebook, men det er fortsatt mye potensial i prosessen, til å gjøre det bedre!

## Litteraturliste

Alexander, J.C «Globalization" as Collective Representation: The New Dream of a Cosmopolitan Civil Sphere». Springer Stabel,; 81-90. Hentet fra: International Journal of Politics, Culture, and Society, Vol. 19, No. 1/2, The New Sociological Imagination II. (2005).

Arsenault, Amelia, and Manuel Castells. «Forthcoming. Structure and dynamics of global multimedia business networks» International Journal of Communication og Caputo, Dante, «La democracia en America Latina. Pograma de Naciones Unidas para el Desarrollo» Buenos Aires, Argentina: Aguilar, Altea, Alfaguara.( ed. 2004).

Areca AS. Spørreundersøkelse gjort av Areca AS, om nasjonale kommunes bruk av sosiale medier. Hentet 05.02.2012 <http://www.areca.no/wp-content/uploads/2010/11/Kommunale-Kanaler-2010.pdf>

Arxiv.org. Forskningsresultater «Validation of Dunbar's number in Twitter conversations» basert på den britiske sosialantropologen Robin Dunbar hans teorien om Dunbars tall. Hentet 03.02.12.  
[http://arxiv.org/PS\\_cache/arxiv/pdf/1105/1105.5170v1.pdf](http://arxiv.org/PS_cache/arxiv/pdf/1105/1105.5170v1.pdf)

Avl. David «Facebook me! A Guide to Socializing, Sharing, and Promoting on Facebook» Andre utgave. Peachpit Press (2010).

Barber, Benjamin R. «Jihad vs. McWorld» New York: Times Books (1995).

Baldersheim, H., Haug, A. V og Øgård, M. «Mot den virtuelle kommunen: studier i edemokrati og e-forvaltning» Bergen: Fagbokforlaget (2008)

Bernays, Edward L. «The engineering of consent» University of Oklahoma Press. Norman Ol (red) (1955).

Bertalanffy, Ludwig von, «General system theory: Foundation, development, applications.» Rev utgave. New York, Braziller (1968).

Bloor, Michael «Techniques of validation in Qualitative research: a critical commentary» i Milles, Gale og Robert Dingwall (red): Context and method in qualitative research. London Sage (1997).

Boyd.D.M og N.B Ellison «Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship». I «Journal of Computer-Mediated Communication» Article first published online (2007).  
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/full> Hentet 02.02.12.

Brandtzæg, Gillund, Krokan, Kvalnes, Melling og Wessel-Aas. «Sosiale medier i all offentlighet. Lytte, dele og delta» Kommuneforlaget (2011).

Brandtzæg, J.P og M.Lüders «eBorger 2.0.Den alminnelige borger som leverandør for offentlig informasjon». En SINTEF-rapport skrevet på oppdrag fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet (2008). [http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/e\\_borger\\_20.pdf](http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/e_borger_20.pdf) Hentet 24.01.12.

Brecht, B. «Radioteori. In E. Thygesen (Ed.) Folkets røst: offentlig adgang til massemediene» København: Tiderne Skifter (1974).

Broom, M og A.H. Center «Effective Public Relations» 9 utgave. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. (2002).

Brox, Ottar «Praktisk samfunnsvitenskap» Universitetsforlaget, Oslo (1995).

Cancel, A, Glen. T. Camreon, L.M.Sallot og M.A. Mitrook «It dipends: A contingency theory of accommodation in public relations. Public relations Review, 25(2):171-197. (1997).

Castells, Manuell. «The rise of the networks society». Oxford: Blackwell (2000).

– Castells. M «The rise of the network society» With a new preface. (2 ed) The information age: Economy, society, and culture. Volume 1. Wiley-Blackwell. A John Wiley and Son, Ltd, Publication 2001

– Castells. M «The Internet Galaxy». Oxford: Oxford University Press (2001).

– Castells, M.. «The network society: A cross-cultural perspective» Northampton, MA: Edward Elgar. (red 2004).

– Castells. M «The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and global governance» The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science 2008 616: 78  
Published by: Sage. On behalf of American Academy of Political and Social Science. (2008).

– Castells. M, «Communication power». New York: Oxford (2009).

– Castells M. «The rise of the network society» With a new preface. (2 ed) The information age: Economy, society, and culture. Volume 1. Wiley-Blackwell. A John Wiley & Son, Ltd, Publication (2010).

Chesbrough, H.W. «Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from

Technology». Boston: Harvard Business School Press, (2003).

Christensen, Clayton M. «The innovators dilemma: when the new technologies causes great firms to fail» Harvard College US (2003).

Creswell J.W og V.L Plano Clark «Designing and Conducting Mixed Methods Research» Sage (2010).

Crotty, Michael «The foundations of social research – meaning and perspective in the research process» Sage Publications (1998).

Cutlip, Scott M., Allen H, Center. og Glen M.Broom «Effective public relations» 8 utgave. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. (1999).

Dahlgren, P «The internet, public spheres and political communication: dispersion and deliberation» Political communication, 22, 147-62. (2005).

Delli Carpini, M.X «Gen.com: youth, civic engagement, and the new information enviroment.» Political communication 17, 341-9. (2000)

Denzin, Norman K og Yvonna S. Lincoln «Introduction: entering the field of qualitative research» I Denzin, Norman K og Yvonna S. Lincoln (red): Handbook of qualitative research. Thousand Oaks: Sage. (1994).

–Denzin, Norman K. og Yvonna S Lincoln. «Strategies of qualitative inquiry» (2nd edition) Sage publications, (2003).

DIFIA Direktoratet for IKT og forvaltning. Hentet 15.04.12.

<http://www.difi.no/artikkel/2010/08/hvor-mange-bruker-sosiale-medier-i-norge>

– DIFIB «sosiale medier i forvaltningen» 2012. [http://www.difi.no/filearchive/difi-rapport-2012-2-sosiale-medier-i-forvaltningen\\_2.pdf](http://www.difi.no/filearchive/difi-rapport-2012-2-sosiale-medier-i-forvaltningen_2.pdf) Hentet 16.04.12

– DIFIC «veileder i sosiale medier for forvaltningen» 2009 <http://www.difi.no/filearchive/veileder-i-sosiale-medier-for-forvaltningen-pdf-pdf> Hentet 02.02.12.

– DIFID «Fremlegg av årets offentlig nettsted 2011»

<http://kvalitet.difi.no/resultat/prisutdeling2011/#kommunal> Hentet 04.02.12

– DIFIE «Referanse katalog for IT-standarder i offentlig sektor»

<http://www.standard.difi.no/forvaltningsstandarder/referanse katalogen-html-versjon> Hentet

08.02.12.

Dijck, Van. J «Media,Culture and Society» Users like you? Theorizing agency in user-generated content” Published by: SAGE. (2009)

Dutta-Bergman, Mohan. J. «The antecedents of community-oriented Internet use: Community participation and community satisfaction. Journal of Computer-Mediated Communication» 11(1), article 5.Department of Communication, Purdue University.(2005)  
[http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue1/dutta\\_bergman.html](http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue1/dutta_bergman.html) Hentet 27.03.12.

DOK.no DOK – Nasjonal dokumentssenter for personer med nedsatt funksjonsevne.  
<http://www.doksenter.custompublish.com/hva-er-e-demokrati.434653-46077.html> Hentet 02.02.12.

Dosi.G, Freeman. C, Nelson. R, Silverberg.G, og L. Soete «Technical change and economic theory» Printer publishers London and New York. MERIT/IFIAS (1988).

Enzensberger, H. M. «Constituents of a Theory of the Media. In N. Montfort og N.Wardrip-Fruin» (Edt) The NewMediaReader S:259-276. Cambridge, Mass.: MIT Press (1970) (2003)

Esman, M..J «The elements of institution building» i J.W. Eaton (red) «Institution building development» (s 19-40) Beverly Hills, CA: Sage. (1972)

Facebook.com - Facebook.com sin egen presseinformasjon.  
<https://www.facebook.com/press/info.php?factsheet> Hentet fra 02.02.12.

Featherstone. F og S.Lash «Globalization, modernity and the spatialization of social theory: An introduction». I Featherstone, Lash og Roland «Global modernities». Stage Publications, London, (1995).

Giddens, A «Central problems in social theory: Action, structure, and contradiction in social analysis» University of California Press, Berkley (1979)

– Giddens. «Modernitetens konsekvenser» – oversatt av Are Eriksen”. PAX forlag, Oslo, (1997)

Gartner.com «Government and WEB 2.0: The emerging Midoffice» 2007. Funnet på  
[http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=526029&ref=g\\_search](http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=526029&ref=g_search) Hentet 31.01.12.

Grunig, J.E «Organizations and public relations: Testing a communication theory» Journalism Monographs 46. (1976).

– Grunig, J. og Todd Hunt. «Managing public relations». New York: Holt, Reinhart og Wintson. (1984)

– Grunig, J. E , F. C. Repper . «Strategic management, public og issues» I Grunig, J.E, D.M. Dozier, W. P. Ehling, L.A.Grunig, F.C. Repper og J. White. «Excellence in public relations and communication management». (red) (3: 117-158) Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. (1992)

Gubrium, Jaber F og James A. Holstein «The new Language of Qualitative Method» Oxford University Press. (1997).

Habermas, Jürgen.. «Legitimation crisis». London: Heinemann Educational Books. (1976)

– Habermas, J «The Structural Transformation of the Public Sphere» An Inquiry into a Category of Bourgeois Society Cambridge: Polity [1962] (1989).

– Habermas, «Borgerlig offentlighet: En analyse av offentlighetens endrede struktur» Oslo. Gyldendal (1991).

– Habermas, «Borgerlig offentlighet. Dens fremvekst og forfall. Henimot en teori om det borgelige samfunn. Oslo: Gyldendal (2001)

Haythornthwaite, C. «Social networks and Internet connectivity effects. Information, Communication & Society» 8(2), 125-147. (2005).

Held, David, Anthony McGrew, David Goldblatt og Jonathan Perraton «Global Transformations: Politics, Economics, and Culture» Stanford University Press; 1 edition. (1999)

– Held, D og Aysa Kaya “Global inequality: patterns and explanations” Cambridge, UK: polity. (2006)

Helle – Valle, J. «Fra modernisering til globalisering» I Nielsen F. og Smeda O.H. ”Mellom himmel og jord. Tradisjoner, teorier og tendenser i sosialantropologien”. Fagbokforlaget Oslo. (2000).

House, J.S og R.L. Kahn «Measures and concepts of social support» I Cohen, S og S.L Syme (red) «Social support and health» s:83-108. Fla Academic Press (1985).

Ihlen, Øyvind og Per Robstad «Informasjon og Samfunnskontakt – perspektiver og praksis». Fagbokforlaget, 3 opplageet (2009).

ISF. ISF – institutt for Samfunnsforskning.

<http://www.samfunnsforskning.no/ISF/Nyhetsarkiv/Sosiale-medier-som-politisk-verktoey> Hentet 05.02.12

ITU-rapport. International Telecommunications Union. «Measuring The Information Society»

<http://www.itu.int/net/pressoffice/backgrounders/general/pdf/5.pdf> Hentet 06.02.12.

Jenkins, Henry (ed. with David Thorburn) «Democracy and New Media». Cambridge, Mass.: MIT Press. P385 (2003).

Kampen, J. K. og Snijkers, K. «E-Democracy: A Critical Evaluation of the Ultimate EDream». Social Science Computer Review, 21(4), 491-496.(2003)

Kaku, Michio. «Hyperspace: A scientific Odyesse through parallel Universes, Time wraps, and the 10<sup>th</sup> dimension». NY. Oxford University Press (1994).

Kaplan, Andreas M. og Michael Haenlein «Users of the world unite. The callanges and opportunitues of social media». Business Horizons 53 (1): 59–68 (2010).

Karlsen, Terje. «Kommunikasjon - målstyrt samarbeid og informasjon » (red.) utgitt av Universitetsforlaget. (1998). Kan leses på: [http://www.nb.no/utlevering/contentview.jsf?&urn=URN:NBN:no\\_nb\\_digibok\\_2009030204017#&struct=DIV16](http://www.nb.no/utlevering/contentview.jsf?&urn=URN:NBN:no_nb_digibok_2009030204017#&struct=DIV16) Hentet 11.03.12.

Katz, Daniel og Robert L. Kahn «The sosial psykology of organizations» 2. utgave New York: John Wiley and sons. (1978:22).

Kavanaugh, Andrea, B. Joon Kim, Manuel Pérez-Quñones, Joseph Schmitz, og Philip Isenhour. «Net Gains in Political Participation: Secondary Effects of Internet on Community» Information, Communication and Society, 11(7), pp. 933-963. (2008)

Kränge. O og Øia, T: «Den nye moderniteten – ungdom, individualisering, identitet og mening». J.W Cappelens Forlag AS, Oslo (2005).

Kvale, Steinar «Det kvalitative forskningintervju» Gyldendal. Oslo:Ad Notam (1997).

- Lactis, Eric. «Shock absorption: in the info age, we've become blasé». The Seattle Times. Feb 7, L2. (1999)
- Leitch, Shirley og David Nilson «Bringing publics into public relations: New theoretical frameworks of practice». I Heath, Robert.L (red) «Handbook of public relations». (s 127-138). Thousands Oaks. CA: Sage. (2001).
- Low, Setha M., and Neil Smith, eds. «The politics of public space». New York: Routledge. (2006).
- Lunde-Danbolt, S.A «Altut – fordi demokratiet er åpenhet». Debattinnlegg 11.05.2009. Tilgjengelig på: <http://aftenposten.no/meninger/debatt/article3358387.ece> Hentet 03.02.12.
- Mann, Michal "The sources of social power: A history of power from the beginning to A.D 1760". Cambridge University Press (1986)
- Milgram, Stanley. «The experience of living in cities» Science 167:1461-8. 1970.
- Miles M.B «Learning to work in groups: a practical guide for members & trainers» Første gang publisert i 1959. Deretter: Educator's International Press (1998).
- Miles M. B og A. Michael. Huberman «Innovation up close» Plenum Press, New York (1984).
- Miles, M. B. Og Huberman, A. M. «Qualitative data analysis» (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. (1994).
- Mill, John, Stuart «On Liberty and Other Writings» Cambridge University Press. (1989).
- Mulgan, G «Innovation in Public service» Uploaded on IDEAS Knowledge (2005). <http://www.idea.gov.uk/idk/aio/1118552> Hentet 05.02.12.
- Nations, D. 1. «What is social media» <http://webtrends.about.com/od/web20/a/social-media.htm> Hentet 01.02.12.
- Nations, D. 2. What are social media sites» <http://webtrends.about.com/od/web20/a/social-media.htm> Hentet 01.02.12.
- NRKbeta.no 1.. Tilgjengelig på: <http://nrkbeta.no/2009/10/07/erfaringar-fraa-postnummerdugnaden/> Hentet 20.03.12.
- NRKbeta.no 2. Video av: Bilgil, Melhi. <http://nrkbeta.no/2009/01/20/internetts-historie/> Hentet



24.01.12.

Nyseth, T. og Aarsæther, N. «Nærdemokrati. Teori og praksis». Oslo: Samlaget.(2002)

Owyang, Jeremiah 2012. Slideshare fremlegg av Jeremiah Owyang, Andrew Jones og Christine Tran. «Includes input from 71 ecosystem contributors A Strategy for Managing Social Media Proliferation January 5, 2012» <http://www.slideshare.net/secret/F6qBgruPPzcGPO> Hentet 08.03.12.

Palmer, V. M. «Field studies in sociology: a students manual» University of Chicago, Chicago (1928).

Pasek, J., K. Kenski, et al. (2006). "America's youth and community engagement: How use of mass media is related to civic activity and political awareness in 14-to 22-year-olds." Communication Research 33: 115-135. I Bucher. Taina, Ardis Storm-Mathisen og Jo Helle-Valle Oppdragsrapport nr. 2-2009, SIFO «Ungdom, politikk og internett - en akademisk refleksjon over norsk ungdoms samfunnsdeltakelse og politiske engasjement online». (2009)

Pateman, C. «Participation and democratic theory». Cambridge, Cambridge university press (1970).

Poster, Mark. «The Second Media Age». Cambridge: Polity (1995)

Putnam, Robert D. «Bowling alone: The collapse and revival of American community». New York: Simon & Schuster(2000)

Päiväranta, T. og Sæbø Ø. «Models of E-democracy. Communications of the Association for Information Systems» 17, 24. (2006)

Porsgrunn.kommune.no – Porsgrunns kommunale nettside.

<https://www.porsgrunn.kommune.no/Hovedmeny/Lokalpolitikk/Valg-2011/Stemmerett-for-16--og-17-aringer/> Hentet 21.03.12

Prahalad, C.K., and V. Ramaswamy. “The Future of Competition: Co-Creating Unique Value with Customers” Boston: Harvard Business School Press, 2004. Leses på <http://www.enotes.com/open-closed-systems-reference/open-closed-systems> Hentet 21.03.12.

Regjeringen.no 1. Arbeiderdepartementet – Diskrimineringsloven.

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-33-2004-2005-/17.html?id=395279> Hentet 25.01.12.

Regjeringen.no 2. Fornyings -, administrasjon og kirke departementet. «Deltakerdemokrati, hva er det?» <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/nouer/1994/nou-1994-17/8/2.html?id=334571>

Hentet 26.01.12.

Regjeringen.no 3. Fornyings – administrasjon og kirke departementet.. «På nett med innbyggerne. Regjeringens digitaliseringsprogram». Stoltenberg og Aasrud 04.2012

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/kampanjer/dan/pa-nett-med-innbyggerne.html?id=677791>

Hentet 15.04.12.

Repstad, Pål. «Mellom nærhet og distanse» Kvalitative metoder i samfunnsfag. Universitetsforlaget AS (1987).

Rose, L og A. Skare «Lokalt forlke styre i klemme? Noen momenter vedrørende innbyggerenes forhold til kommunen og kommunepolitikken». Forskningsnotat 01/96. Institutt for statsvitenskap, Universitetet i Oslo (1996)

Ryen, Anne. «Det kvalitative intervjuet. Fra vitenskapsteori til feltarbeid». Fagbokforlaget, Bergen (2002).

Røys, Heidi Grande «Delte meninger om nettets sosiale side» Universitetsforlaget (2009).

Sande, Øystein . «Informasjon og samfunn» Fra Sande: Informasjon og demokrati. NKS-Forlaget, Oslo s: 21-45. (1987)

Sassen, Saskia. «Territory, authority, rights: From medieval to global assemblages». Princeton, NJ: Princeton University Press (2006).

Seniornett.no EzPublish <http://www.seniornett.no/layout/set/print/Emner/Samfunn/Delta-sosiale-nettsamfunn> Hentet 10.03.12

Iyengar, Shanto «Subjective Political Efficacy as a Measure of Diffuse Support» Public Opinion Quarterly Vol. 44, No. 2 pp. 249-25. Publisert av American Association of Public opinion research.

(1980)

Silverman, David. «Doing qualitative research. A practical Handbook. London Sage (2000).

Simmel, Georg. «The metropolis and mental life» i «The sociology of Georg Simmel, pp. 409-24. NY: Free press (1950).

SNL.no – Det store norske leksikon <http://snl.no/demokrati> Hentet 20.03.12.

SSBa - Statistisk sentralbyrå.

Samfunnsspeilet nr. 6, 2000 «Internett og mobiltelefon – ikke lenger for de få».

<http://www.ssb.no/ssp/utg/200006/6.shtml> Hentet 14.03.12.

- SSBb – Statistisk sentralbyrå

IKT-bruk i husholdningene, 2. kvartal 2011 «Tre av fem deltar i sosiale nettsamfunn»

<http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/> Hentet 14.03.12

Stenseth, Børre og Håkon Tolsby «Læringsprosessen – læring i digitale omgivelser» (2002).

<http://www.ia.hiof.no/~borres/nymet/pages/iterasjon.html> Hentet 24.02.12.

Stewart, Angus.. «Theories of power and domination: The politics of empowerment in late modernity» London: Sage. (2001)

Storsul, T. «Transforming telecommunications: democratising potential, distributive challenges and political change» Oslo: Faculty of Arts Unipub (2002).

Svare, Helge «Den gode samtalen – kunsten og skape dialog». PAX Forlag AS, Oslo (2006)

Sæbø, Ø. Rose, J. og Skiftenes Flak, L. «The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area». Government Information Quarterly, 25(3), 400-428. (2008)

Sæbø, Ø. «Bruk av nettet i lokalpolitisk sammenheng» PDF S:1-21. (2007).

Teknologirådet.no (2004) <http://teknologiradet.no/FullStory.aspx?m=63&amid=137> Hentet 25.04.12

Thagaard, Tove. «Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitative metoder». Fagbokforlaget, Bergen (1998).

Thompson, John B. «Political scandal: Power and visibility in the media age». Cambridge, UK: Polity. (2002).

Trochim, William M.K «Research methods knowledge base» Cengage Learning, (2006).

Tufte, Thomas og Gitte Stald «Global encounters – Media and cultur transformation». John Libbey Publishing. (2002).

Van der Meiden, Anne. «Public relations and other modalities of peodwaaional communication: Asymmetric presuppositions for a new theoretical discussion». International Public Relations Rewiev.16 (3):8-11. (1993).

Volkmer, I. «The global network society and the global public sphere.» Journal of Development 46 (4): 9-16. (2003)

Wyller, Egil A. Platons samlede verker bind VI «Parmenides» Vidarforlaget (2004).

Weiss, Robert Stuart «Learning from strangers: the art and method of qualitative interview studies» Free Press (1994).

Windal, S, Jean T. Olson og Benno Signitzer. «Using kommunikation theory: An introduction to planned communication. London: Sage (1992).

W3c.org. Hentet 19.01.12 <http://www.w3.org/History.html>

Yin, Robert K. “Case Study Research: Design and Methods”. Fourth Edition. SAGE Publications. California, (2009)

2MEDA «Internetts arkitektur og historie»

<http://2meda.wikispaces.com/Internetts+arkitektur+og+historie> Hentet 08.02.2012.

## Figurer

Figur 1: Organisering av oppgaven.

Figur 2: Tilhenger og direktedemokrati. *Basert på de fire e-demokratimodellene av Päivärinta & Sæbø, 2006.*

Figur 3: Liberalt og deltakerdemokrati. Ibid.

Figur 4: Teorikapitlets begreper klassifisert i diskusjonsperspektivene.

Figur 5: Fremgangsmåte og analyse.

## Vedlegg

Vedlegg 1: Informasjonsskriv

Vedlegg 2: Intervjuguide

Vedlegg 3: Facebookside: «Porsgrunn kommune» Printscreen 08.05.2012.

Vedlegg 4: Facebookside: «Porsgrunn Kulturnatt» Printscreen 08.05.2012.

Vedlegg 5: Facebookside: «Ordfører i Porsgrunn kommune» Printscreen 08.05.2012.

Vedlegg 6: Facebookside: «Ung i Porsgrunn». Printscreen 08.05.2012.

# Vedlegg

## 1. Informasjonsskriv

Skien, 16 januar 2012.

### Forespørsel om å delta i intervju i forbindelse med en masteroppgave

Jeg er masterstudent i samfunnskommunikasjon ved Universitetet i Agder og holder nå på med den avsluttende masteroppgaven. Temaet for oppgaven er sosiale medier, og jeg skal undersøke hvordan Porsgrunn kommune bruker sosiale medier, primært Facebook, i sin informasjonsformidling. Jeg er interessert i å finne ut om Kommunen som informatør klarer å opprettholde eventuelt vedlikeholde en dialog med lokale innbyggere.

For å finne ut av dette, ønsker jeg å intervjuere personer som enten arbeider med dette eller er med på å bestemme hvilke rolle sosiale medier skal ha i kommunens kommunikasjonsstrategi.

Spørsmålene vil dreie seg hvordan kommunen bruker Facebook, hvorfor de velger dette mediet, og hvilke utfordringer som dette har fulgt med seg. Som en del av oppgaven vil jeg også forsøke å finne ut i hvilke grad kommunen oppnår det de ønsker. Engasjeres innbyggerne gjennom mediet og deltar de i en tenkt dialog? Jeg vil bruke båndopptaker og ta notater mens vi snakker sammen.

Intervjuet vil ta omtrent en time, og vi blir sammen enige om tid og sted.

Det er frivillig å være med og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Dersom du trekker deg vil alle innsamlede data om deg bli anonymisert. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og opptakene slettes når oppgaven er ferdig, juni 2012 .

Dersom du har lyst å være med på intervjuet, er det fint om du skriver under på den vedlagte samtykkeerklæringen og sender den til meg.

Hvis det er noe du lurer på kan du ringe meg på 48 21 42 88, eller sende en e-post til [milla\\_g\\_88@hotmail.com](mailto:milla_g_88@hotmail.com). Du kan også kontakte min veileder Øystein Sæbø ved UIA, Institutt for informasjonssystemer på telefonnummer 38 14 16 26.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste A/S.

Med vennlig hilsen  
Camilla Guttormsen  
Nygata 10  
3715 SKIEN

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt informasjon om studien av Porsgrunn kommune og Facebook og ønsker å stille på intervju.

Signatur ..... Telefonnummer .....

## 2. Intervjuguide

Navn: Camilla Guttormsen

Studie: Masterprogrammet: Samfunnskommunikasjon ved Universitet i Agder.

Periode: Våren 2012.

### Problemformulering:

1. Hvordan kan Porsgrunn kommune anvende Facebook på best mulig måte for å styrke innbyggerdialog, samarbeid og demokratisk utvikling?

Generell informasjon: Alder, kjønn og bosted.

HOVESPØRSMAL/FORMÅL	TILLEGGSSPØRSMÅL
<p><u>TEMA: Endring i den offentlige sfære</u></p> <p>1) Hvorfor og hvordan bruker du Facebook</p>	<p>2) Tror du dette mediet kommer til å etablere seg videre eller forsvinne/bli erstattet?</p> <p>3) Hva er fordelen og ulempen med Facebook?</p> <p>4) Tror du det er de samme menneskene som uttaler seg fysisk i det offentlig rom, som uttaler seg i det "offentlig rom" på nett?</p> <p>5) Hvem tror du anvender Facebook og hvorfor?</p> <p>6) Tror du sosiale medier er en fullstendig erstatning av de tradisjonelle mediene?</p> <p>7) Hvilke rolle har du på Facebook? (Offentlig/privat)</p> <p>8) Er det enklere eller vanskeligere og resultatorientere seg ved bruk av Facebook? Har dere nådd den målgruppen dere søker?</p> <p>9) På hvilke måter bruker du/dere Facebook? Hva er deres status pr i dag?</p> <p>10) Har dere noen fremtidig planer for utvikling av bruken, i så fall hva?</p> <p>11) Hvilke positive/negative faktorer fører økt innsyn av private data til i sosiale medier?</p> <p>FAGARBEIDERNE</p>

	<p>1) Hvordan kan Facebook være med på å bedre/endre organiseringen av forvaltningen i Kommunen?</p> <p>2) Hvordan ønsker dere at innbyggerne skal kontakte dere, og med hvilke budskap?</p> <p>3) Påvirker bruken av Facebook omdømmet? Hvis ja - Hvordan ønsker dere bruken av Facebook skal påvirke omdømmet til Kommunen?</p> <p>4) Er sosiale medier et satsingsområde for kommunen og isåfall hvorfor?</p> <p>5) Kan bruken av Facebook føre til en informasjonskløft?</p> <p>6) Hvordan forholder dere dere til den nye formen for tilbakemeldingen, spontane reaksjoner, klager ris/ros?</p> <p>7) Har du utarbeidet noen strategi dersom du skulle oppleve et angrep fra tradisjonelle medier/lokalbefolkning på Facebooksiden?</p> <p>8) Opplever dere at de tradisjonelle mediene overvåker nettsiden/facebook siden for å senere lage nyhets saker? Hvis ja – hvor oppmerksomme er dere på denne kanalen?</p> <p>9) Hvilke fremtidige applikasjoner arbeider dere med?</p> <p>10) Hva er visjonen/målet med Facebook?</p> <p>11) Åpne data i forhold til innbyggerne og opplysninger, og sosiale medier kan by på problemer, hvilke? Ser dere noen spesielle utfordringer i arbeidet med å videreutvikle applikasjoner og digitaliserte prosesser?</p> <p>12) Hvordan opplever dere overgangen fra enveiskommunikasjons til toveiskommunikasjon i kommunen?</p> <p>13) Når startet dere arbeidet med Facebook, og når åpnet dere siden?</p> <p>14) På hvilke måte åpner Facebook opp</p>
--	--



	<p>organisasjonsstrukturen?</p> <p>15) Anvender dere Facebook internt? Råd og veiledning?</p> <p>16) På hvillke måte kan Facebook være med på å påvirke omdømmet til kommunen?</p> <p>17) På hvilke måte møter dere kommunens kommunikasjonskriterier med Facebook?  <i>*Retningslinjer som omhandler kommunikasjon og offentlig organisasjoner, gitt av DIFI, tar opp fire ulike kriterier og roller kommunikasjon skal ha for en organisasjon.</i></p> <p>18) Hvor ofte opplever dere at andre kommersielle aktører anvender Facebooksiden deres som promoteringskanal?</p> <p>18) Er denne promoteringen positiv/negativ?</p> <p>19) Hvilke utfordringer ser der i forhold til åpne data og sosiale medier?</p>
<p><u>TEMA: Demokratisering</u></p> <p>1) Fører bruken til Facebook til demokratisk utvikling?</p>	<p>2) Er det enklere å uttale seg offentlig pga Facebook?</p> <p>3) På hvilke måte påvirkes identitet av Facebook? Du publiserer påstander med fullt navn.</p> <p>4) Hvor syntes du grensen for sensur skal gå? Hvordan påvirker denne sensuren demokratiet?</p> <p>5) Mister eller øker dere kontroll på meningsflyten ved på bruke Facebook?</p> <p>6) Vil du si det er med på å øke ytringsfriheten?</p> <p>7) Hvorfor tror du at det blir etablert grupper på Facebook som ønsker å påvirke et politisk utfall?  Er dette noe dere tar til etterretning?</p> <p>8) Er det enklere å delta i den politisk demonstrasjon pga det er på nett?</p>

9) I hvilke grad føler du det selvstendig på Facebook?

10) Uttaler du deg fritt på nett? Eller har du noen personlige restriksjoner?

11) På hvilke måte kan uttalelse på nett være med på å styre omdømmet til organisasjoner?

#### POLITIKERENE

1) Anvender du Facebook i valgperiode? Og hvordan og hvorfor?

2) Hva ønsker du å oppnå med å publiserer din rolle som politiker på Facebook? Er dette et supplement eller en erstatning for en annen promoteringskanal?

3) Hvilke påvirkning av bruk av Facebook på den rolle som offentlig person?

4) Merker du forskjell på oppslutning før og etter du tok i bruk Facebook? (Popularitet)

5) Er det mange som kontakter deg via Facebook? (v.s mail).

6) Hvilke medie/arena fremkommer den største delen av politisk informasjonsformidling?

7) Føler du at du kan styrke/svekke den politiske makten din ved å kommunisere på Facebook?

8) På hvilke måte bruker du Facebook til politisk promotering?

- enkeltsaker
- forklare/diskutere
- støtte/støte politiske kampanjer
- formulering av uttalelser

9) Hvorfor tror du maktinnhavere lar seg påvirke av politiske kampanjer på nett?  
*\* På grunnlag at vi allerede har sett flere eksempler hvor Facebook-grupper har hatt påvirkning på politiske utfall.*

	<p>10) Føler du at borgerne er positive eller kritisk til din offentlig nettpofil?</p> <p>11) Som offentlig person, hvordan møter du spontane negative uttalelser på nett?</p> <p>12) Hvordan underbygger du seriøsiteten av din person på Facebook?</p> <p>13) Har du utarbeidet noen strategi dersom du skulle oppleve et politiske motangrep på Facebook-siden din?</p> <p>14) Tror du det kommer valgprosessen kommer til å bli totalt digitalisert/nettbasert i fremtiden?</p> <p>15) ) Kan politisk støtte på nett erstatte fysisk støtte i politiske kampanjer/demonstrasjoner?  <i>* Har en Facebookgruppe mer gjennomslagskraft enn et demonstrasjonstog?</i></p> <p>16) Hvor viktig er det å skille/samle din politiske vs. private person på nett?</p> <p>17) Anvender du strategisk Facebook som en publiseringsarena for å skape oppmerksomhet rundt politiske saker rettet mot pressen/massemedier?</p> <p>18) Ser du noen risikomomenter for deg som privat bruker av Facebook?</p>
<p><u>TEMA: Toveiskommunikasjon og dialog</u></p> <p>1)</p>	<p>2) Hvem ønsker dere å møte på Facebook? (Målgruppe)</p> <p>3) Hvordan opprettet du dialog med innbyggerne før Facebook?</p> <p>4) Hvor viktig er innbyggernes meninger?</p> <p>5) Hvordan møter dere meninger, ris som ros?</p> <p>6) Hvordan ville dere brukt Facebook i en krisesituasjon? (Beredskapstrategi) Fremtidige planer?</p> <p>7) Tror du det ofte/sjeldent oppstår</p>

	<p>misforståelse pga språk og kultur?</p> <p>8) Hvordan ønsker du/dere at innbyggerne skal bruke Facebook?</p> <p>9) Er det enklere å søke forståelse og støtte ved en offentlig uttalelse i et nettsamfunn som Facebook?</p> <p>10) Hva anser du som svakheter med offentlig debatt på nett?</p> <p>11) Er Facebook med på å styrke kvaliteten i diskusjonene eller svekke den?</p> <p>12) Opplevs det at flere deltar i en nettdiskusjon enn en annen form for debatt?</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>PR/MARKEDSFØRING</b></p> <p>1) Fungerer Facebook som en kanal for markedsføring?</p> <p>2) Erstatte eller kompenserer Facebook noen av de tradisjonelle formene for markedsføring?</p> <p>3) Merker dere noen forskjell/større - mindre oppslutning på arrangementer ol?</p> <p>4) Hvilke målgruppe ønsker dere å nå ved å bruke Facebook i forhold til andre promoteringskanaler?</p> <p>5) Hvilke tilbakemeldinger har dere fått når dere har tatt i bruk Facebook?</p> <p>6) Hvordan møter dere kritikk? Negative kommentarer på innlegg osv.</p> <p>7) Ber der innbyggerne kontakte dere på Facebook? Oppfordres de til å "følge" dere på Facebook?</p> </div>
<p><u>TEMA: Den "ordinære" borger.</u></p> <p>1) Hvordan bruker den "ordinære" borger Facebook?</p>	<p>2) Opplever du Facebook som brukervennlig?</p> <p>3) Hvor ofte er du inne på Facebook?</p> <p>4) Hva bruker du Facebook til?</p>

- 5) Hvorfor opprettet du en brukerprofil på Facebook?
- 6) Hvor ofte opplever du at Facebook er et samtaleemne i sosiale settinger?
- 7) Føler du Facebook operer inkluderende eller isolerende forhold til de ulike gruppene i samfunnet?
- 8) Er det enklere å si seg enig i offentlig uttalelser på nett enn i de tradisjonelle diskusjonsforumene?
- 9) Opplever du at det er enklere å kontakte personer på nett enn ansikt-til-ansikt eller telefon?
- 10) Bruker du Facebook på mobilen?
- 11) Har Facebook-meldinger erstattet de ordinære sms?
- 12) Har du venner du kun har på nett?
- 13) Har du opplevd å bli sensurert på Facebook?
- 14) Kan politisk støtte på nett erstatte fysisk støtte i politiske kampanjer/demonstrasjoner?  
*\* Har en Facebookgruppe mer gjennomslagskraft enn et demonstrasjonstog?*
- 15) Deltar du i politiskeforum på nett?
- 16) Opplever du politiske uttalelser på Facebook som like seriøse som uttalelse i en avis eller på radio?
- 17) Hvilke funksjoner savner du/evt skulle ønske Facebook kunne tilby deg?
- 18) Opplever du det enklere å kontakte kommunen? Dersom du skulle kontakte kommunen hadde du anvendt Facebook eller brev?
- 19) Dersom du allerede har kontaktet kommunen på Facebook, opplever du at du blir hørt?

**20)** Ser du noen risikomomenter for deg som privat bruker av Facebook?

**21)** I hvilke grad tenker du over hva du slags informasjon du publiserer på Facebook?

**22)** Hvilke grenser setter du, dersom du skal publisere informasjon om andre. Sitater, bilder, lenker ol.

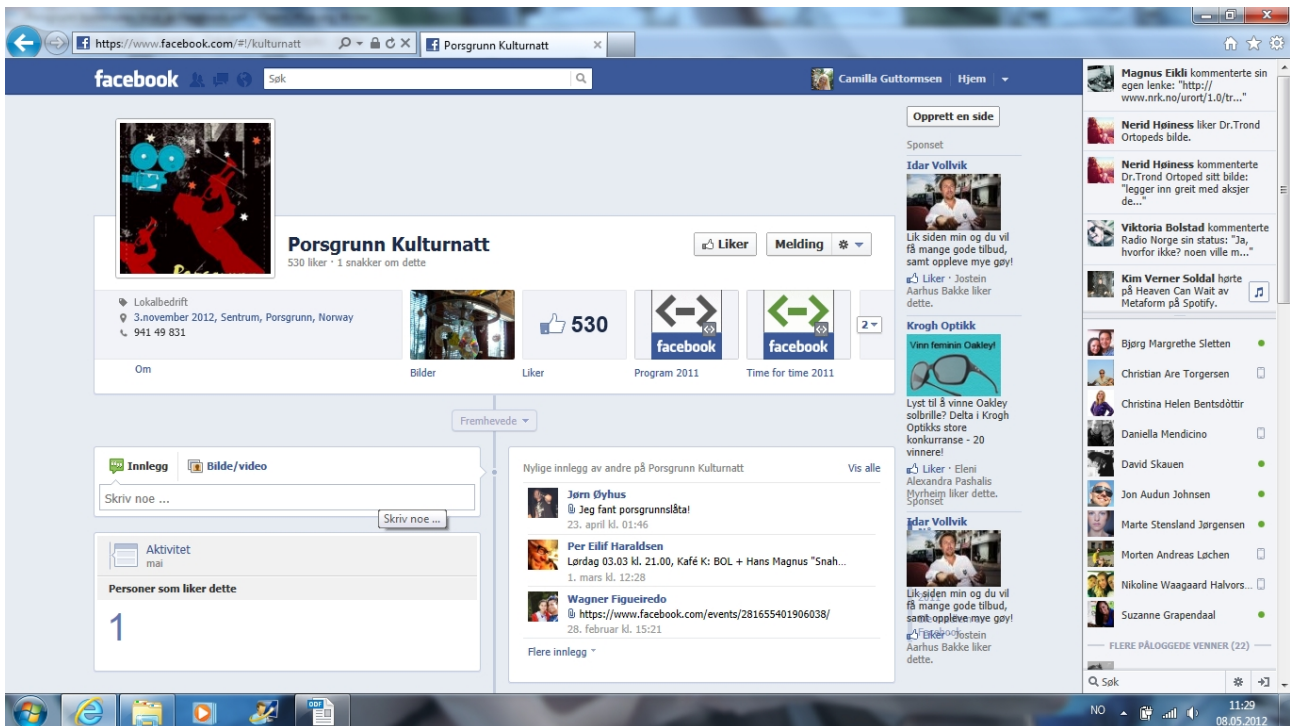
### 3. Facebookside: Porsgrunn kommune

Printscreen 08.05.2012.



### 4. Facebookside: Porsgrunn Kulturnatt

Printscreen 08.05.2012.



## 5. Facebookside: Ordfører Porsgrunn kommune

Printscreen 08.05.2012.

The screenshot shows the Facebook profile of the Mayor of Porsgrunn. The profile picture is a portrait of a man in a suit. The cover photo is a large, ornate building, likely the town hall. The page has 185 likes and 4 people talking about it. The bio states: "Politiker. Jeg heter Øystein Beyer, og jeg er ordfører i Porsgrunn kommune som nå har over 35000 innbyggere. Vi ønsker å være en åpen kommune, og derfor er jeg nå på facebook." The page is categorized as "Om". There are tabs for "Bilder", "Liker", and "Videoer". The "Innlegg" section shows a post from "Ordfører Porsgrunn kommune" dated 30. april. The "Nylige innlegg av andre på Ordfører Porsgrunn kommune" section shows posts from Svein Julussen and Cato Nilsen. The right sidebar features a "Opprett en side" button, a sponsored post for "Idar Vollvik", and a list of friends including Bjørg Margrethe Sletten, Christian Are Torgersen, and others. The browser address bar shows the URL: https://www.facebook.com/#/ordforerporgrun.

## 6. Facebookside: Ung i Porsgrunn

Printscreen 08.05.2012.

The screenshot shows the Facebook profile for "Ung i Porsgrunn". The profile picture is a blue and black logo with the word "UNG" and "JUNNI" below it. The cover photo is a blue and black graphic. The page has 328 likes and 0 people talking about it. The bio states: "Statlig organisasjon. Ung i Porsgrunn er en oversikt over kultur og fritids tilbud til ungdom i Porsgrunn kommune." The page is categorized as "Om". There are tabs for "Bilder", "Liker", "Kart", and "UKM". The "Innlegg" section shows a post from "Ung i Porsgrunn" dated 23. april and a post about "Natt til 1. Mai Skate Event" dated 30. april. The "Nylige innlegg av andre på Ung i Porsgrunn" section shows posts from Atle Findal, Ung Nome, and Telemark Rusfri Ungdom. The right sidebar features a "Opprett en side" button, a sponsored post for "Idar Vollvik", and a list of friends including Bjørg Margrethe Sletten, Christian Are Torgersen, and others. The browser address bar shows the URL: https://www.facebook.com/#/ungiporsgrunn.