



EXAMENSARBETE

Våren 2011

Sektionen för Hälsa och Samhälle
Ekonomi med inriktning mot Förvaltning

Att vara eller inte vara med-

En studie av kommuners virtuella deltagande

Författare

Fredrik Anderberg

Sofie Heimdahl

Handledare

Pernilla Broberg

Examinator

Bengt Igelström

Förord

Detta examensarbete omfattar femton högskolepoäng och är den avslutande kursen på programmet *Controller, om offentlig verksamhet* vid Sektionen för Hälsa och Samhälle, Högskolan Kristianstad.

Vi skulle vilja tacka Torsten Andersson, Grethe Lindhe och Klas Andersson som har tagit sig tid för diskussion och intervjuer.

Framför allt skulle vi vilja tacka vår handledare Pernilla Broberg, vid Högskolan Kristianstad, för all den vägledning och det stöd hon har stått för.

Kristianstad, 2011

Fredrik Anderberg

Sofie Heimdahl

Abstract

In today's society, the internet is an important part of everyday life. Over recent years the number of electronic services has increased markedly. Communities such as Facebook, consume more of people's time than 5-10 years ago. How can public authorities benefit from these communities or are the municipalities not ready for this? The municipalities determine how their resources should be allocated based on the municipality's needs. The municipalities may be in charge of such matters of public interest which is linked to one municipality or its citizens.

The purpose of this study is to explain what a virtual meeting platform means and how the public authority can take advantage of the virtual world to create benefits for its citizens by modifying existing tools. We have chosen a deductive approach with elements of induction, and the study is positivistic because of the approach on trying to find absolute knowledge from this study. We have developed five hypotheses by material from a pilot study. The material from the pilot study has served as the basis for a quantitative survey among users of Facebook.

By introducing the Balanced Scorecard a municipality can, based upon local needs and capabilities, develop goals and measures based on the municipality strategy. We have constructed a model that is partly based on David Lundberg's 5-model (Lundberg, 2009). The model, Heimberg Flower, focuses on the "benefit"-factor which is directed towards the virtual options from which the municipality may choose which options to examine or test.

Our hypothesis could prove two significant relationships, there is a desire for internet-based services, and that Facebook is preferred over other virtual meeting places for representation by the municipality. Using the modified Balanced Scorecard according to Heimberg Flower, the model can serve as a basis for municipalities in efforts to implement IT solutions that create value for the citizen.

Keywords: Facebook, Balanced Scorecard, municipality, virtual communication, virtual services

Sammanfattning

I dagens samhälle blir internet en viktigare del av människors vardag. Under de senaste åren har antalet elektroniska tjänster ökat markant. Communitys, som exempelvis Facebook, tar mer av folks tid i anspråk än för 5-10 år sedan. Hur kan offentliga myndigheter dra nytta av dessa communitys eller är kommunerna inte redo för detta? Kommunerna bestämmer själva hur deras resurser ska fördelas utifrån kommunens behov då de själva får ha hand om angelägenheter av allmänt intresse som har en anknytning till en kommuns område eller dess medborgare.

Syftet med studien är att förklara vad en virtuell mötesplattform innebär och hur man som offentlig instans kan dra fördel av det virtuella för att skapa fördelar för medborgarna genom att modifiera befintliga verktyg. Vi har valt en deduktiv strategi med inslag av mot induktion och uppsatsen är positivistisk då vi strävar efter att ta reda på en absolut kunskap. Vi har tagit fram fem hypoteser efter material från en förstudie. Materialet från förstudien har tjänat till grund för en kvantitativ undersökning bland användare av Facebook.

Genom att introducera Balanserat Styrkort kan en kommun utifrån dess perspektiv utforma mål och mått utifrån strategin som kommunen har. Därav har vi byggt upp en modell som är delvis baserad på David Lundbergs 5-modell (Lundberg, 2009). I modellen har vi satt "nyttan" i fokus och sedan riktas modellen mot de virtuella möjligheter kommunen vill undersöka eller testa.

Vi har i våra hypoteser kunnat styrka två signifikanta samband; att det finns en önskan om internetbaserade tjänster samt att Facebook föredras framför andra virtuella mötesplatser vid representation av kommunen. Genom att använda det modifierade Balanserade Styrkortet enligt Heimberg Flower kan modellen fungera som en grund för kommunerna i dess arbete med att implementera IT-lösningar för att skapa nytta för medborgaren.

Innehållsförteckning

INLEDNING	7
1.1 BAKGRUND	7
1.2 FRÅGESTÄLLNING	9
1.3 SYFTE	9
1.4 AVGRÄNSNINGAR	9
VETENSKAPLIG METOD.....	10
2.1 FORSKNINGSFILOSOFI	10
2.2 FORSKNINGSAKSATS	10
2.3 FORSKNINGSTRATEGI	10
2.4 VAL AV TEORI	11
2.5 VAL AV METOD	11
LITTERATURANALYS.....	12
3.1 KOMMUNAL VERKSAMHET.....	12
3.1.1 Balanserat Styrkort	13
3.2 VIRTUELLA VÄRLDAR	14
3.2.1 Facebook.....	15
3.2.2 Second Life.....	15
3.2.3 World of Warcraft	16
3.3 INFÖRANDE AV BALANSERAT STYRKORT SOM ETT VIRTUELLT VERKTYG.....	17
3.4 HEIMBERG FLOWER	17
FÖRSTUDIE	20
4.1 FACEBOOK OCH MALMÖ STAD.....	20
4.2 FACEBOOK OCH KARLSTAD KOMMUN.....	22
4.3 EN JÄMFÖRELSE MELLAN KARLSTAD KOMMUN OCH MALMÖ STAD.....	24
4.4 SECOND LIFE OCH MALMÖ STAD	26
4.5 HYPOTESER.....	29
EMPIRISK METOD	30
5.1 INSAMLING AV DATA.....	30
5.2 URVAL	30
5.3 OPERATIONALISERING	31
5.4 BORTFALL.....	35
5.5 VALIDITET OCH RELIABILITET	36
5.6 FELKÄLLOR.....	36
5.7 ANALYSMETODER	37
EMPIRI	38
6.1 BAKGRUNDSSTATISTIK	38
6.1.1 Medelvärde.....	38
6.1.2 Typvärde.....	39
6.2 HYPOTESPRÖVNING	40
6.2.1 Hypotes 1.....	40
6.2.2 Hypotes 2.....	41
6.2.3 Hypotes 3A	42
6.2.4 Hypotes 3B	43
6.2.5 Hypotes 4.....	44
6.3 ANALYS AV RESULTAT	46

SLUTSATSER	49
7.1 SLUTSATSER	49
7.1.1 <i>Modifierat BSC enligt Heimberg Flower</i>	50
7.1.2 <i>Återkoppling</i>	51
7.1.3 <i>Egna reflektioner</i>	52
7.2 FRAMTIDA FORSKNING	53
REFERENSER	54
BILAGA 1.....	56
BILAGA 2.....	57
BILAGA 3.....	58
BILAGA 4.....	69

Kapitel 1

Inledning

Att vara eller inte vara med – en studie av kommuners virtuella deltagande. Internet blir en allt viktigare del i de svenska medborgarnas liv. Kommunerna måste anpassa sig för att möta medborgarna. Det virtuella deltagandet måste formos så att medborgaren upplever nytta och kommunerna fullgör sina åtaganden gentemot medborgaren.

1.1 Bakgrund

I dagens samhälle blir internet en viktigare del av människors vardag. Över de senaste åren har antalet elektroniska tjänster ökat markant, ett exempel är introduktionen av möjligheten att deklarerat över internet. Den möjligheten infördes vid taxeringsåret 2002¹. Virtuella världar, som exempelvis Facebook, tar mer av folks tid i anspråk än för 5-10 år sedan (Nazir et. al. 2008). Det har även utvecklats olika spel innehållande en egen ekonomi med egen valuta att handla i. I många virtuella ekonomier kan man köpa virtuella ägodelar eller pengar med reell valuta. Detta är en möjlighet för dem som har tillgång till riktiga pengar att skaffa sig fördelar gentemot andra spelare samtidigt som detta riskerar att undergräva spelets ekonomi.

Hur kan offentliga myndigheter dra nytta av dessa virtuella världar? Inom Facebook finns det flertalet kommuner som har valt att lägga fram en sida. I Second Life's virtuella miljö är det betydligt färre kommuner som har skapat öar för exponering av kommunen. World of Warcraft är en virtuell värld som vi inte känner till någon kommun som arbetar med. Hur långt kan en kommun gå i den virtuella världen för att skapa nätverk och kontaktytor för sina medborgare?

¹

Ludwig von Seipel, Skatteupplysningen 2011-04-13

Internet som medium tycks växa för varje år. Många använder sig av internet dagligen, både för nytta och nöje. Vikten för företag att exponeras på internet ökar med antalet användare. Även kommuner har hemsidor där de vill visa sig från sin bästa sida. Kan kommuner tränga djupare in i cyberrymden än bara en hemsida och använda sig av virtuella världar för att nå ut med information eller är kommunerna inte redo för detta?

I kommunallagen 1 kap. 1 § är det skrivet att Sverige är indelat i kommuner och landsting, idag 290 stycken kommuner. I varje kommun finns en folkvald församling, kommunfullmäktige, som beslutar om kommunens egna frågor (Sveriges kommuner och landsting, 2011).

Kommuner och landsting får själva ha hand om sådana angelägenheter av allmänt intresse som har en anknytning till en kommuns eller ett landstings område eller dess medborgare och som inte skall handhas enbart av staten, en annan kommun, ett annat landsting eller någon annan (Kommunallagen, 2011). Kommuner har inte samma förutsättningar när det gäller invånare, åldersstruktur eller speciella behov. Kommunerna bestämmer själva hur deras resurser ska fördelas utifrån kommunens behov.

Men hur kan en kommun skapa nytta för sina medborgare genom att använda virtuella verktyg?

För en medborgare innebär det kommunala självstyret att kommunens beslut kan påverkas genom att till exempel genom att lämna förslag eller att lämna in sin röst i folkomröstningar (Sveriges kommuner och landsting, 2011).

En medborgare kan idag ta del av information som kommunen tillhandahåller genom flera olika slag av virtuella verktyg eller sociala medier. Kända sociala medier är exempelvis Facebook och Twitter. Men hur kan man skapa en miljö för en medborgare där ett mervärde skapas både för medborgaren och kommunen?

Det finns möjligheter för den offentliga sfären att ge sig in i det virtuella för att nå ut med sina budskap och sin information (Yager, 1997). Kan man skapa virtuella möten mellan det offentliga och den enskilde där den enskilde är initiativtagare? Kommuner som har gett sig in i den virtuella världen finns bland annat på Facebook.

Det förekommer även minst ett exempel på en kommun som finns både i Facebooks värld och i Second Life. Virtuella rådgivning är i förändring och det uppkommer ständigt nya sätt att möta medborgaren (Barnes, 2007). Är det möjligt att utnyttja fler virtuella världar än Facebook och Second Life för att skapa kontaktytor med medborgarna? Är även World of Warcraft en möjlig kontaktyta?

Vilka hjälpmedel kan vara bra att använda för att försöka analysera nytta?

Företag, organisationer och kommuner använder sig idag av olika sorters hjälpmedel för att beräkna hur deras situation ser ut idag, vad som kan förbättras och vilka beslut som kan antas vara bra för framtiden.

För att kunna styra en verksamhet i rätt riktning krävs det att man analyserar flertalet olika aspekter. Dels gäller det att man har en bra omvärldsanalys, dels att erhålla bra resultat över åren och dels att en utveckling inom företaget kan ske.

1.2 Frågeställning

Hur kan en kommun arbeta med virtuella vär(l)dar för att skapa nytta för medborgaren?

1.3 Syfte

Syftet med studien är att förklara vad en virtuell mötesplattform innebär och hur man som offentlig instans kan dra fördel av det virtuella för att skapa fördelar för medborgarna genom att modifiera befintliga verktyg.

1.4 Avgränsningar

Vi har valt att inte ta hänsyn till eventuella tekniska begränsningar eller regelverk för deltagande i en virtuell värld. Det finns många plattformar samt spel med virtuella möten och många av dem har liknande koncept där det går att påverka sin situation i den virtuella världen genom att skapa sig en användarprofil. Exempel på sådana världar är Facebook, Second Life och World of Warcraft. Vi har begränsat oss till att undersöka dessa tre världar.

TV- och datorspels positiva eller negativa påverkan på individen behandlas inte i denna uppsats då vi anser att den vinklingen riktar sig mer mot det beteendevetenskapliga området.

Kapitel 2

Vetenskaplig metod

Studien behandlar insamlad data med en deduktiv ansats med inslag av induktion. Genom att växla empiri med teori vill vi skapa en grund för att säkerställa validitet i den insamlade primärdatan. Vi avser inte att generalisera data utan ska utgå från mätbara förhållanden. Formulering av mätbara och realistiska hypoteser är kritiskt för studiens vetenskaplighet.

2.1 Forskningsfilosofi

Denna uppsats är positivistisk då vi strävar efter att ta reda på en absolut kunskap. Positivismen ska ha sin grund i det naturvetenskapliga idealet och man arbetar med iakttagelser och logik (Saunders et. al. 2006).

2.2 Forskningsansats

Vi har valt en deduktiv strategi med inslag av induktion. Möjligen skulle uppsatsen kunna klassificeras som abduktiv då vi växlar mellan empiri och teori. Uppsatsen är deduktiv då den har syftat till att ta fram hypoteser som vi sedan har testat i uppsatsen (Saunders et. al. 2006). Vi har baserat hypoteser på antaganden om att virtuellt deltagande är möjligt då det idag existerar och det finns skriven litteratur kring ämnet.

Hade istället en induktiv forskningsansats valts, hade uppsatsen behandlat observationer för att skapa en hypotes. Uppsatsens forskningsansats har en dragning mot abduktion då en förstudie har använts för att skapa en så bra grund som möjligt baserat på empiri för fortsatt undersökning.

2.3 Forskningsstrategi

Forskningsstrategin för uppsatsen är förklarande.

Under kapitel 5 *Empirisk metod* behandlas hypoteser.

Hypoteser krävs för att forskningsstrategin ska vara förklarande. Vi ansåg inte att strategin kan kategoriseras i beskrivande då det inte finns ett välkänt problem att skapa en ny eller bättre beskrivning av. Vi anser inte heller att strategin är explorativ då vi har lyckats göra begränsningar av det område vi avser att undersöka i uppsatsen (Saunders et. al. 2006).

2.4 Val av teori

Vi har försökt begränsa oss till att söka information kring virtuellt deltagande för offentlig sektor. Då ämnet kan tolkas i vid benämning finns det en mängd litteratur som behandlar detta ur olika vinklar och som vi använt oss av i denna studie.

Den modell vi har funnit intressant är 5-modellen. Modellen behandlar tre olika aspekter; förändring, effekt och mätning, som ska beaktas för att maximera affärsnytta. Vi har byggt om modellen för att vidga den till att även inbegripa variabler vi anser intressanta för att mäta nytta. Modellen behandlas närmre under 5.1 *Heimberg Flower*.

2.5 Val av metod

Uppsatsen är i huvudsak kvantitativ men grundar sig också på kvalitativa intervjuer som ingick i en förstudie. När valet av metod gjordes togs det i beaktande att de vi vill nå är kommunernas brukare, i den benämningen att de besöker kommunens Facebooksida på internet. Att göra kvalitativa intervjuer är inte att föredra i samband med detta arbete, då användarna kan vara svåra att kontakta inom den tidshorisont uppsatsen ska färdigställas. Under pilotstudien har vi tolkat innehållet av en intervju separat för att försöka få en så ärlig bild som möjligt av hur de utvalda kommunerna hanterar virtuella världar idag, intervjufrågor återfinns i bilaga 1. I nästa led använde oss av en kvantitativ metod vilket ledde till att en enkät skickades ut som upplevdes vara tidsmässigt mer fördelaktigt. Den kvantitativa studien grundade sig, som tidigare nämnt, på kvalitativa intervjuer för att öka sannolikheten för ett bra enkätunderlag och enkätfrågor. Under kapitel 5 behandlas empirisk metod för granskning av den kvantitativa delen.

Kapitel 3

Litteraturanalys

Detta kapitel behandlar hur den kommunala strukturen ser ut samt kommunernas arbete med att styra verksamheten och ekonomin. Kapitlet tar även upp virtuella världar och forskning kring nyttjandet av dessa. Avsnittet avslutas med att diskutera implementering av Balanserat Styrkort i det virtuella samt med den, för studien framtagna, modellen Heimberg Flower.

3.1 Kommunal verksamhet

Det är skrivet i kommunallagen 1 kap. 1 § att Sverige är indelat i kommuner och landsting. I varje kommun finns en folkvald församling, kommunfullmäktige, som beslutar om kommunens egna frågor (Sveriges kommuner och landsting, 2011).

Kommuner och landsting får själva ha hand om sådana angelägenheter av allmänt intresse som har en anknytning till en kommuns eller ett landstings område eller dess medborgare och som inte skall handhas enbart av staten, en annan kommun, ett annat landsting eller någon annan (Kommunallagen, 2011). Kommuner har inte samma förutsättningar när det gäller invånare, åldersstruktur eller speciella behov. Kommunerna bestämmer själva hur deras resurser ska fördelas utifrån kommunens behov.

För en medborgare innebär det kommunala självstyret att kommunens beslut kan påverkas genom att till exempel genom att lämna förslag eller att lämna in sin röst i folkomröstningar (Sveriges kommuner och landsting, 2011).

Kommuner och deras verksamheters intäkter består till största delen av landstings – och kommunalskatt som samlas in från kommuninvånarna.

Varje kommun erhåller någon form av statsbidrag, som beräknas exempelvis utifrån hur många invånare som bor i kommunen eller utifrån en viss prestation eller åtgärd (Sveriges kommuner och landsting). Enligt kommunallagen får kommuner och landsting även ta ut avgifter för de tjänster eller nyttigheter som de tillhandahåller (Kommunallagen, 2011). Kommunallagen säger även att budgeten ska upprättas så att intäkterna ska överstiga kostnaderna, vilket ska medföra att intäkterna ska vara i balans med kostnaderna.

3.1.1 Balanserat Styrkort

Det mångdimensionella styrverktyget Balanserat Styrkort, som kommer av engelskans *Balanced Scorecard*, utvecklades av två professorer vid namn Robert S. Kaplan och David P. Norton. Balanserat Styrkort bygger på att det ska skapas en balans i ekonomistyrningen i organisationen och kontinuerligt beakta verksamhetens vision, affärsidé och strategi. Genom att implementera Balanserat Styrkort i verksamheter, skulle dessa frångå att endast beakta den finansiella delen som endast hade fokus på hur verksamhetens finansiella historik ser ut (Igelström, 2008). Investeringar i relationer, teknologi och kompetens som inte kunde mätas enligt detta föregående system, blev allt viktigare. Mätssystemet som kunde utnyttjas i ett Balanserat Styrkort, skulle fungera som ett medel för att verksamhetens kortsiktiga mål men även de långsiktiga, skulle uppnås.

Verksamheter kunde få återkoppling på hur deras nuvarande strategi skulle ha fungerat och kunde utvärderas och omformas inför nya utmaningar och möjligheter som verksamheten stod inför i framtiden (Kaplan & Norton, 1999). Även balansen mellan interna och externa perspektiv samt balansen mellan utfalls – och drivande mått tas med i ett Balanserat Styrkort (Igelström, 2008). De kritiska framgångsfaktorerna måste identifieras och utifrån strategin tydliggöra och definiera vad verksamheten ska bli duktig på (Kaplan & Norton, 1999).

Balanserat Styrkort bygger på olika perspektiv, som är följande:

- Processperspektivet
- Finansiella perspektivet
- Kundperspektivet
- Lärandeperspektivet
- Medarbetarperspektivet (Fokus på människan, ska komplettera de andra fyra perspektiven)

Utifrån respektive perspektiv utformas mål utifrån strategin som verksamheten har, som kan vara specifik för just den verksamheten. Dessa mål ska sedan kopplas till olika mätbara nyckelmått. Ett centralt arbete med dessa utformade målen är att kunna följa dem genom att söka efter orsak-verkan samband. Verksamhetens vision, affärsidé och strategi ska ha fokus inom och mellan perspektiven och mäts genom de olika nyckelmåtten. Detta gör att medarbetare vet det gemensamma språket inom verksamheten och hur detta ska mätas för nutida prestationer och för framtida (Kaplan & Norton, 1999).

En verksamhet inom den privata sektorn använder sin verksamhet för att generera nya resurser i form av resultat men en offentlig verksamhet har inte samma vinstintresse. En offentlig verksamhet använder sina medel för att bygga upp verksamheten åt sina medborgare. Skillnaden mot perspektiven ovan, är att för offentliga verksamheter tillkommer även ett politiskt perspektiv. I samband med att val hålls vart fjärde år, ändras strategin för kommuner och landsting (Igelström, 2008).

3.2 Virtuella världar

Virtuella världar blir mer och mer nätverk för socialisering, underhållning och företagsutveckling. Världarna är brukade och missbrukade vilket även gör att det finns goda möjligheter att studera olika infallsvinklar, många av dem sociala (Bray, et al 2007). Second Life och World of Warcraft ger spelarna en möjlighet att skapa en inkomst av riktiga pengar (även om man i det senare spelet blir avvisad från ytterligare spelande om Blizzard Entertainment, skaparna av World of Warcraft, ertappar en

spelare med detta), och därmed kan dessa virtuella världar vara lockande för många människor att delta i. Dock kommer det bara att vara en tidsfråga hur inkomster från dessa världar ska beskattas (Dilla et. al. 2007). Möjlighet till inkomster bör dock garantera deltagande från entreprenörer.

Vissa hävdar att individer kan utvecklas emotionellt med hjälp av virtuella världar, att man kan utveckla en sorts kognitiv kontakt med empati som grundpelare. Dock är forskningen kring detta mycket osäker då det handlar om individer men man kan se en framtid där virtuella miljöer kan användas för terapi (Addison & Zeltzer, 1997).

3.2.1 Facebook

Facebook är idag en av världens mest kända hemsidor som fungerar som ett socialt forum för människor som vill nå sina vänner, kollegor eller sin familj. Facebook grundades 2004 och med över 500 miljoner personer som använder sig av denna hemsida dagligen, är Facebook ett av de mest besökta sociala forumen över hela världen (Facebook, 2011).

Vem som helst, oavsett om det är en privatperson eller en juridisk person, kan öppna ett konto hos Facebook och skapa sig sin egen profilsida. Genom att göra sig tillgänglig på denna sociala plattform, kan denne användare nå ut till miljontals av potentiella bekanta eller besökare. Genom användarens profilsida kan denne ta del av information från sina vänner, sin familj eller olika företag. Eftersom Facebook är en del av vardagslivet, kan företag eller offentliga instanser nå ut till människor så länge det finns en uppkoppling till internet.

3.2.2 Second Life

Second Life skapades 2003 av företaget Linden Lab. Second Life är en virtuell tredimensionell värld, som tillåter en användare att ta del av världen genom en avatar, det vill säga användarens virtuella figur. Genom denna tredimensionella värld kan användare, både privatpersoner och företag, utnyttja verktyg för sin verksamhet, utbildning, entreprenörskap eller bara för att synas och höras (Lindenlab, 2011). Varje användare har möjlighet att bygga nya virtuella objekt och ge dessa speciella egenskaper. En användare kan när som helst bygga nya objekt såsom en berg- och dalbana, en egen ö eller en designerpräglad fastighet.

Programmet som utvecklats av företaget Linden Lab är gratis för nedladdning och användning i den virtuella världen kostar beroende på vad som byggs och hur man bygger. Second Life har sin egen valuta, där man växlar in reell valuta mot Lindendollar, som kan användas i denna virtuella värld. Second Life hade 2007 över 11 miljoner användare världen runt som använder denna värld för sina sociala behov eller för sina verksamheter (Lindenlab, 2011).

3.2.3 World of Warcraft

World of Warcraft är ett spel med fler än 12 miljoner spelare världen över (Blizzard, 2011). Spelet är skapat av Blizzard Entertainment och har varit igång sedan november 2004. World of Warcraft är ett MMORPG vilket står för Massive Multiplayer Online Role Playing Game (Warcraftguide, 2011). En spelare skapar en karaktär på en realm, det vill säga en specifik server, där spelaren sedan utvecklar karaktären. Spelaren kan bland annat delta i guilds, raida, questa med mera. Spelaren kan utöver chattsystem använda sig av Ventrilo eller liknande program för att diskutera med andra spelare på samma realm. För ordlista, se bilaga 2.

Vad är det som gör World of Warcraft till en intressant virtuell miljö för en individ att vistas i? Forskning har hävdats att World of Warcraft är ett spel där både de artificiella organismerna och de naturliga systemen måste underhållas så att inte spelet tappar sin dragningskraft gentemot sina spelare. Det är av vikt att det finns möten med andra spelare för att en individs intresse ska upprätthållas (McArthur, 2008). Det har även konstaterats samband mellan de sociala aspekterna i World of Warcraft och hur spelaren interagerar med dess miljö. Detta leder oss till att de som designar den virtuella världen har goda möjligheter att styra spelarnas beteende (Hsueh-hua Chen et. al. 2008). I exemplet med "Corrupted Blood" är det tydligt hur en incident av en pandemi påverkar spelarnas beteende. Genom pandemin ändrades spelarnas rörelser inom spelet och sättet att kommunicera mellan spelare (Fefferman, 2008). Detta leder till att kommuners deltagande i World of Warcraft hade teoretiskt sett kunnat användas för att styra människor till mer medvetenhet inom kommunen, förutsatt att praktiska lösningar existerat tillsammans med ett deltagande från kommuninvånarnas sida.

3.3 Införande av Balanserat Styrkort som ett virtuellt verktyg

Genom att implementera ett Balanserat Styrkort i kommunens arbete, får man förutom en ekonomisk aspekt även aspekter om medborgarna, medarbetarna och utvecklingen. Det centrala arbetet med ett Balanserat Styrkort bygger på målformuleringen som sedan följs upp genom att man söker efter orsak-verkan samband (Igelström, 2008). Genom denna implementering kan arbetet med ett virtuellt verktyg följas hela vägen och utvärderas genom att se på hur responsen från medborgaren varit under perioden och se om detta kan anses vara nyttskapande verktyg.

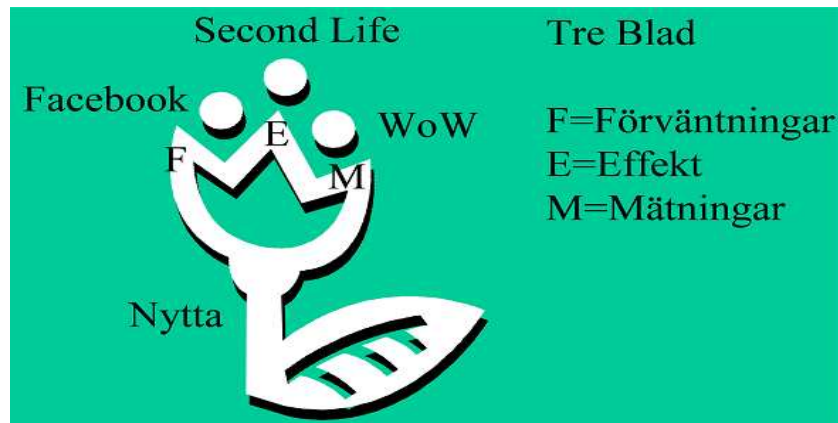
I intervju med Klas Andersson är det dialogen som är det viktiga i kommunens arbete. Han nämner att en förskola kan dra nytta av att ett virtuellt verktyg, om det finns tillgängligt. Då kan föräldrar, elever och lärare hålla en dialog, lämna förslag eller ställa frågor. En mer personlig relevans kommer in i bilden då föräldrar känner till vem som jobbar eller medverkar och gör att processen känns mer naturlig och mer personlig. Att flytta med dialogen och mötet till forumen och mötesplatserna där tekniken finns eller kan finnas i framtiden, gör att man kan hänga med i framtidens krav på tillgänglighet. Detta måste man enligt Klas Andersson ta till sig för att kunna möta de lösningar som finns tillgängliga imorgon.² Balanserat Styrkort skulle kunna vara ett användbart verktyg.

3.4 Heimberg Flower

För att kunna beskriva nyttan kring IT-frågor för en medborgare i en kommun kan mätas har vi valt att bygga upp en modell som framhäver flera olika sätt att ta hänsyn till faktorer som sedan kan byggas in i ett Balanserat Styrkort. Vår modell är delvis baserad på David Lundbergs 5-modell (Lundberg, 2009).

²

Klas Andersson, Press- och medieansvarig, Malmö stad 2011-04-15



1. Först skapas en “stam” så att kommunen riktar in sig rätt, det vill säga var finns den upplevda nyttan för medborgaren? Detta avser vi bland annat att undersöka med vår enkät.
2. En kärna, verksamheten med “informationsspröt” d.v.s. de olika medier, eller metoder, som en kommun vill använda sig av för att skapa nytta – Hemsida, Facebook, Second Life, WoW etc
3. Tre “blad” Förändringar, Effekter och Mätning (från 5modellen), visar på vad man måste ta hänsyn till innan man implementerar en ny “värld”, formulerar ett nyttomätande mål och vad det kan ge för effekter.
 - Hur ser *förändringarna* ut på informationsmarknaden, vad är “inne” och hur länge förväntas det hålla? Hur ska vi förändra informationsverksamheten så att den lockar folk att “se” den?
 - Vilken *effekt* har det om kommunen tar sig in via det nya mediet?
 - Hur ska nyttan *mätas*?

Exempelvis kan nyttan bedömas som hög trots att en värld bedöms som snabbt övergående i popularitet och ändå vara värt att genomföra.

Kommunens verksamhet bygger på att medborgarna har nytta av den. Kommunen är sina medborgare och därav stöttar stammen upp kärnan, nyttan stöttar verksamheten.

Att använda ett Balanserat Styrkort skulle kunna utgöra ett bra komplement till mättningsbladet. Det finns många sätt att mäta men vi har valt att rikta in oss mot Balanserat Styrkort då detta rätt formulerat kan ge bra indikatorer på hur man ska mäta nytta.

Bedömning, huruvida ett projekt med en viss virtuell värld ska genomföras eller inte, avser vi inte behandla i vår uppsats.

Kapitel 4

Förstudie

Den empiriska delen av uppsatsen föregås av en förstudie vars syfte är att skapa en grund för insamling av primärdata. Förstudien behandlar två kommuner och dess förhållningssätt till virtuella världar. Förstudien har resulterat i ett antal hypoteser. Intervjuer har gjorts med Malmö stad och med Karlstads kommun.

Genomförande av förstudien skedde främst i intervjuer av Klas Andersson, Press- och medieansvarig vid Malmö stad samt Grethe Lindhe, projektledare för Second Life vid Malmö stad. Efter sökningar via internet kunde vi även identifiera Karlstad kommun som den största kommunen på Facebook i antalet kontakter räknat. Information kring Karlstad kommun är främst hämtat från Karlstad kommuns hemsida.

4.1 Facebook och Malmö stad

All text i avsnittet 4.1 speglar den konversation som hölls i en intervju för den förstudie som genomförts med Press – och medieansvarig för Malmö stad, Klas Andersson .

Malmö stad använder idag av Facebook som en kommunikationsplattform för att nå ut till sina medborgare. Genom deras profilsida kan man även se andra aktiviteter hos kommunens andra rörelser, exempelvis Stadsbiblioteket eller någon av stadens förvaltningar.

Men hur arbetar Malmö stad med virtuella verktyg för att skapa nytta åt medborgarna?

Sociala medier eller virtuella verktyg är en ny företeelse för kommuner och har endast funnits en kortare period. Facebook i sig har visat stark etablering mest under det senaste året. Facebook bygger på öppenhet och transparens som syftar på det personliga, där en dialog ska hållas med sina vänner.

Klas Andersson menar då: Går det verkligen att vara ”vän” på Facebook med en kommun?

Utifrån detta, kan man titta på Malmö stads Facebooksida och sociala medier av dess olika slag. Dialogen är den sak som är viktigast, att en så kallad lägereldsfunktion uppstår på nytt och den ska ske så nära källan som möjligt.

En situation där exempelvis en Facebooksida kan vara användbar är om en förskola där föräldrar och andra involverade kan hålla en dialog och lämna förslag eller ställa frågor. Då kan ett utbyte ske av allt ifrån kunskap till skvaller. Det finns andra fördelar med detta också. Föräldrar och närstående känner genom detta bättre till personerna som arbetar eller medverkar på annat sätt i förskoleverksamheten. Det blir mer naturligt och mer personligt.

Facebook är ingen lösning på problemet utan fenomenet i sig är lösningen. Man flyttar dialogen och mötet till de forum och mötesplatser som passar oss tekniskt. Andra lösningar kan finnas tillgängliga imorgon. Tanken bakom är viktig, att det är dialogen som är viktigast gentemot användaren, kunden, brukaren eller vad medborgaren nu kallas för beroende av situation. Sedan jobbar man utifrån en central synpunkt, att Facebook ska fungera som en arena för information. Facebook ska fungera som en tjänst till de personer som vill hålla sig uppdaterade om Malmö stad, där man då får gå in på kommunens Facebooksida och ”gilla” den för att få regelbundna statusuppdateringar. Det ska inte hållas någon dialog utan endast sprida information till de som vill ha den, som en servicefunktion.

De som ska hålla en dialog kring vad som ska finnas på Facebook är stadsdelar och förvaltningar. Området i sig är idag alldeles för nytt då inte alla kommuner, stadsdelar eller förvaltningar ens har en egen Facebooksida. Om det ska hållas uppdaterat, med mallar och hur alla Facebook-sidor ska se ut, då krävs resurser och planering. När detta väl är etablerat så hinner andra fenomen och kanaler komma fram och då finns en möjlighet att denna dåvarande informationskanal, Facebook, är förlegad eller gammalmodig.

Småfrågor som exempelvis ”Min cykel blev borttagen?” eller klagomål av olika sorter kan riktas mot Malmö stads Twitterkonto, som ska fungera som nyhetsspridare och för att skydda namnet och varumärket Malmö stad. Facebook är ingen hemsida man går in på när man vill ha information eller support. Facebook ska fungera som komplement till kommunens officiella webbplats och ska fungera som att framhäva Malmö stad som kommunens största arbetsgivare.

Hur arbetar då andra kommuner med Facebook som virtuellt verktyg?

4.2 Facebook och Karlstad kommun

Karlstad kommuns strategi för att få bästa möjliga effekt med sin kommunikation är en anpassning efter de nya kommunikationsmönstren och använda sig av bland annat de sociala medierna.

Detta innebär flera fördelar enligt deras dokument för sociala medier (Karlstad kommun, 2010).

1. Kommunen syns för nya målgrupper
2. Får större spridning av vårt budskap
3. Kommunikerar i takt med tiden
4. Fler kanaler och kontaktytor med medborgarna
5. Minskning av tryck på andra kanaler (telefon mm)
6. Kan målgruppsanpassa kommunikationen ytterligare

En analys av syftet med kommunikationen, målgruppen och budskapet ska göras även för de sociala medierna. Dessa kan användas för att nå ut med information eller för att skapa dialog men också för en omvärldsbevakning och marknadsföring.

Kommundirektör Anna har i en artikel kommenterat följande (Karlstad kommun, 2011):

– Våra sociala medier gör Karlstadsborna mer delaktiga i kommunens service. Vi har kommit lite närmare dem vi är till för, det känns väldigt bra.

Under en fyraveckorsperiod drev kommunen igenom en kampanj för att nå ut med Facebook som kanalen för dialog med medborgarna. Kampanjen innehöll roliga applikationer och marknadsföring ”ute på stan”. En applikation involverade bland annat att få sina kommentarer på Facebook översatta till Karlstadsmål i den framtagna kallstälizern (Karlstad kommun, 2011).

Karlstads kommun har sedan ett halvår tillbaka satsat på Facebook och det är även den kanalen som gjort störst succé av de sociala medierna. Efter en vecka hade 1 000 personer gått in och ”gillat” sidan och efter ett halvår och kampanjen ”Karlstad som huvudstad” är kommunens sida störst i Sverige (Karlstad kommun, 2011). Karlstad kommun har på sin sida för sociala medier dokument på dels hur deras strategi och riktlinjer för sina sociala medier och dels hur man ska ta sig till för att starta en Facebook-sida, d.v.s. om man jobbar inom en del av kommunen och vill arbeta på samma sätt.

– De sociala medierna är en snabb direktkanal mellan oss, invånarna och alla andra som är intresserade av vår kommun. Här kan vi informera, lyssna och svara på frågor och alla som vill kan vara med i dialogen, säger kommundirektör Anna Sandborgh (Karlstad kommun, 2011)

Citat från Karlstad kommuns Facebook-redaktör Tommy Granqvist:

- Kampanjen gav oss 1 400 fler som gillade vår Facebooksida. Intresset fortsätter och vi får hela tiden fler som gillar oss. Och alla är välkomna som vill vara med i dialogen kring kommunens service. Ju fler vi blir, desto starkare forum för kommunikation får vi.

- Vi har fått flera samtal från andra kommuner som hört talas om våra sociala medier och framför allt vår Facebooksida. Man undrar hur vi gjort för att få igång en sådan aktiv dialog och vi delar gärna med oss av receptet.

4.3 En jämförelse mellan Karlstad kommun och Malmö stad

Var finns kommunnyttan med att vara största kommunen på Facebook?

Fyller det någon funktion i sig?

Malmö stad intar hellre ett ”passivt förhållningssätt”, Karlstad kommun har då motsatsen med ett ”aggressivt förhållningssätt” där det krävs resurser, tid och planering. Vill man bli stor på Facebook så måste man arbeta för det³.

Malmö stad arbetar inte på detta sätt utan Facebook finns för att sprida ordet som arbetsgivare och information om vad som händer härnäst i Malmö stad. Det är lätt att starta upp en ny Facebooksida men driften och underhålningen måste vara igång. Annars finns det ingen nytta med Facebooksidan och då har man endast den sidan för att alla andra har en sådan⁴. Om exempelvis Facebook varit kanalen för att rekrytera framtida arbetskraft, då hade mer resurser lagts för att sprida ordet att Facebook är det forum där rekryteringen sker.

En kommun som Malmö har en för komplex verksamhet för att endast innefatta en hemsida, utan stadsdelar och förvaltningar har oftast sina egna Facebook-sidor. Då kan det finnas intresse för till exempel en stadsdel att ha många vänner som ”gillar” deras sida på Facebook för att som medborgare lättare ha tillgång till uppdaterad information om vad som händer i stadsdelen. Dialogen är det som allt handlar om. Det är då verktygen funkar som bäst, när det finns en dialog där människor lyssnar på vad som sägs, kan ställa frågor och få svar och finnas närvarande. Men då krävs det resurser och Malmö stad använder resurserna till hemsidan⁵.

En applikation för Malmö stad har nyligen släppts som ska fungera som en servicefunktion och tillhandahålla informationen som finns på Malmö stads hemsida mobilt.

³ Klas Andersson, Press- och medieansvarig, Malmö stad 2011-04-15

⁴ Klas Andersson, Press- och medieansvarig, Malmö stad 2011-04-15

⁵ Klas Andersson, Press- och medieansvarig, Malmö stad 2011-04-15

På sikt kan det behövas en förflyttning av resurser, för att finnas där medborgarna förväntar sig att de ska finnas. Idag förväntas att närvaro ska finnas på olika kanaler, inte egentligen på endast hemsidan. Det förväntas inte att man ska kunna få kontakt genom hemsidan, men att exempelvis för att få rätt nummer till en växel för klagomål, en så kallad ”klagomur”. Malmö stads hemsida är mer tänkt som en tjänstefunktion, för att kunna utföra tjänster av olika slag, exempelvis bygglovsansökan. Längre fram måste vi titta mer noggrant på om hur Malmö stad ska kunna möta, lyssna bättre och höra vad som sägs⁶. Klas Andersson påpekar i intervjun att inga kommuner är vid det stadiet idag där deras Facebooksida har ersatt funktionen som nyttskapande verktyg, jämfört med deras egen hemsida. Facebook är i den bemärkelsen alldeles för öppet då risken att lämna ut känsliga uppgifter finns.

Både Grethe Lindhe och Klas Andersson beskrev en servicefunktion, Soc Tanter på Nätet, som numera finns genom Malmö stad och dess hemsida. Vilket ska fungera som en ”säker linje” för de som vill ha stöd online. Malmö stad och denna socialrådgivningsfunktion på nätet har fått priset Guldlänken, för den mest innovativa e-förvaltningsutvecklingen inom det offentliga Sverige. Tjänsten hade en låg teknisk innovationshöjd och det räknades som ett vanligt och billigt sätt till hjälp för att hantera diskussionsforum på nätet. Däremot var den verksamhetsmässiga innovationshöjden betydande. Juryn för Guldlänken menade på att förslaget till Soc Tanter på Nätet var ett bra exempel på hur man trots ett svårt och känsligt område, kan utveckla verksamheten och ge betydande effekter till en låg kostnad (Sveriges kommuner och landsting, 2011).

Den lilla kritiken som Klas Andersson nämner i intervjun är att referenser eller hänvisningar från Facebook till Malmö stads hemsida kan förbättras. Han anger att vissa länkar finns och påpekar samtidigt att Facebook handlar mestadels mer om uppdatering och ny information om vad som händer runtomkring i Malmö stad.

⁶

Klas Andersson, Press- och medieansvarig, Malmö stad 2011-04-15

4.4 Second Life och Malmö stad

All text i avsnittet 4.4 speglar den konversion som hölls i en intervju för den förstudie som genomförts med Grethe Lindhe, projektledare för Malmö stad.

Malmö stad ville vara med i IT-utvecklingen och det populära Second Life kom upp som förslag. Förslaget klubbades igenom på beslutsnivå och projektet var därmed igång. Efter ett och ett halvt års planering och genomförande, var tre ”öar” klara att sättas in i Second Life.

Dessa ”öar” var tre bekanta stadsmiljöer i Malmö, bland andra Stadsbiblioteket. Mars 2010 skulle EU-bidraget ta slut och projektet gick till utvärdering. Beslutet som togs var att projektet skulle läggas ner efter att bidragsfinansieringen var slut. 2005-2006 vann Malmö det tvååriga priset ”Sveriges IT-kommun” - för sitt strategiska arbete med att utveckla service och demokrati. En av orsakerna var de första satsningarna på att ge malmöborna och näringslivet service elektroniskt genom stadens officiella hemsida.

Malmö stad har länge sysslat med att ta fram att e-tjänster och digital tjänsteutveckling. En av dessa initiativ gjorde att ”Digitala Sara” skapades – en digital assistent. ”Sara” ritades av från en av de anställda och satt på Malmö stads hemsida, hälsade besökarna välkomna och svarade på deras frågor. Hon lanserades 2005 i augusti månad och blev väldigt positivt bemött. ”Sara” fungerade utmärkt men en databas kunde inte avbilda alla delar som tillhör en kommun, så stor som Malmö kommun är. Visst svarade den digitala assistenten på frågor och kunde denne inte det, så skickades det vidare till exempelvis berörd förvaltningsansvarig eller berörd personal, som svarade på frågor. ”Sara” var billig i drift, hon var aldrig sjuk och jobbade dessutom dygnet runt.

Den andra orsaken för priset var att människor kunde se webbsändningar för politiska sammanträden. Detta gjorde att det politiska arbetet blev öppet och bidrog till att medborgarna kunde lättare ta del av vad som skedde på sammanträden, istället för att hålla stängda dörrar⁷.

⁷

Grethe Lindhe, Projektledare Second Life, Malmö stad 2011-04-15

Politiker blev exalterade över att Malmö blev utnämnd Sveriges IT-kommun och ville fortsätta med detta goda arbete. Carl Bildt hade vid det här laget varit delaktig i att ta fram en virtuell ambassad i Second Life. I juni månad 2007 invigdes både den virtuella versionen och den verkliga versionen av Carl Bildts ambassad. Ett förslag togs fram av politikerna att även Malmö stad skulle engagera sig i denna virtuella värld. Projektledaren Grethe Lindhe ville inte att skattebetalarna skulle bli drabbade av denna projektkostnad och sökte bidrag istället. Efter ett första avslag, fick hon ett positivt besked ifrån Europeiska strukturfonden, där hon fick ett bidrag på 800 000 kr⁸.

EU:s strukturfond har en stor betydelse för Sveriges kommuner och landsting. Strukturfonderna ska utjämna skillnader och skapa välfärd och utveckling i hela EU-regionen. Detta sker genom att finansiera lokala och regionala projekt (Sveriges kommuner och landsting 2011).

Planerna var att ett medborgarkontor skulle tas fram på Jägersro Center i Malmö och detta skulle samtidigt finnas i Second Life. Personal skulle finnas tillgängliga för att svara på frågor ifrån både den virtuella och riktiga världen. Dit kunde vem som helst vända sig med funderingar, frågor eller om de behövde hjälp av något slag. På grund av finanskrisen lades dock projektet tillfälligt på is (Vårt Malmö, mars upplaga, 2010).

Maj månad 2009 invigdes Malmö i Second Life. Användare kunde se bekanta miljöer ifrån Malmö såsom Stadsbiblioteket, Västra hamnen eller Kungsparken. Syftet med hela projektet var att nå ut till målgrupper som var erfarna datoranvändare eller människor som inte bodde i närheten till Malmö. Problemet nu var att pengarna från EU-bidraget var spenderade och hade nu således ingen personal som kunde bemanna posterna inom Second Life⁹.

Bemötandet på Second Life var till en början en succé. Användare kunde prata och umgås med andra användare på Second Life.

⁸ Grethe Lindhe, Projektledare Second Life, Malmö stad 2011-04-15

⁹ Grethe Lindhe, Projektledare Second Life, Malmö stad 2011-04-15

Vanliga användare kunde få ett socialt liv genom att ha en viss utstyrelse, chatta på rätt kanal eller profilera sig såsom de hade velat se ut i det verkliga livet¹⁰.

Det vardagliga livet blev så småningom inte tillräckligt för många av användarna och krävde att en "Malmöfestival" skulle hållas varje dag. Detta var inte avsikten med projektet och dess syfte frångicks mer och mer. Efter en tid upptäcktes det att allt går att göras i Second Life, från att ha sex till att hålla handen längs en strandpromenad, beroende hur avancerad datorhantering användaren har. Detta ledde också till vissa av användarna blev provocerande och började testa kommunens och andra användares tålamod och agerande på olika sätt. Nazistutstyrelse är ett exempel och sexuella trakasserier är ett annat. Vakter placerades ut i Second Life men fick inte ordning på de provocerande användarna. Om man skulle kontrollera detta, skulle det kräva för mycket resurser av Malmö stad. Efter diskussioner där man ansåg att de förnuftiga dialogerna inte längre kunde fås fram, beslöts att efter EU-bidraget tog slut, då skulle projektet läggas ner. I februari månad 2010 hölls avskedsfesten och därmed avslutades projektet på ett propert sätt.

Fastän projektet lades ner, har detta projekt inneburit erfarenhet och lärdom på många sätt. Onlinevärlden Second Life har på många sätt fördelar där användare kan träffas och få socialt umgänge, vara kreativa men samtidigt innebär det många nackdelar såsom beroendeframkallning och påtaglig risk för nedsättning av hälsa och psyke¹¹.

Enligt experter från en annan intervju som kommenterat Malmö stads agerande, håller båda personerna med om att agerandet hade en god avsikt, att försöka modernisera sig och att våga prova nya saker. Båda experterna påpekade också att Facebook hade varit en bra väg att vandra på. Detta stora forum för medborgarna hade enligt experterna varit enklare att genomföra till en billigare kostnad (Vårt Malmö, mars upplaga, 2010).

Kan Facebook vara ett bättre alternativ som ett nyttskapande virtuellt verktyg?

¹⁰ Grethe Lindhe, Projektledare Second Life, Malmö stad 2011-04-15

¹¹ Grethe Lindhe, Projektledare Second Life, Malmö stad, 2011-04-15

4.5 Hypoteser

För att få reda på vart kommunmedborgaren vänder sig för att få ta del av kommunens information, måste vi undersöka om olika virtuella vär(1)dar kan agera som ett aktuellt informationsflöde. Nedan ses de hypoteser som tagits fram för att testa om det finns ett intresse hos kommunmedborgare att utnyttja olika sorters hjälpmedel för att ta del av kommunens information och för att komma i kontakt med kommunen.

H1: Det finns ett samband mellan ålder och viljan till närhet mellan kommunen och medborgaren via internetbaserade kontaktytor.

H2: Vid kontakt med kommunen föredrar kommunmedborgare internetbaserade kontaktytor framför icke-internetbaserade kontaktytor.

H3 A: Det finns en önskan om internetbaserad representation av kommunen hos kommunmedborgare.

H3 B: Facebook föredras i högre grad av kommunmedborgaren som representation än Second Life och World of Warcraft.

H4: Det finns en önskan om internetbaserade tjänster från kommunen hos kommunmedborgare.

Kapitel 5

Empirisk metod

I kapitlet behandlas urvalet för studien, insamling av data samt bortfall. Det är även invävt operationalisering tillsammans med urvalet av respondenter. Avslutningsvis behandlas studiens validitet och reliabilitet, felkällor samt analysmetoder.

5.1 Insamling av data

Vi har främst använt oss av primärdata för att ta fram våra resultat. Intervjuerna till förstudien genomfördes med öppna frågor vilket gav intervjuobjektet möjlighet att prata fritt om ämnet. Detta kan ha gett fördelar med en minskad intervjuareffekt då risken för snedvridna frågor minimerades. Dock fanns det en ökad risk för andra bieffekter, exempelvis att intervjuobjektet vinklade sina svar till vad de ansåg vi ville höra. Genomförda intervjuer har vi bedömt som tillförlitliga.

Genom att använda oss av en förstudie kunde vi öka sannolikheten att ta fram enkätfrågor som kunde styrka, eller förkasta, våra hypoteser. Således arbetade vi fram en enkät med intervjuerna i förstudien som stöd. Enkäten testades sedan på ett urval av respondenter för att även öka kvaliteten i frågorna. Svaren, i form av primärdata från respondenterna, bearbetades och analyserades. Analys följer under kapitel 6 Empiri.

5.2 Urval

Vi har valt att applicera teorier på svenska kommuner med fokus på Malmö stad och Karlstad kommun. Dessa blev utvalda då Malmö stad deltar idag i Facebook och har haft engagemang i Second Life, Karlstad då den kommunen har ett högt antal i kommunen som är medlem på dess Facebooksida. Urvalet av respondenter, till den av oss framarbetade enkäten, har begränsats till befintliga kontakter via Facebook. Enkäten har skickats ut till totalt 850 individer.

Dessa kontakter har en hög representation av åldersgruppen 20-35 år och har huvudsakligen hemvist i Sverige men är inte jämnt fördelade över Sverige. Att åldersfördelning och geografisk spridning inte är jämnt fördelade variabler kan leda till ett snedvridet resultat. Den geografiska spridningen är främst i Götaland och Svealand. Vi anser dock att respondenternas geografiska spridning inte bör påverka utfallet nämnvärt. Dock kan det tänkas att vissa e-tjänster skulle vara mer efterfrågade i vissa delar av Sverige där det är mer omständligt att fysiskt dra nytta av kommunens tjänster.

När det gäller åldersspridningen har vi velat komma åt aktiva Facebookanvändare. Med en aktiv Facebookanvändare menar vi en användare som är inne minst en gång i veckan. Vi har gjort bedömningen att många aktiva användare av Facebook befinner sig i åldersspannet 20-35. Det är mycket svårt att komma åt andra användare än befintliga kontakter. Vi hade kunnat skicka ut via kommunernas Facebooksidor till dess kontakter men vi hade då saknat en viss spridning av svaren geografiskt. Urvalet av respondenter kan klassas som ett icke sannolikhetsurval. Då urvalet är av strategisk karaktär kan vi inte med säkerhet säga att urvalets resultat kan generaliseras (Christensen, et. al. 2001). Vårt skäl till att använda oss av strategiskt urval är, att det är av vikt att respondenten känner till och använder Facebook.

5.3 Operationalisering

En virtuell mötesplattform avser vi i uppsatsen vara en samlingsplats på internet där flera individer kan samlas för möten eller diskussioner. Vår studie består av två delar, förstudie samt enkät. Dessa ska tillsammans bidra till att förstå hur det virtuella kan skapa fördelar för medborgarna. Från denna insamlade informationen avses i en senare del i denna uppsats, att modifiera ett befintligt verktyg som en offentlig instans kan använda sig av. Befintligt verktyg som senare används är det balanserade styrkortet och Heimberg Flower.

Vid formulering av enkätfrågor i förhållande till urvalet har antagits att respondenterna är bekanta med de uttryck som använts i frågorna. Fokus har varit mot att få in svar från aktiva användare av Facebook, därav låg enkätundersökningen ute relativt kort tid, 10 dagar. Vi har definierat en aktiv användare som en användare som besöker Facebook minst en gång i veckan. Den aktiva användaren ska därmed ha haft möjlighet att svara på enkäten under den angivna tiden.

Nedan ses enkätfrågor som tagits fram för att i ett senare stadium mäta om kommunmedborgaren använder sig av det virtuella för att ta del av kommunens information.

Fråga 1-5 är frågor vilka klassas som bakgrundsvariabler.

1. Kön?

Svarsalternativ: Man/Kvinna

2. Ålder?

Svarsalternativ: Öppen fråga

3. Utbildningsnivå?

Svarsalternativ: Grundskola/Gymnasium/Enstaka högskolekurser, ingen examen/
Akademisk examen - högskola (2 år)/ Akademisk examen - högskola (3 år)/ Akademisk
examen - högskola (4 år)/ Akademisk examen - högre än magister

4. Status?

Svarsalternativ: Gift/pojkvän-flickvän/Singel/Sambo/Skild

Fråga 5 syftar till att se om respondenten är "aktiv" kring att hålla sig uppdaterad kring frågor, angående kommunens tjänster mm.

5. Jag besöker ofta min kommuns hemsida.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

Fråga 6 är till för att urskilja de respondenter som har kommit i kontakt med sin kommun på Facebook.

6. Har du kommit i kontakt med din kommun på Facebook? Om Nej, hoppa till fråga 8

Svarsalternativ: Ja/Nej

Fråga 7 är till för att urskilja de respondenter som har kommit i kontakt med kommunen samt att se hur aktiva kommunen är gentemot sina kontakter på Facebook.

7. Om Ja på fråga 6. Jag ser ofta min kommuns information på Facebook .

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

Fråga 8-11 för att kunna se om det finns samband med kommunens aktivitet på Facebook och om respondenten är mer benägen till att använda sig av e-tjänster vid kontakt med kommunen. Frågorna syftar även till att kartlägga vad respondenten vill ha ut av sin kommun när det gäller elektroniska tjänster och virtuella världar.

8. Jag skulle vilja ha tillgång till **rådgivningstjänster** från min kommun via nätet.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

9. Jag skulle vilja ha tillgång till **mötesplatser** från min kommun via nätet.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

10. Jag skulle vilja ha tillgång till **informationstjänster** från min kommun via nätet.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

11. Jag skulle vilja ha tillgång till **en kontaktperson** från min kommun via nätet.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

Fråga 12-20 syftar till att försöka identifiera hur respondenten vill att kommunens kommunikation med denne ska ske samt vikten av kommunens representation i virtuella världar.

12. Jag föredrar kontakt med kommunen via **personliga möten**.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

13. Jag föredrar kontakt med kommunen via **telefonsamtal**.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

14. Jag föredrar kontakt med kommunen via **brevkorrespondens**.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

15. Jag föredrar kontakt med kommunen via **email**.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

16. Jag föredrar kontakt med kommunen via **Facebook**.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

17. Jag föredrar kontakt med kommunen via **ett virtuellt möte**.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

18. Jag skulle vilja att min kommun fanns representerad på **Facebook** för kontakt.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

19. Jag skulle vilja att min kommun fanns representerad på **Second Life** för kontakt.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

20. Jag skulle vilja att min kommun fanns representerad på **World of Warcraft** för kontakt.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

Fråga 21 syftar till att försöka hitta samband mellan virtuella kontaktytor och respondentens upplevda närhet till kommunen.

21. Är det viktigt för dig att din kommun har en närhet till dig som medborgare?

Svarsalternativ: Ja/Nej

Fråga 22 syftar till att summera respondentens helhetsintryck av sin kommuns tillgänglighet online.

22. Jag känner idag att jag online lätt kan få rätt information eller hjälp från min kommun.

Svarsalternativ: Håller inte med alls/Håller inte med till en större del/Håller inte med till en viss del/Neutral/Håller med till viss del/Håller med till en större del/Vet inte

Fråga 23 och 24 ska identifiera de Facebook-användare som även är användare av WoW eller Second Life.

23. Är du en användare av World of Warcraft?

Svarsalternativ: Ja/Nej

24. Är du en användare av Second Life?

Svarsalternativ: Ja/Nej

5.4 Bortfall

Svarsfrekvensen har varit 268 av 850 det vill säga 31,5 %. Vi har skickat ut enkäten och sedan en påminnelse efter tre dagar. Enkäten har funnits tillgänglig för respondens i totalt 10 dagar. Då urvalet har bestått i befintliga kontakter på Facebook får vi en övertäckning av vissa åldersgrupper och geografiska områden. Det finns flertalet respondenter som har valt att utnyttja ”vet inte”-rutan som svarsalternativ och svaren på de enskilda frågorna behandlas som bortfall. Vi har valt att inte göra beräkningar för hur representation av bortfallet sett ut. Användandet av sådana beräkningar riskerar att inte vara representativt för populationen. Vi har således inte heller gjort beräkningar för de 68,5 % som har valt att inte svara på enkäten.

5.5 Validitet och Reliabilitet

För att utomstående personer lättare ska kunna bedöma ett värde för ett utfört arbete, krävs det att man behandlar arbetets validitet och reliabilitet.

Dessa två termer förknippas ofta med kvantitativ forskning och belyser dels vad som ska studeras och hur det ska studeras (Merriam, 1994). Validiteten delas in i två delar; inre och yttre validitet. Inre validitet mäter till vilken giltighetsgrad resultatet överensstämmer med verkligheten och om det som varit arbetets syfte har uppnåtts (Merriam, 1994). Yttre validitet mäter hur pass resultaten är tillämpbara i andra liknade situationer, med andra ord dess generaliserbarhet. Då metoden som används är tolkande så avses det inte att göra några generaliseringar. För att resultaten ska kunna överföras till andra situationer krävs det att undersökningen är så omfattande som möjligt (Merriam, 1994). Reliabiliteten ska mäta om hur pålitlig undersökningen är eller de metoder som använts, hur pålitlig den insamlade informationen är och om man uppnått samma resultat om undersökningen skulle upprepas.

I förstudien hölls en öppen diskussion kring kommunens användning av virtuella verktyg med personer som har erfarenhet inom området för vår uppsats. Detta torde öka uppsatsens reliabilitet. Genom att endast innefatta slutna frågor i den utskickade enkätundersökningen, förekommer inga personliga värderingar och åsikter på grund av den tillfrågade måste välja mellan de alternativen som finns tillgängliga. Dock har inte respondentens kunskap om de olika virtuella verktygen beaktats då ett antagande gjordes att varje respondent förstod vad dessa innebar (Merriam, 1994).

5.6 Felkällor

I felkällor behandlas fel i datainsamling, urval, problemanalys samt fel i databearbetning och tolkning av datan (Christensen, 2001).

För att få en bättre validitet i arbetet bör en undersökning göras med en större spridning av åldersfördelningen i urvalet. Det hade även kunnat genomföras med en större geografisk spridning och fler potentiella respondenter. Resultatet kan inte generaliseras då urvalet inte är representativt för populationen i Sverige. Datainsamlingen fyllde sitt syfte med att komma åt de användare som är aktiva, d.v.s. besöker Facebook minst en gång i veckan.

Dock bör man ha i beaktande att de som inte är aktiva användare kanske inte är det för att andra medier passar dem bättre att delta i. En förlängd svarstid med påminnelse efter en eller två veckor hade kunnat ge, om inte bara en högre svarsfrekvens, men även en större bredd till uppsatsen. I tolkning av datan har vi främst använt oss av de beräkningar vi har fått fram genom extern programvara för statistisk databehandling.

5.7 Analyismetoder

Insamlat datamaterial från enkätundersökningen har analyserats med ett statistiskt bearbetningsprogram, PASW Statistics 18. I detta program har hypoteserna testats och ifrån resultatet av testerna, har hypoteserna förkastats eller inte beroende på testernas signifikans.

- *Multipel regressionsanalys* används för att identifiera huruvida det finns statistiska samband mellan flera kvantitativa variabler. Regression ska ge svar på om den variation i den beroende variabeln som förs tillbaka på den oberoende variabeln är slumpmässig eller om den uttrycker förhållanden i populationen (Djurfeldt et. al. 2010). Genom regressionsanalysen erhålls riktningskoefficienten och därför används även regressionsanalys ibland endast för att visa om samband är negativa eller positiva (ibid.).
- *T-test* används när man vill visa skillnader mellan medelvärden för två populationer där standardavvikelsens värde inte är exakt känt (Djurfeldt et. al. 2010).
- *Scheffe-test* är en metod för anpassning av signifikansnivåer i en linjär regressionsanalys. I analysen tas hänsyn till multipla jämförelser. Detta kan sedan användas i en variansanalys och är bra för att konstruera regressioner med basfunktioner (Djurfeldt et. al. 2010).
- *ANOVA-test* används när man vill visa skillnader mellan medelvärden för fler än två populationer. För att skillnaderna mellan grupperna ska vara statistiskt signifikanta får inte spridningen inom grupperna vara så stor att den förklarar merparten av den totala variationen vi observerar. Testet kallas även för variansanalys (Djurfeldt et. al. 2010).

Kapitel 6

Empiri

Kapitlet behandlar bakgrundsstatistik samt hypotesprövning. Avsnittet inleds med medelvärden samt typvärden för respondenterna och går sedan över i hypotesprövning med tabeller samt kommentarer till tabeller. Resonemang och samband kring redovisade resultat återfinns under nästkommande kapitel; Slutsatser.

6.1 Bakgrundsstatistik

Studien omfattar 268 svar. Det är nästan 50 procent män och 50 procent kvinnor som har svarat på enkäten. Ålder varierar mellan 18 och 58 år, det är en överrepresentation av åldrarna 22 till 30. Nära 50 procent av respondenterna har angett att de har en kandidatexamen. På samtliga av enkätens frågor har hela svarsskalan använts. 16 procent är användare av World of Warcraft och 1,5 procent är användare av Second Life. För diagram se bilaga 3.

6.1.1 Medelvärde

Medelåldern på respondentgruppen är 27,4 år. Nedan följer tabell 1 med medelvärden för respondenternas svarsfrekvenser. Spannet för frekvenserna sträcker sig från 1 till 7 där 4 är neutral. Tjänsterna via internet är generellt en fråga respondenterna ställer sig positiva till. Kontakt via personliga möten, telefonsamtal eller email föredras, övriga kontaktalternativ ligger jämförande lågt i medelvärde. Det är även tydligt att man föredrar Facebook framför andra virtuella världar. Virtuella möten via Second Life och World of Warcraft ställer sig respondenterna negativt till liksom till Brevkorrespondens och Virtuellt möte. I tabell 1 beskrivs medelvärden för tjänster, kontaktytor och representation. Standardavvikelse är redovisat där inga värden går under 1,29 eller över 1,90. Svarsskalan för samtliga frågor är 1 till 7 där 7 är mest positiv och 4 är neutralt.

Tabell 1 – Medelvärden

	Medelvärde	N	Std. Avvikelse	Min	Max
Tjänster					
Rådgivning	5,54	268	1,57	1	7
Mötesplatser	5,19	268	1,63	1	7
Informationstjänster	5,86	268	1,29	1	7
Kontaktperson	5,11	268	1,8	1	7
<i>Medel tjänster</i>	<i>5,43</i>	<i>268</i>	<i>1,57</i>	<i>1</i>	<i>7</i>
Kontakt					
Personliga möten	4,04	268	1,58	1	7
Telefonsamtal	4,32	268	1,61	1	7
Brevkorrespondens	2,25	268	1,56	1	7
Email	5,33	268	1,52	1	7
Facebook	3,08	268	1,9	1	7
Virtuellt möte	2,16	268	1,78	1	7
<i>Medel kontakter</i>	<i>3,53</i>	<i>268</i>	<i>1,66</i>	<i>1</i>	<i>7</i>
Representation					
Facebook	4,26	268	1,87	1	7
Second Life	2,23	268	1,57	1	7
World of Warcraft	2,11	268	1,66	1	7
<i>Medel Representation</i>	<i>2,87</i>	<i>268</i>	<i>1,70</i>	<i>1</i>	<i>7</i>

6.1.2 Typvärde

Typvärdet för en respondent är att denne är en man på 27 år med sambo och han har en kandidatexamen. Han besöker inte sin kommuns hemsida ofta och han har heller inte sett sin kommuns information på Facebook. Han ställer sig positiv till rådgivningstjänster, mötesplatser, informationstjänster och att ha en kontaktperson över nätet. Han förhåller sig positivt neutral till personliga möten och telefon med kommunen, han tar helst kontakt genom email, brevkorrespondens är dock uteslutet. Han vill inte ha kontakt med kommunen via Facebook eller virtuella möten, han ställer sig neutral till att kommunen ska finnas på Facebook. Att kommunen ska finnas i World of Warcraft eller Second Life håller han inte alls med om. Han använder inte heller World of Warcraft eller Second Life. Han håller med till viss del att det är lätt att hitta kommunens information online och tycker att närheten mellan kommun och medborgare är viktigt.

6.2 Hypotesprövning

6.2.1 Hypotes 1

Hypotes nummer 1: ”Det finns ett samband mellan ålder och viljan till närhet mellan kommunen och medborgaren via internetbaserade kontaktytor”, avser frågorna 8, 15-17. Frågorna har testats med hjälp av en multipel regressionsanalys för att se om det finns ett samband mellan ålder och viljan till närhet mellan kommunen och medborgaren via internetbaserade kontaktytor.

Varje internetbaserad kontaktyta har testats var för sig gentemot ålder och närhet. I tabell 2 kan avläsas att det endast är en av de tre kontaktytorna som är signifikant när vi testar en regression i förhållande till ålder och närhet, Facebook. För Email finns det inget samband med ålder och närhet. Vi kan även läsa av att Ålder inte är en förklarande variabel till signifikansen för Facebook då värdet inte är signifikant. Därmed är närhet den förklarande variabeln, beräkningarna anger dock att det endast är till 3,9 % vilket indikerar att det är något annat som förklarar varför man föredrar Facebook. I tabell 2 kan vi även avläsa att Virtuellt möte visar tendenser till att det skulle kunna finnas ett samband men det är inte statistiskt säkerställt. Här är åldern den förklarande variabeln.

Tabell 2 – Multipel regressionsanalys, Hypotes 1

Beroende variabel:	Email	Facebook	Virtuellt möte
Signifikans; Ålder	0,608	0,765	0,086
Riktningskoefficient			
Ålder	-0,032	-0,018	-0,108
Signifikans; Närhet	0,829	0,001	0,103
Riktningskoefficient			
Närhet	-0,013	-0,214	-0,103
Signifikans; ANOVA	0,853	0,003	0,066
Justerad			
förklaringsgrad	-0,006	0,039	0,014

6.2.2 Hypotes 2

Hypotes nummer 2: ”Vid kontakt med kommunen föredrar kommunmedborgare internetbaserade kontaktytor framför icke-internetbaserade kontaktytor” avser frågorna 12-18. Frågorna har genomgått ett T-test för att se hur en önskad kontakt med kommunen ska ske, om kommunmedborgare föredrar internetbaserade kontaktytor för icke-internetbaserade kontaktytor.

Efter första omgången med T-test, har de icke-internetbaserade kontaktytorna kodats som en egen grupp och likaså de internetbaserade kontaktytorna. Ingen signifikant skillnad kunde identifieras genom T-testet. Det kunde även konstateras att grupperna fick totala medelvärden 3,53 och 3,55 i en skala mellan 1-7 (se tabell 3). Detta resultat anses vara missvisande på grund av två variabler, alternativen Brevkorrespondens och Virtuellt möte. Dessa två variabler har enskilda medelvärden på 2,25 respektive 2,16, vilket sänker gruppens totala medelvärden, se tabell 3. För att påvisa ett mer realistiskt T-test vilket går att använda i vår hypotesprövning, tar vi inte hänsyn till de två extrema variablerna.

Tabell 3 – Första omgången T-test, Hypotes 2

Föredrar kontakt via:		Medelvärde	Signifikans
Icke-Internetbaserade kontaktytor	<i>Personliga möten</i>	4,04	<i>0,880</i>
	<i>Telefonsamtal</i>	4,32	
	<i>Brev</i>	2,25	
		3,53	
Internetbaserade kontaktytor	<i>Email</i>	5,33	
	<i>Facebook</i>	3,08	
	<i>Virtuellt möte</i>	2,16	
		3,55	

I detta andra T-test identifierades att det fortfarande inte föreligger en signifikant skillnad mellan grupperna och medelvärden gruppvis har ökat till totala gruppmedelvärden 4,18 respektive 4,22, se Tabell 4.

Utifrån T-testet antas respondenterna ha en neutralt positiv ställning till frågan huruvida det föredras kontakt med kommunen via icke-internetbaserade respektive internetbaserade kontaktytor.

Ur medelvärden i tabell 4 kan vi även läsa av att alternativet Email har det högsta medelvärdet bland tabellens fyra alternativ då vi ser till de enskilda medelvärdena. Antagande kan därmed göras att respondenterna föredrar alternativet Email framför andra av uppsatsen behandlade alternativ då dess medelvärde är högre än svarsalternativet med det näst högsta medelvärdet.

Tabell 4 – Andra omgången T-test, Hypotes 2

Föredrar kontakt via:		Medelvärde	Signifikans
Icke-Internetbaserade kontaktytor	<i>Personliga möten</i>	4,04	0,771
	<i>Telefonsamtal</i>	4,32	
		4,18	
Internetbaserade kontaktytor	<i>Email</i>	5,33	
	<i>Facebook</i>	3,08	
		4,22	

Som helhet finns ingen signifikant skillnad mellan grupperna och därför går det inte att ta en ståndpunkt i frågan om huruvida det föredras icke-internetbaserade eller internetbaserade kontaktytor. En neutral ställning hålls utifrån respondenternas svar om inte svarsalternativen behandlas var för sig, då alternativet Email har det högsta medelvärdet och därför kan anses vara det alternativ som föredras framför andra tillvägagångssätt för kontakt med kommunen. Vi anser att man kan ana ett samband för email trots att T-testet visade på ingen signifikant skillnad.

6.2.3 Hypotes 3A

Hypotes nummer 3A: ”Det finns en önskan om internetbaserad representation av kommunen hos kommunmedborgare” avser frågorna 18-20. Frågorna har testats i ett T-test för att se om det finns en önskan om internetbaserad representation av kommunen hos kommunmedborgare. Testvärdet sattes till 4, vilket representerar ”neutral”. Testet visar således huruvida medelvärdet är signifikant skiljt från 4, det vill säga om man önskar representation av kommunen.

Utifrån T-test kunde det identifieras att det finns en statistiskt säkerställt, negativt, ställningstagande när det gäller önskan om representation av kommunen i Second Life och World of Warcraft med 0,000 i signifikans för båda variablerna. Vi kan även fastställa en positiv attityd till Facebook med en signifikans på 0,024.

6.2.4 Hypotes 3B

Hypotes nummer 3B ”Facebook föredras i högre grad av kommunmedborgaren som representation än Second Life och World of Warcraft” avser enkätfrågorna 18-20. Frågorna har testats i ett ANOVA-test och ett Scheffe-test för att se om Facebook föredras i högre grad av kommunmedborgaren som representation än Second Life och World of Warcraft.

Vid en granskning av ANOVA-testet kan det identifieras en signifikant skillnad mellan de olika sätten av representation. Scheffe-testet visar att endast medelvärdet hos alternativet Facebook ligger över siffran 4 i en skala mellan 1-7. Antagande kan då göras att alternativet Facebook är att föredra framför de andra två alternativen, vilket även visas av tabell 5-7 där det är tydligt att respondenterna föredrar Facebook.

Tabell 5 – Anova-test Descriptive-test, Hypotes 3 B

	Medel	Signifikans
Facebook	4,26	0,000
Second Life	2,23	
World of Warcraft	2,1	

Tabell 6 – Scheffe-test, Hypotes 3 B

		Signifikans
Facebook	Second Life	0,000
	World of Warcraft	0,000
Second Life	Facebook	0,000
	World of Warcraft	0,706
World of Warcraft	Facebook	0,000
	Second Life	0,706

Tabell 7 – Scheffe-test, Hypotes 3 B

Att föredra inbördes

Facebook	Second Life
Facebook	World of Warcraft
Second Life	Facebook
Second Life	World of Warcraft
World of Warcraft	Facebook
World of Warcraft	Second Life

Ett ANOVA-test har utförts för ett konfidensintervall med en 95 % -ig konfidensgrad, vilket ger oss följande slutsatser;

- Mellan Facebook och Second Life (och vice versa) finns en stark signifikant skillnad. Likaså mellan Facebook och World of Warcraft och vice versa.
- Vilket som föredras där det finns en skillnad, svagt eller starkt, då får man åter igen titta på medelvärden, se tabell 5.

Med beaktande för ovanstående medelvärden hos dessa olika alternativ ses följande;

- Facebook föredras i alla avseenden där det föreligger en signifikant skillnad. Detta är på grund av signifikansen och medelvärdet för detta alternativ är högre än de andra två alternativen.

6.2.5 Hypotes 4

Hypotes nummer 4: ”Det finns en önskan om internetbaserade tjänster från kommunen hos kommunmedborgare” avser enkätfrågorna 8-11. Frågorna har testats i ett ANOVA-test och Scheffe-test mellan de olika tjänsterna för att se om det finns en önskan om internetbaserade tjänster från kommunen hos kommunmedborgare och vilket alternativ som föredras framför andra.

Vid en granskning av ANOVA-testet identifieras att det finns en signifikant skillnad mellan de olika variablerna. Scheffe-testet visar att alla tjänsternas medelvärden ligger över siffran 5 i en skala mellan 1-7.

Antagande kan då göras att internetbaserade tjänster är önskvärt hos kommunmedborgare från kommunen. Tjänsternas medelvärden och vad som föredras redovisas i tabell 8-10.

Tabell 8 – ANOVA-test och Descriptive-test, Hypotes 4

	Medel	Signifikans
Rådgivningstjänster	5,54	0,000
Mötesplatser	5,19	
Informationstjänster	5,86	
Kontaktperson	5,11	

Tabell 9 – Scheffe-test, Hypotes H 4

		Signifikans
Rådgivningstjänster	<i>Mötesplatser</i>	0,096
	<i>Informationstjänster</i>	0,146
	<i>Kontaktperson</i>	0,025
Mötesplatser	<i>Rådgivningstjänster</i>	0,096
	<i>Informationstjänster</i>	0,000
	<i>Kontaktperson</i>	0,961
Informationstjänster	<i>rådgivningstjänster</i>	0,146
	<i>mötesplatser</i>	0,000
	<i>Kontaktperson</i>	0,000
Kontaktperson	<i>rådgivningstjänster</i>	0,025
	<i>mötesplatser</i>	0,961
	<i>Infotjänster</i>	0,000

Tabell 10 – Scheffe-test, Hypotes 4

Att föredra inbördes	
Rådgivningstjänster	Mötesplatser
Rådgivningstjänster	Informationstjänster
Rådgivningstjänster	Kontaktperson
Mötesplatser	Rådgivningstjänster
Mötesplatser	Infotjänster
Mötesplatser	Kontaktperson
Informationstjänster	Rådgivningstjänster
Informationstjänster	Mötesplatser
Informationstjänster	Kontaktperson
Kontaktperson	Rådgivningstjänster
Kontaktperson	Mötesplatser
Kontaktperson	Informationstjänster

Ett ANOVA-test har utförts för ett konfidensintervall med en 90 % -ig konfidensgrad, som ger oss följande slutsatser;

- Mellan rådgivningstjänster och mötesplatser finns en svag signifikant skillnad. Mellan rådgivningstjänster och informationstjänster finns ingen skillnad. Mellan rådgivningstjänster och kontaktperson finns en starkare skillnad. Vilket som föredras där det finns en skillnad, svagt eller starkt, då får man åter igen titta på medelvärden.

Med beaktande för ovanstående medelvärden hos dessa olika alternativ ses följande;

- Rådgivningstjänster efterfrågas mer än mötesplatser och kontaktperson, på grund av signifikansen och medelvärdet för detta alternativ är högre än de andra två alternativen.
- Rådgivningstjänster och informationstjänster efterfrågas mer än mötesplatser, på grund av signifikansen och medelvärdet hos dessa två alternativ ligger högre än medelvärdet hos alternativet för mötesplatser.
- Rådgivningstjänster, mötesplatser och informationstjänster efterfrågas mer än kontaktperson, på grund av signifikansen och medelvärdet hos dessa tre alternativen ligger högre än medelvärdet hos alternativet för kontaktperson.

6.3 Analys av resultat

Utifrån de testade hypoteserna framkommer det följande;

- Hypotes 1: ”Det finns ett samband mellan ålder och viljan till närhet mellan kommunen och medborgaren via internetbaserade kontaktytor” → förkastas.

Detta då ålder inte är en förklarande variabel och den förklaringsgrad som identifierats för det signifikanta sambandet med Facebook är mycket låg.

- Hypotes 2: ”Vid kontakt med kommunen föredrar kommunmedborgare internetbaserade kontaktytor framför icke-internetbaserade kontaktytor” → *förkastas.*

En neutral ståndpunkt hålls till frågan som helhet, då respondenterna inte föredrar de icke-internetbaserade kontaktytorna framför de internetbaserade kontaktytorna eller tvärt om. Den neutrala ställningen hålls till frågan som helhet utifrån respondenternas svar, dock ändras detta om svarsalternativen behandlas var för sig. Alternativet *Email* har det högsta medelvärdet och därför kan anses vara det alternativ som föredras framför andra tillvägagångssätt för kontakt med kommunen med övervägande positiva svar.

- Hypotes 3 A: ”Det finns en önskan om internetbaserad representation av kommunen hos kommunmedborgare” → *förkastas*.

Hypotesen förkastas då det gemensamma medelvärdet är signifikant negativt. Facebook är det alternativ med högst medelvärde av de internetbaserade kontaktytorna, detta värde är nära ett neutralt värde med 4,26 på en skala mellan 1-7. Värdet på 4,26 är dock signifikant skiljt från 4 och kan därmed fastställas som positivt med 95 %-igt konfidensintervall. Second Life eller World of Warcraft är enligt testerna och medelvärden inte önskvärda alternativ.

- Hypotes 3 B: ”Facebook föredras i högre grad av kommunmedborgaren som representation än Second Life och World of Warcraft” → *förkastas ej*.

Att hypotesen accepteras visas tydligt av sambanden i tabell 6-8 där Facebook föredras framför Second Life och World of Warcraft. Hypotesen är bevisad med 95 %-igt konfidensintervall.

- Hypotes 4: ”Det finns en önskan om internetbaserade tjänster från kommunen hos kommunmedborgare” → *förkastas ej*.

Hypotesen förkastas ej då alla tjänster erhöll ett medelvärde över 5 i en skala mellan 1-7. En efterfrågeranking enligt medelvärden erhålls i ordningen - informationstjänster, rådgivningstjänster, mötesplatser och kontaktperson. I en inbördes jämförelse mellan alla fyra tjänster är informationstjänster och rådgivningstjänster likvärdiga på grund av signifikansen och dess medelvärde. Informationstjänster är det alternativ som står högst enligt insamlad information.

Hypotesen är accepterad med ett 90 %-igt konfidensintervall vilket innebär risker i att skattningen kan öka samt att intervallet blir smalare (Körner, 1985). Därmed kan detta samband anses svagare än om hypotesen accepterats på 95 % -nivån.

Kapitel 7

Slutsatser

I avsnittet nedan presenteras slutsatser efter hypotesprövningar samt utveckling av ett Balanserat Styrkort för att möta IT-förändringar inom en kommun på ett nyttskapande sätt. Avslutningsvis återfinns egna reflektioner samt förslag till fortsatt forskning.

7.1 Slutsatser

Genom hypotesprövning, grundat på en enkät till 268 respondenter, har vi konstaterat att kommunmedborgare är intresserade av att tillgå kommunens tjänster av olika slag via internet. Vid en kontakt med kommunen föredras alternativet Email, som är ett av alternativen i gruppen internetbaserade tjänster. Denna tjänst är idag redan etablerad hos flertalet kommuner som ett sätt att kontakta dem på. En etablering eller förtydligande om möjligheten för emailkontakt på respektive kommuns hemsida är ett tänkbart alternativ.

I samma respondentgrupp är inte Facebook ett alternativ som föredras. Detta då dess medelvärde inte var tillräcklig för att anses som ett realistiskt alternativ, även om det var signifikant positivt enligt T-testet. Därmed är inte Facebook ett alternativ som ska tas med i modellen vi avser behandla nedan. Hos de icke-internetbaserade tjänsterna hölls en neutral ställning för alternativen Personligt möte eller Telefonsamtal. Dessa kommer att tas med i nedanstående modell, trots att de inte erhöll höga värden, då detta är två av dagens existerande former för kontakt med kommunen.

För internetbaserad representation är, enligt insamlad information och hypotesprövning, alternativen Second Life och World of Warcraft inga alternativ som är önskvärda för en kommunmedborgare. En neutral ställning hölls för alternativet Facebook. Inga av dessa tre alternativ kommer att tas med i nedanstående modell då vi även förkastade Hypotes 3. Facebook omnämns endast som exempel på internetbaserad kontaktyta i bilaga 4.

Kommunmedborgare önskar att ha kommunens internetbaserade tjänster tillgängliga. Alla fyra alternativen fick enligt testerna medelvärde på över 5 i en skala mellan 1-7. Dessa fyra alternativen, informationstjänster, mötesplatser, rådgivningstjänster, kontaktperson, kommer att tas med i nedanstående modell.

7.1.1 Modifierat BSC enligt Heimberg Flower

För att koppla teorin om den modifierade FEM-modellen -Heimberg Flower, till hur kommuner kan arbeta med Balanserat Styrkort och de testade hypoteserna, har ett modifierat Balanserat Styrkort tagits fram, se bilaga 4.

Ett typiskt Balanserat Styrkort innehåller strategiska mål som delas in i mål och styrtal som exempelvis nämnder och förvaltningar kan arbeta efter. Ett Balanserat Styrkort anpassas varje gång efter hur förutsättningarna för just den nämnden eller förvaltningen där det avses brukas. Allt i ett Balanserat Styrkort måste anpassas för att just kunna mäta och analysera händelser och förlopp under årets gång utifrån deras egna förutsättningar. Man kan säga att styrkortet ska fungera som ett kretslopp;

Målformulering → Mätning → Utvärdering → Målformulering

där det är viktigt att hitta samband mellan orsak och verkan. Samma sak gäller för denna modifierade version av ett Balanserat Styrkort.

Istället för att ha strategiska mål som delas in i mål och styrtal, har modifieringen gjorts med hjälp av Heimberg Flower. Modellen bygger på förändringar som organisationen vill uppnå, vilka effekter dessa förändringar ska få och hur man ska mäta allt utifrån angivna förutsättningar. Detta med grund i vilken nytta kommunen vill uppnå för kommunmedborgaren. En kommunal nämnd eller förvaltning kan använda sig av detta modifierade Balanserade Styrkort men ytterligare anpassning måste göras för att möta den verklighet som den nämnden eller förvaltningen möter dagligen i deras verksamhet.

I förstudieintervjun med Klas Andersson, påpekade han att dialog ska finnas tillgängligt där tekniken finns. I dagens samhälle är de flesta personer medvetna om att Facebook är ett alternativ som en social arena. Som tidigare nämnt kommer det alternativet inte behandlas i modellen.

Utifrån utformad enkät och hypotesprövningar, ser vi att det finns en önskan om att kommunen ska finnas tillgängliga genom internetbaserade tjänster. Vikten vid utformningen av detta Balanserade Styrkort är att kommunen ska erhålla ytterligare ett hjälpmedel för att kommunmedborgare lättare ska kunna tillgå den nytta kommunen har att erbjuda denne.

Det modifierade Balanserade Styrkortet är tänkt att tillföra förbättringar och medvetenhet genom följande punkter;

- En medveten organisation där rätt kompetens finns och rätt media är vald, vilket ska leda till att kommunen ska ha möjlighet att vara tillgängliga där tekniken finns.
- En lättillgänglig e-kommun, där utnyttjande av valt media och en utveckling av dess tjänster kommer leda till en ökad frekvens av kontakter med kommunens medborgare.
- Att med medborgaren i fokus öka nyttan och ge hjälp till kommunmedborgaren genom att kommunen gör rätt saker på rätt sätt.

7.1.2 Återkoppling

Kommunen kan skapa nytta genom att erbjuda de tjänster medborgarna efterfrågar. Där krävs en undersökning för vad en specifik kommuns medborgare efterfrågar. Genom att samarbeta med andra kommuner kring vissa tjänster, kan den enskilda kommunen uppnå organisatoriska och därmed även ekonomiska fördelar.

Hur skulle kommunen då skapa nytta genom virtuella verktyg? Vi har konstaterat att ingen av undersökta virtuella världar i dagsläget är attraktiva nog för en kommun att fokusera på. Det är möjligt att hemsidan fortfarande är kommunens bästa alternativ för kontaktskapande. Det är svårt att säga att ett mervärde skapas både för kommunen och medborgaren genom kommunens hemsida då få personer anger att de besöker den. Dock har 50 % ställt sig positiva till hur det är att hitta informationen de söker på kommunens hemsida vilket kan indikera att en bra attityd till att använda sig av hemsidor. I och med detta faller relevansen av behovet att skapa virtuella mötesplatser i dagsläget.

Det är möjligt att det i framtiden skapas nya virtuella miljöer eller media för kontaktskapande mellan människor. Då vi har hittat stöd för att representation i Facebook, Second Life och World of Warcraft ska vara möjligt är det mest en fråga om vart kommuninvånarna spenderar sin tid när de är online. Alla nya media bör undersökas var för sig då de sannolikt är som våra undersökta media, olika i sin form.

”Hur kan en kommun arbeta med virtuella vär(l)dar för att skapa nytta för medborgaren?”

Vi rekommenderar kommuner att använda sig av ett Balanserat Styrkort med tydliga strukturerade mål. Mål, vilka ska vara väl förankrade i vilken nytta de ger, framför allt till medborgaren, men även till kommunen som helhet. Detta modifierade Balanserade Styrkortet vi har tagit fram kan ses som en grund att stå på för kommunerna i dess arbete med att implementera IT-lösningar för att skapa en bättre vär(l)d.

7.1.3 Egna reflektioner

Hur långt kan en kommun gå i den virtuella världen för att skapa nätverk och kontaktytor för sina medborgare? Förmodligen så långt detta kan motiveras ekonomiskt. Kan det med gott samvete budgeteras med ett nollresultat kan det vara värt att testa. Vikten av att införskaffa så mycket fakta och göra ett gott grundarbete tror vi är nyckeln till framgång. Dock kan tänkas att kommunen kan dra fördel av andras framsteg inom kontaktskapande till kommunens fördel. Där andra har misslyckats kanske inte är värt att testa men även i det motsatta fallet följa efter där andra har lyckats. Kommunen bör vara den sista att hoppa på tåget men även gärna den första att hoppa av när andra alternativ blir mer attraktiva för medborgaren. Detta kan vara en svår balansgång, för vem ska börja? Att ingen vågar testa något nytt av rädsla för att misslyckas riskerar bara att leda till stagnation av kommunernas utveckling på IT-fronten, vilket i slutändan inte gynnar någon.

Kommunerna är i dagsläget inte redo att ta steget fullt ut i cyberrymden eftersom medborgarna inte är det. Enligt våra undersökningar ställer sig majoriteten negativt till nya virtuella världar så varför skulle kommunen satsa på det? Inte förrän virtuella världar blir lika självklara att använda för gemene man som internet är idag kan vi räkna med kommunernas intåg.

7.2 Framtida forskning

Då vi har sett samband att det finns en önskan om tjänster över nätet i vår urvalsgrupp kan man tänka sig att det även finns andra grupper som efterfrågar dessa tjänster. Kan det tänkas att e-tjänster skulle vara mer efterfrågade i vissa delar av Sverige? Detta då det kan vara mer omständligt att dra nytta av kommunens tjänster utan tillgång till internet eller långa restider för fysiska möten.

Det hade varit intressant att se studien ur en annan vinkel och göra den mer tvärvetenskaplig. En studie ur ett mer beteendevetenskapligt perspektiv hade kunnat ge ett större djup genom att exempelvis använda sig av fokusgrupper istället för en kvantitativ analys.

Görs denna studie på nytt kan svarsfrekvens och validitet öka kan genom att enkäten skicka ut via vanlig post. Då fångas även de som inte använder Facebook. Görs undersökningen om med ett sannolikhetsurval kan man därifrån försöka skapa en representativitet relaterat till Sveriges population och få ett annorlunda resultat.

Denna uppsats är mycket beroende av tidpunkt för undersökningen. Då media förändras över tid, nya tillkommer och gamla försvinner, kan en liknande studie med fördel göras om ett par år.

Referenser

- Addison R, Zeltzer D. (1997) *Responsive Virtual Environments*, COMMUNICATIONS OF THE ACM Vol. 40, No. 8, s.61-64
- Klas Andersson, Press- och medieansvarig, Malmö stad, intervju 15:e april 2011
- Barnes.S. (2007) *Virtual Worlds as a Medium for Advertising*, The DATA BASE for Advances in Information Systems, Volume 38, Number 4, s 45-55
- Blizzard Entertainment <www.warcraftguide.se> (Tillgänglig: 2011-05-01)
- Blizzard Entertainment
<www.eu.blizzard.com/en-gb/company/press/pressreleases.html?110110>
(Tillgänglig: 2011-05-01)
- Bray D, Konsynski B, Lester J, Mennecke B, Roche E, Rowe M, Townsend A. (2007) *Second Life and Other Virtual Worlds: A Roadmap for Research*, International Conference on Information Systems, ICIS-PANEL-0008-2007.R1
- Christensen L, Andersson N, Carlsson C, Haglund L. (2001) *Marknadsundersökning -En handbok, 2:a upplagan*, Studentlitteratur
- Dilla W, Janvrin D, Mennecke B, Terando W. (2007) *IT'S JUST A GAME, OR IS IT? REAL MONEY, REAL INCOME, AND REAL TAXES IN VIRTUAL WORLDS*, Communications of the Association for Information Systems, Volume 20, s.134-141
- Djurfeldt G., Larsson R., Stjärnhagen O. (2010) *Statistisk verktygslåda 1 – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Upplaga 2:1, Studentlitteratur.
- Fefferman, N.H. (2008) *World of Warcraft – Corrupted Blood Disease: Epidemiological Observations and Findings*. Games for Health.
- Hsueh-hua Chen V., Been-Lirn Duh H., Renvi H. (2008) *The Changing Dynamic of Social Interaction in World of Warcraft: The Impacts of Game Feature Change*. Proceedings of the 2008 International Conference on Advances in Computer Entertainment Technology, s 356-359.
- Igelström B. (2008) *Reflektioner över dramaturgin om Att styra och mäta värdeskapande*, Digital Printing Network, Malmö.
- Isaksson A, Nilsson H, Martikainen T. (2009) *Företagsvärdering med fundamental analys*, upplaga 1:11, Studentlitteratur
- Karlstad Kommun. (2011) <[http://www.karlstad.se/apps/symfoni/karlstad/karlstad.nsf/%28\\$All%29/01DF29BE6A747A09C12578460059493B?Open](http://www.karlstad.se/apps/symfoni/karlstad/karlstad.nsf/%28$All%29/01DF29BE6A747A09C12578460059493B?Open)> (Tillgänglig: 2011-05-01)

- Karlstad Kommun (2010) *Strategi och riktlinjer sociala medier*, online:
 <<http://www.karlstad.se/apps/symfoni/karlstad/karlstad.nsf/pages/socialamedier.htm>> (Tillgänglig: 2011-05-01)
- Kaplan, S. R., Norton, P. D. (1999) *The Balanced Scorecard: Från strategi till handling*. Göteborg; ISL Förlag Ab.
- Kommunallag (1991:900), 30 april 2011,
 <<http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19910900.htm>> (Tillgänglig: 2011-05-01)
- Körner S. (1985) *Statistisk Slutledning*, Studentlitteratur, ISBN: 91-44-23531-3
- Linden Lab <www.lindenlab.com> (Tillgänglig: 2011-05-01)
- Grethe Lindhe, Projektledare Second Life, Malmö stad, intervju 15:e april 2011
- Lundberg D. (2009) *IT och affärsnytta -Konsten att lyckas med investeringar i IT*, 2:a upplagan, Studentlitteratur
- Malmö stad, Vårt Malmö (2010) 3:e mars, årgång 43, s 4.
 <<http://www.malmo.se/download/18.4d147ba1286e5bcbb4800029902/2010VM03.pdf#search='second+life'>> (Tillgänglig: 2011-05-01)
- McArthur V. (2008) *World of Warcraft as a Ludic Cyborg*. York University, Toronto, Ontario. Proceedings of the 2008 Conference on Future Play, s 264-265.
- Merriam S. (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund, Studentlitteratur
- Nazir.A, Raza.S, Chuah.C. (2008) *Unveiling Facebook: A Measurement Study of Social Network Based Applications*, IMC'08, Vouliagmeni, Greece, s 43-56
- Saunders M, Lewis P, Thornhill A. (2006) *Research Methods for Business Students*. 4 uppl. London: Pearson Higher Education.
- Second Life <www.secondlife.com> (Tillgänglig: 2011-05-01)
- Ludwig von Seipel, Skatteupplysningen, 2011-04-13
- Sveriges kommuner och landsting. (2011)
 <http://skl.se/kommuner_och_landsting/om_kommuner> (Tillgänglig: 2011-05-01)
- Sydsvenskan (2009) 6:e maj <www.sydsvenskan.se/malmo/article430331/Nu-finns-Malmo-stad-i-Second-life.html>(Tillgänglig: 2011-05-01)
- Sydsvenskan (2010) 12:e februari <www.sydsvenskan.se/digitalt-ochteknik/article629100/Malmo-stad-lamnar-Second-Life.html> (Tillgänglig: 2011-05-01)
- Yager S. (1997) *Everything's Coming Up Virtual, Crossroads - Special issue on interdisciplinary computer science*, ACM Volume 4 Issue 1. New York, NY, USA

Bilaga 1

Intervjufrågor; Förstudie

Grethe Lindhe

1. Berätta om Malmö stad och Second Life.
2. Vad var Malmö stads syfte med Second Life?
3. Vad var avsikten – skapa nytta åt medborgarna, skapa nätverk med andra kommuner/företag?

Klas Andersson

1. Hur arbetar Malmö stad idag för att nå ut till deras medborgare för att vara tillgängliga?
2. Är Facebook ert största sociala media?
3. Hur arbetar Malmö stad jämfört med Karlstads kommun – med tanke på att de har över 4300 personer som gillar deras profilsida, Malmö har över 1200 personer?
4. Framtida kampanj för att nå ut till fler personer? Släpp av app?

Bilaga 2

Ordlista

Guild: Sammanslutning av spelare som arbetar för ett gemensamt mål och hjälper samt drar nytta av varandra.

MMORPG: Massive Multiplayer Online Role Playing Game, många spelare kan spela online samtidigt.

Quest: Uppdrag som ger erfarenhetspoäng eller bättre rykte när spelaren har klarat det.

Raid: Flera spelare bildar en grupp och strävar mot ett gemensamt mål; t.ex. döda en drake.

Realm: En server som rymmer ett visst antal spelare.

RPG: Role Playing Game, spelaren antar en roll av en karaktär.

Ventrilo: Ett program som tillåter gratis onlinesamtal där flera personer kan delta.

Bilaga 3

Resultat av enkätundersökning

Diagram 1 - Kön

Variabel	Antal	Procent
Man	136	50.7%
Kvinna	132	49.3%

Diagram 2 - Ålder

Antal	Ålder
1	18
2	20
8	21
19	22
23	23
19	24
29	25
22	26
35	27
27	28
33	29
11	30
7	31
3	32
3	33
5	34
2	35
3	36
1	37
6	38
1	39
1	40
2	41
2	50
1	51
1	57
1	58

Diagram 3 – Utbildningsnivå

Nivå	Antal	Procent
Grundskola	2	0,7
Gymnasienivå	28	10,4
Enstaka högskolekurser, ingen examen	39	14,6
Akademisk examen - högskola (2 år)	18	6,7
Akademisk examen - kandidat (3 år)	131	48,9
Akademisk examen - magister (4 år)	39	14,6
Akademisk examen - högre än magister	11	4,1
Totalt	268	100

Diagram 4 – Status

Status	Antal	Procent
Singel	94	35,1
Pojkvän/flickvän	42	15,7
Sambo	102	38,1
Gift	29	10,8
Skild	1	0,4
Total	268	100

Diagram 5 – Jag besöker ofta min kommuns hemsida

Variabel	Antal	Procent
Håller inte med alls	103	38,4
Håller inte med till en större del	57	21,3
Håller inte med till en viss del	28	10,4
Neutral	11	4,1
Håller med till viss del	45	16,8
Håller med till en större del	18	6,7
Håller med fullständigt	6	2,2
Total	268	100

Diagram 6 –

Har du kommit i kontakt med din kommun på Facebook? Om Nej, hoppa till fråga 8

Variabel	Antal	Procent
Ja	17	6,3
Nej	251	93,7
Total	268	100

Diagram 7 - Om Ja på fråga 6 - Jag ser min kommuns information på Facebook ofta

Värde	Antal	Procent
1	6	21.4%
2	2	7.1%
3	2	7.1%
4	4	14.3%
5	7	25,00%
6	2	7.1%
NA	5	17.9%

Statistik

Antal svar	28
Summa	79.0
Medel	3,4
Std.Avvikelse	1.77
Max	6.0

Diagram 8 - Jag skulle vilja ha tillgång till rådgivningstjänster från min kommun via nätet

Värde	Antal	Procent
1	10	3,7
2	8	3
3	3	1,1
4	40	14,9
5	46	17,2
6	62	23,1
7	95	35,4
NA	4	1,5

Statistik

Antal svar	268
Summa	1,462.0
Medel	5,5
Std.Avvikelse	1.57
Max	7.0

Diagram 9 - Jag skulle vilja ha tillgång till mötesplatser från min kommun via nätet

Värde	Antal	Procent
1	10	3,7
2	16	6
3	9	3,4
4	42	15,7
5	50	18,7
6	74	27,6
7	62	23,1
NA	5	1,9

Statistik

Antal svar	268
Summa	1,365.0
Medel	5,2
Std.Avvikelse	1.63
Max	7.0

Diagram 10 - Jag skulle vilja ha tillgång till informationstjänster från min kommun via nätet

Värde	Antal	Procent
1	6	2.2%
2	2	0.7%
4	27	10.1%
5	52	19.4%
6	73	27.2%
7	106	39.6%
NA	2	0.7%

Statistik

Antal svar	268
Summa	1,558.0
Medel	5,9
Std.Avvikelse	1,29
Max	7.0

Diagram 11 - Jag skulle vilja ha tillgång till en kontaktperson från min kommun via nätet

Värde	Antal	Procent
1	20	7,5
2	11	4,1
3	8	3
4	45	16,8
5	48	17,9
6	54	20,1
7	75	28
NA	7	2,6

Statistik

Antal svar	268
Summa	1,335.0
Medel	5,1
Std.Avvikelse	1.80
Max	7.0

Diagram 12 - Jag föredrar kontakt med kommunen via personliga möten

Värde	Antal	Procent
1	23	8.6%
2	23	8.6%
3	37	13.8%
4	71	26.5%
5	59	22,00%
6	29	10.8%
7	15	5.6%
NA	11	4.1%

Statistik

Antal svar	268
Summa	1,038.0
Medel	4.0
Std.Avvikelse	1.58
Max	7.0

Diagram 13 - Jag föredrar kontakt med kommunen via telefonsamtal

Värde	Antal	Procent
1	15	5,6
2	27	10,1
3	34	12,7
4	55	20,5
5	64	23,9
6	46	17,2
7	20	7,5
NA	7	2,6

Statistik

Antal svar	268
Summa	1,127.0
Medel	4,3
Std.Avvikelse	1.61
Max	7.0

Diagram 14 - Jag föredrar kontakt med kommunen via brevkorrespondens

Värde	Antal	Procent
1	127	47,4
2	46	17,2
3	25	9,3
4	34	12,7
5	20	7,5
6	5	1,9
7	4	1,5
NA	7	2,6

Statistik

Antal svar	268
Summa	588.0
Medel	2,3
Std.Avvikelse	1.56
Max	7.0

Diagram 15 - Jag föredrar kontakt med kommunen via email

Värde	Antal	Procent
1	11	4,1
2	6	2,2
3	15	2,6
4	23	8,6
5	67	25
6	81	30,2
7	60	22,4
NA	5	1,9

Statistik

Antal svar	268
Summa	1,401.0
Medel	5,3
Std.Avvikelse	1.52
Max	7.0

Diagram 16 - Jag föredrar kontakt med kommunen via Facebook

Värde	Antal	Procent
1	85	31.7%
2	35	13.1%
3	16	6,00%
4	56	20.9%
5	31	11.6%
6	20	7.5%
7	12	4.5%
NA	13	4.9%

Statistik

Antal svar	268
Summa	786.0
Medel	3,1
Std.Avvikelse	1.90
Max	7.0

Diagram 17 - Jag föredrar kontakt med kommunen via ett virtuellt möte

Värde	Antal	Procent
1	156	58,2
2	22	8,2
3	8	3
4	34	12,7
5	12	4,5
6	7	2,6
7	11	4,1
NA	18	6,7

Statistik

Antal svar	268
Summa	539.0
Medel	2,2
Std.Avvikelse	1.78
Max	7.0

Diagram 18 - Jag skulle vilja att min kommun fanns representerad på Facebook för kontakt

Värde	Antal	Procent
1	39	14.6%
2	12	4.5%
3	17	6.3%
4	64	23.9%
5	59	22,00%
6	31	11.6%
7	35	13.1%
NA	11	4.1%

Statistik

Antal svar	268
Summa	1,096.0
Medel	4,3
Std.Avvikelse	1.87
Max	7.0

Diagram 19 - Jag skulle vilja att min kommun fanns representerad på Second Life för kontakt

Värde	Antal	Procent
1	125	46,6
2	11	4,1
3	6	2,2
4	63	23,5
5	7	2,6
6	3	1,1
7	2	0,7
NA	51	19

Statistik

Antal svar	268
Summa	484.0
Medel	2,2
Std.Avvikelse	1.57
Max	7.0

Diagram 20 - Jag skulle vilja att min kommun fanns representerad på World of Warcraft för kontakt

Värde	Antal	Procent
1	150	56
2	7	2,6
3	10	3,7
4	48	17,9
5	5	1,9
6	4	1,5
7	7	2,6
NA	37	13,8

Statistik

Antal svar	268
Summa	484.0
Medel	2,1
Std.Avvikelse	1.66
Max	7.0

Diagram 21 - Är det viktigt för dig att din kommun har en närhet till dig som medborgare?

Värde	Antal	Procent
Ja	226	84,3
Nej	42	15,7
Totalt	268	100

Diagram 22 - Jag känner idag att jag online lätt kan få rätt information eller hjälp från min kommun

Värde	Antal	Procent
1	10	3,7
2	11	4,1
3	39	14,6
4	51	19
5	75	28
6	52	19,4
7	9	3,4
NA	21	7,8

Statistik

Antal svar	268
Summa	1,103.0
Medel	4,5
Std.Avvikelse	1.40
Max	7.0

Diagram 23 - Är du en användare av World of Warcraft?

Värde	Antal	Procent
Ja	43	16
Nej	225	84
Totalt	268	100

Diagram 24 - Är du en användare av Second Life?

Värde	Antal	Procent
Ja	4	1,5
Nej	264	98,5
Totalt	268	100

Bilaga 4

Balanserat Styrkort enl Heimberg Flower

Förändringar <i>(Strategiska mål)</i>	Effekt <i>(Mål)</i>	Mätning <i>(Styrtal)</i>
Medveten organisation	Förändringar görs i rätt ordning	Ansvarig projektperson ska finnas för varje media
	Låga omställningskostnader för byte av media	Uppdatering av nya media på marknaden Omställningskostnaden får maximalt uppgå till X % av budget för projektet
	Kompetensen hos personalen ska vara tillräcklig	Nöjd medarbetarindex
Lättillgänglig e-kommun	Användande av hemsidan ska öka	Antal registrerade besök på hemsidan
	Kontakt via Facebook* ska öka	Antal "kontakter" för kommunen ökar
	Kommunens internetjänster ska användas regelbundet	Diarieföring av alla nyttjade internetjänster
Medborgaren i fokus	Nyttan för medborgaren ska ha ökat	Enkätundersökning halvårsvis
	Åldersspridningen ska vara representativ för populationen	Kampanjer mot specifika åldersgrupper ska öka

* Eller annat valt media