



Hvordan kan sosiale medier styrke kommunen?

Frank Langva Webmaster, KS

Hvordan kan sosiale medier styrke kommunen?

KS



Frank Langva

Webmaster, KS



frank.langva@ks.no



<http://twitter.com/franklangva>

En historie fra virkeligheten...



En historie fra virkeligheten...

twitter 



NSB

@nsb_no Norge

nsb_no hjelper deg med spørsmål om reiser med tog i Norge. Her svarer Jo, Rune, Ola, Liv og Ann Carolin i NSB Kommersiell enhet, mest mellom 9-15 på hverdager.

<http://www.nsb.no>

En historie fra virkeligheten...

facebook

Søk

Hjem Profil Brukerkonto ▾

Fredrikstad kommune
Statlig organisasjon · Fredrikstad

Opprett en side

Vegg
 Info
 Venners aktivitet
 Bilder
 Diskusjoner
 NettÅpent
 Nettpat
 Arrangementer
MER ▾

Om
www.fredrikstad.kommune.no

743
liker dette

24
har vært her

Liker
 Statisk FBML

Opprett en Side
Legg til i favoritter på siden min
Få oppdateringer via RSS
Liker ikke
Rapporter Side

FiksGataMi

Kategori:

Tema:

Detaljer:

Bilde: Ingen fil valgt

Navn:

☒ Kan vi vise ditt navn offentlig?
(vi viser aldri din epostadresse eller telefonnummer)

Epost:

Telefon: (valgfritt)

Kart © [OpenStreetMap](http://OpenStreetMap.org) og bidragsyter

En historie fra virkeligheten...

[+Frank](#) [Gmail](#) [Kalender](#) [Dokumenter](#) [Fotografier](#) [Leser](#) [Nett](#) [mer](#) Frank Langva 0 D



Stine Camilla

selger ikke sjela si.

[Twitter](#)

Du er i kretsene til Stine Camilla også

[Innlegg](#) [Info](#) [Bilder](#) [Videoer](#)



Stine Camilla - 10. aug. 2011 - Begrenset

Hva synes du er viktigst når jeg skal snakke om sosiale medier og lokaldemokrati? Hvordan kan sosiale medier styrke kommunens rolle?

Være tilstede

Involvere brukere

Inneha offisiell stemme

[+1](#) - [Kommentar](#) - [Del](#)

En historie fra virkeligheten...



facebook

Søk

**Fredrikstad kommune**
Statlig organisasjon · Fredrikstad

**Frank Langva**
Vi har fått en sprekk i lokket på søppeldunken vår, som gjør at det renner vann inn når det regner. Vi trenger å bytte lokk eller hele dunken, men usikker på hvordan jeg skal registrere dette inn mot kommunen.
Liker · Kommenter · 26. august kl. 18:34

**Fredrikstad kommune** Hei,
Din henvendelse har blitt håndtert med bestilling av nytt lokk. Folk fra Teknisk Drift vil komme ut og montere dette på din dunk så snart vi mottar dette fra leverandør.
Martin, Servicetorget
26. august kl. 22:43 · Liker

Skriv en kommentar ...

**Fredrikstad kommune** Hei,
Din henvendelse har blitt håndtert med bestilling av nytt lokk. Folk fra Teknisk Drift vil komme ut og montere dette på din dunk så snart vi mottar dette fra leverandør.
Martin, Servicetorget
26. august kl. 22:43 · Liker

Skriv en kommentar ...

En historie fra virkeligheten...



The screenshot shows a Facebook interface with a blue header. On the left is a sidebar for the 'Fredrikstad kino' page, featuring a red shield logo and a menu with options like 'Vegg', 'Info', 'Venners aktivitet', 'Bilder', 'Diskusjoner', 'NettÅpent', 'Nettprat', and 'Arrangementer'. The main content area displays a booking confirmation for 'Fredrikstad kino'. It states 'Din bestilling: 2 billetter til Oslo, 31. august 12.09. 2011 19:30'. Below this is a seating chart titled 'Velg seter:' with a grid of grey circles representing seats. A callout box highlights 'Section 206, Row 8, Seat 9' with a photo of a person and the text 'You're sitting here.' and 'Remove Tag.'. At the bottom of the seating chart, a hand cursor points to a specific seat.

facebook

Søk

Fredrikstad kino

Din bestilling:
2 billetter til Oslo, 31. august 12.09. 2011 19:30

Velg seter:

Section 206, Row 8, Seat 9

You're sitting here.

Remove Tag.

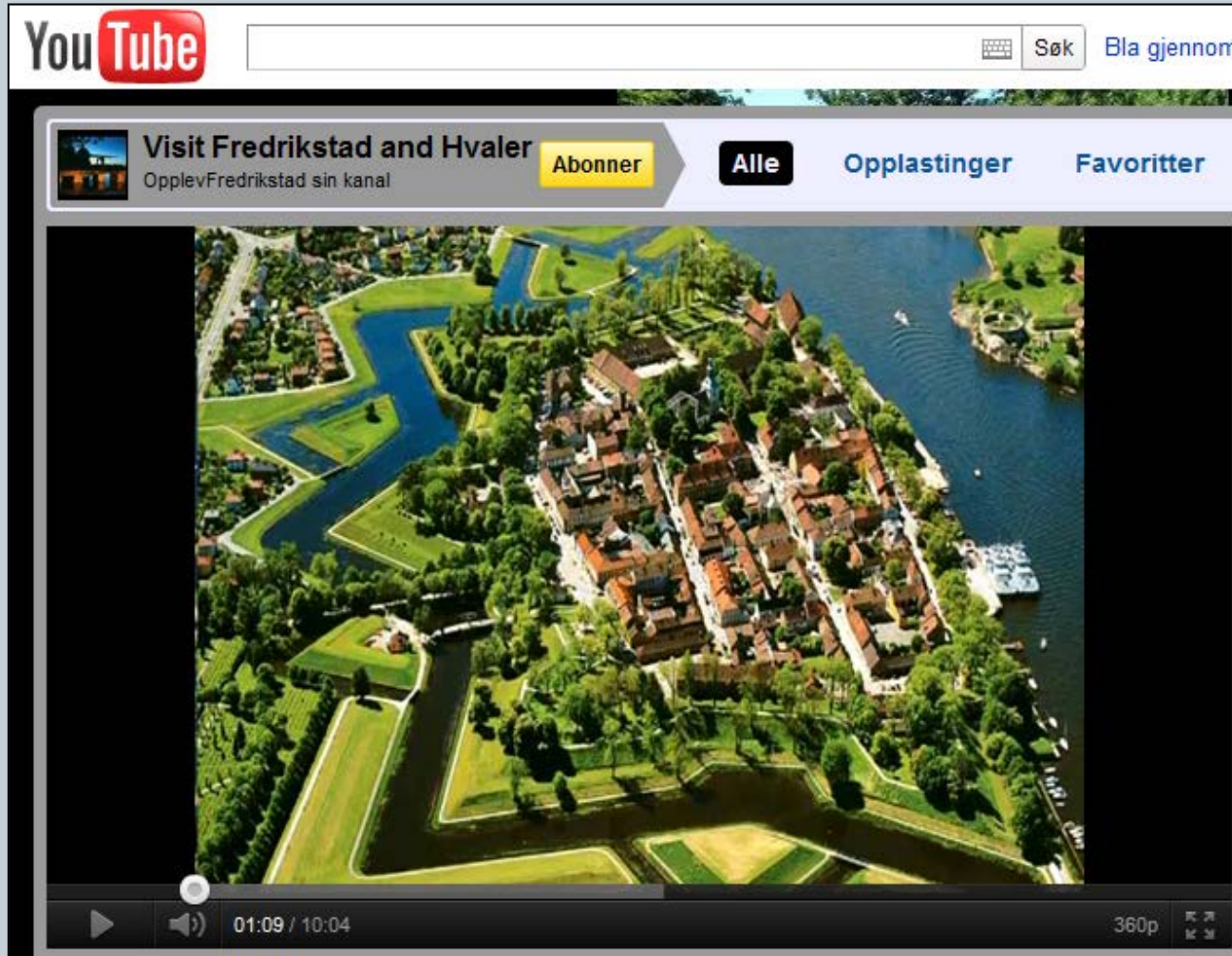
Om
www.fredrikstad.kommune.no

En historie fra virkeligheten...

KS



Sosiale medier | KS



En historie fra virkeligheten...

flickr®
from **YAHOO!**

[Home](#) [The Tour](#) [Sign Up](#) [Explore](#) | [Upload](#)



Fredrikstad kommune's photostream

[Sets](#) | [Galleries](#) | [Tags](#) | [People](#) | [Archives](#) | [Favorites](#) | [Profile](#) | [✉](#)



Skutebyen Fredrikstad

 © All rights reserved

Uploaded on [Jun 8, 2011](#)

[0 comments](#)



Gamlebyens historiske miljøer

 © All rights reserved

Uploaded on [Jun 8, 2011](#)

[0 comments](#)

En historie fra virkeligheten...



The screenshot shows the Facebook interface for 'Fredrikstad kommune'. The left sidebar contains the Facebook logo, a search bar with the text 'Søk', and a list of navigation links: Vegg, Info, Venners aktivitet, Bilder, Diskusjoner, NettÅpent, **Nettprat** (highlighted), and Arrangementer. Below these links is a 'MER' dropdown arrow. The main content area features the 'Fredrikstad kommune' profile picture (a red shield with a yellow castle) and the page title 'Fredrikstad kommune ▶ Nettpat'. Below the title is the text 'Statlig organisasjon · Fredrikstad'. The central image shows a woman in a white lab coat holding a small black device, with a green speech bubble containing the text: 'Hei, Vi er tilgjengelig for direkte dialog. **Klikk her** for kontakt via chat.' Below the image is the text 'Hjelp til chat / nettprat?'. At the bottom left of the page, the text 'Om' and the website 'www.fredrikstad.kommune.no' are visible.

En historie fra virkeligheten...

**FREDRIKSTAD KOMMUNE**

Gudeberg barne- og ungdomsskole

[Hjem](#) [Ansatte](#) [Elevgrupper](#) [Fysisk miljø](#) [Mål og planer](#) [Reglementer](#) [Råd/Uvalg](#) [Lenker](#)



Velkommen til
GUDEBERG SFO



Hans Christian Torp
Daglig leder



Unni Sporild
Barne & ungdomsarbeider



Morten Bergli
Vikar/Assistent

SFO-bloggen 20.09. 2011:

Husk turdag torsdag!

Torsdag går vi på skogstur til lavvoen ved Katrineborg. Det er viktig at alle barna har gode klær som tåler en dag i fuktig skog, samt et lett skift de kan ha i sekken sin.

Vi tar med pølser, brød og lomper for grilling og ekstra kos rundt bålet.



[Publiser som Frank Langva \(Endre\)](#) [Kommenter](#)

Agenda



Kommunene styrkes gjennom bruk av sosiale medier ved å:

1. Være tilstede der innbyggerne er
2. Involvere brukerne direkte
3. Inneha en offisiell stemme i den store samtalen

Agenda

1. Være tilstede der innbyggerne er

1. Være tilstede der innbyggerne er



- Sosiale medier: det elektroniske torget
 - 2,5 mill nordmenn er på torget
 - ✦ ...og forventer at kommunen også er der
- Nå nye brukere
 - Danne grunnlag for involvering og relasjonsbygging
- Ha strategi for hva en vil oppnå
 - sosiale medier supplerer ordinære websider, ikke en erstatning for

1. Være tilstede der innbyggerne er



facebook 

Søk 

Sarpsborg kommune

Statlig organisasjon · Sarpsborg, Norway



Vegg Sarpsborg kommune · Alle (nylige) ▼

Del:  **Innlegg**  **Bilde**  **Lenke**  **Video**

Skriv noe ...

 **Sarpsborg kommune**

I dag er det ett år siden Sarpsborg kommune gikk på Facebook. I løpet av denne tiden har vi blitt den kommunen i Norge med desidert flest likere. En stor takk til dere som følger oss trofast - og samtidig en takk til våre medarbeidere som sammen med dere sørger for at siden alltid er oppdatert med aktuelle saker. Sammen med vår nye internettside som ble lansert i sommer, er Facebook kommunens viktigste kanal for elektronisk kommunikasjon.

Pål Nilsen,
kommunikasjonssjef

Liker ikke · Kommenter · Del · tirsdag kl. 08:50

 Du, Alf Tore Meling og 87 andre liker dette.

Vegg

- Info
- Venners aktivitet
- Om Sarpsborg
- Bilder
- Video

Om

Velkommen til Sarpsborg kommunes

1. Være tilstede der innbyggerne er



Sarpsborg kommune

I dag er det ett år siden Sarpsborg kommune gikk på Facebook. I løpet av denne tiden har vi blitt den kommunen i Norge med desidert flest likere. En stor takk til dere som følger oss trofast - og samtidig en takk til våre medarbeidere som sammen med dere sørger for at siden alltid er oppdatert med aktuelle saker. Sammen med vår nye internettside som ble lansert i sommer, er Facebook kommunens viktigste kanal for elektronisk kommunikasjon.

Pål Nilsen,
kommunikasjonssjef

«Facebook kommunens viktigste kanal for elektronisk kommunikasjon»

1. Være tilstede der innbyggerne er



Paal Nilsen

@PaalNilsen Sarpsborg Hvaler

Kommunikasjonssjef Sarpsborg kommune med ansvar for informasjon, IKT, omdømme, service og ressurs

<http://www.sarpsborg.com>



Following



Tweet to [@PaalNilsen](#)

Tweets

Favorites

Following ▾

Followers ▾

Lists ▾



PaalNilsen Paal Nilsen

[@alftore](#) For oss i Sarpsborg kommune har det ikke vært tvil om å ha åpen vegg, og nettopp det er en av grunnene til suksessen [#SoMe](#)

5 hours ago

Agenda

2. Involvere brukerne direkte

2. Involvere brukerne direkte



2. Involvere brukerne direkte



- **Inviter til dialog!**
 - Lavere terskel for kontakt
 - Reduserer telefonhenvendelser
 - Oppfattes som god service med enkel tilgjengelighet
- **Hjelp til selvhjelp**
 - Svar én – informer alle
- **Crowdsourcing**
 - Island: forslag til grunnlov ute på «høring»
 - Harstad: inviterer til diskusjon om byutvikling

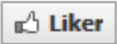
2. Involvere brukerne direkte



The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Byutvikling Harstad'. The left sidebar contains navigation links: Vegg, Info, Bilder, Diskusjoner (highlighted), Omtaler, Arrangementer, Lenker, and Video. Below these is a section 'Om' with a description: 'Dette er Harstad kommunes FB side for byutvikling. Skal Harstad sentrum utv...'. The main content area has a search bar, the page name 'Byutvikling Harstad', and the category 'Statlig organisasjon · Harstad, Norway'. It shows a list of 7 threads. The first thread is 'Trenger Harstad en sentrumstunnel?' with a post from 8 months ago. The second is 'En plan blir til' with a post from 10 months ago. The third is 'Ti bud' with a post from 10 months ago. The fourth is '4 faser for gjennomføring og planlegging' with a post from 10 months ago. The fifth is 'Hvorfor sentrumsplan?' with a post from 10 months ago.

facebook

Søk

Byutvikling Harstad ▶ **Diskusjoner** 

Statlig organisasjon · Harstad, Norway

Viser alle de 7 trådene.

 **Trenger Harstad en sentrumstunnel?**
Siste innlegg fra Byutvikling Harstad for ca. 8 måneder siden

 **En plan blir til**
Siste innlegg fra Byutvikling Harstad for ca. 10 måneder siden

 **Ti bud**
Siste innlegg fra Byutvikling Harstad for ca. 10 måneder siden

 **4 faser for gjennomføring og planlegging**
Siste innlegg fra Byutvikling Harstad for ca. 10 måneder siden

 **Hvorfor sentrumsplan?**
Siste innlegg fra Byutvikling Harstad for ca. 10 måneder siden

Vegg

Info

Bilder

Diskusjoner

Omtaler

Arrangementer

Lenker

Video

Om

Dette er Harstad kommunes FB side for byutvikling. Skal Harstad sentrum utv...

Mer



3. Inneha en offisiell stemme i den store samtalen

3. Inneha en offisiell stemme i den store samtalen



- **Kriseberedskap**
 - Ekstremvær & naturkatastrofer
 - Terror
 - Pandemi
- **Være med å sette agendaen**
 - Operere direkte på brukernes arena
- **Sikre korrekt budskap**
 - Unngå rykter og ubekreftede tredjepersonsberetninger

3. Inneha en offisiell stemme i den store samtalen



BPGlobalPR BP Public Relations

Catastrophe is a strong word, let's all agree to call it a whoopsie daisy.

After the Deepwater Horizon oil platform exploded in the Gulf of Mexico, causing one of the largest in oil spills in history, it was a parody account, not BP's official Twitter account, that defined the discussion--spoofing the company's attempts to improve its public image. "Gulf Oil Spill" was the #1 Trend on Twitter in 2010.

3. Inneha en offisiell stemme i den store samtalen



På nett: Statsminister Jens Stoltenberg er en flittig bruker av sosiale medier. Men også på lokalt nivå er de nye mediekanalene høyt oppe på agendaen.

- Sosiale medier er kjempeviktig

Åtte av ti norske ordfører kandidater mener sosiale medier er en verdifull kanal for å nå velgere. - Det er vanskelig å nå ut med alle budskap hvis du skal bruke lokalavisen vår Finnmarken, sier partilederen i Tana Arbeiderpartiet.



1. Ha kontroll – skap dialog, ikke konflikt
 1. Eks Råde kommune, Stavanger kommune
2. Saksbehandling vs arkivbehov
 1. Vurdering: når er kommunikasjon i sosiale medier arkivverdig?
3. Rollefordeling
 1. I prinsippet ikke en ny utfordring, men på en ny arena for mange

Dagens mål



Vise hvordan sosiale medier kan styrke kommunens rolle som samfunnsutvikler, lokaldemokratiutvikler og tjenesteutvikler.

Dagens mål



Vise hvordan sosiale medier kan styrke kommunens rolle som samfunnsutvikler, lokaldemokratiutvikler og tjenesteutvikler.

Dagens mål



Vise hvordan sosiale medier kan styrke kommunen.

Dagens mål



Vise hvordan sosiale medier kan styrke kommunen ved å:

1. Være tilstede der innbyggerne er
2. Involvere brukerne direkte
3. Inneha en offisiell stemme i den store samtalen

Oppsummering

Vi har fortsatt bare akkurat begynt. For å bli gode må vi lære, for å lære må vi delta.



Spørsmål, kommentarer eller tips?



frank.langva@ks.no



<http://twitter.com/franklangva>



<http://www.langva.com>



<http://www.facebook.com/KSKommunesektoren>



http://twitter.com/www_ks_no



<http://www.ks.no>