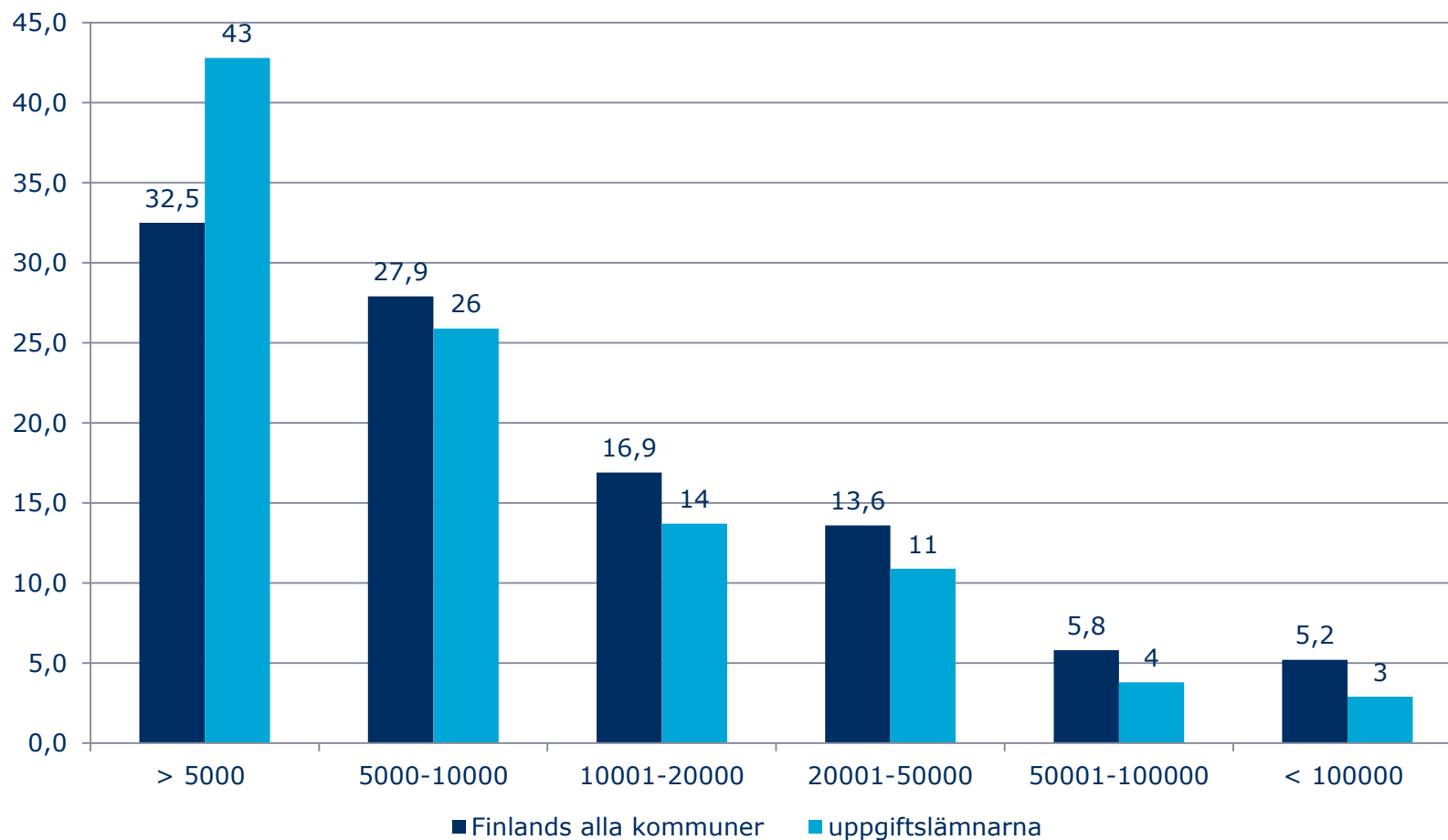


Webbkommunikation och användning av sociala medier i kommunerna – enkät 2016

Bakgrund

- Enkäten genomfördes i februari–mars 2016 under perioden 22.2–15.3.
- Den skickades via registraturerna till dem som ansvarar för webbkommunikationen i kommunerna.
- Enkäten besvarades av 156 personer och svarsprocenten var 49,8.
- Tidigare har webbkommunikationsenkäter genomförts (senast 2007) och en enkät om användningen av sociala medier (2011) samt kombinerade enkäter 2013, 2014 och 2015.
 - » Resultaten jämförs med tidigare enkäter i frågor där det är möjligt.
 - » * betyder att frågan har ändrats (något) men att den är jämförbar
- Enkäten genomförs årligen.

Storleken på de kommuner som besvarat enkäten (%) (n=156, sammanlagt 313 kommuner)



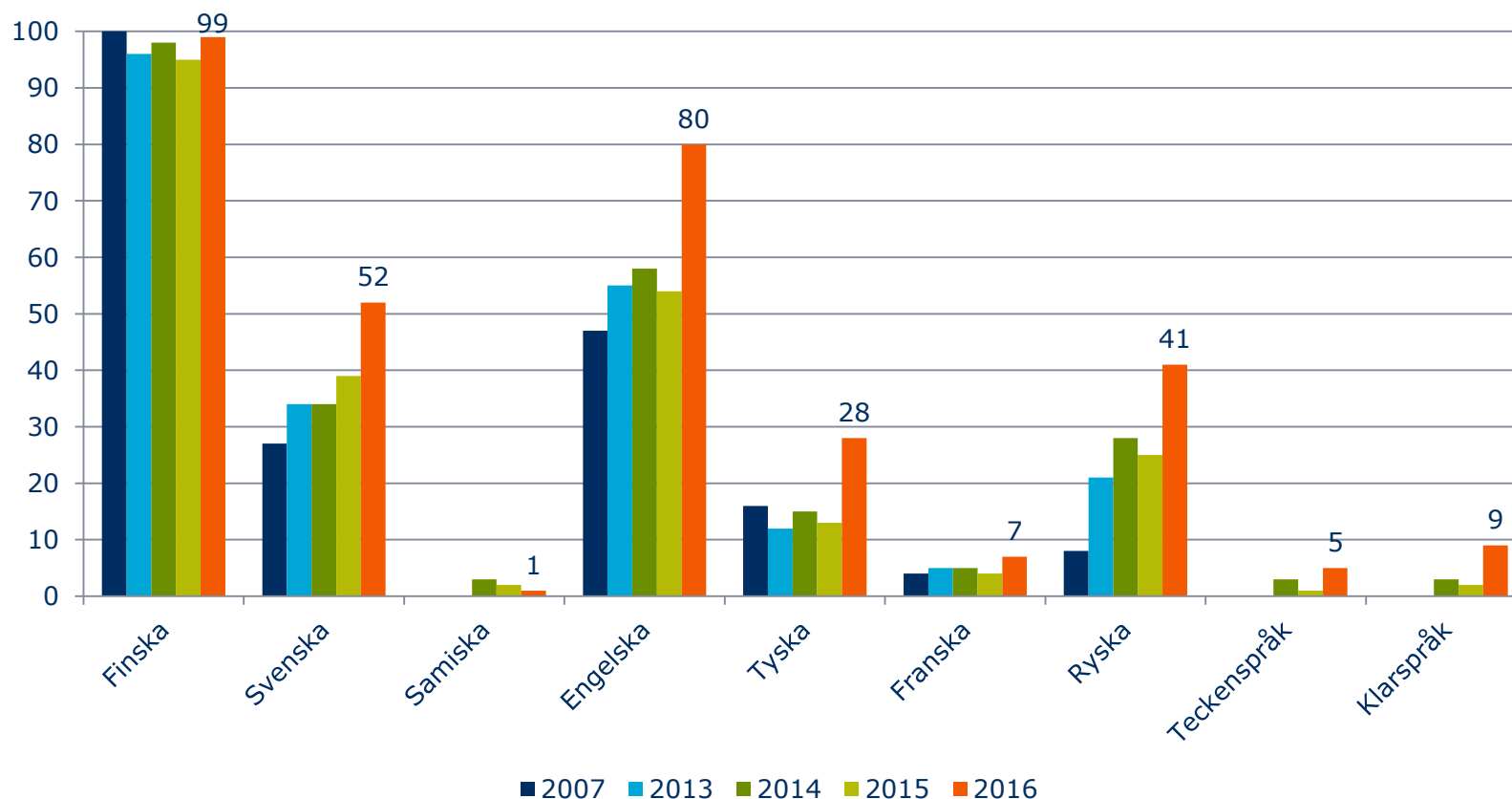


Frågor om webbkommunikation



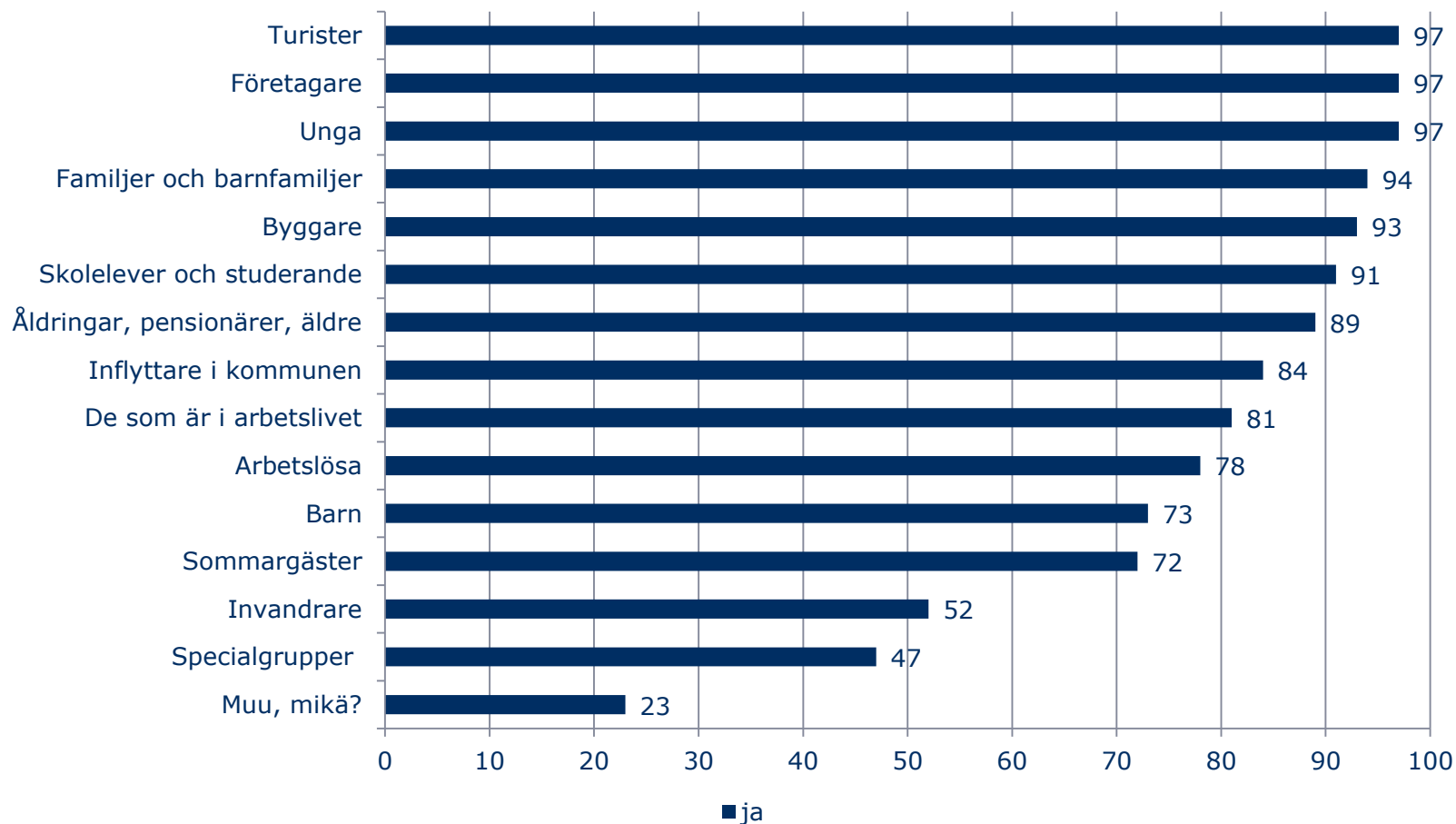
”På vilka språk erbjuder kommunen webbinnehåll?” %

(2016 n=156, 2015 n=154, 2014 n=170, 2013 n=136, 2007 n=206)



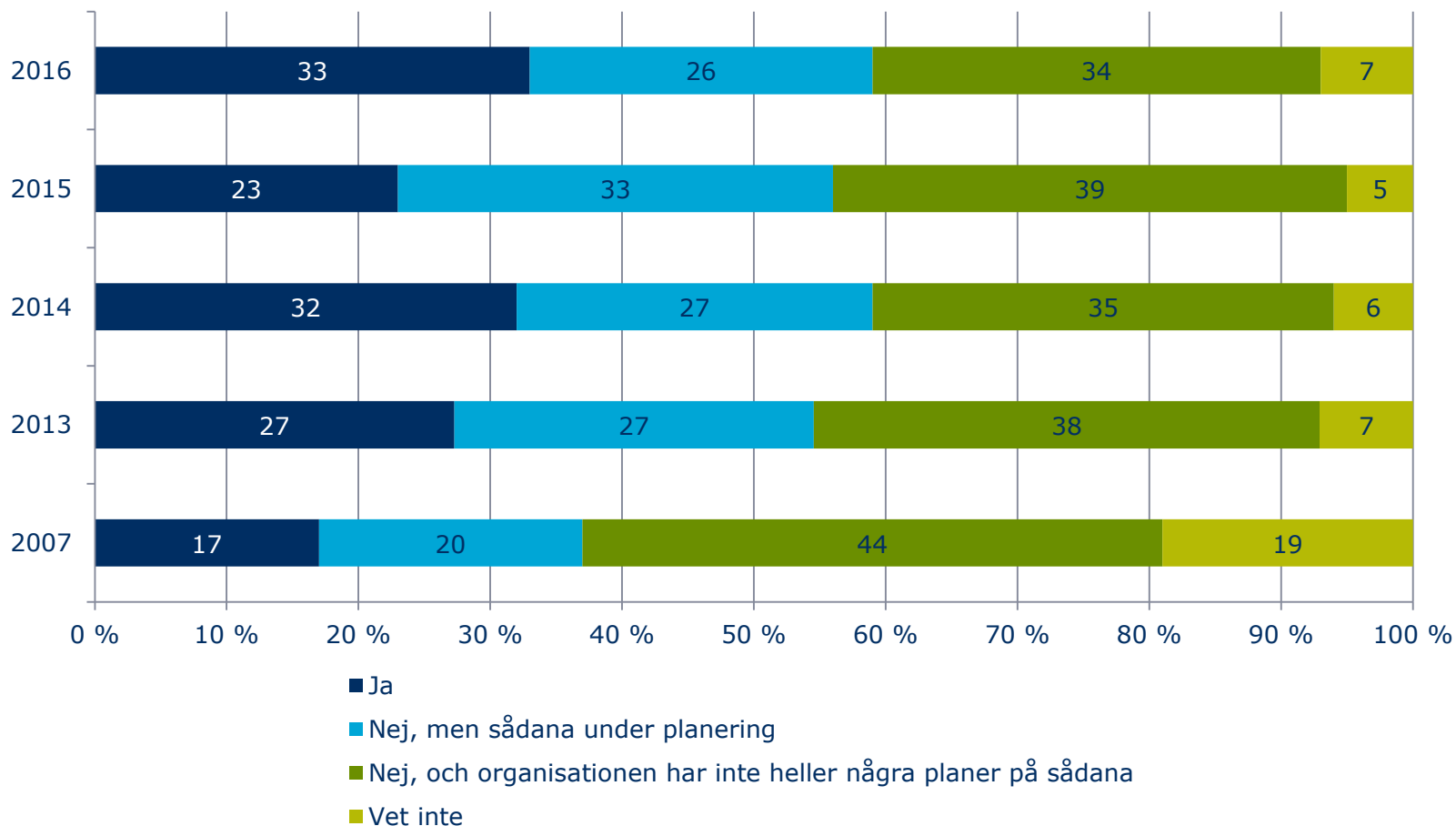
Uppgifterna för 2016 är inte direkt jämförbara med tidigare uppgifter. Nu bad vi om svaret ja/nej, tidigare endast om webbinnehållet erjuds på ett visst språk. Dvs. tidigare slogs uteblivna svar ihop med nej-svaren.

För vilka av följande grupper tillhandahåller kommunen särskilda webbsidor eller webbtjänster på sin webbplats? % (2016 n=154-130)



Använder kommunen mobilapplikationer eller applikationer för pekplattor? %

(2016 n=156, 2015 n=152, 2014 n=169, 2013 n=131, 2007 n=207)

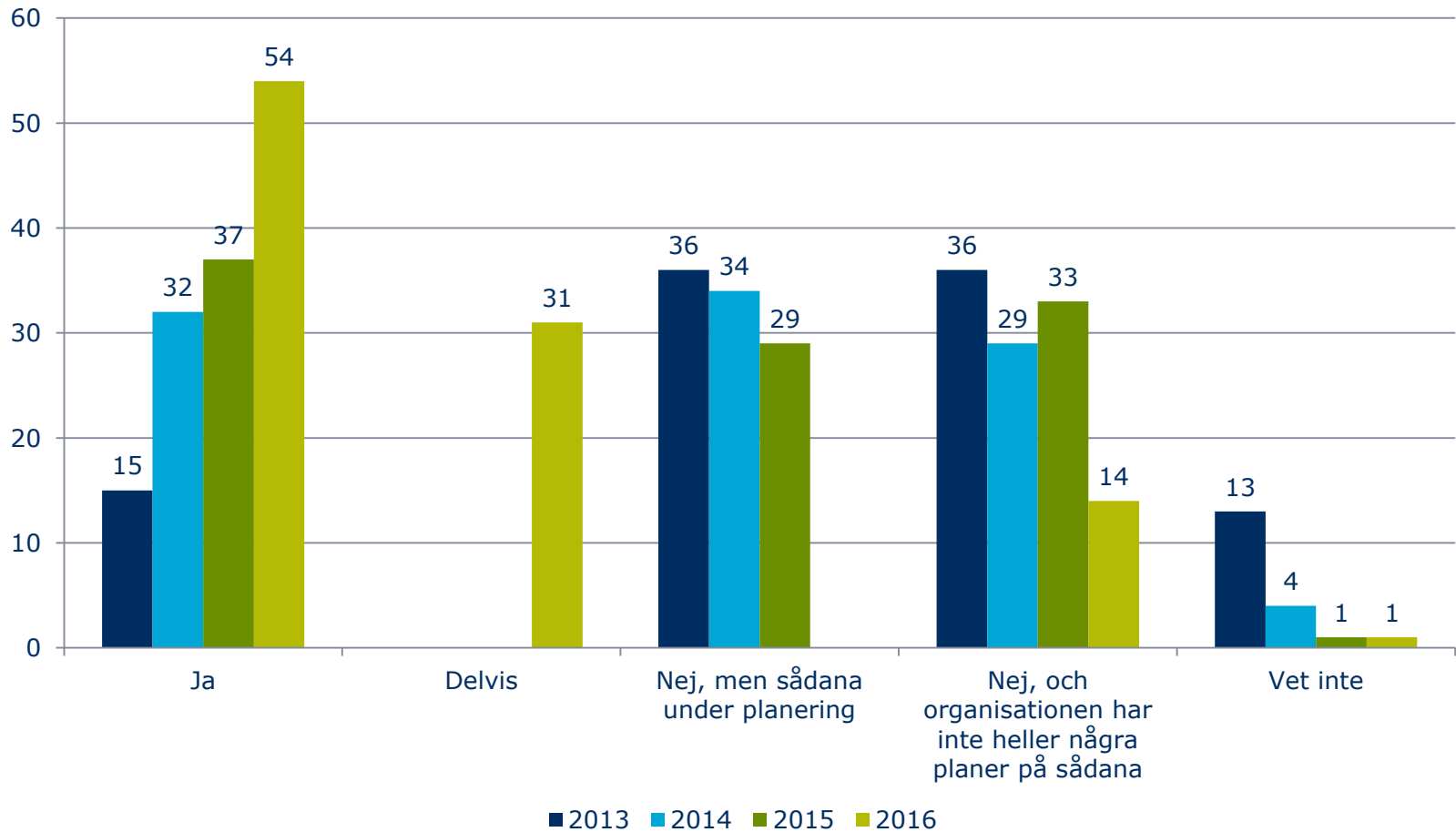


Kommentarer till applikationer för mobil eller pekplatta

- Över en tredjedel (33 %) av kommunerna använder en applikation för mobil eller pekplatta och cirka en fjärdedel (26 %) planerar en sådan.
- Exempel:
 - » "Kommunens webbsidor är inte responsiva men applikationer avsedda för mobiler är i bruk."
 - » "Det finns en mobilversion av webbplatsen, men den är inte responsiv i sig. Det finns en mobilapplikation för responssystemet."
 - » "En mobil turistapplikation är under planering."

Har responsiviteten beaktats i planeringsskedet?

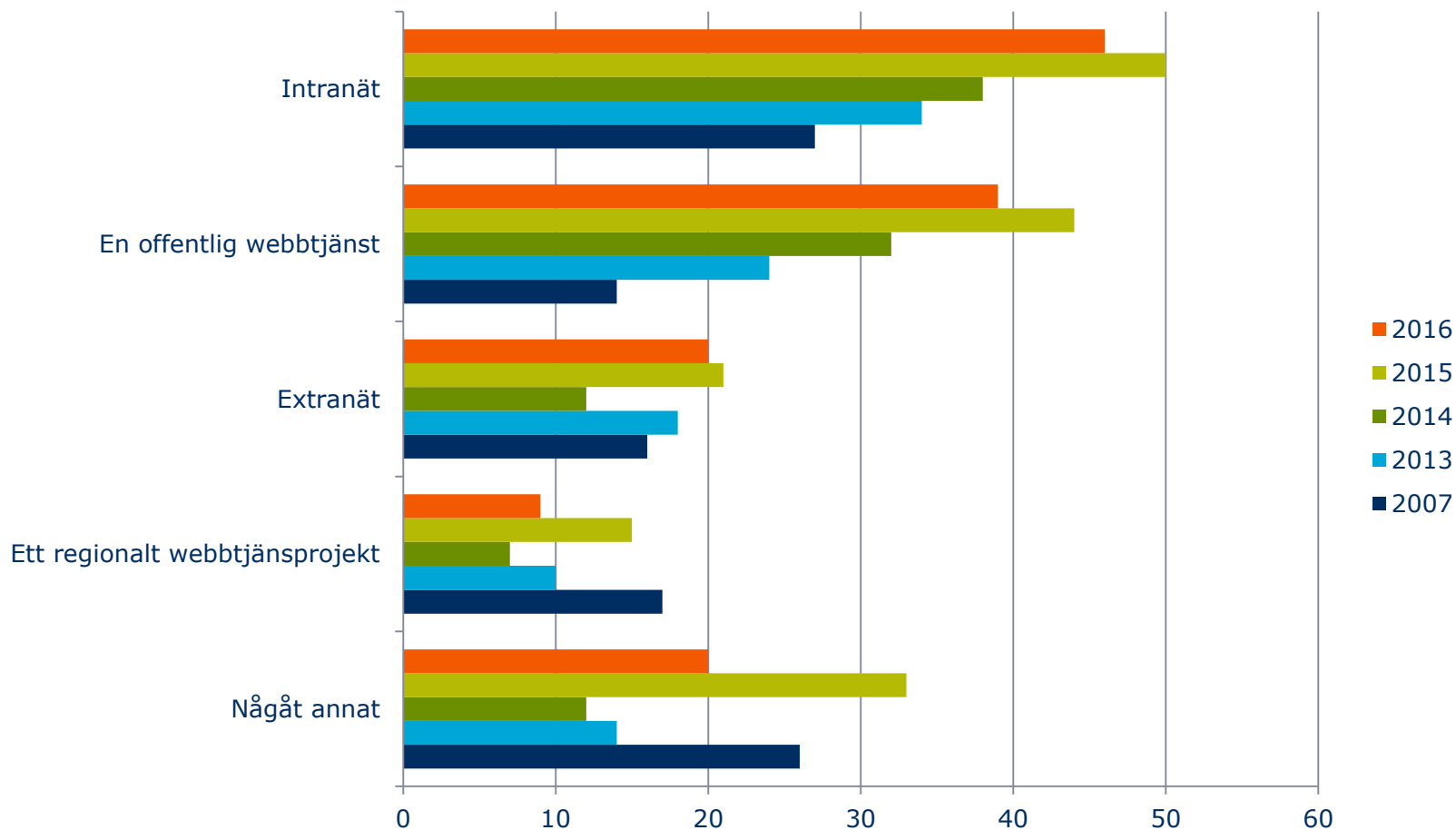
(%, 2016 n=157, 2015 n=153, 2014 n=169, 2013 n=131)



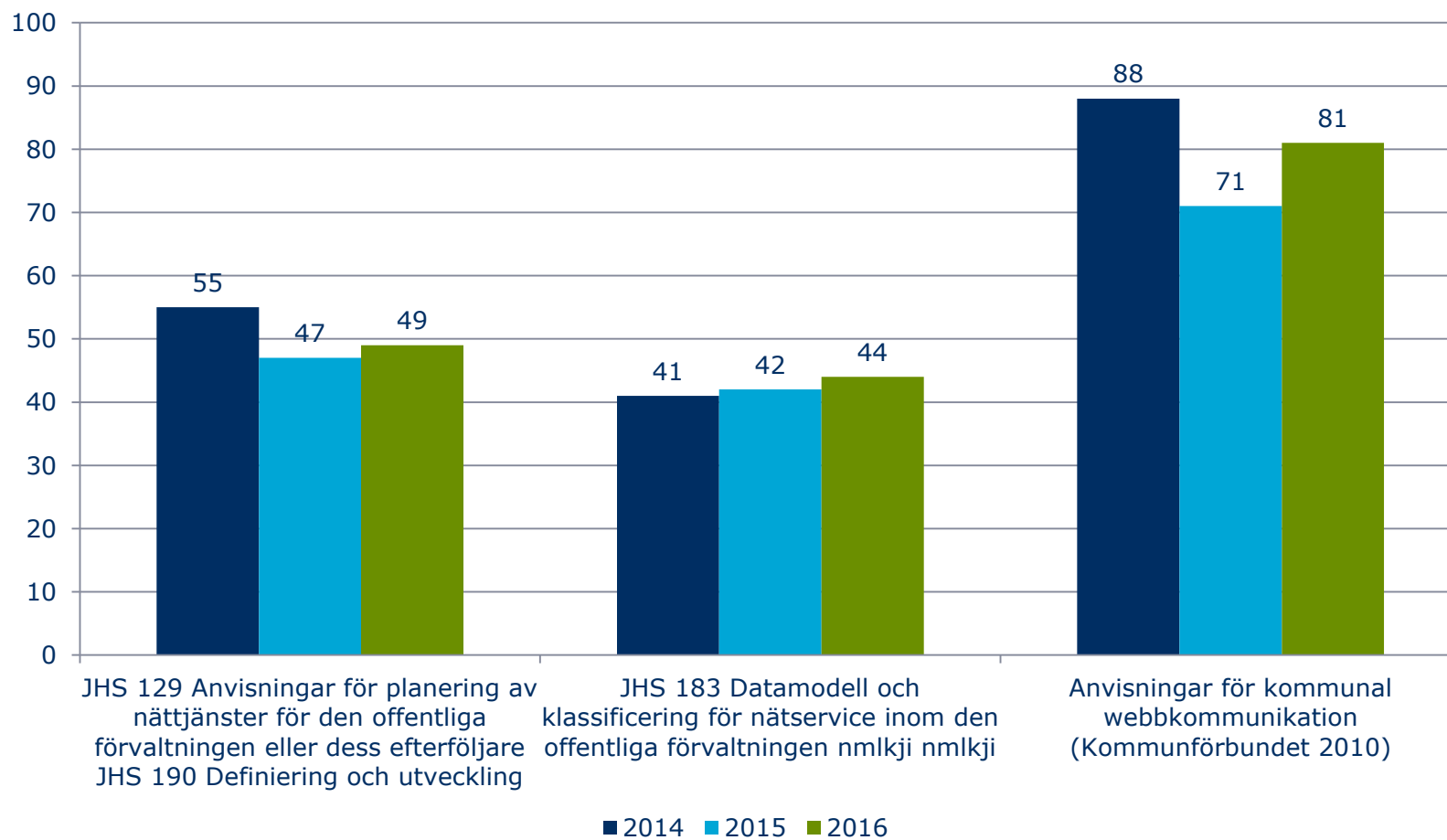
Kommentarer till responsiviteten

- Största delen av kommunerna (54 %) har beaktat responsiviteten i planeringsskedet.
- I flera kommuner har responsiviteten tills vidare beaktats endast delvis, men utveckling utlovas.
- Exempel:
 - » "Vi inleder nu en förnyelse av webbplatsen utgående från mobil användning."
 - » "Webbplatsen är delvis responsiv, förnyas i sin helhet under år 2016."
 - » "Vår webbplats fungerar och anpassar sig väl till alla mobila enheter."

Har ni inlett eller kommer ni att inleda något av följande webbtjänstprojekt i år? % (högsta presenterade värde, 2016 n=147, 2015 n=146, 2014 n=117, 2013 n=115, 2007 n=125)

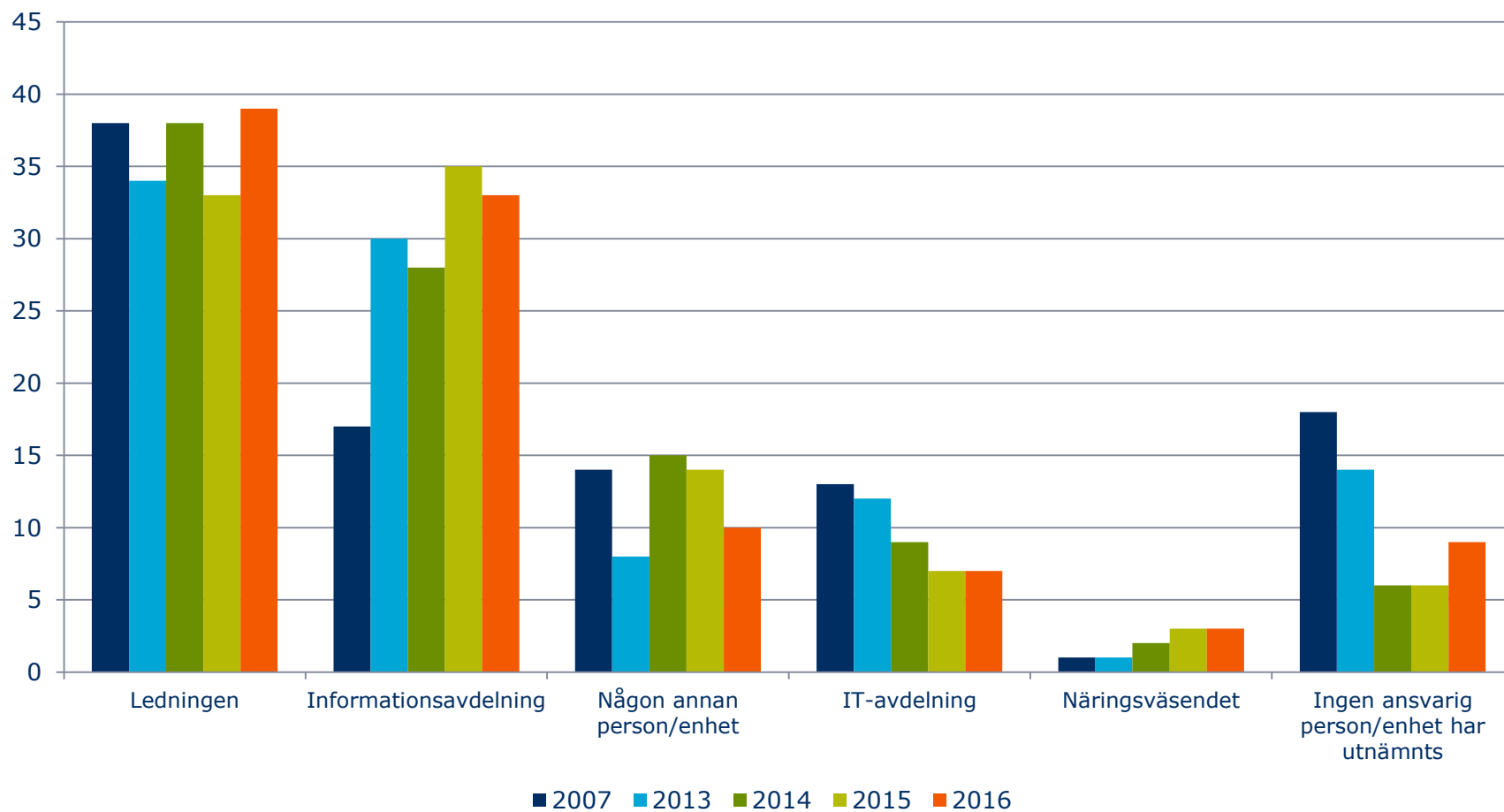


Har kommunen använt handböcker om webbkommunikation och sociala medier eller gemensamma rekommendationer för den offentliga förvaltningen – andelen som svarade ja % (2016 n=145, 2015 n=146, 2014 n=111)



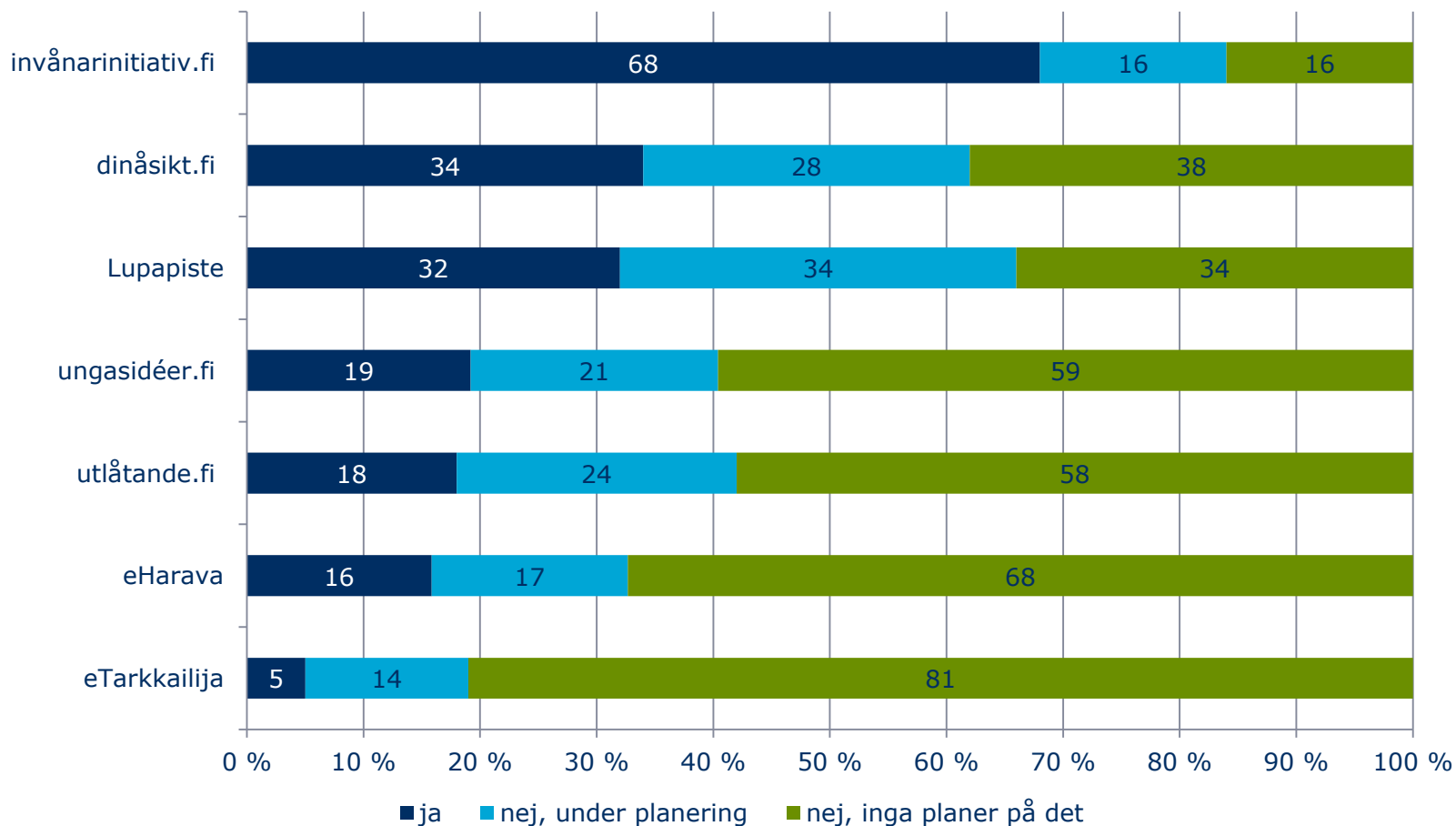
Vem/vilken enhet ansvarar för innehållet i kommunens webbtjänst?

(%, 2016 n=155, 2015 n=153, 2014 n=170, 2013 n=135, 2007 n=207)



Har kommunen använt följande tjänster för delaktighet som tillhandahålls av Justitieministeriet? %

(2016 n=133-154)

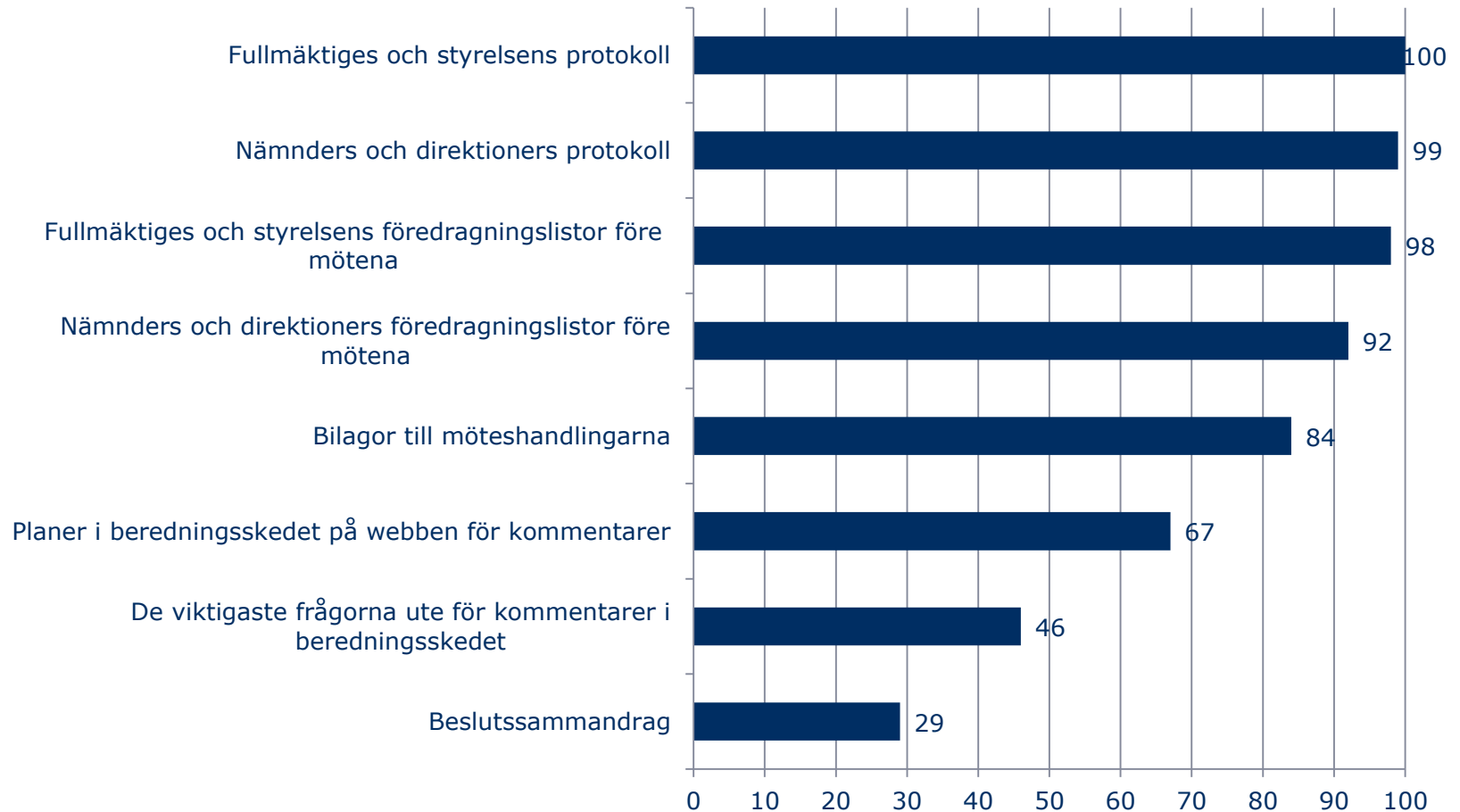




Frågor om beslutsfattande och ledarskap

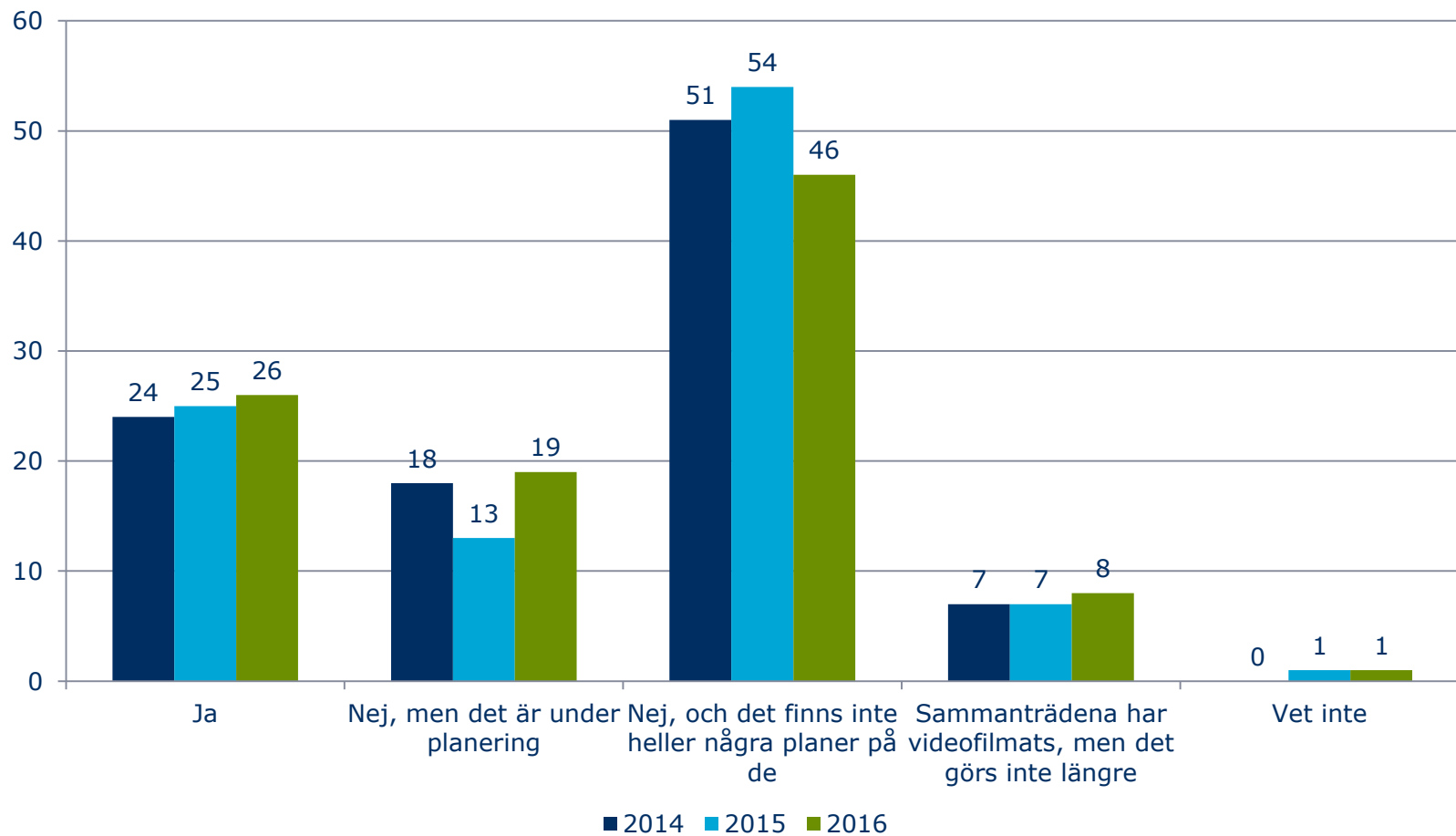


Informerar kommunen om fattade beslut genom att publicera följande uppgifter på sin webbplats? % (2016 n=135-157)



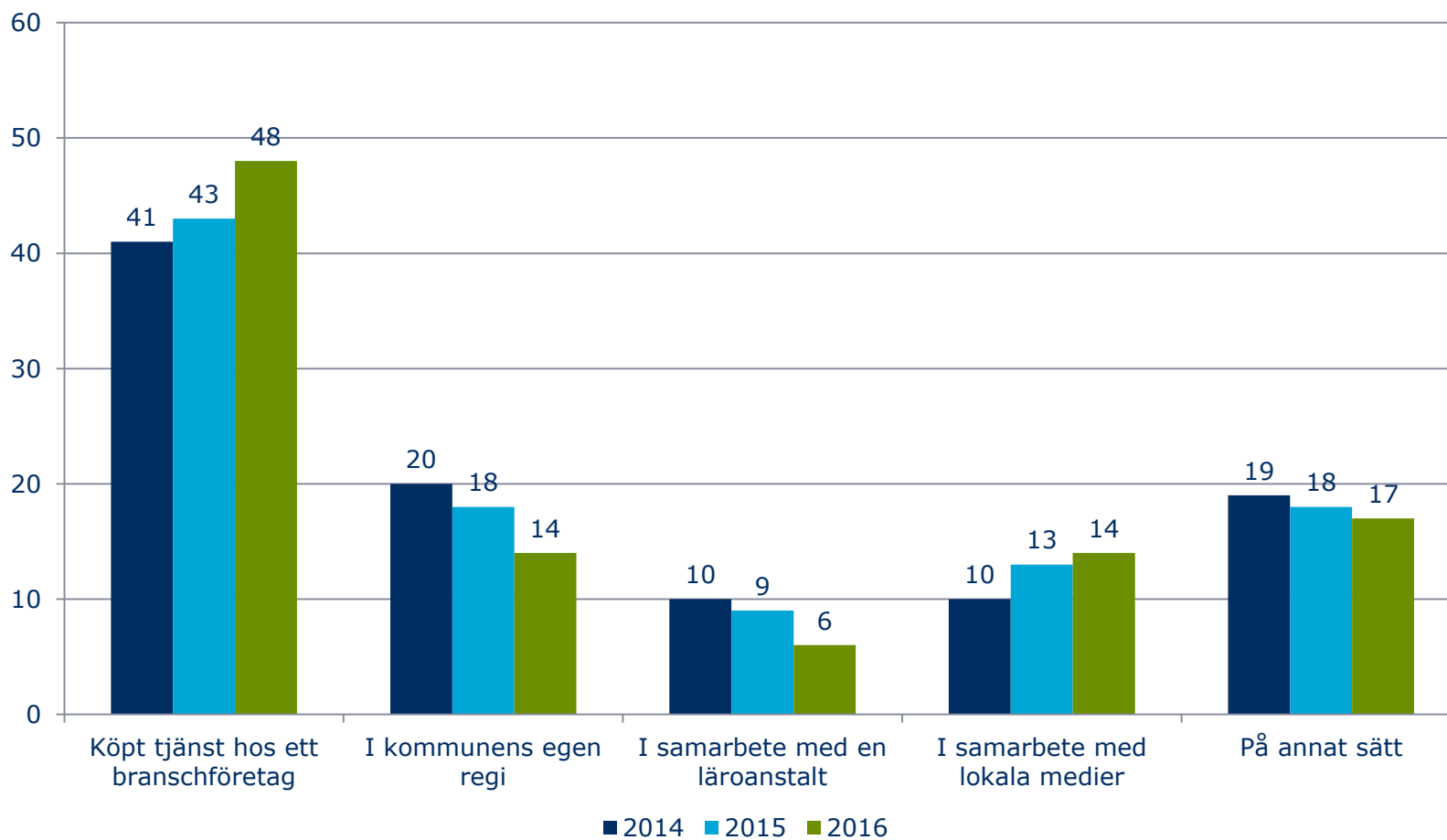
Kan kommuninvånarna följa kommunfullmäktiges sammanträden på webben eller via några andra medier?

(%, 2016 n=155, 2015 n=153, 2014 n=169)

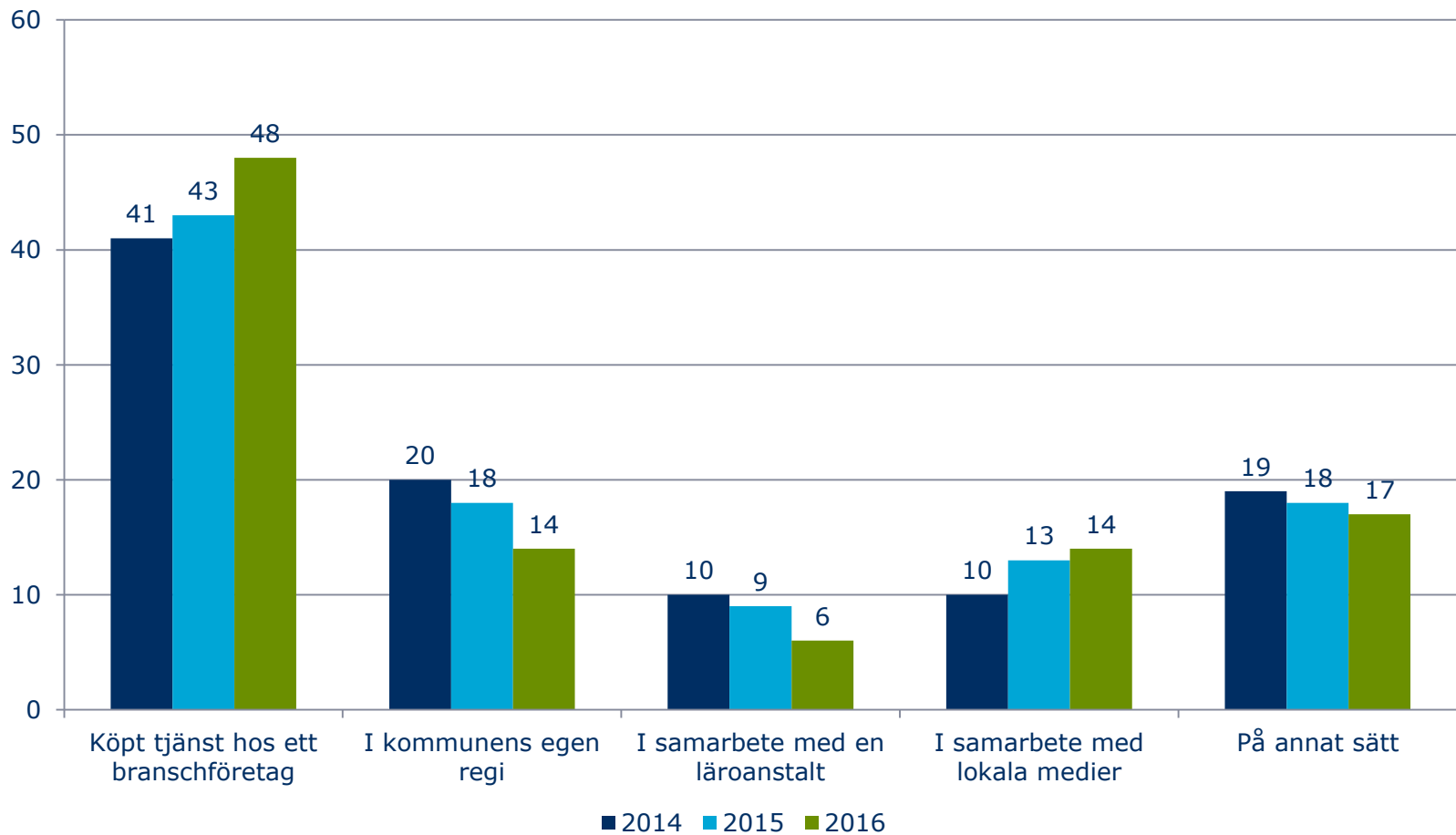


Hur genomfördes videoupptagningen?

(%, 2016 n=64, 2015 n=56, 2014 n=59)

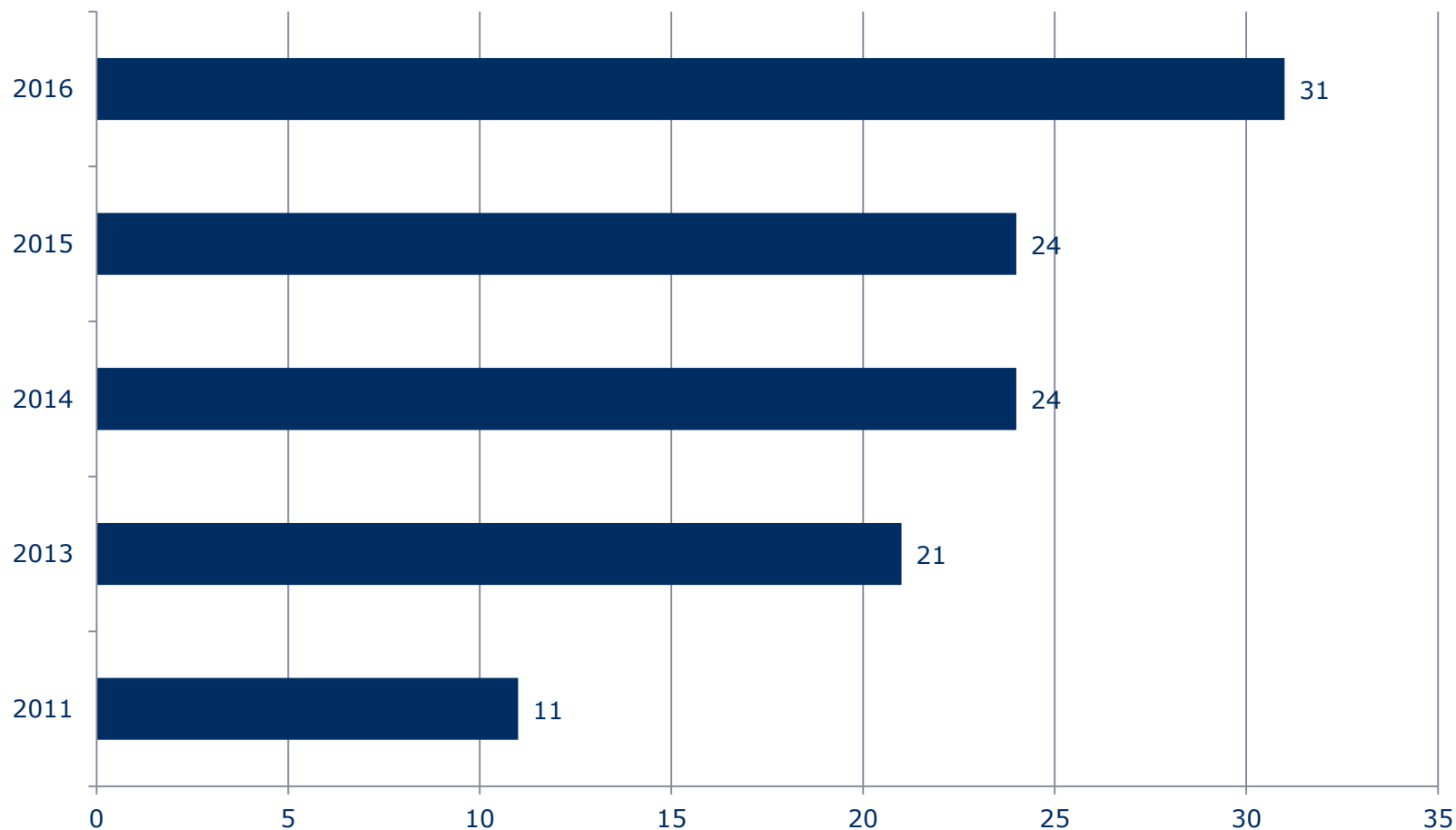


Twitterar ni i tjänsteuppdrag från fullmäktiges möten? % (2016 n=156, 2015 n=154)



Uppträder kommundirektören i sin yrkesroll i sociala medier? %

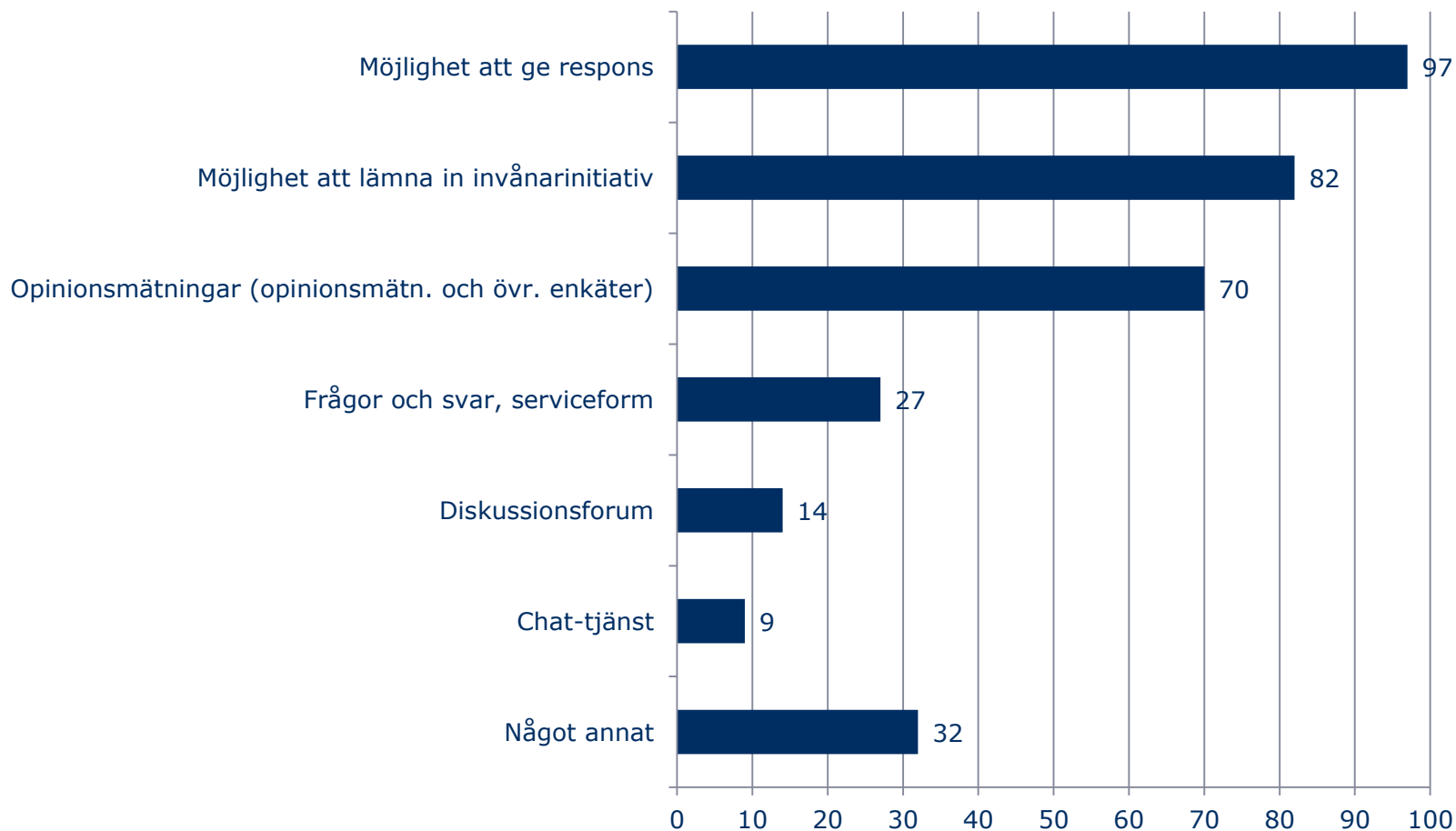
(2016 n=156, 2014 n=162, 2013 n=131, n=130)



Hur uppträder kommundirektören i sin yrkesroll i sociala medier?

- Facebook och Twitter har etablerat sig. Det senaste året har speciellt användningen av Twitter ökat märkbart.
 - » Inom parentes siffrorna för 2015 (antal omnämningen, ej procent)
- Twitter 29 (12)
- Facebook 18 (14)
- Blog 6 (8)
- Instagram 3 (3)
- LinkedIn 2 (4)
- YouTube 2 (1)

Använder kommunen följande (generiska) delaktighets- och interaktionsverktyg eller elektroniska tjänster? (%2016 n=135-154)



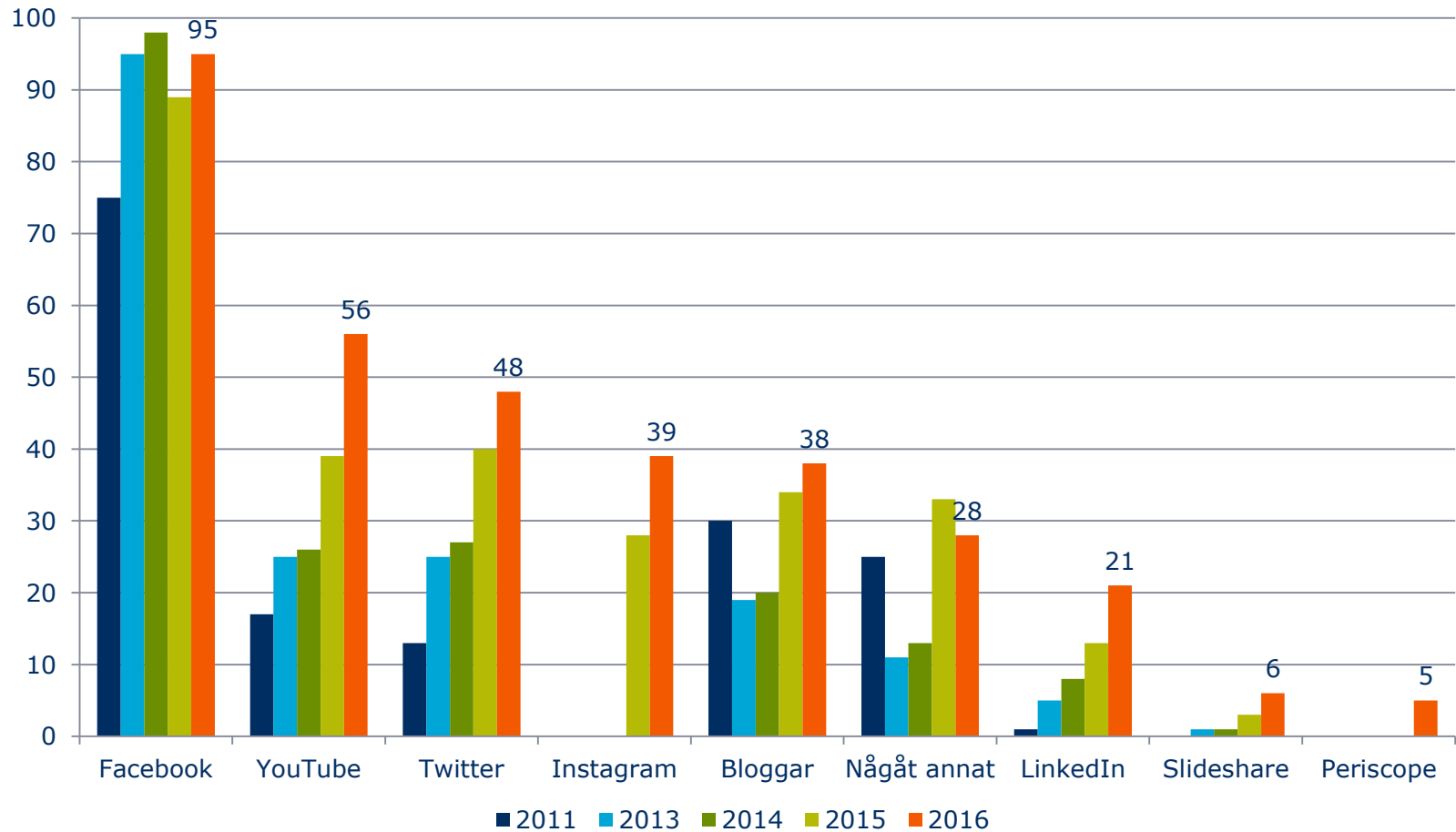


Frågor om sociala medier

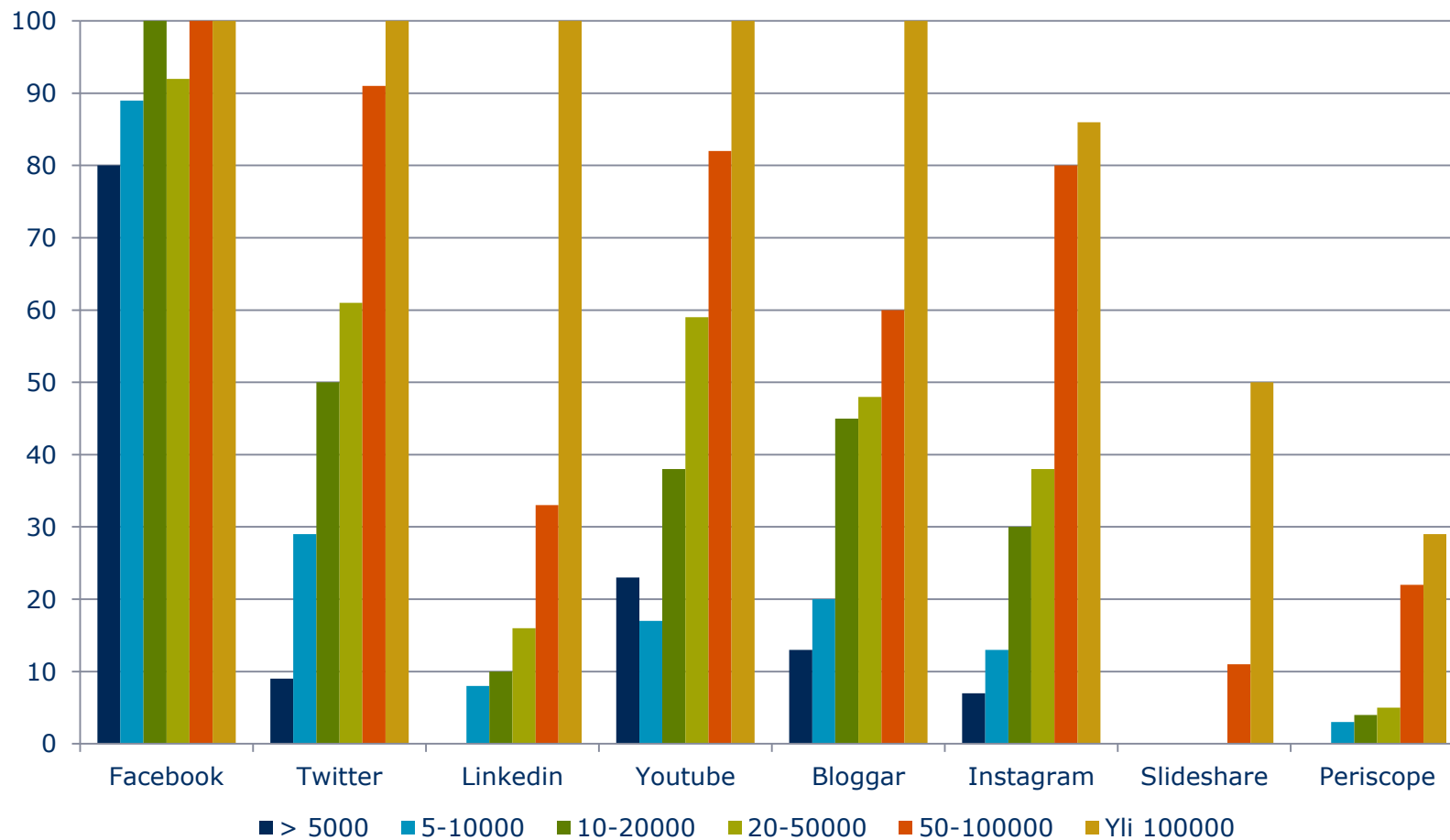


Vilka sociala medier använder kommunen officiellt? * %

(2016 n=155, 2015 n=152, 2014 n=148, 2013 n=105, 2011 n=77)

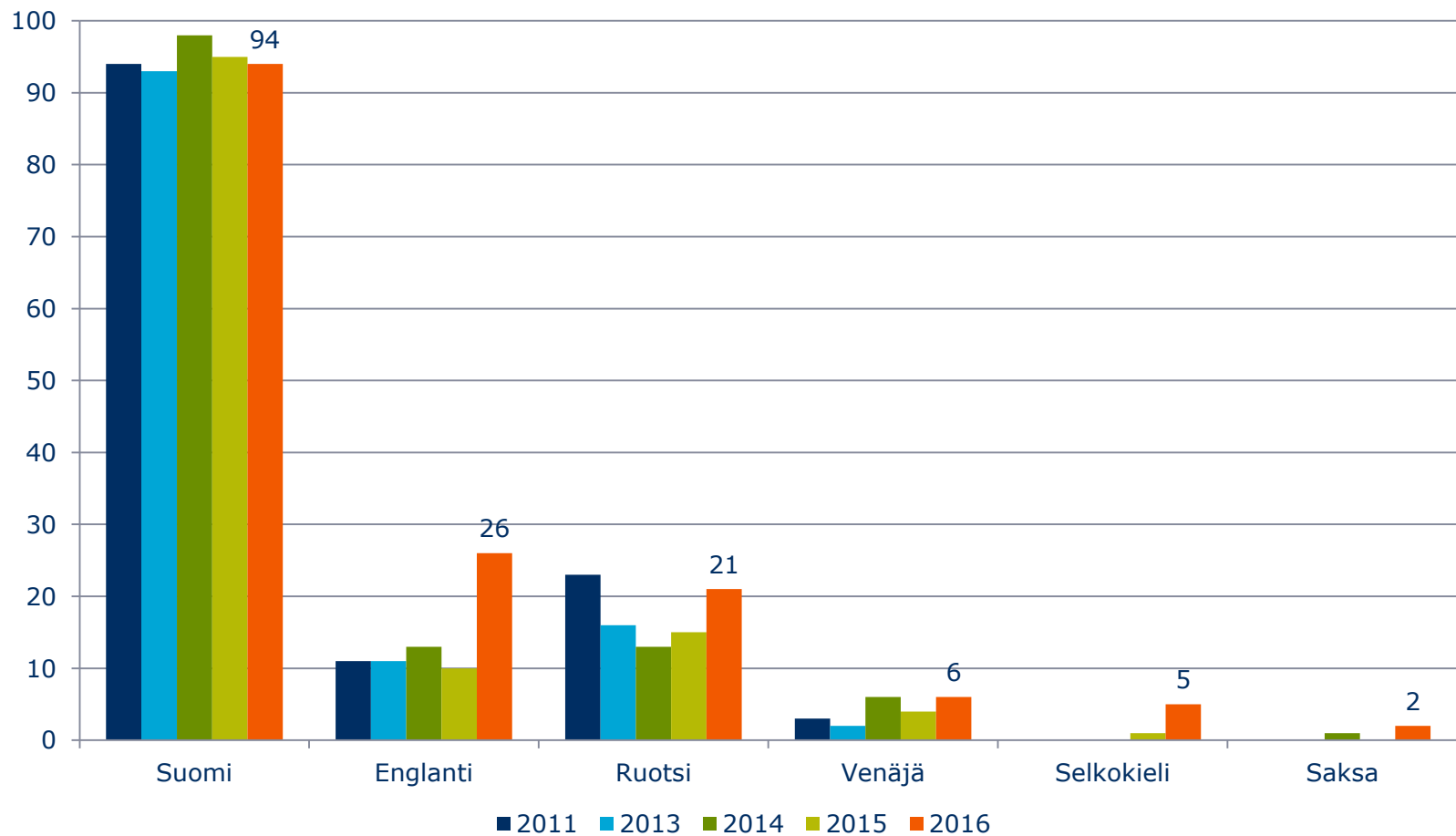


Vilka sociala medier använder kommunen officiellt? – granskning enligt kommunstorlek % (2016 n=155)



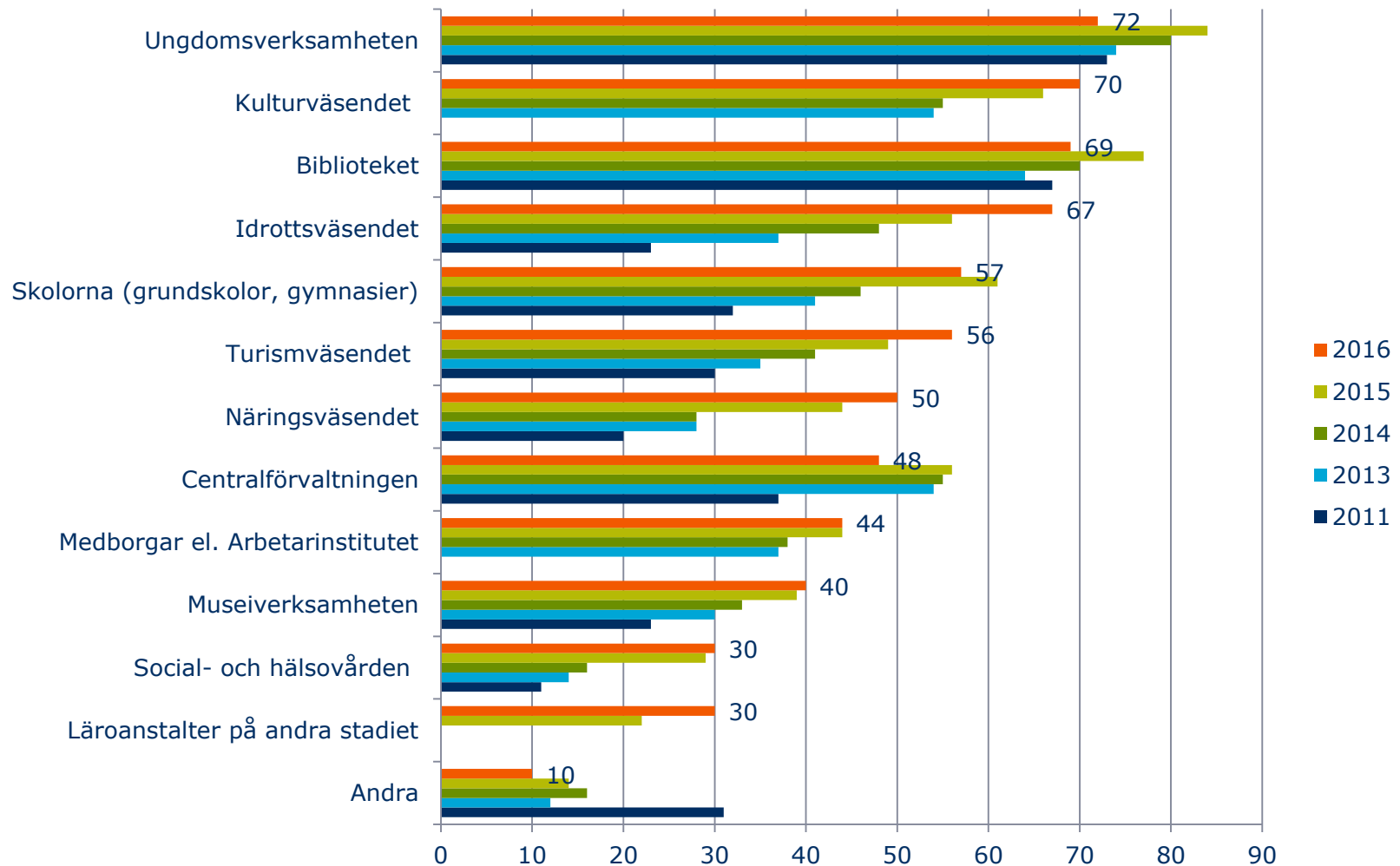
Vilka språk använder kommunen i sociala medier? %

(2016 n=140, 2015 n=119, 2014 n=151, 2013 n=114, 2011 n=100)

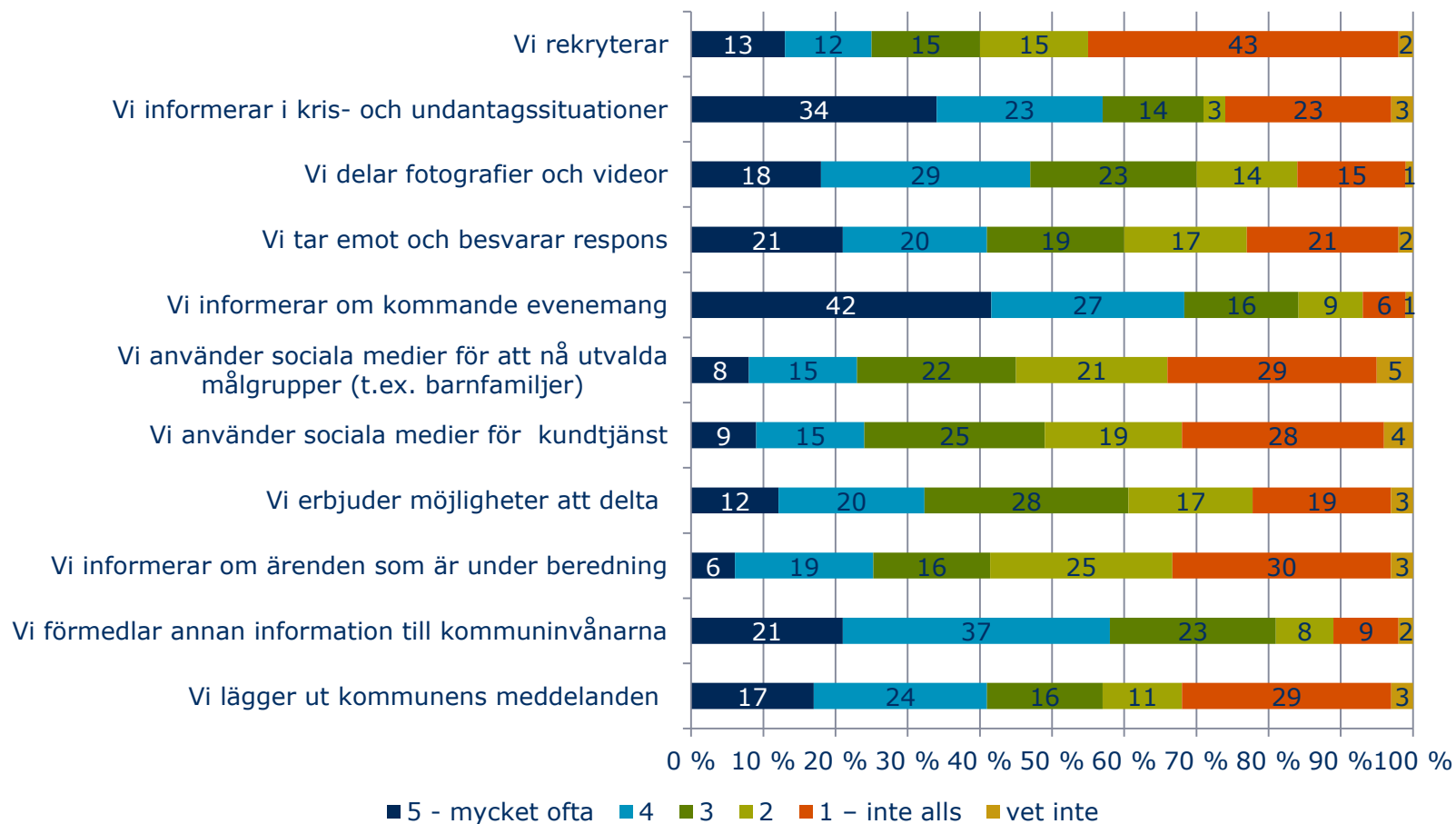


Inom vilka sektorer använder kommunen sociala medier?* %

(2016 n=153, 2015 n=147, 2014 n=157, 2013 n=119, 2011 n=106)

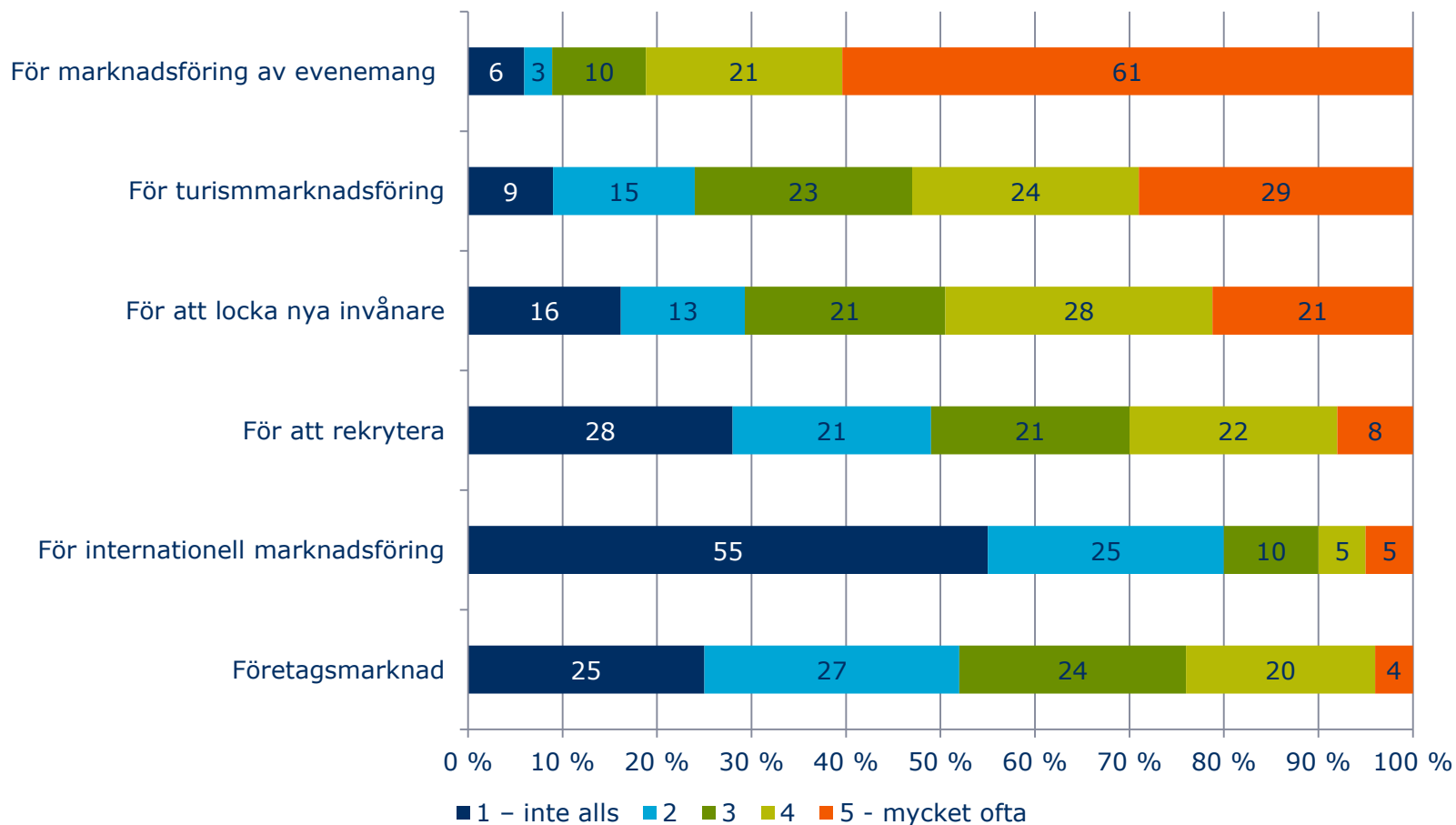


I vilka sammanhang och hur ofta använder kommunen sociala medier? % (2016 n=146-155)



Använder ni sociala medier inom kommunens marknadsföring? %

(2016 n=143-154)



Övriga sammanhang där kommunerna använder använder sociala medier?

- I marknadsföring, särskilt vid evenemang och resor
- För att sporra företagslivet/kommersialism
- För information i realtid
- För att skapa stämning, för att dela med sig av framgångssagor
- För att beskriva de anställdas vardag
- För att dra nytta av videobloggar
- Som bildbank (Flickr)
- För diskussion, kommentarer
- Vid intern kommunikation

Målgrupper

Sex av målgrupperna skiljde sig från de övriga:

- Den överlägset vanligaste målgruppen är kommuninvånarna/de som bor i kommunen
- Turisterna är den näststörsta gruppen man försöker nå med hjälp av sociala medier
- Också ungdomar är en viktig målgrupp
- Andra viktiga målgrupper som kommunerna försöker nå via sociala medier är potentiella nya kommuninvånare, barnfamiljer och företag/företagare

Hur har ni lockat användare till kommunens sidor eller till grupper i sociala medier?

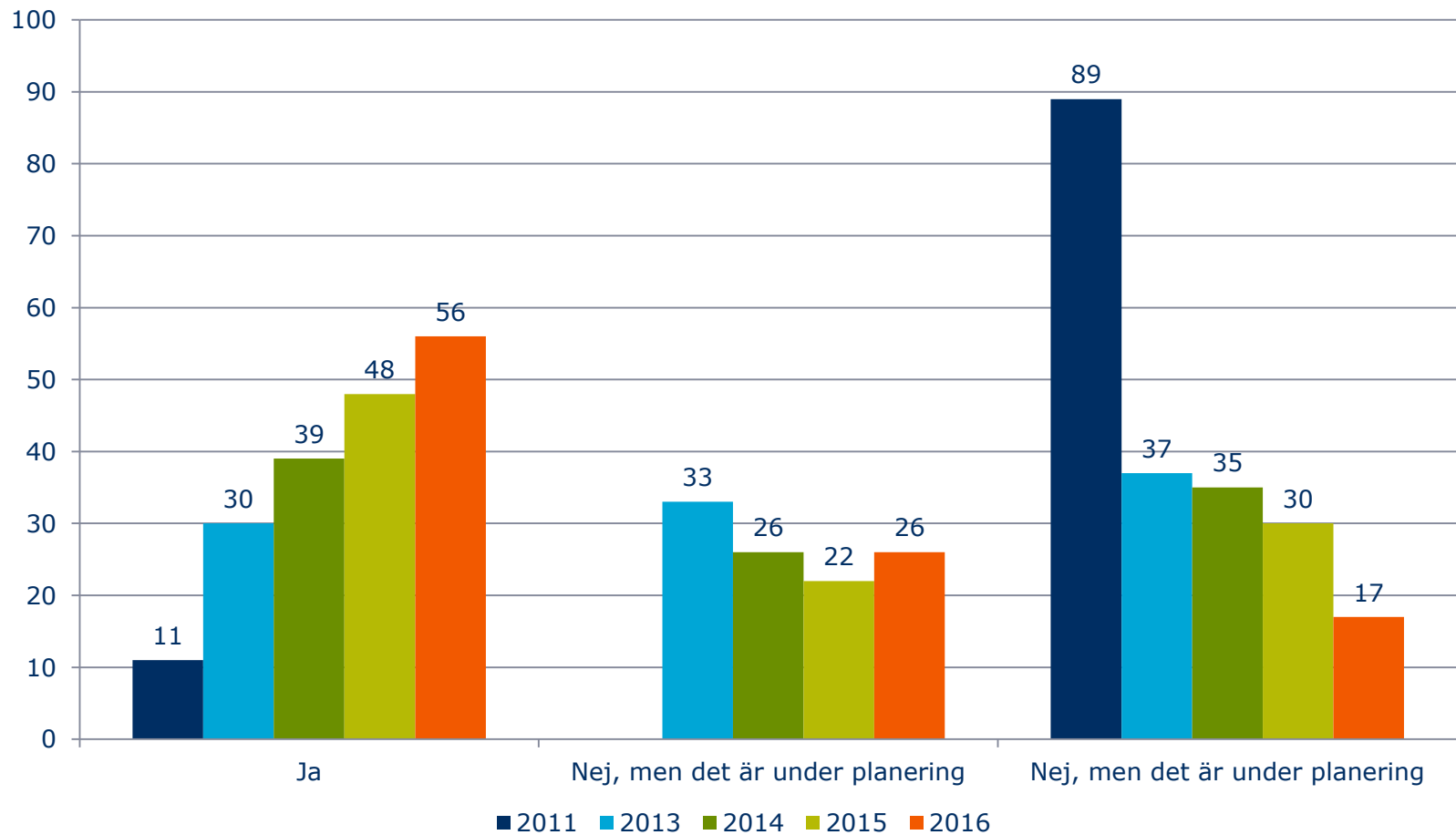
De vanligaste sätten för kommunerna att locka användare:

- Genom att sprida information om sociala medier, exempelvis i broschyrer och vid evenemang, i e-postunderskrifter, i meddelanden
- Sociala medier lyfts fram på kommunens webbplats
- Med hjälp av marknadsföring/reklam
 - » Särskilt reklam via Facebook har en betydande roll
 - » Ofta används tävlingar och kampanjer
- Genom aktiv uppdatering och spridning

- I öppna svar betonades innehållets kvalitet och ett mer avslappnat grepp:
 - » "Kommunikationen på sociala medier är friare formulerad, gladare och innehåller fler överraskningar än kommunikationen på webbplatsen."
- Också aktiv uppdatering, diskussion och spridning upplevdes som viktiga:
 - » "Genom att kommunicera aktivt och på ett intressant sätt om aktuella frågor. Genom att besvara kommentarer och frågor så fort och så utförligt som möjligt. Genom att sprida tredje sektorns publikationer på kommunens vägg."

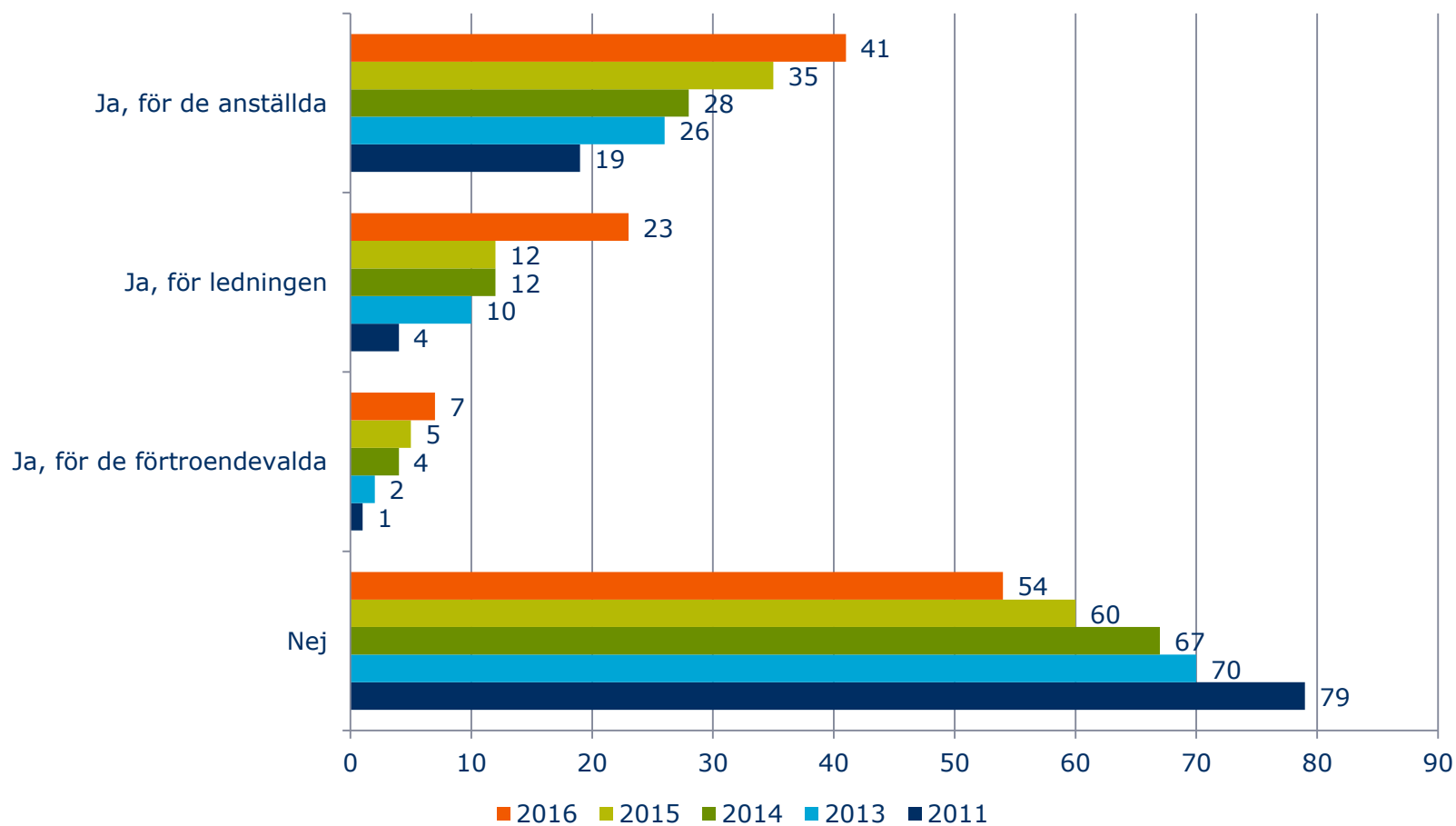
Har kommunen utarbetat skriftliga anvisningar för de anställda om hur man använder sociala medier? %

(2016 n=155, 2015 n=152, 2014 n=168, 2013 n=128, 2011 n=130)



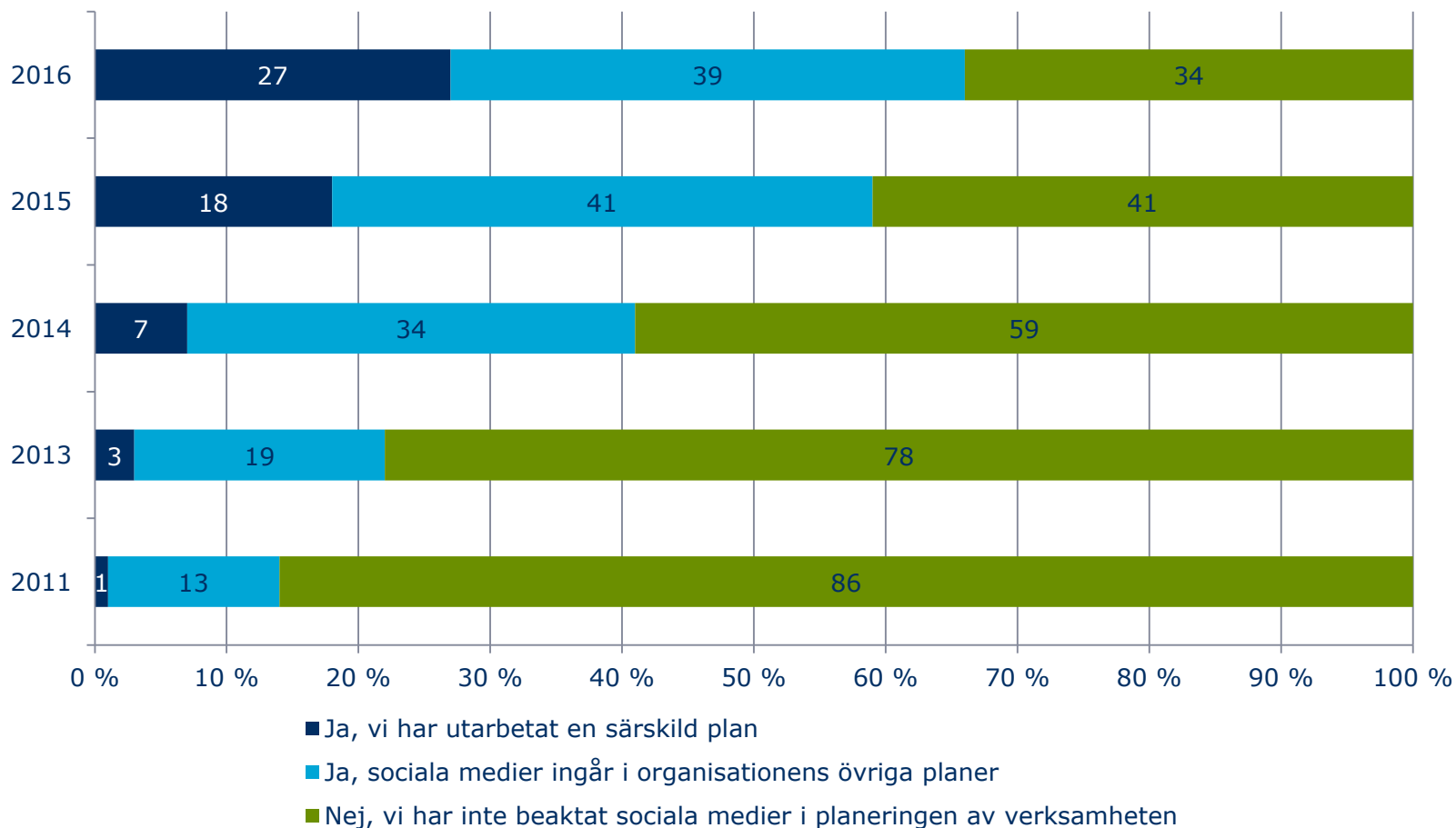
Har kommunen ordnat utbildning om hur man använder tjänster i sociala medier? %

(2016 n=153, 2015 n=154, 2014 n=166, 2013 n=131, 2011 n=130)



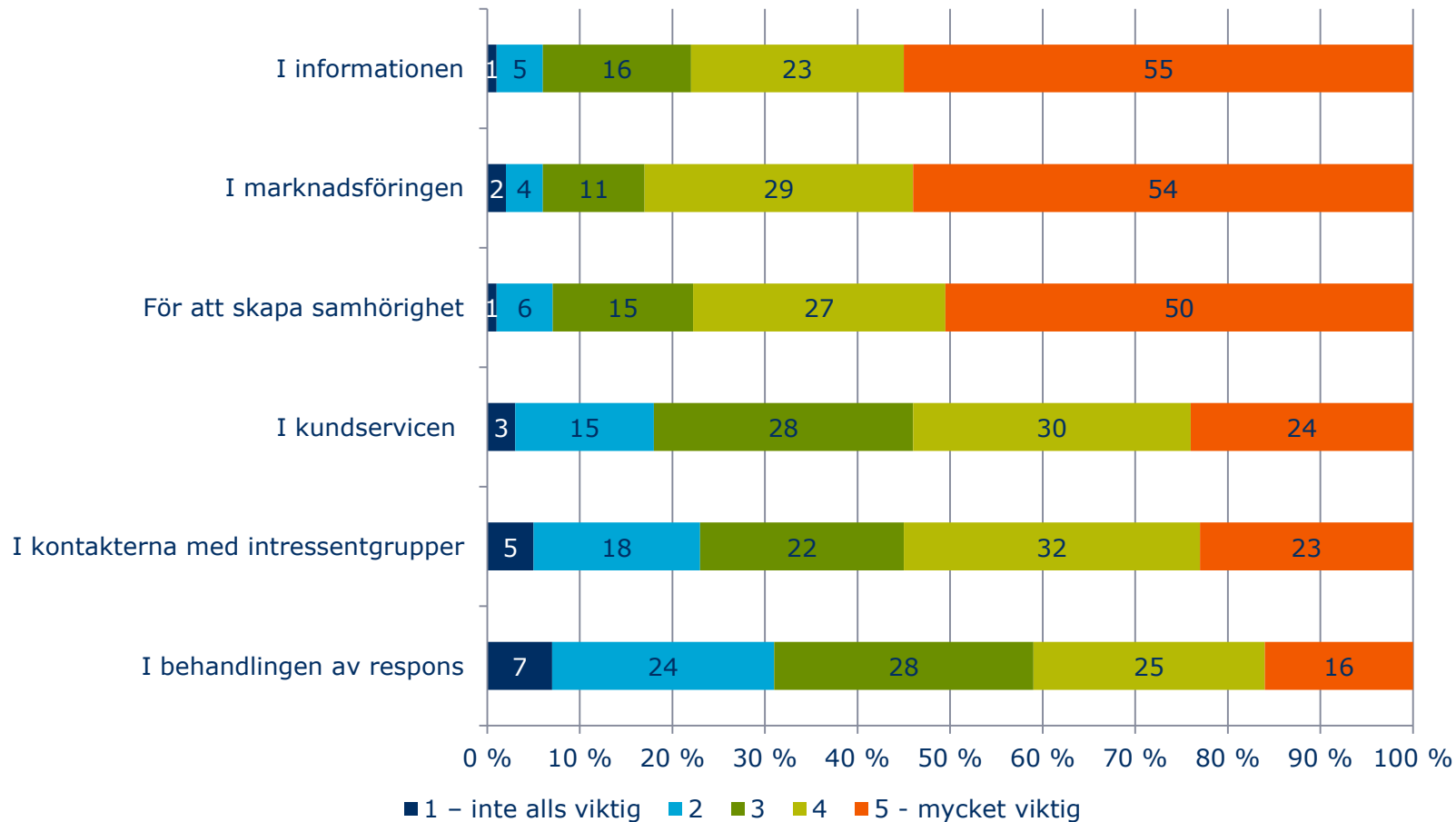
Har kommunen utarbetat en strategi eller verksamhetsplan för sociala medier? %

(2016 n=152, 2015 n=150, 2014 n=163, 2013 n=125, 2011 n=131)



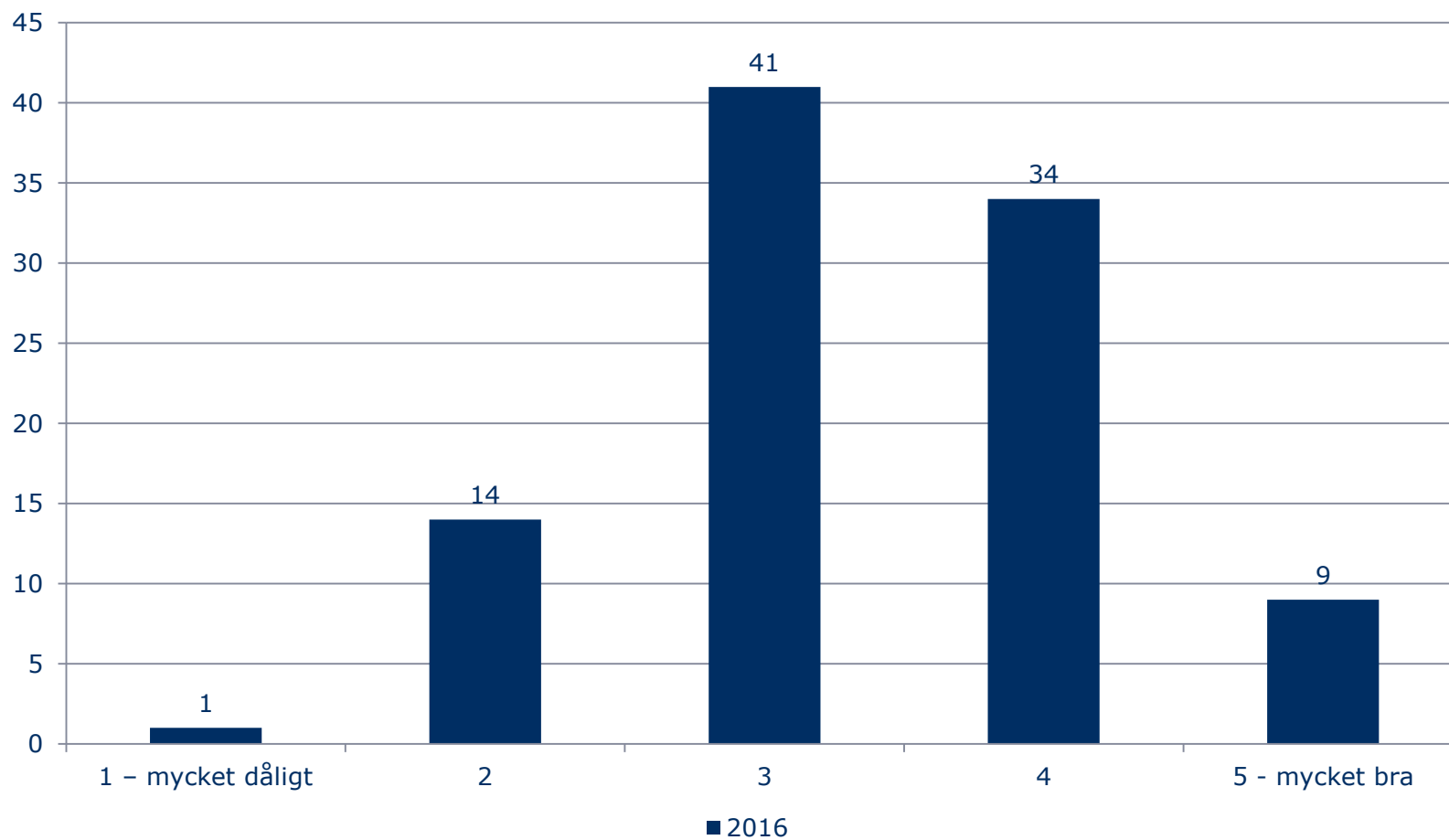
Hur viktigt tycker du det är att använda sociala medier? 2016 %

(2016 n=146-155)



Hur tycker du att kommunen har lyckats i användningen av sociala medier? %

(2016 n=146)



Läs mer på Kommunerna.net

- Närmare information
 - » **Tony Hagerlund**, webbkommunikationschef, tlf. 050 526 2158
 - » Jenni von Frenckell, informatör, tlf. 050 564 5914
 - » fornamn.efternamn@kommunforbundet.fi
- Information om kommunernas kommunikation
 - » www.kommunerna.net/information
- Beställ Kommunförbundets nyhetsbrev Kuntaviestijä om kommunikation och marknadsföring (på finska)
 - » www.kunnat.net/uutiskirjeet
- Ta del av statistikvisualiseringen
 - » www.kommunerna.net/statistik