

Vitbok

Bortom sociala medier: återuppprätta förtroendet och medborgardialogen



Så kan kommuner och lokala gemenskaper kommunicera effektivare och främja delaktighet i ett föränderligt digitalt landskap

Digital kommunikation är avgörande för att offentliga aktörer ska kunna informera invånarna och hålla kontakten med dem. I många år har sociala medier haft en central roll. Plattformar som Facebook, Instagram och X (tidigare Twitter) gav kommunerna ett lättillgängligt sätt att nå invånarna.

Men oron växer kring dessa plattformars roll i offentlig kommunikation. Integritet, spridning av felaktig information och kommersiella algoritmers påverkan på budskapens synlighet väcker viktiga frågor. En av de mest angelägna är: Bör offentliga aktörer fortfarande vara aktiva på sociala medier?

Kanske är en bättre fråga: Är sociala medier över huvud taget rätt kanaler för offentlig kommunikation? Digital kommunikation handlar inte bara om att sprida information, utan också om delaktighet, samspel och att stärka lokala gemenskaper.

Nu är det dags för kommunerna att undersöka alternativ. Läs om sociala mediars begränsningar för offentlig kommunikation, vad som kännetecknar en framtidssäker digital plattform och vilka alternativ som bättre möter kommunernas och deras lokalsamhällens behov.

Kommunens kommunikation handlar om mer än att bara informera

Kommunerna spelar en viktig roll i invånarnas vardag. De ska informera, främja delaktighet och stärka lokala gemenskaper. Det handlar om långt mer än att dela information. Effektiv offentlig kommunikation innebär en aktiv dialog mellan kommunen och invånarna, där alla känner sig hörda och delaktiga.

En stark kommunikationsstrategi för kommunen har tre huvuduppgifter:

Informera

Se till att invånarna får korrekt information i rätt tid. Kommunerna förmedlar viktig information om beslut, regler och lokal utveckling, till exempel vägarbeten, ändrad sophämtning, säkerhetsåtgärder och tillgängliga sociala tjänster.

Engagera

Kommunala beslut påverkar invånarnas vardag, från infrastruktur och hållbarhet till sociala tjänster. Stödet växer när invånarna inte bara informeras utan också får delta aktivt i besluten. Därför satsar allt fler kommuner på medborgardeltagande genom samråd, enkäter och dialogprojekt.

Skapa kontakt

En kommun är mer än en förvaltning: den är lokalsamhällets hjärta. Kommunerna stärker den sociala sammanhållningen, stöder grannskapsinitiativ och uppmuntrar samhällsengagemang. Genom att möjliggöra grannhjälp, volontärarbete och gemensamma projekt för de människor närmare varandra.



Sociala mediers begränsningar för kommunerna

Sociala medier har i många år hjälpt kommunerna att kommunicera. Men plattformarna utformades aldrig för kommunernas särskilda uppgifter och ansvar. I teorin kan de verka effektiva för att nå invånarna. I praktiken har de strukturella begränsningar som försvårar kärnuppgifterna: att informera, engagera och skapa kontakt.



Vi ser digital kommunikation som mer än ett verktyg för envägsinformation. Den är en möjlighet att stärka gemenskaper. Tekniken ska ge utrymme för kontakt, engagemang och lokal solidaritet.

Jennick Scheerlinck
Medgrundare och vd
Hoplr

Sociala medier är ingen tillförlitlig kanal för information

Algoritmerna avgör vad människor ser:

På sociala medier styr algoritmer vilka inlägg som prioriteras. Ofta väger interaktioner, som gillanden, kommentarer och delningar, tyngre än relevans. Ett viktigt kommunalt meddelande kan därför försvinna bland annonser och viralt innehåll. Information om ett samrådsmöte eller ändrad sophämtning kanske aldrig når dem som behöver se den.

Budskapet kan missförstås:

På sociala medier går sammanhanget lätt förlorat, till exempel när ett budskap delas med personliga kommentarer eller när reaktionerna under ett inlägg sätter tonen. Det går aldrig att helt styra hur ett budskap tolkas, men sociala medier kan förändra innebörden ännu snabbare. Det som var tänkt som neutral information kan få ett eget liv. Då blir det svårt för kommunen att förmedla sitt budskap på ett neutralt och tillförlitligt sätt.



Som offentlig aktör vill du vara säker på att viktig information når invånarna utan att vara beroende av algoritmer eller kommersiella intressen. Samtidigt måste du kunna lita på att uppgifter behandlas och lagras säkert. Därför är Hoplr helt fritt från algoritmer och utvecklat i enlighet med ISO 27001 och GDPR.

Arnaud De Groote

Medgrundare och operativ chef
Hoplr



**Felaktig information undergräver förtroendet:**

Sociala medier belönar ofta känsloladdat innehåll. Sensationella eller polariserande inlägg får därför lättare spridning än saklig och neutral information. Felaktigheter sprids snabbare än kommunernas officiella meddelanden. Även faktagranskningar når sällan samma publik som det ursprungliga vilseledande inlägget. Det försvagar förtroendet för kommunens kommunikation och kan skapa förvirring bland invånarna.

Ingen garanti för aktuell eller fullständig

information: Sociala medier var aldrig tänkta som offentliga aktörers främsta informationskanal. Alla invånare använder dem inte som sin huvudsakliga nyhetskälla, och meddelanden försvinner lätt i innehållsflödet. Det är särskilt problematiskt i krislägen, när tydlig information i rätt tid är avgörande.

Sociala medier saknar strukturen för medborgardeltagande

Ytlig interaktion i stället för verklig

delaktighet: Sociala medier är inte utformade för fördjupat medborgardeltagande.

Diskussioner stannar ofta vid korta kommentarer, gillanden eller enkätsvar, med litet utrymme för meningsfull dialog. Plattformarnas flyktiga karaktär gör det svårt att strukturera samråd och främja konstruktiva samtal. Diskussioner kan snabbt trappas upp eller spåra ur, vilket ökar polariseringen och försämrar delaktigheten. Kommunerna går därmed miste om värdefulla insikter för välgrundade beslut.

Bristande överblick och splittrade synpunkter:

När svaren ligger utspridda bland olika inlägg och kommentarsfält får beslutsfattarna varken struktur eller tydlighet. Värdefulla synpunkter blir svåra att samla in och bearbeta.

Deltagandet kan upplevas som oorganiserat och otillgängligt, trots att fungerande medborgardialog kräver tydlighet och sammanhang. Kommuner som förlitar sig på sociala medier riskerar att missa viktiga signaler från lokalsamhället.

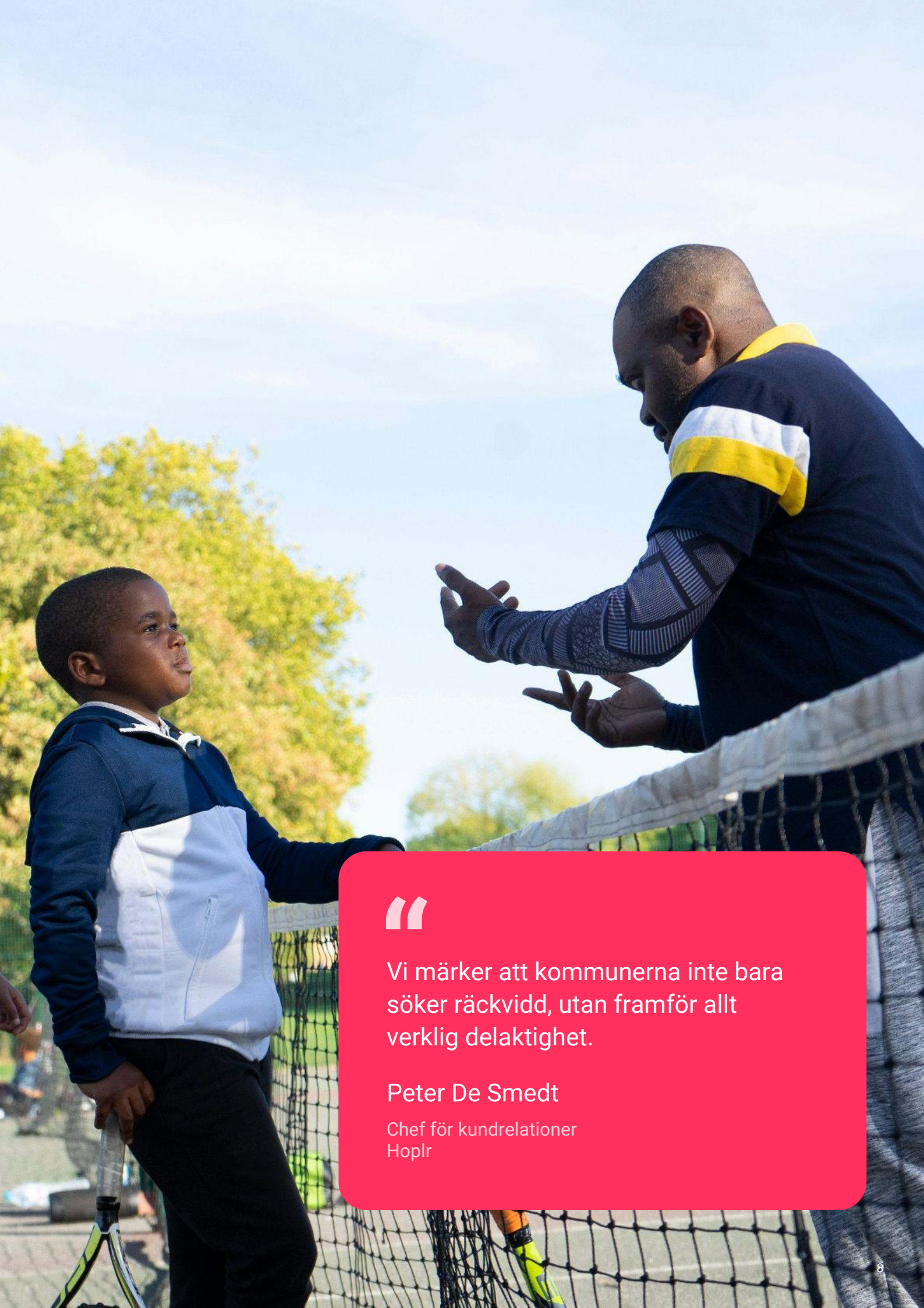


Behovet av kontakt i grannskapet har aldrig varit större. Därför växte efterfrågan på en lämplig kanal där våra grannskap kan mötas och hålla kontakten. Med Hoplr stärker vi den sociala sammanhållningen och möjliggör möten utanför nätet. Sådan delaktighet är ovärderlig för att skapa gemenskaper där människor bryr sig om varandra.

Annelies Daniels

Socialtjänsten,
Knokke-Heists kommun

KNOKKE HEIST



“

Vi märker att kommunerna inte bara söker räckvidd, utan framför allt verklig delaktighet.

Peter De Smedt

Chef för kundrelationer
Hoplr

Sociala medier ger ingen stabil grund för gemenskap

Lokala gemenskaper försvinner i bruset:

Sociala medier är byggda för en global, inte lokal, publik. Lokala Facebook-grupper finns, men även där styr algoritmer och interaktioner inläggens synlighet. Gemensamma initiativ försvinner ofta i flödet. Information om grannskapsprojekt och lokala evenemang kan vara svår att hitta bland mängden ovidkommande innehåll.

Inget avgränsat, tryggt rum för grannskap och invånare:

Starka gemenskaper behöver en säker och kontrollerad miljö där invånarna kan samarbeta och kommunicera utan kommersiella intressen eller oönskad inblandning. Öppna plattformar som sociala medier kontrollerar inte profilerna fullt ut. Människor kan gå med anonymt och störa tryggheten i gruppen. Det kan leda till otrygga diskussioner, oönskad påverkan och högre trösklar för aktivt deltagande.

Social sammanhållning kräver ett riktat arbetssätt:

För att bygga verklig gemenskap behövs en plattform där grannar kan hitta och stödja varandra, ideella initiativ får en central plats och kommunen kan kommunicera direkt med invånarna i en privat och säker miljö.

Sociala medier i nyheterna:

Meta (Facebook, Instagram) fick 2023 böta 1,2 miljarder euro för brott mot EU:s dataskyddsregler, GDPR. Det visar integritetsriskerna för kommuner som använder sociala medier.

Källa: The Guardian

Meta avslutade nyligen oberoende faktagranskning i USA. Det ökar risken för felaktig information och undergräver tillförlitlig offentlig kommunikation.

Källa: NPR

År 2021 blockerade Facebook tillfälligt alla nyheter för användare i Australien som svar på ny lagstiftning. Det visar kommunernas beroende av kommersiella plattformars beslut.

Källa: The Guardian

En EU-rapport från 2023 visade att X (tidigare Twitter) hade högst andel desinformation. Det ökar risken att felaktig information når invånarna.

Källa: Forbes



Sökandet efter alternativ

I stället för att leta efter ett socialt nätverk som uppfyller alla krav är det mer relevant att undersöka plattformar särskilt utformade för medborgardeltagande och lokal kontakt. Plattformar som stöder kommunikation, dialog och samarbete mellan kommunen och invånarna. En digital kanal som verkligen motsvarar kommunens samhällsroll: en plats där tillförlitlig information delas, delaktighet uppmuntras och gemenskaper stärks.

Letar ni efter alternativ? Det här är viktigt att tänka på.

Sluten och inriktad på grannskapet

Lokal kommunikation kräver en plattform som samlar invånare i en viss kommun eller ett visst grannskap i en trygg, privat miljö. När bara verifierade invånare får tillträde blir kommunikationen mer direkt och relevant. Kommunens budskap försvinner inte i ett oändligt flöde, utan når rätt personer utan att påverkas av algoritmer eller kommersiella prioriteringar. Det gör kommunikationen effektivare och stärker både delaktigheten och förtroendet för kommunen som informationskälla.

Integritet och dataskydd i första rummet

Offentliga institutioner måste följa dataskyddsreglerna strikt. En tillförlitlig plattform bör vara ISO 27001-certifierad och uppfylla GDPR fullt ut. Användaruppgifter ska varken lagras i onödan eller säljas till tredje part. Det skyddar invånarna och ger kommunen trygghet i att kommunikationen sker inom ramar som motsvarar dess offentliga ansvar.

En hållbar och transparent affärsmodell

Till skillnad från sociala medier som finansieras med reklam och användardata behöver kommunerna en plattform med en öppen och etisk intäktsmodell. Offentliga aktörer betalar för tillgång och användning. Då förblir kommunikationen fri från kommersiell påverkan och algoritmisk filtrering.

Det ger kommunen full kontroll över sina budskap och kontakter, utan att externa företag bestämmer vem som ser vad.

Verktyg för aktivt deltagande

Kommunikation handlar om mer än information. Invånarna ska också kunna bidra till politiken och besluten. En lämplig plattform erbjuder strukturerade verktyg, som digitala samråd, medborgarpaneler och samarbetsmoduler. Därmed blir den mer än en kanal för envägsinformation: en miljö där invånarna och kommunen formar lokalsamhället tillsammans.



Allt fler kommuner prövar alternativ, och lyckas.

“

Deltagarna är nu mycket mer varierade än tidigare. Det är inte längre bara äldre män över femtio, utan också många unga vuxna och betydligt fler kvinnor.

Jozien Borgmeijer

Rådgivare inom medborgardialog och delaktighet,
Terneuzens kommun



Tillsammans skapar vi starkare grannskap.

Läs mer om Terneuzens kommuns innovativa sätt att stärka den sociala sammanhållningen och delaktigheten i grannskapen.

Läs fallstudien

Hoplr som alternativ

Hoplr är en grannskapsplattform särskilt utformad för att knyta samman kommuner och lokala gemenskaper. Till skillnad från traditionella sociala medier erbjuder Hoplr säker, privat och reklamfri kommunikation, så att offentliga aktörer når invånarna direkt och effektivt.

Med tydligt fokus på delaktighet och gemenskapsbyggande erbjuder Hoplr en miljö där invånarna inte bara informeras utan också engageras i sitt grannskap. Genom strukturerade kontakter och stöd till lokala initiativ hjälper Hoplr kommunen att samarbeta närmare med invånarna och bygga en starkare, mer sammanlänkad gemenskap.



Fördelar med Hoplr

-  En trygg, integritetsvänlig miljö utan kommersiell reklam.
-  Riktad kommunikation med invånarna, utan algoritmisk påverkan.
-  Aktivt deltagande genom samråd, grannskapsinitiativ och verktyg för beslutsfattande.
-  En lokalt förankrad lösning som stärker grannars möjligheter att hjälpa varandra och kommunens förmåga att möta det som händer i lokalsamhället.





Hur kan Hoplr stödja er kommun?

Boka ett möte och upptäck möjligheterna.



Jennick Scheerlinck
Vd och grundare

jennick.scheerlinck@hoplr.com

