

INSTITUTT FOR SAMFUNNS- FORSKNING

www.samfunnsforskning.no

Sosiale medier i forvaltningen – lik og del?

Kjersti Thorbjørnsrud

Institutt for samfunnsforskning

PST først ut på Facebook i 2010



Regjeringen på Instagram Skal kose seg med fiskerimeldingen (2015)

@regjeringen • Instagram-bilder og -videoer



regjeringen

Følger

224 liker

66 u

regjeringen Fiskeriministeren har tatt juleferie, og det håper vi du har gjort også. Statsråd Sandberg skal kose seg med stortingsmeldingen om sjømatindustrien i jula. Vi håper at mange vil kose seg med noe av den gode maten som sjømatindustrien produserer. Vi ønsker alle en riktig #godjul! Hilsen #Næringsogfiskeridep

vis alle 83 kommentarene

instaschram69 Haha fyfaen

instaschram69 ❤️❤️❤️

ottar3 My god.....

hermanvelde @kristianoscar

jetonkaca @johnpowerd

julieivers1 @anneheba #denfølelsen når du egentlig ville bli innvandringsminister... men så får du en statsrådspost du ikke egentlig kan en dritt om, så du bare glir opp

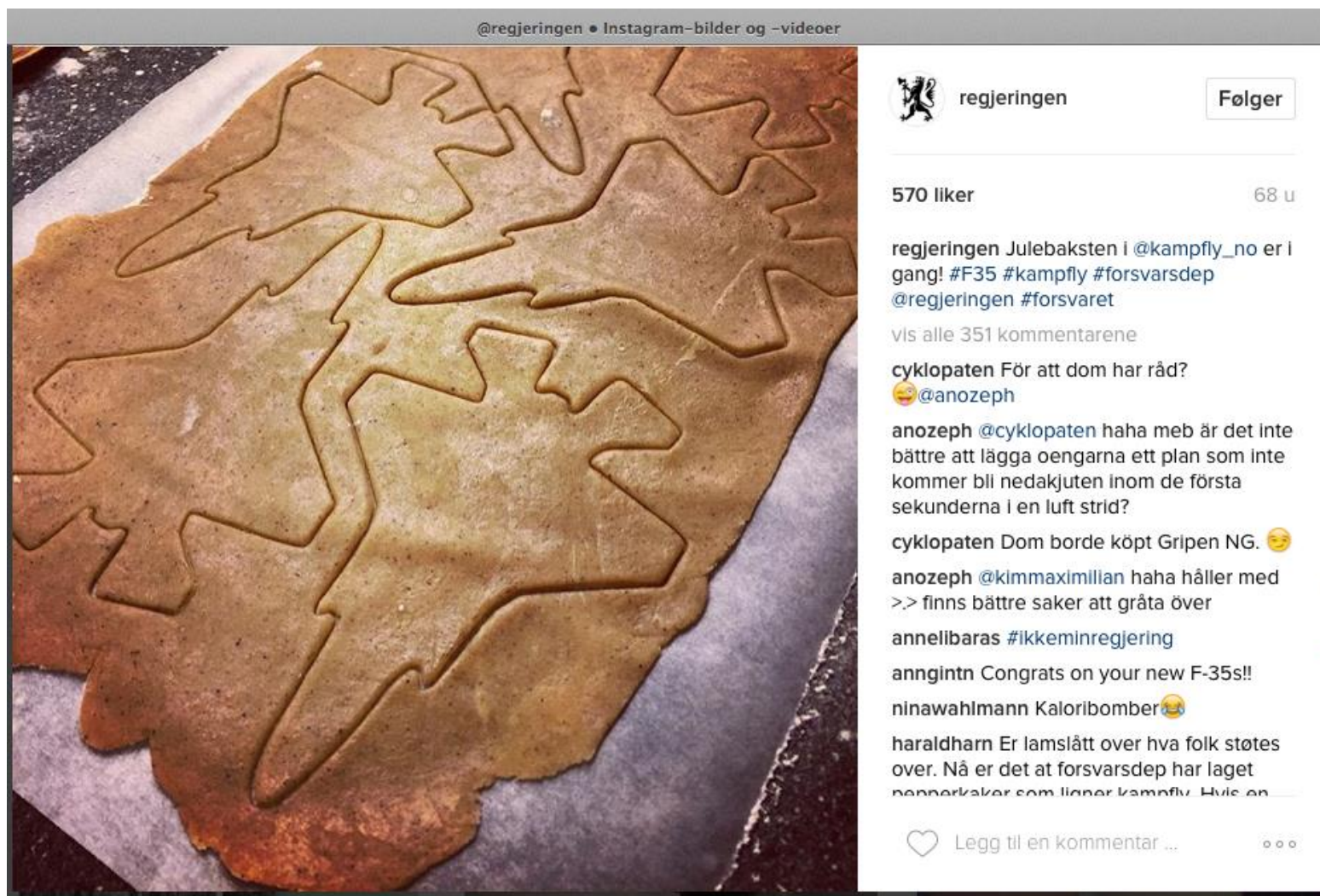


Legg til en kommentar...



Forsvarsdepartementet på Instagram

Pepperkakehumor (2015)



Flyktningekrise og UDI-humor på Twitter i 2016

UDI

UDI

@Utlendingsdir



Following

Si ifra hvis vi skal utvise noen hvite brikker (tårnet a6) eller om den sorte løperen bør få familiegjenforening med kongen. #nrksjakk

View translation

RETWEETS

14

LIKES

7



9:02 PM - 23 Nov 2016



14



7



Justisdepartementets Facebook- kampanje «Stricter asylum regulations in Norway» 2016

Justisdepartementets nye Facebook-side full av voldsoppfordringer

Justisdepartementets nye Facebook-side om strengere asylregler oversvømmes av trusler og hatefulle kommentarer. – Departementet heller bensin på bålet, mener forfatter.



Journalist
Ida De Rosa
@idaderosa

MER OM NORSK ASYL- OG
INNVRDRINGSPOLITIKK

MER OM NORGE

Oppdatert 09.11.2015, kl. 22:08

Tidslinje Om Bilder Likerklakk Videoer Liker Del

288 personer liker dette

Inviter venner til å like denne siden

OM

Stricter asylum regulations in Norway
231

Not everyone who comes to Norway is entitled to protection under the Refugee Convention. People whose applications are denied must return to their country of habitual residence. If you do not leave voluntarily, you will be returned by force. The Norwegian authorities therefore wish to

Opprett side

Nylig
2015

KAMPANJE: – Man trenger ikke å være rakettforsker for å skjønne at rasistiske kommentarer ville komme, sier forfatter Erik Honoré. Fredag lanserte Justisdepartementet denne Facebook-siden, som advarer mennesker mot å komme til Norge.
FOTO: SKJERMDUMP



– I en tid der Oslo-politiet ser seg nødt
til å bevokte asylmottakene, burde
Justisdepartementet være de siste til å



Stricter asylum regulations in Norway Important information

Kamran Mir Hazar Fuck off. So that doesn't answer the question, why they aren't taking in "Refugees"? This is an Islamic invasion of Europe. Fuck Islam.



Stricter asylum regulations in Norway

59 mins · Edited ·

KOMMENTARER BLIR SLETTET

På grunn av at innlegg og kommentarer har fremprovosert upassende ytringer på denne siden, vil alle kommentarer bli slettet.

COMMENTS WILL BE DELETED

Due to inappropriate comments on this page, all comments will be deleted.

Forvaltningen på sosiale medier

- For 10 år siden nesten ingen – i dag er alle de sentrale etatene på sosiale medier
- Bygger videre på og forsterker trekk ved allerede medialiserte etater
- Men endrer også kommunikatørrollen fundamentalt

Fokus

Historien bak – luftige initiativer og hopp ut i det i praksis

Forvaltningen på sosiale medier i dag: Form og innhold

Forsterkning, endring og nye utfordringer og dilemma

Metode: Observasjon, intervjuer, dokument- og tekstanalyse over en tiårs periode

Historikk – hvorfor og hvordan på SoMe 2008-18?

- Stor tro på at sosiale medier ville gi mer demokrati, deltagelse og åpenhet!
- «Vi må være der folk er»
- Luftige politiske initiativer
- Anbefalingen var:
- Hopp ut i det!
- Prøv og feil!



Rapport og anbefaling fra arbeidsgruppe - april 2009

Regjeringens bruk av sosiale medier

Veien til mer demokrati i Norge?

Konkrete anbefalinger

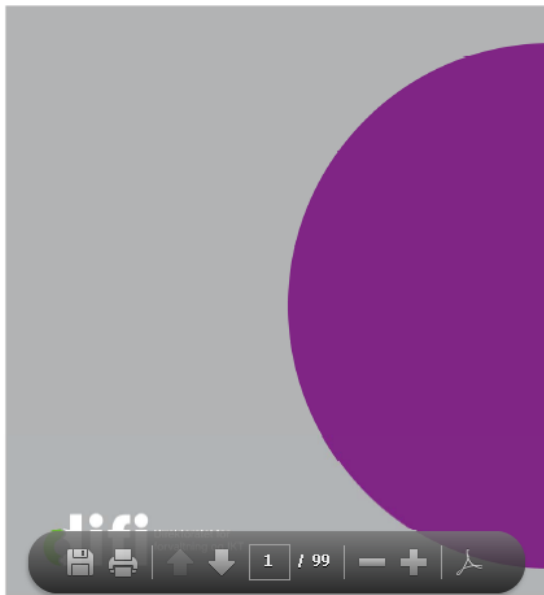
Hovedkonklusjoner - generelt

- ”Just do it”
- Gjør det selv – før andre gjør det for oss
- Bruk som lyttepost
- Velg eksisterende løsninger

Difi-rapporter fra 2010 og 2012

Sosiale medier i forvaltningen

Difi-rapport 2012:2
ISSN:1890-6583



- «Sosiale nettsamfunn er dialogbaserte møteplasser (...) Dialogen kjennetegnes av at likeverdige og gjensidig interesserte parter omgås på en uformell, sosial arena.»(s3)

« Staten skal tilpasse informasjon og kommunikasjon til de gruppene man skal nå».

«til enhver tid gjøre aktuell informasjon tilgjengelig»

«Ta i bruk ny teknologi»

Platform-nøytral. Nevner ikke sosiale medier

Statens kommunikasjonspolitik

Fastsatt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet
16. oktober 2009



Praksisnær og desentralisert profesjonalisering på sosiale medier

- Fra ildsjeler til ekspertansettelser
- DigIt-prosjektene (2015→)
 - Samarbeid på tvers
 - Øke statusen til sosiale medier-arbeidet i departementene
 - Pilotprosjekter (vise beste praksis)
 - Standardisere uttrykket på sosiale medier
 - Veilendende – interne arbeidsverktøy

Forvaltningen på sosiale medier i dag

-
- Konstant jobb å tilpasse seg stadig endrede algoritmer
- Bruker mye ressurser på å være «profesjonelle blant uprofesjonelle»
- Ingen vits å være der halvveis
- Økt fokus på gjennomslag og brukerdata
- Betaler for innhold – av og til

Nyhetslogikk møter sosiale medier

- En uformell kommunikasjon, direkte tale, «du-forvaltning», forsøk med humor, personlige erfaringer, «behind the scenes» og personfokus.
- Positive budskap!
- Visualisering – gode bilder og god video helt nødvendig (også omtalt som videosyken)

Dominerende innhold på sosiale medier i dag

- 1) Folkeopplysning og forbrukerstoff
- 2) Gode historier og personifisering
- 3) (Betalte) målrettede kampanjer
 - Eks Asylkampanje og barnevernskampanje

Folkeopplysning og forbrukerstoff



Barne- og likestillingsdepartementet (Norge)

March 21 at 8:00pm · 🌐

Hverdagen som forelder kan fort bli hektisk. Tar du deg tid til å se kjæreste
tin? Her er noen råd for hvordan du kan vise litt hverdagskjærighet.



Råd til parforholdet

Vårt dypeste behov som mennesker er å bli sett av andre. Når vi kjenner oss viktige
for dem vi elsker, blir vi roligere og gladere. En enkel måte og gjøre dette på er å
markere når vi som par møtes og går fra hverandre.

BUFDIR.NO



Like



Comment



Share



34

Chronologica



Samferdselsdepartementet (Norge) shared Bilen din - Statens

vegvesen's video.

March 24 at 1:22pm · 🌐

Vi er enige med Statens vegvesen og oppfordrer alle bilførere til å være "litt
kylling" i påsken. Kjør forsiktig, og god påske!



11,833 Views

Bilen din - Statens vegvesen

March 21 at 8:30am · 🌐

Like Page

Personifisering og statsråder (på tur)

 **Finansdepartementet (Norge)** shared Statsministerens kontor (Norge)'s video. ***

March 8 at 9:38am · 🌐

Gratulerer med kvinnedagen! 🍷



Erna Solberg | Statsminister

Jeg mener jo at alle dagene i året er en god kvinnedag.

3,811 Views

Statsministerens kontor (Norge) is with Trine Skei Grande a
March 7 at 9:07pm · 🌐

- Jeg mener at alle dagene i året er en god kvinnedag, sier statsminister Erna Solberg.
Gratulerer med kvinnedagen!

Search

Kjersti Home



Jeg har ca. 1148 biler i størrelse 1:18.

Like Page



Jan Arild Snoen

@jasnoen · 27. jun.

Sjekk hva Samferdselsdeps offisielle
twitterkonto brukes til - [@samferdselsdep.](#)
Bare bilder av "Store Sol besøker land og
folk".

↩ 7 ↻ 59 ❤ 62

↩ 7 ↻ 59 ❤ 62

Den gode personlige historien



Ministeren møter den gode personlige historien – «casekommunikasjon»

Mina Gerhardsen, Cecilia Dinardi and 5 others like Helse- og omsorgsdepartementet (Norge).

 **Helse- og omsorgsdepartementet (Norge)**  Like Page

Sponsored · 

Bydel Stovner jobber tett med lokalsykehuset og følger opp pasienter både før og etter innleggelse. Det gjør at Knut (97 år) kan bo hjemme, og mestre egen hverdag. Regjeringens eldrereformen Leve hele livet er inspirert av slike gode eksempler. Reformen er et av hovedtemaene på Helsekonferansen 2018, 3. og 4. mai. Nå er det åpnet for påmelding!: <http://nettsteder.regjeringen.no/helsekonferanse/>



Da har du klart deg fint, da.
Du har vært alene i 17 år.

30 3 Shares 39K Views

 Like  Comment  Share

Målrettede kampanjer



Stricter asylum regulations in Norway har delt en lenke.

Publisert av Fanbooster Plattform [?] · Akkurat nå ·



سحب تصاريح إقامة اللاجئين

وزارة العدل والأمن العام تعليمات تخوّل سلطات الهجرة بمقتضاها إمكانية سحب...

WWW.GOVERNMENT.NO | AV FB.ST

Finn ut mer



Stricter asylum regulations in Norway

28. november 2015 ·

ایا قصد رفتن به ناروی را دارید؟

Se oversettelse



NTBscanpix

ایا می فهمیدید که کشور ناروی کنترل موقت را در سرحدات خود وضع نموده؟

بروسیجر سریع برای درخواست کنندگان پناهندگی که از راه ستورسکوک به ناروی میابند...

GOVERNMENT.NO | AV FB.ST

Finn ut mer



Stricter asylum regulations in Norway har delt en lenke.

27. november 2015 ·



50 Pakistani asylum seekers deported from Norway

'Many more will soon be sent back to their home country or to Russia, as Norway introduces stricter rules.'

SOURCE: WWW.DAWN.COM | AV IKRAM JUNAIDI | WASEEM ASH...

Finn ut mer

Både *mer og mindre kontroll* over budskapet enn før

- Forvaltningen blir selv innholdsprodusent med tilgang til detaljkunnskap om gjennomslag og målgrupper
- Men mister også kontroll til kommersielle tredjeparter som bestemmer form og spredning av innhold
- Vanskelig å ha tilstrekkelig kontroll med innlegg på brukerbasert plattformer

Lik og del – men hva med dialogen?

En reell utfordring med dialog på sosiale medier

- Unngå sensitive personopplysninger
- Unngå støtende, krenkende eller truende ytringer
- Og forvent ikke svar på kritiske innlegg eller spørsmål



Betale for å nå ut?

- Stadig vanskeligere å nå gjennom – så hvorfor ikke betale for spredning?
- Mulig å nå ny grupper ved betaling
- Betale for budskap man vanligvis betaler for
- Kan være en vei som er vanskelig å snu?
- Gråsoner for betaling

Forvaltningen på sosiale medier oppsummert 1

- Forvaltningen *er* til stede «der folk er»
- Sosiale medier bidrar til en direkte og uformell kommunikasjon
- Gir rom for klassisk folkeopplysning på nye måter
- Tilstedeværelse på sosiale medier oppfyller statens kommunikasjonsmandat:

Forvaltningen på sosiale medier oppsummert 2

- Sosiale medier forsterker promotering og politisering
 - *Uklare gråsoner mellom politikk og embetsverk*
 - *Sosiale medier gir plattformer for bygging av omdømme*
 - *Viderefører en mediatisering der individorientering, følelser og «gode» historier er sentrale nøkler.*
- Utfordrer prinsipper om korrekt og helhetlig informasjon - faglig nøytralitet og uavhengighet?

Forvaltningen på sosiale medier oppsummert 3 :

Sosiale medier gi helt nye dilemma
og utfordringer

Var det noe vi overså?

- De dominerende plattformene tonet lenge ned kommersielle interesser
- Gradvis introduksjon av applikasjoner som gir tilgang til omfattende person data og målrettet reklame
- 2008-9 →
- Applikasjoner former hvordan vi er sosiale og hvilke budskap som spres
- Vi liker - men misliker ikke (2009)
- Responderer med (visse) følelser og intuitive reaksjoner (2016)
- Stadig endrede algoritmer



Ivaretas personvern og krav til arkivering og journalføring godt nok?

Er det uproblematisk at staten selv har tilgang til – og nyttiggjøre seg data om «sine» brukere på sosiale medier og selv tar i bruk skreddersydde budskap?

Er det riktig prioritering å bruke store ressurser på å tilpasse seg plattformer som stadig endres og som krever konstant overvåking?

Er staten selv åpne og tydelige nok om premissene for å «delta» på sosiale medier på sine sider?

Behov for grenseoppganger og retningslinjer

- «Hopp ut i det» overlater mye ansvar til den enkelte medarbeider – men gir ikke mye rom for tvil
- Behov for nye *offentlige* retningslinjer og en kritisk gjennomgang:
 - 1) knyttet til personvern og kommersialisering
 - 2) Knyttet til nøytralitet og korrekt informasjon versus promotering og omdømmebygging.