

Datum 2009-05-29

1 (7)

Regionstyrelsen

Redovisning från politiska referensgruppen för webben

Ordförandens förslag

1. Regionstyrelsen godkänner rapporten och utvärderingen från den politiska referensgruppen.
2. Den politiska referensgruppen för webben får i uppdrag att utvärdera höstens försöksverksamhet och återkomma med rapport till regionstyrelsen i februari 2010.

Sammanfattning

Den politiska referensgruppen för webben rapporterar om vårens aktiviteter i försöksverksamheten med nya former för kommunikation via webben, bland annat chatt om Hälsoval Skåne och twitter från regionfullmäktige.

Bakgrund

Informations- och pressansvarig på politiska staben för majoriteten i Region Skåne har sedan den 3 juni 2008 i uppdrag att knyta till sig en arbetsgrupp för att i försöksverksamhet pröva nya former för kommunikation via webben mellan förtroendevalda från Region Skåne och medborgarna, samt att fungera som politisk referensgrupp i arbetet med att förvalta och utveckla www.skane.se generellt.

Arbetsgruppen har fått namnet politisk referensgrupp för webben (PRW). Deltagande i PRW-gruppens möten har varit politiska sekreterare för både majoritet och opposition samt opolitiskt tjänstemannastöd.

Gruppen fick 5 februari i uppdrag av regionstyrelsen att återkomma med rapport om vårens försöksverksamhet till juni 2009.

Sammanfattande reflektioner från den politiska referensgruppen

Chatt om Hälsoval Skåne

Under våren testades ett tredje sätt att utnyttja chatt som verktyg för dialog. Några dagar före uppstarten av Hälsovalet öppnades ett chattrum under två timmar där alla intresserade kunde ställa frågor dels till politiska företrädare, dels till sakkunniga tjänstemän. Att använda chatt som ett frågeforum snarare än debattforum används tämligen ofta av till exempel media. I detta fallet följde också Sydsvenskan upp med en Hälsovalschatt några dagar senare.

Region Skånes chatt blev ganska intensiv, 18 externt inloggade och 140 inlägg får anses vara godkänt. När man tittar närmare på frågorna som ställdes framträder ett mönster där flera av de inloggade fokuserade på frågor kring rehabilitering. Detta följer det mönster som, vid den tidpunkten, framträdde även i den mediala debatten och i form av skrivelser till politikerna. Chatten användes följaktligen som ytterligare ett verktyg för dialog av personer som tidigare använt andra kanaler.

När man studerar inläggen förefaller det varit få ”vanliga invånare” som tog chansen att ställa frågor. Då marknadsföringen denna gång varit extra bred (se nedan) kan man möjligen dra slutsatsen att chatten, av medborgarna, inte sågs som ett bra alternativ för att få svar på sina frågor kring Hälsovalet. Huruvida detta beror på att man får svar via andra kanaler, eller om det beror på chattformatet som sådant är svårt att säga. Man kan tillägga att media inte visade något större intresse för företeelsen denna gång.

Twitter

Vid regionfullmäktige i april testades möjligheten att använda Twitter som kanal för intresserade att följa/kommentera debatten. I skrivande stund är så kallad mikroblogg (till exempel Twitter) en kommunikationsmetod som mest har spridning bland till exempel kommunikatörer, journalister och forskare. Då PRW-gruppen har som uppgift att bland annat arbeta för att politiken i Region Skåne ska följa med i utvecklingen när det gäller kommunikation via internet, och mikroblogg är bland det mest ”heta” just nu, beslutade vi att testa metoden i samband med regionfullmäktige. Ett antal ledamöter kommenterade löpande debatten, Sydsvenskan twittrade genom sin regionreporter och en tjänsteman lade kontinuerligt ut information om vilka ärenden som var aktuella. Även om det är svårt att avgöra hur många övriga personer som tog del av detta kommer metoden att användas även i samband med RF i juni, det är ett enkelt och billigt sätt att öppna nya kanaler och det finns utvecklingsmöjligheter.

Flexibel försöksverksamhet till låg kostnad

Sammanfattningsvis kan konstateras att Region Skåne, på området politisk kommunikation via internet, står sig väl. Genom att hänga med i utvecklingen och på ett snabbt och flexibelt sätt testa nya metoder börjar en

bild av regionen som progressiv i dessa frågor växa fram, inte minst i jämförelse med övriga kommun- och landstingssverige. Vi har under året fått en rad frågor och önskemål om tips från andra offentliga verksamheter, media uppmärksammar också vad vi gör på detta område.

Allt detta görs till en mycket låg kostnad. Som en kontrast kan nämnas Malmö Stads satsning på *Second life*. Denna kostar stora pengar och när den väl, efter ganska lång tid, blir en realitet anses Second life vara ute. Vår erfarenhet så här långt är att satsning på sociala medier mer handlar om flexibilitet och småskalighet snarare än att avsätta stora resurser och ha lång planeringstid.

Vad har vårens försöksverksamhet kostat?

Sammanlagt ca 5000 kr.

Mer information om respektive aktivitet

Nedan följer information om respektive aktivitet inom försöksverksamheten i mer detalj.

Chatt om Hälsoval Skåne 20 april 2009

Hur genomfördes chatten?

Måndagen den 20 april mellan kl. 16-18 chattade närsjukvårdsberedningens ordförande Gilbert Tribo (fp) och 2:e vice ordförande i hälso- och sjukvårdsnämnden Ingrid Lennerwald (s) om Hälsoval Skåne på www.skane.se/chatt. Även tre sakkunniga från hälsovalskontoret deltog i chatten.

Chatten var ett komplement till hemsidor och servicetelefon och gav möjlighet för medborgarna att föra en dialog direkt med de ansvariga politikerna inför uppstarten av Hälsoval Skåne.

Det som skiljer den här chatten från tidigare chattillfällen var att politiker över parti- och blockgräns tillsammans svarade på frågor i ett visst ämne. Chatten var inriktad på att ge information till medborgarna om ett fattat politiskt beslut snarare än partipolitisk diskussion.

Det var som vanligt en modererad chatt med möjlighet för moderator att i förväg sortera bort inlägg som bryter mot uppställda chattregler. Modereringen skedde av utsedd person inom förtroendemannaorganisationen.

Som tidigare fanns möjlighet för allmänheten att även ställa frågor i förväg och alla kunde även läsa frågor och svar i efterhand på Region Skånes hemsida.

Chatten stördes inledningsvis av tekniska problem så att politikerna under den första halvtimmen inte kunde logga in på chatten. De sakkunniga tjänstemännen hade turligt nog inte samma problem och svarade på allmänhetens frågor under den tiden. Efter undersökning har tekniker på RSIT ännu inte funnit någon förklaring till de tekniska problemen för politikerna.

Marknadsföring

I Hälsovalsprojektet valde man att i kampanjen vika plats för reklam för chatten i annonser i Skånes dagstidningar dagen före chatten.

På Region Skånes hemsida www.skane.se fanns reklam om chatten, både på huvuddomänen och på ett antal av koncernens olika webbplatser som riktar sig till allmänheten.

Utöver detta skickades även affischer ut med reklam om chatten till vårdenheter, tandläkarmottagningar inom folktandvården, apotek, bibliotek och medborgarkontor.

Intresse

Det var 18 personer som under två timmar hade frågor och sammanlagt gjordes 140 inlägg i frågor om Hälsoval Skåne. Intresset vid hälsovalschatten kan jämföras med den mest välbesökta enskilda partichatten våren 2008 som under en timme hade tjugo besökare och 110 inlägg.

Region Skånes twitter från regionfullmäktigemötet 28 april

Den 28 april 2009 mikrobloggade Region Skåne som första politiska nivå direkt från regionfullmäktigemötet. Syftet var att

- skapa uppmärksamhet kring att Region Skåne ligger i framkanten vad gäller utnyttjandet av nya medier som dialogverktyg
- få regionfullmäktige att nå nya grupper.

Bakgrund

En mikroblogg besvarar frågan "Vad gör (eller tycker) du just nu?" med max 140 tecken. Den kan uppdateras antingen via webben eller via SMS, och kan ibland innehålla länkar, foton eller filmer. Mikrobloggen som fenomen är idag mest utbredd i sin variant som "Statusuppdatering" i Facebook, men har även slagit igenom på dedikerade mikrobloggsajter som twitter.com eller bloggy.se.

Mikrobloggen Twitter fick sitt politiska genombrott i och med Barack Obamas presidentvalskampanj och har fortsatt genom bland annat Vita Huset på Twitter. Många svenska politiker, främst riksdagspolitiker, använder sig också av Twitter i sin dialog med väljarna.

Mikrobloggar används med fördel kring direkta evenemang, exempelvis melodifestivalen. Alla som gör ett inlägg som kommenterar en viss låt eller

artist kan etikettera sina inlägg med exempelvis #melfest. Genom Twitters sökfunktion går det därefter att följa alla mikroblogger med den etiketten i realtid. En sorts gruppchatt uppstår.

Dialogen sker genom att individer använder sig av egna mikrobloggerkonton för att vända sig till andra mikroblogger. Detta har fördelen att inga använder sig av i det här fallet myndigheten Region Skånes mikrobloggerkonto för att förmedla åsikter – alla synpunkter skrivs på egna mikroblogger.

När politiker använder sig av mikroblogger blir innehållet med nödvändighet både personligt (men inte alltid privat) och politiskt. När en offentlig myndighet använder sig av mikroblogger blir innehållet en strikt objektiv rapportering av beslut/händelser.

Genomförande

Under regionfullmäktigemötet den 28 april skrev en tjänsteman i mikroblogger de ärenden som behandlades och länkade till relevanta handlingar.

37 twitter-användare valde att aktivt följa Region Skåne på Twitter i anslutning till fullmäktigemötet. Av dessa var ett dussintal fullmäktigeledamöter och ungefär lika många var journalister.

Drygt 340 inlägg etiketterades med #skane (många inlägg gjordes därutöver utan etiketten, eller med felstavad etikett), varav 80 gjordes av regionskane.

Kostnader

Kostnaden för utveckling och drift av mikroblogger har varit 0 kr. Övrig kostnad har bestått av arbetstid vid själva uppdaterandet av mikroblogger. Det kan tilläggas att en tjänsteman kan utföra normala arbetsuppgifter vid datorn samtidigt som man lyssnar på fullmäktigedebatten via webben och uppdaterar mikroblogger. Om försöket att använda mikroblogger vid fullmäktigemöten permanentas kommer man att försöka integrera de uppdateringar som ändå sker genom webbsändningen med mikroblogger, för att minimera arbetskostnaderna.

Utfall

1) *Skapa uppmärksamhet kring att Region Skåne ligger i framkanten vad gäller utnyttjandet av nya medier som dialogverktyg:* Flera skånska dagstidningar valde att i förväg skriva om fenomenet, både i sina print- och webbupplagor. Störst insats gjorde Sydsvenskans regionreporter, som själv twittrade direkt från hela fullmäktigemötet. I Sydsvenskan skrevs större artiklar om fenomenet både före och efter fullmäktigemötet. Fenomenet uppmärksammades även av branschtidningen Journalisten.

Samtliga pressinslag var neutrala eller positiva och andades viss nyfikenhet inför fenomenet.

2) *Få regionfullmäktige att nå nya grupper:* Eftersom Region Skånes twitter-flöde kan följas utan att en användare registrerar sig är det svårt att mäta detta mål. Totalt valde ett dussintal användare, som varken var politiker, tjänstemän eller journalister, att aktivt följa Region Skåne på twitter. Dessa kommenterade fenomenet som intressant i sig, men man ansåg att den strikta rapporteringen från Region Skåne behövde piffas upp genom referat. Som tur var bidrog Sydsvenskans direktrapportering till just detta.

Slutsatsen blir att vi uppnådde målen med att få media återigen skriva om Region Skåne som nyskapande i medborgardialogen, samt att vi förmodligen lyckades få några nya intresserade av regionpolitisk debatt (i varje fall för en stund).

Utvärdering av nyhetsbrev med kommentarsfunktioner för fullmäktiges beredningar för tillväxt och hälsa

Våren 2008 erbjöds Beredningarna för tillväxt och hälsa möjligheten att på försök under 2008 skriva nyhetsbrev med kommentarsfunktioner. Två beredningar, nordväst och sydost, valde att utnyttja försöket.

Bakgrund

Regionstyrelsen fattade hösten 2007 beslut om att Region Skåne skulle vara i framkant vad gäller utnyttjandet av nya medier som dialogmetod. En sådan möjlig metod var att erbjuda beredningarna för tillväxt och hälsa möjlighet att skriva nyhetsbrev med kommentarsfunktion, där läsarna även kunde anmäla sig för att få uppdateringar automatiskt via e-post. Två beredningar, nordväst och sydost, valde att utnyttja möjligheten.

Genomförande

En enklare plattform för nyhetsbrev med kommentarsfunktioner togs fram och integrerades med övriga Region Skånes hemsida. Nyhetsbrev kunde antingen uppdateras av ansvarig tjänsteman eller av beredningarna själva. I båda beredningarna fattades beslut om att det skulle vara ordföranden som författade innehållet i nyhetsbrev och besvarade kommentarer.

Båda beredningarna har uppdaterat nyhetsbrevet ytterst sporadiskt, med max ett inlägg varannan vecka, och sedan årsskiftet har inga uppdateringar skett. Ett dussintal läsare har valt att prenumerera på vardera nyhetsbrev, varav cirka hälften är politiker eller tjänstemän i Region Skåne.

Kostnader

Kostnaden för utveckling och drift av nyhetsbrevet har under år 2008 varit cirka 500 kronor.

Utfall

Beredningarna har känt att det varit svårt att fylla nyhetsbreven med innehåll som engagerar läsarna till dialog. Det går utmärkt att föra dialog om exempelvis primärvårdens tillgänglighet på gator och torg, men i nyhetsbrevet tog man mest upp olika dialogformer, snarare än ämnen för dialog. Som representant för hela beredningen var det också svårt för respektive ordförande att skriva personligt och engagerande om de olika ämnena. Det var också otydligt med vem läsarna skulle föra dialog. På gatan för man dialog med den politiker som står framför en, medan man på nyhetsbrevet skulle föra dialog med en hel beredning.

Vid årsskiftet uppmanades beredningarna att antingen skriva mer regelbundet eller så skulle nyhetsbreven läggas ner. Då inga uppdateringar skett sedan årsskiftet, har således nyhetsbreven avslutats.

Jerker Swanstein
Regionstyrelsens ordförande

Sören Olofsson
Regiondirektör