

UNGT INFLYTANDE – SLUTRAPPORT

# MORGONDAGENS DIGITALA KOMMUNIKATION



# INNEHÅLL

UNGT INFLYTANDE 2013.....	3
OM UNGT INFLYTANDE.....	3
VÅRT UPPDRAG .....	4
VÅRA IDÉER .....	4
1. NACKA TALKS .....	5
2. N:APP .....	6
3. FACE OF NACKA .....	8
VI SKA VÅRA PERSONLIGA.....	9
PERSONLIGA REFLEKTIONER.....	10
INFLYTANDEPILOTER .....	13
KONTAKTPERSONER.....	15

## FÖRORD

Digital kommunikation, handlar det främst om avancerad teknologi eller ett nytt sätt att möta människor? Är det ett sätt att ersätta personliga möten och genom det spara tid? Trots att vi gömmer oss bakom skärmar i en allt mer digitaliserad värld så behöver inte det personliga avtrycket försvinna, utan kan snarare förstärkas.

Vi anser att digital kommunikation inte behöver innebära komplicerade lösningar. Vi tror på enkla hjälpmedel för en hållbar digital kommunikation som ska passa alla. Vi vill använda digitala medel som kanaler till en förbättrad relation, istället för att ersätta befintliga hjälpmedlen. Alla invånare i Nacka kommun, oavsett behov ska tänka "Oj, vad lätt det är att kontakta Nacka kommun!" Vi vill sätta en personligare prägel på Nacka kommun, för det är vad som krävs för att öka invånarnas intresse, engagemang och för att skapa en bättre och mer öppen dialog mellan kommun och invånare. Vi vill se mer av Nackas alla olika ansikten. För tillsammans är vi Nacka.

**Wendela Johansson**  
Inflytandepilot

## UNGT INFLYTANDE 2013

Ungt inflytande är ett projekt som Nacka kommun genomfört varje år sedan 2008. Nacka kommun bidrar till att ungdomar får inflytande kring frågor som rör dem och resten av samhället. Enligt artikel 12 i FN:s barnkonvention ska ungdomar ha inflytande i alla frågor som rör dem.

Projektet går ut på att cirka tjugo ungdomar från olika delar av kommunen delas in i tre grupper med olika uppdrag för att under tre veckor utveckla idéer kring hur man ska lösa de olika problemen inom kommunen. I år fick min grupp uppdraget Digital kommunikation, där vi skulle lösa hur kommunen via digitala kanaler ska kunna skapa en bättre dialog med medborgarna.

Vi som deltar i Ungt inflytande i Nacka får följa hela processen, från att komma på idéer till att konkretisera lösningar och avslutningsvis färdigställa en rapport. Vi kommer att redovisa arbetet i en slutpresentation som hålls i Nackasalen i stadshuset för kommundienstämman och andra intresserade. Jag tror personligen att Ungt inflytande skapar en starkare relation till kommunen och en större förståelse för vad de faktiskt gör. Det ger också oss som jobbar med Ungt inflytande bra erfarenheter inför framtiden.

Det som är så fantastiskt med Ungt inflytande är att ungdomar får möjlighet att bidra med ett annat, ungdomligare perspektiv, samt känna att de kan hjälpa till

att påverka och förbättra kommunen genom att någon lyssnar på deras tankar och åsikter. Det som gör Ungt inflytande så intressant är att det faktiskt är verkliga problem som man får jobba med och som kommunen behöver hjälp med att lösa. Ungdomarnas reflektioner kan då bidra med ett nytt perspektiv som eventuellt kan leda till nya lösningar som kommunarbetarna kanske inte har tänkt på tidigare.

Erik Odin  
inflytandepilot

## OM UNGT INFLYTANDE

- Startade 2008 med uppdraget: 10 goda råd för hur Nacka ska bli ännu bättre på FN:s barnkonvention.  
Råd 1: Genomför Ungt inflytandeprogrammet varje år med nya uppdrag.
- Nätverket inflytandepiloterna startade 2010 som ett sätt att fortsätta driva ungas perspektiv och samla alla inflytandepiloter.
- 2013 genomfördes tre uppdrag: "Mångfald på arbetsmarknaden – vilja och ansvarsfull tillväxt", "Fritid och kultur – en plats för framtiden" och "Morgondagens digitala kommunikation".



**Ovan från vänster:** Mathilda Vedelduring, Wendela Johansson, Tindra Drejdal, Klara Fredén, Erik Odin.

**Nedan från vänster:** Marcus Asp, Ingrid Almgren, Robin Fazel.

## VÅRT UPPDRAG

De problem som vi i gruppen Digital kommunikation konfronterades med sammanfattades i tre frågor:

1. Hur kan kommunen nå ut bättre till invånarna?
2. Hur kan invånarna bättre kontakta kommunen?
3. Hur kan man väcka intresse för kommunen hos invånarna?



## VÅRA IDÉER

” Personlighet och mångfald för att väcka intresse och skapa ett vi mellan invånare och kommun.”

Våra tre förslag genomsyras av att skapa en personligare dialog via digitala kanaler som väcker intresse för och hos kommunen samt invånarna.

Genom att göra det lätt att synas i Nacka minskar vi gapet mellan myndighet och individ. Lättillgänglighet och personlighet föder engagemang för allas vårt Nacka, och det är temat för våra tre idéer:

1. Nacka Talks
2. N:App
3. Face of Nacka.

# 1. NACKA TALKS

## Nacka Talks

”Berättelser värda att sprida”

### Vad?

Vår nytänkande och kreativa idé Nacka Talks är inspirerat av Ted Talks. Ted Talks är en hemsida på internet som samlar filmer där alla möjliga sorters ämnen tas upp i form av föreläsningar av människor från hela världen. Ted Talks har tagit världen med storm och skapat en helt ny dialog på internet.

Nacka Talks kommer att innehålla korta filmer där personer i Nacka får berätta om sig själva, sina liv, projekt och spännande platser i Nacka. De medverkande i Nacka Talks ska vara personer med intressanta och personliga berättelser, så du behöver inte vara kändis eller ha gjort något sensationellt. Du behöver bara vara du, en Nacka-bo med en berättelse att berätta.

### Hur?

Ett mindre medieteam på ungefär fem personer kommer att jobba med att intervjua, göra reportage, filma, arbeta med grafisk design och klippa ihop film. Vi anser att detta bör göras av ungdomar. Det blir ett sätt för Nacka kommun att få ut unga på arbetsmarknaden samt få ungas fräscha insikter. Det är något som behövs i processen av denna sorts moderna kommunikationsmedel. Teamet kommer intervjua personer från Nacka som väcker ett speciellt intresse med sina livsberättelser med

anknytning till Nacka. I början av varje Nacka Talks kommer en introlåt att spelas, detta för att ge avsnitten ett genomgående tema och för att folk ska veta att ”Ah, det här är Nacka Talks”.

I början av lanseringen av Nacka Talks kommer vi att ha några pilotavsnitt. Vi kommer få ta del av Ungt inflytandes Mathilda Vedel Dyrings berättelse. Allt från hennes uppväxt till hur det är att långsamt förlora synen och bli blind, och hur hon inte låter det ta över hennes liv. Mathilda fortsätter att åka skidor och träna trots att hon förlorar synen, hon har en kämparglöd som många saknar. Vi kommer även få ett mer personligt intryck av vår kommunfullmäktige Mats Gerdau. Vad gillar Mats att göra på fritiden? Vad har han för intressen? Vem är han utanför kommunhuset? Vi kommer även att befinna oss på ett höghustak med mycket växter med utsikt över Fisksätra. Där kommer ungdomsombudet Effson Goitam att berätta om vem han är och hur han ser på livet och varför det han gör för ungdomar är viktigt.

Nacka Talks kommer att lanseras på Nacka kommuns hemsida men även på kommunens Facebooksida. På så sätt når berättelserna lättare ut till Nacka kommuns invånare. Det kommer även ge Nacka kommuns Facebooksida ett lyft eftersom att Nacka Talksavsnitt kan locka fler att gilla sidan.

### Varför?

Nacka Talks är ett enkelt och nytänkande sätt att öka dialogen mellan invånare och kommun i Nacka. Avsnitten kommer ge Nacka ett mer personligt intryck, samt visa Nackas alla olika ansikten. Denna typ av personliga dialog kommer även att öka intresset och engagemanget för kommunen. Nacka Talks kommer att marknadsföra Nacka kommun på ett innovativt sätt. Nacka Talks ger kommunen en större möjlighet att kommunicera med invånarna och ger invånarna större möjlighet att kommunicera med kommunen och varandra.

Film är ett digitalt verktyg som är lätt att ta till sig för många olika människor, gamla som unga. Det är lätt att anpassa efter personliga behov. Nacka Talks kommer bidra till ett ”vi” i Nacka istället för ett ”vi och dem”. Det ger Nacka kommun fler ansikten.

Klara Fredén  
inflytandepilot

## 2. N:APP

### VAD?

N:App är en gratis applikation anpassad för smart phones som är till för att ytterligare förenkla och förbättra kommunikation samt väcka intresse i kommunen. Vi planerar att använda layouten från den nuvarande mobilanpassade webbsidan ([www.nackakommun.se](http://www.nackakommun.se)) som idag finns tillgänglig för smartphones när vi utvecklar applikationen.

Detta är inte ett försök till att skapa en replika av webbsidan. Det vi vill skapa är istället en plattform som förhoppningsvis kommer skapa mer dialog mellan medborgare och kommun, samt att kommuntjänstemän också ska kunna delta i diskussioner aktivt.

### Användning och funktion

N:App kommer att innehålla några av de viktiga funktioner som webbsidan redan har. Webbsidan kommer att finnas kvar som ett komplement till applikationen och vara tillgänglig för de som inte har en smartphone. Applikationen kommer att väcka intresse genom att öppna upp för dialog samt innehålla lättillgänglig information om var man kan hitta olika fritids- och kulturaktiviteter. En annan av våra idéer är NackaTalks, som vi har vi tänkt sammanfoga med N:App. Vi kommer även att utnyttja plattformen Facebook för att både marknadsföra applikationen och dela aktuella händelser.

### HUR?

#### Enkel dialog

Applikationen förväntas hjälpa till att förbättra kommunikationen i Nacka kommun genom att man kommer att kunna delta i ett slags forum där medborgare och kommunalarbetare kan diskutera olika händelser och beslut som har fattats eller ska fattas inom kommunen. Detta gör att man kommer ha möjlighet till att diskutera olika problem men också ta del av information.

#### Ett relevant flöde för dig!

För att göra nyhetsflödet intressant och informationen relevant kommer allt anpassas specifikt för just individen och dennes intresseområden. Det kommer vi att göra genom att skapa ett kategorisystem där det går att välja vilken slags information man önskar ta del av.

För dig som är sportintresserad men inte riktigt bryr dig om vilka beslut som fattas kring Skurubron innebär det alltså att du kan sälla bort det som är irrelevant för dig och endast hålla dig uppdaterad om allt som händer i sportväg i Nacka. Är du rullstolsbunden kommer det självfallet gå att fylla i det så att du får en guide anpassad för dig med rörelsehinder. För dig som vill veta mer om restauranger eller natur kommer det bli lätt att navigera och snabbt få information. En bra och användarvänlig sökmotor kommer också att finnas till hands för att underlätta när man snabbt vill hitta specifika uppgifter.

### **Hjälp i vardagen**

Man ska kunna utföra de praktiska handlingarna som i dagsläget bara är tillgängliga på webben, som att exempelvis sjukanmäla ett barn eller anmäla sig till evenemang. Det kommer att finnas en inloggningsfunktion med valmöjligheten att registrera sig och skapa en profil som ger fler möjligheter till att påverka. Behöver du sjukanmäla ditt barn kommer det inte längre krävas att du har tillgång till dator, det kommer räcka med en inloggning på applikationen.

### **Tyck till!**

Applikationen kommer att innehålla formulär där medborgarna kan komma med synpunkter och felanmälningar. Dessa formulär finns redan på hemsidan men formulären är svåra att hitta och ganska svåra att fylla i. Därför kommer vi att förenkla formulären och anpassa dem till appen.

Medborgare måste lätt kunna komma i kontakt med kommunen när de ska göra en felanmälan. I sin tur måste kommunen enkelt kunna nå medborgarna. Vi hoppas att applikationen kommer att leda till förbättring och minska irritationen.

### **Ratingsystemet**

I applikationen kommer det att finnas ett ratingsystem i samband med de aktiviteter applikationen visar. Detta möjliggör för medborgare att ge feedback på aktiviteter de deltagit i eller kommentera allmänna platser de besökt, vilket underlättar för andra medborgare eftersom de kan ta del av andras åsikter. Detta leder också till en bättre kommunikation då det skapas en dialog mellan medborgare.

Marcus Asp & Erik Odin  
inflytandepiloter

### 3. FACE OF NACKA – En guide för Facebook

Något som vi anser är viktigt för Nacka kommun är att man som medborgare i Nacka känner att man kan ta del av och påverka vad som händer i kommunen, samt att kommunen har en personlig kontakt med medborgarna. Facebook skulle kunna vara Nacka kommuns största plattform för dialog mellan kommun och invånare. Det är snabbt, lättillgängligt och användarvänligt. I och med att så många använder sig av det kan kommunen i stor utsträckning nå ut till många invånare på ett snabbt och smidigt sätt. Det som krävs är att Nacka kommun rustar upp sin Facebooksida så att den blir bra! Vår idé, som vi kallar för Face of Nacka, handlar om att ge kommunen ett ansikte.

#### Våga visa facet

Göm er inte bakom enheter och anonyma byråkratiska konton. Använd era namn och ett fotografi istället och skapa en trovärdighet hos medborgarna. Genom att ge kommundienstemännen en identitet bildas ett förtroende som minskar klyftan mellan kommunen och invånarna. Därför uppmanar vi er att skapa administratörskonton som tjänstemännen får använda när de svarar på frågor!

Att ha en diskussion om en ungdomsmässa med Thomas Sass på Fritid- och kulturnämnden skapar närmare band och ett starkare ”vi” istället för ett ”vi och dem”, eftersom man diskuterar med en riktig människa och inte bara en kommunlogga.

Har man möjlighet att skicka ett snabbt meddelande via Facebook när snöröjningen inte fungerar och ungarna ska till dagis så är det mycket mer förtroendegivande att snabbt få ett svar från Anna Andersson på Kontaktcenter om att hjälp är på väg tillsammans med en hälsning där hon önskar lycka till.

#### Visa personlighet och väck engagemang

Det är ingen som kommer tro eller tycka att Nacka kommun är mindre seriös bara för att det finns lite personlighet! Hälsa folk en glad midsommar och fråga hur de ska fira. Skriv hälsningar, ge mer levande svar och bevisa att det här är en personlig kommun där en bra dialog mellan kommunen och invånarna är vardag.

Att marknadsföra olika evenemang och andra saker som händer i kommunen på ett ledigt sätt är både informativt och intressant. Ställ frågor och bjud in till diskussion för alla som önskar delta. När det är snökaos, vänd det till något positivt! Istället för att ta emot klagomål gällande snöröjningen, meddela hur läget ser ut och vilka som arbetar med det, och uppmana folk att skicka in bilder på hur det ser ut hos dem. Vem har fått bilen insnöad? Hur många sover kvar på jobbet i natt?

#### Fint språk på Facebook

Använd alltid ett korrekt språk med korrekt grammatik och stavning. Håll grammatiken ledig men professionell, det ger ett mycket bättre intryck för den som besöker sidan. Se till att det inte blir för ansträngt utan att språket känns avslappnat, men gör alltid stavningskontroller innan något publiceras.



## VI SKA VARA PERSONLIGA

### Levande layout

Se till att flödet är levande! Fotografera och lägg upp bilder på vad som pågår i kommunen och be folk runt om i Nacka dela med sig av bilder på allt som finns och händer här. Att lyfta fram medborgarna skapar interaktion och kontakt upprätthålls ömsesidigt. Dessutom lockas folk att stanna kvar på facebooksidan eftersom det ständigt händer nya saker. Sedan finns det möjlighet att kanalisera de andra digitala kommunikationsmedlen, som till exempel ett blivande Nacka Talks eller hänvisningar till Twitter och artiklar på hemsidan. Uppdatera aktivt!

### Kampanja mer

För att folk ska kunna ta del av allt som händer på kommunens sida måste den marknadsföras. I dagsläget har sidan cirka 1 200 likes, fast kommunen har över 93 000 invånare. Sätt ett mål på hur många likes man ska ha uppnått på ett år och försök sedan marknadsföra det. Sätt upp affischer på bibliotek, i skolor och vid buss-hållplatser. Starta event och tävlingar, ta hjälp av ideella organisationer som hjälper till att marknadsföra kommunens sida. Ett exempel skulle kunna vara att hjälpa till och sponsra något slags event i utbyte mot att organisationen kräver att de som önskar delta gillar Nacka kommuns facebookside som ett slags inträde. Alla sätt är bra förutom de dåliga! Utnyttja alla kanaler ni kan och se till att folk får reda på hur bra facebooksidan är.

Det bästa med våra idéer och det som gör att vi känner oss stolta över vårt arbete är en gemensam nämnare – det här är nu.

Efter att ha arbetat med det här uppdraget så har vi kunnat konstatera att det viktiga inte är vilken digital kanal man använder sig av för kommunikation, utan att allt bottnar i att man har en personlig, effektiv och tillgänglig kontakt och ett förtroende mellan medborgare och kommun. Att tänka fem år fram i tiden är inte nödvändigt eftersom lösningarna redan finns. Om det senare kommer en ny motsvarighet till Facebook eller något som ersätter film kommer invånarna följa med till det nya forumet och den nya tekniken, så länge den personliga kontakten finns kvar. Därför råder vi er att ge Nacka kommun ett face, så att alla kan känna sig stolta över att bo i en kommun som bygger på ett ”vi”.

Ingrid Almhagen  
inflytandepilot

## PERSONLIGA REFLEKTIONER OM VAD NI HAR FÅTT UT AV UNGT INFLYTANDE



### Tindra

Jag har lärt känna nya människor, fått nya perspektiv på saker och det roligaste har varit att få skratta ihop med gruppen.



### Markus

Jag har hittat kompisband och fått ta del av intressant information om Nacka kommun. Jag har lärt mig massa om funktionshinder, och det roligaste har varit att skratta och få ha massa härliga diskussioner.



### Erik

Jag har fått stort inflytande i ungt arbete. Roligaste har varit att träffa inspirerande människor och få tänka nytt och lära mig en massa.



### Mathilda

Jag har träffat massa nya härliga personligheter och fått ta del av information om Nacka kommun. Jag har också fått höra många inspirerande historier och skrattat.



### Klara

Jag har fått träffa jättemånga intressanta människor, och fått känsla för att jag kan påverka och vara en del av Nackas utveckling. Jag har även lärt mig om digital kommunikation.



### Robin

Jag har lärt mig väldigt mycket om att gå utanför min komfort zon, och lärt känna många nya underbara människor. Att arbeta i grupp har fått mig att uppleva nya aspekter av demokrati. Ungt inflytande har varit givande, och en underbar resa. Det roligaste har varit allt.



### Wendela

Jag har lärt mig mer om att förstå andra människor, och att hela tiden tänka stort. Det bästa har varit att få utrymme för sina åsikter.



### Ingrid

Jag har fått en inblick i hur arbetslivet ser ut, och förstått hur roligt det är att arbeta i projekt med andra människor.



### Louise

Vår grymma inspirerande och glada gruppleddare! Jag har fått se hur demokrati kan fungera i praktiken under denna process. Det har varit otroligt spännande, men allra roligast har varit att få lära känna unga människor i Nacka och se deras talanger!

Illustrationer:  
Tindra Jensen

## INFLYTANDEPILOTER



Erik Odin



Klara Fredén



Marcus Asp



Mathilda Vedelduring



Robin Fazel



Ingrid Almgren



Tindra Drejdal



Wendela Johansson



Louise Grenstedt, processledare



## KONTAKTPERSONER

Erik Odin  
kickio@gmail.com  
tfn. 070-748 26 71

Klara Fredén  
frendenklara@gmail.com  
tfn. 0760-26 09 82

För mer information om inflytandepiloterna, eller för att läsa Ungt inflytandes rapporter, gå in på Ungt inflytandes blogg:

**<http://blogg.nacka.se/ungtinflytande>**  
eller besök Nacka kommuns hemsida:  
**<http://www.nacka.se>**

## Öppenhet och mångfald

Vi har förtroende och respekt för människors kunskap och egna förmåga – samt för deras vilja att ta ansvar.

