

# Förtroende och medieanvändning

*En studie i sambandet mellan finländska kommuninvånares  
medieanvändning och deras förtroende för kommunen och den kommunala  
verksamheten*

Christoffer Kaski (34911)

Avhandling Pro gradu

Handledare: Sari Pikkala

Offentlig förvaltning

Fakulteten för samhällsvetenskaper och ekonomi

Åbo Akademi

Åbo, våren 2017

# ÅBO AKADEMI – FAKULTETEN FÖR SAMHÄLLSVETENSKAPER OCH EKONOMI

Abstrakt för avhandling pro gradu

Ämne: Offentlig förvaltning	
Författare: Christoffer Kaski	
Arbetets titel: Förtroende och medieanvändning En studie i sambandet mellan finländska kommuninvånarens medieanvändning och deras förtroende kommunen och den kommunala verksamheten	
Handledare: Sari Pikkala	Handledare:
<p>Abstrakt: Syftet är att undersöka förhållandet mellan medieanvändning och förtroende bland kommuninvånarna i Finland och den huvudsakliga forskningsfrågan är därmed om det finns något samband mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunens verksamhet. Vidare strävas i denna avhandling efter att svara på om användningen av olika informationskanaler kan medföra variation i förtroende för kommunens verksamhet bland invånarna och om olika individegenskaper påverkar invånarnas medieanvändning och förtroende för kommunen.</p> <p>Den teoretiska referensramen består av två huvuddelar, varav den första är förtroende och den andra kommunikation och medieanvändning. I den första delen behandlas förtroende på ett allmänt plan och vilka faktorer som kan leda till variationer i förtroende och därefter presenteras kommunikation som ett sätt att uppnå och bibehålla förtroende. I den andra delen behandlas först kommunikation och därefter presenteras olika kanaler via vilka invånarna kan ta del av information om den offentliga sektorn.</p> <p>Ur den teoretiska referensramen härleds ett antal förväntningar. Den första förväntningen är att det finns ett positivt samband mellan kommuninvånarnas medieanvändning, för att ta del av information om verksamhet och beslut i kommunen, och deras förtroende för kommunen och den andra förväntningen är att kommuninvånarnas användning av kommunens egna och elektroniska informationskanaler leder till högre förtroende för kommunen. För det tredje förväntas att kommunstorlek och individegenskaper, såsom kön, ålder och utbildning, har ett samband med medieanvändning och förtroende.</p> <p>Resultatet visar för det första att det inte finns ett samband mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen och att variationen i förtroendet byggs upp av andra faktorer. För det andra visar resultatet att det är kommunens egna informationskanaler och icke-elektroniska sådana som de invånare som ändå uppvisar ett stort förtroende för kommunen använder sig av. För det tredje pekar avhandlingen på att ålder är den enda individegenskap som medför variation i både medieanvändning och förtroende. Kommunstorlek har ett samband med förtroende, men inte med medieanvändning, och de övriga individegenskaperna, det vill säga kön och utbildning, har inte någon inverkan på varken medieanvändning eller förtroende för kommunen.</p>	
Nyckelord: förtroende, medieanvändning, kommuninvånare, informationsspridning	
Datum: 9.5.2017	Sidoantal: 93
Abstraktet godkänt som mognadsprov:	

## Innehåll

1. Inledning .....	1
1.1 Syfte .....	2
2. Teoretisk referensram och tidigare forskning .....	3
2.1 Förtroende .....	4
2.1.1 Allmänt om förtroende .....	4
2.1.2 Om kommuninvånarnas förtroende för kommunens verksamhet .....	6
2.1.3 Övriga faktorer som påverkar förtroende .....	12
2.1.4 Tidigare forskning om förtroende, kommunikation och informations-spridning .....	16
2.1.5 Sammanfattning .....	19
2.2 Kommunikation och medieanvändning .....	20
2.2.1 Allmänt om kommunikation .....	20
2.2.2 Olika informationskanaler .....	25
2.2.3 Icke-elektroniska informationskanaler .....	27
2.2.4 Elektroniska informationskanaler .....	29
2.2.5 Sociala medier .....	34
2.2.6 Sammanfattning .....	37
2.3 Forskningsfrågor och hypoteser .....	37
3. Metod och material .....	40
3.1 Material .....	40
3.2 Metod .....	43
4. Förtroende och individegenskaper .....	44
4.1 Invånarnas förtroende för kommunen .....	44
4.2 Tillfredsställelse med informationsmängden enligt individegenskaper .....	47
4.3 Förtroende enligt individegenskaper .....	49
4.4 Sammanfattning .....	57
5. Medieanvändning och individegenskaper .....	58
5.1 Invånarnas användning av informationskanaler .....	58
5.2 Medieanvändning enligt individegenskaper .....	60
5.3 Sammanfattning .....	67
6. Sambandet mellan förtroende och medieanvändning .....	68
6.1 Regressionsanalys som metod .....	72
6.2 Faktoranalys .....	72
6.3 Sambandet mellan medieanvändning och tillfredsställelse med medierapportering .....	74
6.4 Sambandet mellan medieanvändning och förtroende för kommunen .....	75
7. Förtroende enligt olika informationskanaler .....	77

7.1 Elektroniska kontra icke-elektroniska informationskanaler.....	78
7.2 Kommunens egna kontra övriga informationskanaler .....	80
8. Avslutning .....	81
8.1 Slutdiskussion .....	83
8.2 Förslag till vidare forskning .....	86
Källor .....	88

## **Figur- och tabellförteckning:**

### **Figurer:**

Figur 1. Svartsfördelningen på de åtta påståendena om förtroende (ARTTU 2011) s. **45**

Figur 2. Svartsfördelningen på frågan ”Följer ni med verksamheten och beslutsfattande i Er kommun genom följande kanaler?” (ARTTU 2011) s. **59**

### **Tabeller:**

Tabell 1. Indelning av invånarna som svarat att de är ”helt av samma åsikt” eller ”delvis av samma åsikt” angående kommunens informationsspridning enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011) s. **48**

Tabell 2. Indelning av invånarna som svarat att de är ”helt av samma åsikt” eller ”delvis av samma åsikt” angående verksamheten i kommunen enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011) s. **51**

Tabell 3. Indelning av invånarna som svarat att de är ”helt av samma åsikt” eller ”delvis av samma åsikt” angående de förtroendevalda i kommunen enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011) s. **54**

Tabell 4. Indelning av invånarna som använder de icke-elektroniska informationskanalerna ”ofta” eller ”ibland” enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011) s. **61**

Tabell 5. Indelning av invånarna som använder de elektroniska informationskanalerna ”ofta” eller ”ibland” enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011) s. **64**

Tabell 6. Kommuninvånarnas åsikter om kommunens informationsspridning enligt deras medieanvändning (ARTTU 2011) s. **69**

Tabell 7. Kommuninvånarnas åsikter om kommunens verksamhet enligt deras medieanvändning (ARTTU 2011) s. **70**

Tabell 8. Kommuninvånarnas åsikter om beslutsfattarna i kommunen enligt deras medieanvändning (ARTTU 2011) s. **71**

Tabell 9. Regressionsanalys - det informeras tillräckligt i kommunerna (ARTTU 2011) s. **75**

Tabell 10. Regressionsanalys - invånarnas förtroende för kommunens verksamhet och för beslutsfattarna (ARTTU 2011) s. **76**

Tabell 11. Regressionsanalys - icke-elektroniska informationskanaler (ARTTU 2011) s. **78**

Tabell 12. Regressionsanalys - elektroniska informationskanaler (ARTTU 2011) s. **79**

Tabell 13. Regressionsanalys - kommunens egna informationskanaler (ARTTU 2011) s. **80**

Tabell 14. Regressionsanalys - övriga informationskanaler (ARTTU 2011) s. **81**

## 1. Inledning

Teknikens utveckling har skapat ett informationssamhälle där informationsutbytet sker snabbare än någonsin tidigare. Informationen sprids med hög hastighet och ibland känns det som om många människor vill ha tillgång till information om något som har skett redan innan det faktiskt har skett och internet och sociala medier har i synnerhet hjälpt till i utvecklingen. Även för det politiska beslutsfattandet, förvaltningen och demokratin i sin helhet har teknikens utveckling fått långtgående konsekvenser, eftersom information sprids lättare och kommunikationen har förenklats men samtidigt har misstag blivit lättare att ertappa, smutskastning blivit lättare att bedriva och så vidare. Därför är det intressant att undersöka vad den offentliga förvaltningens kommunikation med medborgarna i denna informationssamhällets brytningstid kan leda till.

Närmare bestämt kommer denna avhandling att rikta in sig på hur sättet kommunerna kommunicerar med och sprider ut information bland kommuninvånarna, genom att granska olika kanaler via vilka kommuninvånarna kan ta del av information om kommunen och dess verksamhet, leder till variationer i kommuninvånarnas förtroende gentemot kommunerna i fråga. Den teoretiska referensramen innefattar tidigare forskning om förtroende, vad som bygger upp samt påverkar förtroende och utöver det presenteras olika kanaler som kommuninvånarna kan använda för att ta del av informationen som sprids. Undersökningsmaterialet, som hämtats ur en enkät som skickades ut år 2011, analyseras med hjälp av en kvantitativ analysmetod.

Mitt personliga intresse för media och kommunikation har alltid varit starkt och jag har länge velat skriva en avhandling om medier. Efter att ha gått kursen ”Introduktion till nya medier” inom ämnet masskommunikation blev jag intresserad av nya medier och främst sociala medier och jag kom fram till att jag ville skriva om hur den offentliga sektorn i Finland använder sig av sociala medier. Vidare utvecklades denna idé till att omfatta kommunikation mellan kommunerna i Finland och kommuninvånarna eftersom kommunikation är så mycket mer än bara sociala medier.

I avhandlingens första kapitel har jag redogjort för den allmänna bakgrunden till avhandlingen och härnäst följer en presentation av dess syfte. I det andra kapitlet redogör jag för avhandlingens teoretiska referensram. Den teoretiska referensramen utgår från ett

större perspektiv för att sedan gå in på allt snävare områden och avslutar med att behandla de aspekter avhandlingen syftar till att undersöka, vilket med andra ord innebär att kapitlet inleds med en allmän presentation av förtroende och sedan följer olika sätt att granska kommuninvånarnas förtroende för kommuner i Finland. Därefter redogör jag för olika faktorer som påverkar förtroende, vilket följs av att kommunikation och medieanvändning kan konstateras påverka förtroende varpå kommunikation, medieanvändning och olika typer av kanaler för att ägna sig åt detta presenteras. Slutligen preciseras hypoteserna för den empiriska studien.

I kapitel tre presenterar jag närmare det material som används i avhandlingen och de metoder jag använder mig av för att analysera materialet och därefter följer avhandlingens analyser. I kapitel fyra och fem återfinns de första analyserna som i korthet innefattar hur individegenskaper, såsom kön och ålder, påverkar såväl invånarnas medieanvändning som deras förtroende för kommunen. I kapitel sex analyseras sambandet mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen och i kapitel sju analyseras därefter huruvida skillnader mellan kanalerna, via vilka kommuninvånarna tar del av information om kommunen, kan ge upphov till variationer i deras förtroende för kommunen. Slutligen presenteras en sammanfattning och slutdiskussion där mitt resultat sätts i relation till den teoretiska referensramen och jag tar ställning till huruvida mina forskningsfrågor blivit besvarade samt om mina förväntningar blivit uppfyllda. I den sista delen av kapitel åtta presenteras förslag till vidare forskning inom området.

## 1.1 Syfte

Syftet med avhandlingen är att undersöka sambandet mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen. Med medieanvändning menas här specifikt invånarnas användning av medier för att ta del av nyheter och information om kommunens verksamhet, service och beslut som fattas i kommunen. I denna avhandling undersöks huruvida god informationsspridning från kommunens sida leder till att invånarna i högre grad använder sig av den kanal som informationen sprids via och dessutom om deras medieanvändning har något samband med deras förtroende för kommunen. Perspektivet på avhandlingen är kommuninvånarnas, vilket innebär att det är kommuninvånarnas användning av kanalerna och deras förtroende för den kommunala verksamheten som granskas och inte tvärtom, det vill säga kommunernas medieanvändning

för att nå ut med information kommer inte att granskas. Följaktligen är syftet att undersöka om det finns något samband mellan användningen av informationskanaler och ett högt eller lågt förtroende för kommunens verksamhet och beslutsfattande hos kommuninvånarna. Min huvudsakliga forskningsfråga är därmed:

*Finns det något samband mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunens verksamhet?*

Vid sidan av den huvudsakliga frågan undersöks också andra aspekter av medieanvändning och förtroende. För det första undersöks vilka informationskanaler som ur ett förtroendeperspektiv kan anses vara bättre lämpade för informationsspridning, med andra ord är syftet att utröna vilka kanaler som kan anses ha ett samband med högt förtroende för kommunen. För det andra undersöks huruvida invånarnas användning av olika informationskanaler och deras förtroende för kommunen varierar enligt individegenskaper, eller med andra ord skillnader mellan individerna.

## 2. Teoretisk referensram och tidigare forskning

Den teoretiska utgångspunkten ligger i att definiera förtroende, redogöra för kommuninvånarnas förtroende för kommunens verksamhet i Finland och belysa olika faktorer som kan inverka på förtroende. Eftersom syftet med avhandlingen är att granska om kommuninvånarnas medieanvändning har något samband med deras förtroende för kommunen, kommer den teoretiska diskussionen också att kretsa kring kommunikation och användningen av olika medier för kommuner att förmedla och för invånarna att tillhandata information som faktorer som kan påverka hur stort förtroendet är. Därefter behandlas olika kanaler via vilka kommuninvånarna kan ta del av information som kommunen förmedlar.

Det första avsnittet handlar om förtroende och baseras först på Levi och Stokers (2000) tankar om vad förtroende bottnar i. Därefter diskuteras kommuninvånarnas förtroende för den kommunala verksamheten utgående från diverse studier som gjorts i finländska kommuner. Vidare presenteras ett antal möjligheter för den offentliga sektorn att ingjuta



stort förtroende hos medborgarna genom undersökningar utförda av bland andra Mishler och Rose (2001) och Papakostas (2009). Ett av de möjliga sätten som finns, för att uppnå stort förtroende, är kommunikation och medieanvändning, åt vilket en del uppmärksamhet följaktligen ägnas. Stycket om kommunikation och medieanvändningens samband med variationer i förtroende är baserat på idéer framförda av bland andra Denters (2002) och Ceron (2015).

Avsnittet om kommunikation och medieanvändning inleds med en allmän presentation om begreppet kommunikation via Forslund (2009) och en handbok om kommunikation som Alenius (2016) har författat enligt Finlands kommunförbunds order. Därefter redogörs för olika typer av kanaler som medborgarna kan använda för att ta del av information om den offentliga sektorns verksamhet, både icke-elektroniska och elektroniska kanaler. Diskussionen kring icke-elektroniska kanaler baseras främst på olika undersökningar av Weibull (Hadenius och Weibull 1970; Westlund och Weibull 2013) och utgångspunkten för teorin kring de elektroniska kanalerna hämtas ur bland annat Krogell-Magni och Hagerlund (2010). En hel del uppmärksamhet ägnas även åt sociala medier genom till exempel Stakson (2010) och Krogell-Magni och Hagerlund (2010).

## 2.1 Förtroende

För att kunna avhandla förtroende bör begreppet först definieras. Förtroende är ett begrepp som går att tolka på många olika sätt. Olika synonymer till förtroende är tillit och tilltro men ordet har också ett flertal andra betydelser, såsom förtroligt meddelande eller hemlighet eller anseende eller uppskattning. I denna avhandling kommer förtroende att användas i bemärkelsen tillit och tilltro och mer specifikt medborgarnas tillit till kommunen och dess verksamhet och de beslut som fattas i kommunen.

### 2.1.1 Allmänt om förtroende

Förtroende är, enligt Levi och Stoker (2000, 476), ett omstritt begrepp med ett flertal olika varianter och ursprung som kan innebära en mängd olika saker. Förtroende kan ändå anses vara någonting relationellt, vilket innebär att en individ genom att känna förtroende gör sig själv sårbar för någon en person eller grupp som har makten att skada eller svika denna.

Således är förtroende en högst känslig faktor för varje individ. Enligt Warren (1999, 3) uppstår en paradox då samhället utvecklas till att bli mer komplext och människor i högre grad blir beroende av varandra. Å ena sidan ökar sårbarheten hos människorna i takt med att beroendeförhållandena blir allt fler, vilket leder till att individerna inte kan kontrollera alla situationer där sårbarheten ger sig till känna, vilket ibland kan innebära att förtroende förvandlas till någonting negativt. Å andra sidan kan vårt komplexa samhälle leda till större effektivitet, ökad mångfald och rörlighet. Förtroende kan med andra ord vara något känsligt och leda till något positivt för individer, men likväl utgöra en källa till en tillvaro som präglas av negativitet.

Dessutom förhåller det sig så att förtroende sällan är villkorslöst. Vissa förutsättningar måste, enligt Levi och Stoker (2000, 476), råda för att människor ska välja att känna förtroende för en sfär, till exempel en politisk institution. Ett exempel är att människor är mycket mera benägna att sätta sin tillit till den offentliga sektorn när ett krig lurar bakom hörnet än vad de är i fredstid då allt är frid och fröjd. I krigstid vill människor att den offentliga sektorn ska sköta alla deras angelägenheter. Förvisso förväntar sig nog många i dagens välfärdssamhälle att staten ska sköta allt även i fredstid, men det är en helt annan diskussion.

Det finns, enligt Levi och Stoker (2000, 476), också andra synsätt på förtroende. Ett sätt att se på förtroende är att det är något kluvet, det vill säga antingen känner man förtroende för någon eller så gör man inte det. Ett annat sätt är att se på förtroende som något som går att gradera. Det vill säga att människor kan ha olika grad av förtroende eller olika grad av misstro gentemot någon eller något. Förtroende är, oberoende av om det väljs att gradera det eller inte, ändå alltid indelat i två kategorier, tilltro och misstro. Det är därefter upp till individen att själv bestämma hur hen väljer att reagera i varje specifik förtroendegenererande situation och beroende på valet och graden av tilltro eller misstro uppstår det sedan olika reaktioner. Till exempel kan kraftig misstro i extremfall leda till våld och kravaller.

Enligt Nationalencyklopedin är förtroende i betydelsen parlamentariskt förtroende en förutsättning för att en regering ska kunna verka i ett land (Nationalencyklopedin, förtroende [u.å.]). Med parlamentariskt förtroende menas att en majoritet av riksdagen måste stöda regeringen för att den ska kunna vara verksam och eftersom riksdagen är vald av folket, kan det hävdas att regeringen måste ha medborgarnas förtroende för att fungera.

Detta också kan tillämpas på kommuner och den övriga offentliga sektorn; för att en kommun kunna fungera på ett fördelaktigt sätt måste politikerna och tjänstemännen åtnjuta medborgarnas förtroende och därför är erhållandet och upprätthållandet av invånarnas förtroende en viktig aspekt för kommunen.

Professor emeritus Risto Harisalo (Finlands kommunförbund 2014) beskriver förtroende som ett mellanmänniskt känsloläge som bidrar till att sammanföra aktörer och medför gemensamma ansträngningar. Vidare kan förtroende finnas både mellan vänliga och fientliga kontrahenter och att det inte är någon skillnad ifall parterna är ense eller inte; förtroendet måste ändå vara ömsesidigt för att resultat ska uppnås, vilket är viktigt ur ett demokratiskt perspektiv. Utan förtroende finns ingen fungerande demokrati och utan demokrati kan samhället inte utvecklas.

Förtroende kan anses vara en av grundpelarna för demokrati, och i synnerhet representativ demokrati. Eftersom det är folket som kontrollerar beslutsfattarna genom att de väljer sina representanter, vill de att dessa representanter ska fatta beslut som är liktydiga med de beslut medborgarna själva skulle fatta. (Bianco 2010, 12.) Förtroendet fungerar som en länk mellan medborgarna och deras representanter och en stor portion förtroende ger därför både representanternas legitimitet och den demokratiska regeringens effektivitet ett uppsving. (Mishler och Rose 2001, 30). Medborgarna måste följaktligen kunna lita på att deras representanter håller rätt kurs och fattar beslut som är i linje med det representanterna lovat att hålla. Annars fungerar inte den representativa demokratin. Förvisso kunde det här argumenteras för att vid direkt demokrati kan medborgarna själva påverka besluten, genom till exempel direkta folkomröstningar, utan att diverse representanter agerar mellanhand. Men i Finland, liksom i alla andra länder i världen, och i landets kommuner finns med vissa undantag ingen direkt demokrati, utan folkets talan förs genom folkvalda representanter. Eftersom direkt demokrati i praktiken inte existerar och därför inte är ett alternativ, måste representanterna åtnjuta medborgarnas förtroende.

### 2.1.2 Om kommuninvånarnas förtroende för kommunens verksamhet

Hittills har jag redogjort för medborgarnas förtroende gentemot staten och den offentliga sektorn, men eftersom syftet är att granska de finländska kommuninvånarnas förtroende följer här en beskrivning av medborgarnas förtroende för lokala myndigheter. I fallet

Finland menas kommuner när det talas om lokala myndigheter, men också i andra länder har förtroende studerats på lokal nivå. Denters (2002) ställer sig frågan om invånarnas förtroende är annorlunda gentemot förtroendevalda på nationell och lokal nivå. Enligt honom är både de förtroendevaldas mottaglighet och deras kompetens på en högre nivå i kommunerna än de är i de centrala organisationerna, åtminstone i Danmark, Nederländerna, Norge och Storbritannien, som var de länder som fungerade som mål för hans undersökning. Därför är förtroendet åtskilligt större för kommunerna än det är för de statliga myndigheterna, och att förtroendet i dessa länder har konstaterats vara större i kommuner än för hela den offentliga sektorn kan också appliceras på Finland. Därmed finns det en skillnad mellan att studera förtroende för de statliga myndigheterna och för kommuner och andra myndigheter på lokal nivå.

Dessutom anser Denters (2002) att kommunstorleken har en betydelse för förtroende. Enligt honom korrelerar kommunstorlek och förtroende aningen negativt med varandra, vilket innebär att förtroendet är större i mindre kommuner. Att förtroendet är större i mindre kommuner beror på att kommuninvånarna har större förtroende för sådana förtroendevalda som de anser att ha presterat i kommunens verksamhet på ett tillfredställande sätt. Enligt Denters (2002) beror inte variationer i förtroende på att kommunen inte informerar tillräckligt mycket och ofta eller att invånarna skulle vara besvikna och han tror inte heller att personliga band eller en stark tilltro till samhället eller en stor differentiering skulle påverka. Däremot anser han att kommuninvånarna använder tillfredställande prestationer som källa för förtroende och därför är förtroendet större i mindre kommuner. Med detta kan det följaktligen antas att kommunstorleken har betydelse för kommuninvånarnas förtroende på så vis att ju mindre kommunen är desto högre är tilliten, åtminstone till de förtroendevalda.

I Finland har det på olika sätt mätts hur stort förtroendet från kommuninvånarnas sida är. Eftersom jag bland annat kommer att använda mig av invånarnas åsikter om kommunens verksamhet och service som ett mått på deras förtroende för kommunen, presenteras det som ett sätt att mäta hur högt deras förtroende för kommunen är. Det vill säga om kommuninvånarna är nöjda med servicen anser de att kommunens verksamhet rullar på och därmed kan anses vara stabil och tillförlitlig. Ett annat sätt är att granska invånarnas inställning gentemot de förtroendevalda och deras påverkningsmöjligheter i kommunen, eftersom en positiv inställning till de förtroendevalda tyder på ett stort förtroende, och om så är fallet och invånarna anser att deras påverkningsförsök leder till resultat, är invånarna

villiga att påverka i kommunen. Pekola-Sjöblom (2014) har studerat både kommuninvånarnas inställning till kommunens verksamhet samt service och deras åsikter om de förtroendevalda samt påverkningsmöjligheterna i kommunen. De finländska kommuninvånarna förhåller sig positivt till hur kommunens service fungerar, medan de är mer negativt inställda till hur kommunens beslutsfattare agerar och i hur stor mån de själva anser sig kunna påverka verksamheten i kommunen. Kommuninvånarnas inställning till kommunen är därmed över lag att betraktas som tämligen god, om än inte bra, och eftersom invånarnas åsikter är en måttstock på deras förtroende för kommunen kan även nivån på förtroendet i kommunerna anses vara någorlunda god.

Här följer en presentation av, med tillhörande diskussion kring, de olika sätten att granska och mäta de finländska kommuninvånarnas förtroende för kommunen. Kommunen har både lagstadgade uppgifter, såsom grundskoleutbildning (Lag om grundläggande utbildning 1998/628), och frivilliga uppgifter som de kan åta sig. Exempel på dylika uppgifter är simhallar och annan fritidsverksamhet. Eftersom kommunen har uppgifter av olika karaktär och uppgifterna varierar mellan de olika kommunerna, är kommuninvånarnas tillfredsställelse med den service kommunen erbjuder ett sätt att mäta deras förtroende för kommunen. Enligt Pekola-Sjöblom (2014, 83) var kommuninvånarna relativt nöjda med hur servicen fungerar samtidigt som de ansåg att den kommunala servicen är viktig.

Också enligt Sallinen och Koski (2017, 137-138), som genomfört en studie där finländska kommuninvånare givits möjlighet att kommentera den kommunala servicen, anser kommuninvånarna att den kommunala servicen befinner sig på en relativt hög nivå och att de inte hade mycket att kommentera angående servicen, annat än att de väntar sig mycket av hemservicen, dagvården arbetsförmedlingen, utbildningen samt kultur och motion. Detta medför att så länge den service medborgarna erhåller motsvarar deras höga förväntningar kommer de att anse att kommunens verksamhet är fungerande och också pålitlig, vilket leder till att deras förtroende för kommunen är högt. Något förvånande hade inte heller kommuninvånarna många kommentarer angående basservice såsom vatten, värme och elektricitet. Det bör ändå noteras att även om denna typ av basservice är av avgörande karaktär för de finländska kommuninvånarna kan servicen te sig som så pass självklar, och/eller fungerande, att de helt enkelt inte tänker på att kommentera ärendet. Vad gäller kommunens verksamhetssätt ansåg invånarna att besluten i framtiden ska vara så öppna för allmänheten som möjligt, att nätverkandet är viktigt, att kommunens ska satsa

på elektroniska tjänster och att kommuninvånarnas påverkningsmöjligheter ska ses över och utvecklas. (Sallinen och Koski 2017, 137-139.) Dessa fyra ovannämnda aspekter har utöver att de främst kan ses som en typ av önsketänkande även en annan dimension; de kan också relativt enkelt tolkas som kriterier för att kommuninvånarna ska trivas i kommunen och känna förtroende för den kommunala verksamheten.

Det andra synsättet på kommuninvånarnas förtroende är att granska deras åsikter angående de politiska beslutsfattarna och i vilken mån invånarna anser sig kunna påverka i kommunen. Enligt Pekola-Sjöblom (2014, 150) förhåller sig de finländska kommuninvånarna negativt, snarare än positivt, gentemot beslutsfattarna. I likhet med Denters (2002) uppfattning skiftar förtroendet enligt kommunstorlek, på så vis att förtroendet är högre i de mindre kommunerna och lägre i kommuner med över 50 000 invånare. Det är även de äldsta kommuninvånarna som är nöjdast med de politiska beslutsfattarna, emedan personer i medelåldern är mest missnöjda med politikerna (Pekola-Sjöblom 2014, 155).

Vidare verkar kommunstorlek och ålder samt sysselsättning skilja agnarna från vetet vad gäller åsikterna om påverkningsmöjligheter. Invånarna i mindre kommuner ansåg i högre grad att de kan påverka i kommunala frågor än invånarna i större kommuner och dessutom ansåg medborgarna i de mindre kommunerna att det är viktigare att påverka i det egna området än vad det ansågs i större kommuner. (Siltaniemi, Hakkarainen, Londén, Luhtanen, Perälähti och Särkelä 2011, 115.) Det finns också andra (Denters 2002; Pekola-Sjöblom (2014, 150) som redogör för att kommunstorlek kan inverka på förtroendet, eftersom det är högre i mindre kommuner. Ifall detta antagande är korrekt, det vill säga att om invånarna i mindre kommuner känner högre förtroende är de också mer benägna att försöka påverka i kommunen, tyder det på att förtroende och påverkningsmöjligheter kan ha ett inbördes samband med varandra.

Personer över 75 år och arbetslösa invånare ansåg att de inte har möjlighet att påverka i kommunen och störst missnöje visade invånare med någon typ av hälsoproblem eller ekonomiska eller sociala problem. Däremot ansåg sysselsatta invånare och studenter att det är möjligt att påverka i kommunerna. (Siltaniemi et al. 2011, 115.) Att de äldsta invånarna är nöjdast med kommunens beslutsfattare (Pekola-Sjöblom 2014 155), tyder ändå på att det inte är de äldre utan snarare de andra grupperna, det vill säga de arbetslösa och personer med någon typ av hälso- eller dylika problem, som är mest missnöjda. Följaktligen kan det

konstateras att friska personer i medelåldern som befinner sig i arbetslivet upplever ett stort förtroende för kommunens verksamhet och därigenom känner att deras påverkningsmöjligheter är stora. Oroväckande är däremot att äldre personer, arbetslösa och personer med någon typ av problem, som generellt sett hör till grupper i behov av kommunens service och tjänster, inte har förtroende för kommunens beslutsfattare och inte heller anser att de har påverkningsmöjligheter i kommunen.

Därför kan det utgående från Pekola-Sjöblom (2014) hävdas att, även om kommuninvånarnas tillfredsställelse med den kommunala servicen endast är att betraktas som någorlunda god, är deras tillit till beslutsfattarna relativt litet och därför anser invånarna inte heller att de kan påverka den kommunala verksamheten (Siltaniemi et al. 2011, 115). De som inte använder sig av vissa typer av kommunal service upplever inte heller att det är något fel med den, medan de som skulle behöva dessa typer av den kommunala servicen är missnöjda, vilket till exempel stöds av att invånarna är minst tillfredsställda med de sociala sektorerna i kommunen (Pekola-Sjöblom, Helander och Sjöblom 2006, 194-195).

Kommuninvånarna ansåg att det är viktigt att kunna påverka såväl den egna omgivningen, kommunen som hela samhället. Över 60 procent av kommuninvånarna ansåg att det är viktigt att kunna påverka den närmaste omgivningen. Den avsevärt viktigaste möjligheten att påverka i kommunerna var, enligt invånarna, genom att använda sin rösträtt och av finländarna ansåg 81 procent att det är viktigt eller till och med mycket viktigt att rösta. (Siltaniemi et al. 2011, 118.) Därmed är det anmärkningsvärt att endast 67,4 procent faktiskt röstade i riksdagsvalet 2011 (Statistikcentralen [u.å.]). I det efterföljande kommunalvalet 2012 röstade 58,3 procent och i det nyss hållna kommunalvalet 2017 låg valdeltagandet på 58,8 procent i hela landet. (Svenska Yle 2017.) Det är med andra ord långt fler som anser att det är viktigt att rösta än som faktiskt tar sig till vallokalerna. Det är möjligt att det helt enkelt förhåller sig så att kommuninvånarna inte vill påverka, men det är också möjligt att tänka sig att kommuninvånarna vill påverka men känner att det är meningslöst.

Enligt Siltaniemi et al. (2011, 114) upplevde 36 procent av kommuninvånarna att det är fullt möjligt att påverka samhällsfrågor i kommunen och dessutom ansåg 35 procent av invånarna att de inte har något som helst inflytande i samhällsfrågor, medan 29 procent ansåg att deras påverkningsmöjligheter var någorlunda bra. Enligt Möller (2000,

21-22) används ordet alienation bland annat för att beskriva den passivitet människor känner i olika situationer. Ett exempel på denna passivitet är att medborgarna inte använder sin rösträtt eftersom de inte känner sig tillfredsställda med de politiska institutionernas verksamhet. Alienation handlar, enligt Möller (2001, 21-22), om vanmakt och individerna tvingas till passivitet eftersom yttre krafter medför att de inte har makt att påverka, fastän viljan skulle finnas. Vanmakt kan påträffas på både elit- och gräsrotsnivå. Med elitnivå menas att politiker, som till och med kan befinna sig i ledande befattningar, känner sig maktlösa och tvungna att dansa efter någon utomståendes pipa och på gräsrotsnivå är det medborgarna som känner sig maktlösa på grund av antingen den egna ringa självuppfattningen eller känslan av att de politiska institutionerna inte är mottagliga för påverkningar. Att så många som en tredjedel av kommuninvånarna i Finland känner att de inte har makt att påverka den kommunala verksamheten (Siltaniemi et al. 2011, 114) beror således på att de känner att de inte har tillräcklig kunskap om verksamheten eller att de känner att de kommunala organisationerna inte är villiga att notera deras åsikter.

Det vanligaste sättet, enligt Siltaniemi et al. (2011, 120), att påverka i kommunerna i Finland, förutom att rösta, var genom att framföra sina åsikter i diverse undersökningar och det näst vanligaste genom att donera pengar till förmån för olika kampanjer. Dessutom har kommuninvånarna bland annat försökt påverka genom att direkt ta kontakt med en förtroendevald, genom medlemskap i organisationer, och genom att delta i kampanjer. I de mindre kommunerna har invånarna oftare försökt påverka än i större kommuner. Ungefär 30-40 procent av medborgarna har med andra ord försökt påverka kommunens verksamhet i någon form och det kan ha ett samband med att 37 procent av finländarna känner ett stort förtroende för kommunerna, emedan 31 procent känner ett litet förtroende (Siltaniemi et al 2011, 123). Eftersom endast 37 procent av de finländska kommuninvånarna känner att de litar på de kommunala beslutsfattarna, vågar 30-40 procent försöka sig på att påverka i kommunen.

Det är fråga om en cirkelrörelse där invånarnas förtroende för kommunen och deras vilja att påverka har en stark samverkan och påverkar varandra. Förutsatt att kommuninvånarna inte känner någon form av vanmakt och att de vill men inte kan påverka (Möller 2000, 22), har de möjlighet att känna ett ökat förtroende för kommunen ifall de anser att deras påverkningsförsök ha lett till något resultat. Därmed kan det hävdas att tillfredställelse med den kommunala servicen, en positiv attityd gentemot de politiska beslutsfattarna och goda påverkningsmöjligheter är faktorer som samverkar med variationer i förtroende och



eftersom de finländska kommuninvånarnas tillfredsställelse med servicen är att betraktas som god medan deras tillfredsställelse med beslutsfattarna och påverkningssmöjligheterna inte är lika goda kan inte heller deras förtroende sammantaget anses vara på en alltför hög nivå.

### 2.1.3 Övriga faktorer som påverkar förtroende

Nu har konstaterats att kommuninvånarnas förtroende för kommunen är viktigt för kommunens fortlöpande verksamhet och att det varierar något beroende på vilken aspekt av deras förtroende för kommunen som granskas. Men då uppstår frågan: hur erhåller och bibehåller kommunerna, och hela den offentliga sektorn, invånarnas förtroende? Mishler och Rose (2001, 36) hävdar att det finns fyra olika teoretiska inriktningar som på olika sätt försöker förklara hur politiskt förtroende uppstår. Det finns institutionella eller endogena teorier som ser på inre faktorer och kulturella eller exogena teorier som ser på förtroende genom yttre faktorer. Vidare finns det en indelning i makroteorier och mikroteorier. Enligt de institutionella makroteoretikerna är tillit och misstro direkta spontana reaktioner på det som de offentliga institutionerna har presterat på sistone och därför hävdar institutionsteoretikerna att valet av politiska institutioner och system är avgörande för den politiska prestandan och därigenom i förlängningen även för medborgarnas förtroende. Däremot hävdar de institutionella mikroteoretikerna att förutom att den politiska prestandan påverkar medborgarnas förtroende har även individegenskaperna en inverkan. Om en person tror starkt på frihet, jämlikhet och broderskap, kan hen känna ett större förtroende för en offentlig sektor i ekonomiska trångmål, än en person som värdesätter ekonomisk tillväxt.

De kulturella makroteorierna tar avstamp i det faktumet att förtroende är en egenskap som härstammar från enkla sociala relationer. Det innebär att alla människor ända sedan barnsben blivit lärda att antingen lita på eller misstro andra människor genom att uppleva hur andra inom samma kultur reagerar, bemöter och behandlar dem. Till att börja med är dessa andra människor föräldrar och syskon, men i takt med att åldern ökar inkluderas även skolkamrater, kollegor och grannar. Trots att dessa källor per definition ligger utanför det politiska systemet, appliceras det förtroende människorna lärt sig sedan barnsben på det interpersonella nätverk som byggs upp då politiska institutioner inrättas.

De kulturella mikroteoretikerna hävdar å sin sida att alla ändå inte är likadant stöpta trots att gjutformen är densamma. Däremot förhåller det sig så att kön, familjebakgrund, utbildning och dylikt har en inverkan på hur stort förtroendet är trots att de enskilda individerna härstammar från samma förtroenderika kultur, vilket i sin tur leder till att förtroendet inte är lika stort mellan alla medlemmar inom ett nätverk eftersom de, trots att de är uppfostrade på ett snarlikt sätt, sinsemellan har olika individegenskaper. (Mishler och Rose 2001, 34-35.) Eftersom individegenskaperna i sig kan påverka förtroende, även om premisserna i övrigt är likvärdiga, är det relevant att undersöka huruvida individegenskaper, såsom kön och utbildning, påverkar de finländska kommuninvånarnas förtroende.

Det konstaterades att det finns olika sätt att se på hur förtroende eller misstro gentemot den offentliga sektorn kan uppstå; det kan vara frågan om både exogena och endogena källor, det vill säga både sådana som gömmer sig inne i de rådande politiska systemen och sådana som hittas utanför dessa. Utöver dessa finns det också en uppsjö av andra källor ur vilka förtroende kan uppstå och nivån på förtroende öka eller minska och en av dem som skrivit om uppkomsten av förtroende är Papakostas.

Papakostas (2009), som i första hand har skrivit om korrupktion, frågar sig vad det är som får människor att sätta sin tillit till andra människor. Han undrar vad som får oss att lita på att beslutsfattare håller vad de lovar och alltid strävar efter att se till att ge oss bästa möjliga livssituation. Enligt Papakostas (2009, 11), liksom Mishler och Rose (2001, 34), kan tillit anses vara en mycket viktig del av livet, eftersom hela det sociala livet och umgänget bygger på tillit. Vidare hävdar Papakostas (2009, 11) att förtroende, tillsammans med de två andra faktorerna nätverk och socialt kapital, bygger upp en tradition som kallas neokulturalism. Den skiljer sig från den gamla traditionen kulturalism som är byggd på klasstruktur, kollektiv moral och dylikt. Det kan således hävdas att eftersom det ligger i tiden att förlita sig på medmänniskor, ses också beslutsfattare och tjänstemän inom kommunerna som trovärdiga och därför är nivån av tillit så pass hög som den är i dag.

Socialt kapital är ett uttryck som nämndes i förbifarten i det föregående stycket. Bäck (2011, 9) undersöker i sin doktorsavhandling på vilket sätt socialt kapital och politiskt deltagande hänger ihop och hon redogör för Putnams definition på socialt kapital, som kan sammanfattas till att innefatta bland annat förbindelser mellan människor, förekomsten av sociala nätverk och de normer och den tillförlitlighet dessa nätverk skapar, och till detta kan även sådant som föreningsaktivitet, civilt engagemang och dylikt fogas (Bäck 2011,

22). Enligt Bäck (2011, 61) leder högre socialt kapital hos invånarna till att de är ivrigare att vara politiskt aktiva, eftersom socialt förtroende enligt många rapporter anses bidra till ökat samarbete och en känsla av tillhörighet och medborgerlig plikt. Ifall Grekland och Italien utesluts på grund av sin formella röstningsplikt, kan socialt kapital, socialt förtroende och deltagande i frivilliga föreningar anses ha positiv effekt också på valdeltagandet (Bäck 2011, 185-186). Jag använder valdeltagandet som en måttstock på politiskt förtroende även om det är fullt möjligt att vid en argumentation kontra med att om befolkningen är missnöjd med beslutsfattarna röstar de mangrant för en förändring. Men det är också möjligt att anta att om det politiska klimatet är positivt väljer många att rösta, åtminstone kanske många väljer att inte rösta med fötterna. I varje fall kan högt socialt kapital anses påverka medborgarnas valdeltagande och politiska aktivitet positivt och följaktligen kan socialt kapital tolkas som en faktor för stor tillit till den offentliga sektorn.

Papakostas (2009, 139) tar upp ytterligare en föreningsfaktor för tillit, om än en producerad sådan, nämligen massdeltagande i olika sociala och politiska organisationer, med medlemskap som grund. Medlemskapsorganisationer är omfattande till storleken, med många medlemmar. Men det är inte själva medlemsantalet som är huvudsaken, utan snarare det ömsesidiga beroendeförhållande som uppstår mellan medlemmen och organisationen. Den enskilda medlemmen är beroende av organisationen för att överleva, liksom organisationen är beroende av medlemmarnas ansträngningar och uppoffringar för att klara sig. (Papakostas 2009, 149.) En medlemskapsorganisation förändrar gränsen mellan en medlem och en aktiv person i en organisation till att reducera medlemmen till en passivare roll i organisationen emedan den aktiva får en ännu aktivare roll. (Papakostas 2009, 144.) En person med den passiva rollen i organisationen kan bäst beskrivas som en anhängare. Ett exempel på en dylik organisation är New Age-rörelsen som upplevde sina glansdagar på 1970- och 80-talet och som involverade många människor men hade en tydlig skiljelinje mellan aktiva utövare och anhängare. Papakostas (2009, 140) hävdar att det inte är fråga om någon tillfällighet att förekomsten av dylika organisationer är stor i de nordiska länderna och att nivån av korruption varit låg och tilliten till den offentliga sektorn stor.

Förtroendet för den offentliga sektorn kan också minska ifall ett flertal politiska skandaler uppdragas. Det hävdar åtminstone Bowler och Karp (2004), som har undersökt vilken effekt politiska skandaler i USA och Storbritannien har på medborgarnas förtroende för politikerna. De har analyserat huruvida medborgarnas vetskap om politiska skandaler urholkar deras förtroende för representanten i fråga och i förlängningen för hela den

politiska arenan. Bowler och Karp fann att skandalen i USA år 1992, då medlemmarna i medlemmar i representanthuset genom ett clearinghouse gavs möjlighet att övertrassera sina checkar utan att bli bestraffade, ledde till att misstron gentemot representanthuset ökade i styrka bland medborgarna. Vidare analyserade de ifall olämpligt beteende av representanter i olika kommuner i Storbritannien ledde till att de röstberättigade kände misstro, och fann att så faktiskt är fallet. Det kan följaktligen, precis som Mishler och Rose (2001, 36) gör, hävdas att politikerna och övriga tjänstemän och representanter för den offentliga sektorn, genom det politiska systemet, själva kan ge upphov till såväl stort förtroende som utbredd misstro.

En annan som argumenterar för att tillit och förtroende inte uppkommer av sig självt utan att det skapas av den offentliga sektorn är Rothstein. I ett kapitel i Andersson, Bergh, Erlingsson och Sjölin's bok om korruption, maktmissbruk och legitimitet (2010, 111-112) lyfter Rothstein fram Sverige som exempel där korruptionen var mycket utbredd i mitten på 1800-talet och därför utfördes betydande reformer inom olika institutioner i den offentliga sektorn, vilket ledde till att landet i dag är känd för sin universalism och opartiskhet. Enligt Rothstein har den offentliga sektorn i Sverige lyckats upprätta och upprätthålla ett stort förtroende bland medborgarna just på grund av denna universalism och opartiskhet och därför har Sverige också lyckats skapa en hög nivå av socialt kapital bland medborgarna. Eftersom låg korruption, stark legitimitet och högt socialt kapital är eftersträvansvärda egenskaper, kan den svenska förvaltningen användas som skolboksexempel när det gäller att försöka råda bot på korruption i den offentliga sektorn och utbredd misstro i samhället.

Ett exempel på några av reformerna som lyfts fram som lett till ett gynnsammare klimat är etablerandet av kommuner med självstyre och som är åtskilda från kyrkan år 1862, införandet av lika arvsrätt för män och kvinnor 1845 och religionsfrihet 1858 och avskaffandet av skråsystemet 1846 (Rothstein 2010, 119-120). Förvaltningen satsade då på en mera indirekt lösning i form av skapandet av ett mer rättvist samhälle i stället för att angripa korruptionsproblemet direkt (Rothstein 2010, 121). Att vara en offentlig sektor som på detta sätt själv bidrar till att höja nivån av legitimitet, har med andra ord visat sig vara en positiv sak. Av den anledningen strävar sektorn efter att bli ansedd som legitim, vilket leder till ett frodigare samhällsklimat med positiv utveckling gällande förtroende. En sorts ”god cirkel” uppstår, så att säga.

#### 2.1.4 Tidigare forskning om förtroende, kommunikation och informationsspridning

Socialt kapital, aktivt deltagande i det rika föreningslivet och den offentliga sektorns medvetna styrning är några av de brunnar ur vilka förtroendets vatten kan hämtas. Vidare finns ytterligare ett sätt att uppnå stort förtroende, nämligen via fördelaktig kommunikation och informationsspridning. Trots att Denters (2002) hävdar att informationsspridning inte har någon nämnvärd inverkan på hur stort förtroendet för den offentliga sektorn är, anser många andra forskare att medborgarna bildar den grund, på vilken de sedan baserar sitt förtroende för den offentliga sektorn, utgående från vad de hör på radio, ser på tv och läser i tidningar eller på internet eller sociala medier.

Till exempel frågar sig Tolbert och Mossberger (2006) om e-förvaltning leder till ett ökat förtroende för den offentliga sektorn. E-förvaltning innebär användning av datorer och internet inom den offentliga sektorn och en påföljande digitalisering av diverse tjänster inom densamma och enligt Tolbert och Mossberger (2006) leder användningen av lokala myndigheters webbsidor till att förtroendet har ökat den senaste tiden. En undersökning, som Finlands kommunförbund (2015) låtit göra, visar att så är också fallet i de finländska kommunerna, det vill säga att förtroendet för beslutsfattarna har ökat något. Däremot är det svårare att skönja ett samband mellan besök av webbsidor och förtroende för statliga myndigheter och Tolbert och Mossberger (2006) diskuterar att missnöjet och misstron gentemot den offentliga sektorn redan kan vara så utbredd att alla undersökningar färgas av misstron, även om positiva tecken skulle synas i horisonten. Det är med andra ord diskutabelt huruvida den rådande misstron världen över färgar många förtroendemätningar, trots att en del av dem synbarligen visar små steg i en positiv riktning.

Grimmelikhuijsen (2010) anser å sin sida att det är nivån av filtrering på informationsspridningen som påverkar medborgarnas förtroende. Enligt honom förhåller det sig så att människor, som fått ta del av information med låg transparenströskel, i genomsnitt är mer negativt inställda och känner större misstänksamhet gentemot kommunala beslutsfattare och vidare känner de som tagit del av information från kommunen med en mellanhög transparenströskel allra störst förtroende för beslutsfattarna. De som fått all information är i högre grad misstänksamt inställda till beslutsfattarna än de som får en mindre portion information och det kan således konstateras att kommunerna genom att kommunicera med rätt mängd filter själva till viss mån kan bygga upp medborgarnas förtroende.

Förutom att kommunen, i egenskap av avsändare, själv genom filtrering och dylikt kan påverka informationsspridningen är det också upp till mottagaren att ta del av den information som sprids. Många forskare har undersökt huruvida konsumtionen av lokala nyhetsmedier leder till en positivare attityd gentemot beslutsfattare. Till exempel har Moy, McCluskey, McCoy och Spratt (2004) undersökt om användningen av lokaltidningar leder till ökat förtroende för beslutsfattarna, ökad politisk kunskap och högre politiskt deltagande. Enligt dem har användningen av lokaltidningar positiva effekter på såväl invånarnas förtroende för de förtroendevalda som deras politiska kunskaper och deltagande. De hävdar att även om det råder en förtroendekris inom nyhetsmedia, har inte en minskad mängd tillit och negativa utvärderingar den skadliga effekt många befärrar. Negativa uppfattningar om lokala nyhetsmedier kan i stället användas som en mobiliserande kraft och utgöra ett medel så att medborgarna kommer i kontakt med samhällsfrågor och -problem. Därför är lokala medier fortsättningsvis av stor betydelse gällande bildandet och upprätthållandet av kommuninvånarnas förtroende.

Strömbäck, Djerf-Pierre och Shehata (2015) har undersökt kommunikation mellan den offentliga sektorn och medborgarna, mera specifikt deras nyhetsanvändning och deras förtroende för den offentliga sektorn. Deras studier visar att nyhetskonsumtion och politiskt förtroende har en positiv korrelation och att tid inte påverkar förhållandet så som ändå kanalen gör, vilket stöder uppfattningen att medieanvändning faktiskt påverkar förtroendet för den offentliga sektorn.

Att Strömbäck, Djerf-Pierre och Shehata (2015) anser att det är överraskande att förhållandet inte förändras över en tidsperiod baserar sig på deras antagande att förhållandet ska förändras och antingen bli mera positivt eller bli mera negativt. I praktiken förhåller det sig ändå så att, trots att medielandskapet förändrats en hel del, tid inte utgör någon skillnad för sambandet och de undrar hur det kommer sig att tiden inte påverkar förhållandet och finner fyra olika svar. För det första kan det förhålla sig så att förhållandet helt enkelt är stabilt och att forskningsresultatet är korrekt. För det andra kan olika krafter ta ut varandra, till exempel att politiskt intresserade följer med nyheter mera utvattnas av mediernas politiska linjer. För det tredje kan andra faktorer, såsom utbildning, ha blivit starkare under tidsperioden och överskuggar det egentliga sambandet. För det fjärde kan det inte uteslutas att internet och sociala medier, vilka inte blivit inkluderade i studien, påverkar sambandet och därför är det vid granskningen av mediekonsumtion och förtroende viktigt att också inkludera internet och sociala medier.

Det har Ceron (2015) gjort och hans studier visar att medborgarnas nyhetskonsumtion via officiella nyhetskanalers webbsidor ledde till ökat förtroende för politiska institutioner medan konsumtion via sociala medier ledde till minskat förtroende. Orsaken till att konsumtionen via sociala medier leder till minskat förtroende ligger i de sociala mediernas uppbyggnad. Eftersom de allra flesta användarna, över 90 procent, på till exempel plattformen Twitter inte tillhör journalistkåren och inte heller kan anses som professionella informations-spridare från den offentliga sektorns sida, ökar riskerna för att medborgaren stöter på antipolitisk propaganda, vilket potentiellt kan leda till att förtroendet för den offentliga sektorn sjunker. Det är med andra ord relativt enkelt att sprida desinformation via sociala medier, vilket i sin tur kan leda till ett minskat förtroende, och härmed kan det hävdas att de som använder sociala medier, för att ta del av kommunens verksamhet, torde ha ett ganska lågt förtroende för kommunens verksamhet. Däremot tycks de personer som konsumerar nyheter via trovärdiga nyhetskällor på internet ha ett större förtroende för politiska institutioner, vilket beror på att de traditionella medierna outtröttligt rapporterar om åsikter som den politiska eliten har, politiska skandaler och andra stormar som blåst över den politiska eliten till trots. Därigenom gör de traditionella medierna ett försök att avvisa alla negativiteter som skockats kring de offentliga politikerna och myndigheterna och således torde webbsidor som härstammar från den offentliga sektorn ge upphov till ett stort förtroende.

Denna avhandling erbjuder, jämfört med de studier som behandlats i detta kapitel, en mängd nya aspekter och perspektiv på forskning om förtroende. För det första undersöks kommuner och inte riksdagen eller politiska institutioner i allmänhet och för det andra är det Finland och inte Sverige och/eller Europa som undersöks. För det tredje undersöks specifikt nyhetskonsumtion som behandlar kommunala ärenden och inte nyheter i allmänhet, vilka kan anses vara något mera övergripande. För det fjärde behandlas också hur ofta invånarna tar del av information om kommunens verksamhet via informationsblad som delats ut, vilket ingen av de tidigare undersökningarna, som har behandlats här, har tagit upp. Som framkom i inledningen, är syftet med denna avhandling att granska sambandet mellan medborgarnas medieanvändning och deras förtroende för kommuner i Finland och denna studie behandlar i och med detta ett annat område än tidigare undersökningar och mig veterligen har detta inte undersökts åtminstone i finländska kommuner.

### 2.1.5 Sammanfattning

Begreppet förtroende kan sammanfattas med att det är oerhört mångfacetterat och teorierna om hur förtroende uppstår, dess betydelsefullhet och hur det kan bibehållas går i hög grad isär. I denna uppsats används förtroende i betydelsen tillit och tilltro till främst representanter och tjänstemän inom den offentliga sektorn och därför är synvinklar som berör just denna dimension av större vikt. Förtroende kan anses vara relationellt, det vill säga något mellanmänniskt, som i längden kan få både positiva konsekvenser, såsom ökad effektivitet, och negativa sådana, såsom ökad individuell sårbarhet. Vidare kan förtroende anses vara villkorslöst och det kan graderas på olika sätt, men att det ändå alltid är frågan om en viss mån av tillit eller misstro mellan kontrahenterna. Att mellanmänniskt förtroende och förtroende till representanter existerar, är av stor vikt för demokratin och utan förtroende skulle inte demokrati finnas och då kan kanske inte samhället utvecklas i jämn takt.

Invånarnas förtroende för kommunen kan mätas på olika sätt, man kan till exempel mäta deras åsikter om kommunens service, hur väl invånarna anser att de politiska beslutsfattarna i kommunen presterar och hur omfattande invånarnas påverkningsmöjligheter är i kommunen. Kommuninvånarna i Finland anser att den kommunala servicen är på en relativt hög nivå, medan de är mer negativt inställda till beslutsfattarna och sina egna påverkningsmöjligheter och därmed kan kommuninvånarnas attityd gentemot kommunen beskrivas som någorlunda positivt, vilket förvisso är bättre än en klart negativ inställning, men ändå är ett aningen nedslående facit.

Förtroende kan böttna i antingen interna institutionella källor, det vill säga det rådande politiska systemet, eller externa övergripande källor, såsom kultur och uppfostran. Vidare kan förtroende nås genom högt socialt kapital och aktivt deltagande i både föreningsliv och massorganisationer. Dessutom kan de förtroendevalda och tjänstemännen inom den offentliga sektorn själva påverka nivån av tilltro medborgarna känner gentemot dem genom sitt beteende och genom att själva målmedvetet arbeta för ett klimat som gynnar starkt förtroende i stället för misstro. Vidare kan fördelaktig kommunikation och lämplig informationsspridning från den offentliga sektorns sida leda till ett större förtroende för den offentliga sektorn bland medborgarna.



## 2.2 Kommunikation och medieanvändning

Det har konstaterats att kommuninvånarnas medieanvändning och kommunikationen mellan invånarna och kommunen har en effekt på invånarnas förtroende. I det följande kommer begreppet kommunikation att behandlas. Avsnittet kommer att inledas med en redogörelse för vad kommunikation egentligen består av och varför mottagaren ibland missuppfattar meddelandet. Därefter introduceras envägs-, tvåvägs- och flervägskommunikation med en vinkling på främst informationsspridning. Därefter konstateras att det finns olika kanaler via vilka kommuninvånarna kan ta del av information om kommunen och dess verksamhet. Kanalerna kan delas in i icke-elektroniska informationskanaler och elektroniska sådana inklusive sociala medier.

### 2.2.1 Allmänt om kommunikation

Kommunikation är en grundläggande faktor i mångt och mycket. Enligt Forslund (2009, 240) kan kommunikation nog anses vara det viktigaste området inom all typ av organisering och ledning. Enligt honom skulle det, utan kommunikation, inte finnas någon poäng med att samarbeta. Kommunikation är också ett viktigt led i förvaltningens arbete för att upprätthålla förtroendet i medborgarnas ögon och om inte den offentliga sektorn klarar av att kommunicera med sina medborgare, kan det möjligen komma att påverka deras förtroende för sektorn. Forslund (2009, 241) redogör för den enklaste modellen för kommunikation; det måste finnas en avsändare som har ett avsiktligt meddelande som hen sänder via en överföringskanal så att mottagaren kan ta emot meddelandet, uppfatta det och tolka det. I denna avhandling fungerar kommunen som avsändare, information om verksamhet och beslut som fattas som meddelande och kommuninvånarna som mottagare.

Det bästa vore ifall mottagaren uppfattar och tolkar meddelandet exakt så som avsändaren hade avsett det. Enligt Heide, Johansson och Simonsson (2005, 33) är mottagaren med och skapar betydelsen av meddelandet och därmed ställs mottagaren inför ett tolkningsproblem som bör lösas. Med det menas att meddelandet ibland kan tolkas på flera olika sätt, vilket kan leda till att det blir svårt för mottagaren att veta vilket som är det korrekta sättet, men när två personer diskuterar utgår båda samtalsparterna från att meddelandet är av

betydelsefull karaktär för dem båda och därför anstränger sig mottagaren automatiskt för att försöka förstå vad avsändaren menar med meddelandet.

Tyvärr är det inte alltid så att meddelandet uppfattas korrekt av mottagaren. I vissa fall kan det uppstå trassel i kommunikationen, vilket medför att meddelandet inte uppfattas av mottagaren så som avsändaren hade avsett det. Enligt Forslund (2009, 240) finns det olika typer av störningar. För det första finns det fysiska störningar, som är enkla att upptäcka. Exempel på fysiska störningar är buller i bakgrunden och diverse handikapp hos någondera av parterna. För det andra finns det dolda störningar, som är svårare att upptäcka. Exempel på sådana är kulturskillnader mellan parterna eller om någondera av parterna känner stress. I massmedierna har det skrivits om många exempel på störningar i meddelandekedjan som lett till besvärliga situationer. Bland annat gick debatten i hela världen het efter att en tidning i Turkiet basunerade ut att sex med barn mellan 12 och 15 år ska bli lagligt i landet. Senare gick turkiska myndigheter ut och dementerade uppgifterna och sa att det var fråga om att tidningen misstolkat lagändringen och att det egentligen handlade om en definitionsfråga. (Granroth och Stenlund, 2016.) Även om det är svårt att avgöra om det faktiskt var frågan om störningar i kommunikationen mellan myndigheterna och tidningen, eller om tidningen endast var ute efter smaskiga säljande rubriker, visar exemplet hur enkelt grava fel kan uppstå och därtill få stora proportioner om det blir störningar i kommunikationen.

Också Heide, Johansson och Simonsson (2005, 34) tar upp problematiken kring den enkla kommunikationsmodellen med avsändare, meddelande, överföringsmedium och mottagare. Enligt dem är att tron på att avsändaren och mottagaren uppfattar meddelandet exakt lika i alla situationer att överskatta den egna kommunikationsförmågan och att om misstolkningar uppstår hjälper det föga att avsändaren endast upprepar meddelandet. I stället borde avsändaren ge ledtrådar och tips åt mottagaren hur hen ska uppfatta meddelandet och också försäkra sig om att meddelandet faktiskt tolkats korrekt. Vid ett massutskick, som härstammar från den offentliga sektorn, är det förvisso svårt att ge mottagaren tips och ledtrådar men då måste texten tydliggöras på annat sätt, till exempel genom att skriva tydligt och klart, så att mottagaren ska kunna tolka meddelandet så som det var avsett.

För att anses förtroendeingivande är det, på grund av exemplet från Turkiet, av stor vikt för de olika organisationerna inom den offentliga sektorn att se till att kommunikationen med

medborgarna fungerar. En av de situationer där det ofta krävs kommunikation är kundservice, eftersom många medborgare baserar sitt omdöme och sina åsikter om den offentliga sektorn på den kundbetjäning de får till exempel på sjukhus eller hälsovårdscentraler.

Det är viktigt att skilja mellan kundservice som sker ansikte mot ansikte och sådan som sker per telefon. Enligt Lima (2007, 34) är ett telefonsamtal ett bra exempel på ett samtal där kroppsspråket inte kommer fram, vilket kan bädda för misstolkningar. Därför är det viktigt för till exempel jourhavande hälsovårdscentraler, som erbjuder rådgivning per telefon, att kunna erbjuda fungerande service utan kroppsspråk. Annars förlorar kunden, i detta fall patienten, förtroendet för organisationen, hälsovårdscentralen. Skriven kommunikation kan därför anses vara en mer svårtolkad form av kommunikation, eftersom kroppsspråket inte är med i bilden. Följaktligen borde avsändaren komma på andra sätt att visa sinnesstämningar och dylikt för mottagaren. I informella sammanhang är till exempel olika uttryckssymboler användbara för att förmedla känslor och sinnesstämningar tillsammans med det ursprungliga meddelandet. Syftet är då att underlätta tolkningen för mottagaren.

I Finlands kommunförbunds handbok om kommunikation i kommunen redogör Alenius (2016, 17) för att det är önskvärt att information om den verksamhet som olika organisationer inom den offentliga sektorn har hand om ska ges ut med invånarna i åtanke. Det är inte meningen att mottagaren av informationen ska behöva känna till bakgrund, historia och förhållandet mellan organisationerna för att hitta informationen. I stället bör den vara lättillgänglig för användaren och således borde all information om den kommunala verksamheten finnas på, till exempel, kommunens webbplats. Många medborgare bildar sin uppfattning om den offentliga sektorn utgående från den kundservice och den rådgivning de erhåller från de kommunala tjänsteorganisationerna. Varje möte mellan den offentliga sektorn och den enskilda medborgaren är i grund och botten kundservice och ett interaktivt moment och därför hävdar Alenius (2016, 32) att det är viktigt att personalen är utbildad i och uppmuntrad att både agera och interagera korrekt. Det är ofta mycket lättare för en person att känna förtroende för en myndighet där hen blivit korrekt, sakligt och väl bemött.

Det finns två olika huvudtyper av kommunikation, nämligen envägs- och tvåvägskommunikation. Det första fallet innebär att informationen endast färdas i en

riktning, från avsändaren till mottagaren, utan att den senare har någon möjlighet att kunna replikera. Forslunds (2009, 240) modell, som beskrevs i ett tidigare stycke, är ett praktexempel på envägskommunikation. I tvåvägskommunikation sker informationsutbytet som en dialog så att mottagaren har en chans att ge respons på den information som avsändaren gett åt hen. Det är frågan om en återkoppling, som i folkmun är känd som feedback. Återkopplingen är också ett avsiktligt meddelande, som på samma sätt ska gå via en överföringskanal för att mottagaren ska kunna uppfatta det. Genom denna ömsesidiga växelverkan uppstår sedan dialogen, som är typisk för tvåvägskommunikationen, och den kan följaktligen sägas vara en förlängning av envägskommunikationen.

Då en dialog, eller en konversation, förs är det viktigt att den information som förs fram är så tydlig som möjligt för att alla berörda parter ska förstå och hänga med. Som exempel använder Lima (2007, 31-32) två påhittade diskussioner mellan ett par föräldrar till en liten pojke, där den första diskussionen ter sig aningen konstig och halvfärdig eftersom avsändaren förlitar sig på att mottagaren redan känner till en stor mängd bakgrundsinformation och för en utomstående person, som inte har tillgång till samma bakgrundsinformation, är det svårt att tolka samtalet. Den andra diskussionen mellan föräldrarna innehåller däremot all tänkbar bakgrundsinformation och då är det mycket enklare för en utomstående att följa med innehållet i samtalet. Detta gäller även för organisationer inom den offentliga sektorn; för att bibehålla sitt förtroende i medborgarnas ögon måste organisationerna inom den offentliga sektorn kommunicera på ett tydligt och klart sätt och verkligen anstränga sig för att alla medborgare ska förstå det meddelande som organisationerna försöker förmedla.

Lima (2007, 36) hävdar att även om det inte uppstår störningar i kommunikationen, måste alla parter också ha en gemensam kunskap för att informationsspridningen ska kunna flöda fritt och som exempel använder han en anslagstavla i en förskola på vilken personalen fäster meddelanden som föräldrarna ska läsa. Men för att föräldrarna ska förstå vad det är som personalen vill förmedla måste båda två ha en viss bakgrundkunskap om barn, barnskötsel, förskola och så vidare. Det är med andra ord viktigt för kommunerna och de andra organisationerna inom den offentliga sektorn att se till att medborgarna har samma gemensamma kunskap som de själva har vid ögonblicket för informationsspridningen, vilket sker genom att informationen är lättillgänglig och att språket inte är alltför

högtravande, utan på en sådan nivå att alla invånare oavsett bakgrund kan förstå det. Annars kan missförstånd lätt uppstå.

Enligt Alenius (2016, 8) har också kommunerna alltmer ersatt envägskommunikation med tvåvägsdito, eftersom kommunmedlemmarna ska ses som likvärdiga diskussionspartner och för att medlemmarna ska ges möjlighet att delta i och påverka beslutsfattningen i allt högre grad. Dessutom har det på kommunalt håll börjat anses att kommunmedlemmarna är de verkliga experterna inom de områden som berör just dem och därför har de givits större möjlighet att kunna redogöra för vad de tycker och tänker om beslutsfattandet. För kommunerna innebär förebyggande interaktion många fördelar gentemot enkel informationsspridning; klagomål och negativ respons minskar, beslutsfattandet håller högre kvalitet och kommunerna får ta del av nya synvinklar och idéer. Det är också möjligt att hävda att klagomålen och den negativa responsen ökar då medborgarna ges tillfälle att framföra sin åsikt. Om deras röster stävjas förekommer inga klagomål och negativ respons, men det innebär ändå inte att de negativa åsikterna skulle upphöra att existera. Förutom att ett förhållande av medborgarnas rätt att framföra sina åsikter är snudd på brott mot yttrandefriheten, kan medborgarnas åsikter, om kommunerna väljer att ta dessa åsikter i beaktande, på sikt leda till att kommunen utvecklas.

Eftersom mycket nuförtiden ändå är offentligt, och offentligheten är svår att kontrollera, är det att föredra att inte kämpa emot utan att i stället anamma offentligheten (Alenius 2016, 10). Genom att inkludera medborgarna i beslutsfattandet också direkt, i stället för endast strikt representativt, kan kommunerna skapa en gemytligare stämning bland invånarna och därigenom är det troligt att det också uppstår ett gynnsammare klimat mellan medborgarna och de förtroendevalda och tjänstemännen i den offentliga sektorn.

Även om Alenius rekommenderar att kommunerna ska använda tvåvägskommunikation i stället för envägskommunikation erbjuder enkätunderlaget, som denna undersökning är baserad på, endast tillfälle att analysera informationsspridning och envägskommunikation. Därför kommer fokus i fortsättningen att ligga på envägskommunikation och framför allt informationsspridning.

Det är lagstadgat att kommunerna är skyldiga att informera sina invånare om vad som sker i kommunen, vilket står i kommunallagen. Där står skrivet att kommunerna är skyldiga att redovisa ärenden, planer, beslut och effekter av besluten så att kommunmedlemmarna hålls informerade. Dessutom ska invånarna ges tydlig information om vart de ska vända sig vid

frågor eller åsikter till beslutsfattarna. (Kommunallag 2015/410.) I Alenius handbok (2016, 27-28) påpekas att betoningen i den nya kommunallagen, jämfört med den tidigare, ligger på interaktionen mellan kommunen och medborgaren. Bland annat sägs det att informationen som kommunerna sprider ska vara lättillgänglig för att invånarna i högre grad ska kunna vara involverade i den kommunala verksamheten. Om informationen är lättillgänglig, har invånarna större möjlighet och känner större vilja att delta i kommunens verksamhet och det är med andra ord naturligt att lättillgänglig information är en grundläggande faktor i många aspekter, däribland förtroende.

Hadenius och Weibull (1970, 297-298) hävdar också att lättillgängligt utbud är det allra mest elementära vad gäller informationsspridning. Utbudet bör vara lätt att för mottagaren att förskaffa sig och i synnerhet rikligt. Ett utbud som är rikligt och lätt åtkomligt ger medborgarna en möjlighet att bli exponerade för informationen. Sedan är det upp till mottagarna, i detta fall medborgarna, att välja om de tar del av informationen eller inte. Om de då väljer att låta sig exponeras av informationen genom att till exempel läsa en artikel, lyssna på ett radioinslag eller se på ett tv-program, måste de identifiera informationen och sedan tolka och värdera den, vilket sedan avgör hur de påverkas av informationen.

### 2.2.2 Olika informationskanaler

Det finns ett flertal olika överföringskanaler, vilka härnäst kommer att benämnas som informationskanaler, via vilka kommuninvånarna kan ta del av information om det som sker i kommunen. Dessa går att kategorisera på olika vis och den första indelningen är enligt icke-elektroniska och elektroniska informationskanaler. De icke-elektroniska informationskanalerna består av tryckt media, som till exempel dagstidningar, och hit hör även olika typer av tryckta informationsblad. Till de elektroniska informationskanalerna, som uppkommit till följd av teknikens utveckling, hör radio och tv, internet och webbsidor och sociala medier. Förvisso publicerar många dagstidningar i dag också liktydiga versioner på webben, men traditionellt sett hör dagstidningar till tryckta medier och är således icke-elektroniska. I denna avhandling kommer den tryckta versionen av tidningen och webbversionen att användas som ett och lyda under benämningen dagstidningar och därmed höra till kategorin icke-elektroniska mediekanaler.

Indelning i elektroniska och icke-elektroniska kanaler baseras i mångt och mycket på teknikens utveckling. Information på nätet förändras och utvecklas med mycket hög hastighet (Hansson 2015, 52). Informationsspridningen har hittills förändrats fort och så kommer den även att göra i framtiden, vilket leder till att den troligen ser annorlunda ut redan om några år (Hansson 2015, 52). Just förändring är något som kännetecknar de elektroniska medierna. Även om de icke-elektroniska, så kallade traditionella, mediekanalerna också förändras gör de inte det i samma grad och därför uppstår hela tiden krav på förändring också inom dessa kanaler. Saarikivi (2015) hävdar, till exempel, att alla meddelanden numera ska vara korta och slagkraftiga och Nesser (2016) hävdar att dagens journalister utöver trycktext också måste behärska den elektroniska världen till fullo för att kunna sköta sitt jobb i framtiden.

Den andra indelningen är inte lika övergripande utan specifik för just denna studie som gäller kommuner. Då är kanalerna indelade i två olika kategorier, varav den första kategorin, låt oss kalla den för kommunens egna informationskanaler, består av sådana informationskanaler som kommunerna själva använder för att sprida ut information och kan hantera mängden och kvaliteten på den information som sprids ut till allmänheten. Den andra kategorin består av övriga informationskanaler där kommunen inte på samma sätt kan hantera den information som sipprar ut. Till kommunens egna informationskanaler räknas informationsblad och webbsidor och till övriga informationskanaler räknas dagstidningar, radio och tv samt andra organisationers och föreningars informationsblad och webbsidor samt sociala medier. Kanalen sociala medier kan placeras i båda kategorierna eftersom såväl kommunens egna informatörer som andra mer eller mindre insatta medborgare kan yttra sig på sociala medier. Valet att ändå placera kanalen bland övriga informationskanaler baserar sig på att eftersom vem som helst kan publicera information på sociala medier och det för en lekman är svårt att kunna kontrollera att källan faktiskt är pålitlig, kan inte kommunen kontrollera all information som sprids på sociala medier, utan endast bidra med egen information.

Alenius (2016, 17) påpekar att kommunerna är skyldiga att i alla lägen informera invånarna om sin verksamhet. Eftersom information från kommunen ges ut med invånarna i åtanke, ska de följaktligen inte vara tvungna att känna till olika premisser för att få ta del av informationen, vilket också gäller för andra organisationer inom den offentliga sektorn. Vidare hävdar Lima (2007, 31) att det är premisserna som gör informationen betydelsefull och att i en annan kontext skulle informationen inte alls te sig begriplig. Därför är det viktigt

att kommunerna själva sprider ut information, dels för att de offentliga organisationernas egna informationsblad och webbsidor känns pålitliga för medborgarna och dels för att organisationerna om de vill kan formulera informationen på ett begripligt och vettigt sätt. Det är möjligt att tänka sig att informationen blir något knapphändig eller förvrängd när medborgaren läser, lyssnar eller på något annat sätt tar del av den via någon extern informationskanal.

### 2.2.3 Icke-elektroniska informationskanaler

Dagstidningar är ett icke-elektroniskt sätt att sprida information på. Hadenius och Weibull (1970, 306-307) hävdar att det finns fem olika egenskaper hos massmedier som påverkar mottagarens uppmärksamhet. Dessa är storlek och omfattning, kontrast och färg, placering och sändningstid, repetition och slutligen användbarhet och av dem uppfyller dagstidningarna i stort sett alla. Placeringen och storleken på en artikel och rubrik medför att mottagarens uppmärksamhet och intresse fångas. Det är också enkelt att i en dagstidning spela med omfattning, kontraster och färger för att ytterligare locka mottagaren att ta del av informationen. Dessutom är dagstidningen en användbar informationskanal eftersom den utkommer flera gånger i veckan och erbjuder möjlighet till såväl korta notiser som långa reportage, vilka berör olika mottagare på olika sätt. Utöver detta kan repetition också höja intresset hos mottagaren (Hadenius och Weibull 1970, 306) och eftersom dagstidningen ofta utkommer flera gånger i veckan kan ett ämne behandlas länge och ur olika vinklar, vilket kan medföra att mottagarens intresse ökar. Dagstidningar, liksom andra tryckta medier, är på grund av detta ypperliga informationskanaler.

Weibull (1993, 92) hävdar att dagstidningar traditionellt sett varit populära i de nordiska länderna, framför allt i Finland, Sverige och Norge. Enligt en undersökning publicerad av Statistikcentralen (2017) nåddes 2,2 miljoner finländare av någon dagstidning under år 2014. Det kan jämföras med att över fyra miljoner finländare använde någon dagstidning år 1990, vilket innebär att mängden finländare som tagit del av dagstidningar har minskat betydligt, även om de stor del ändå fortfarande använder sig av denna informationskanal. Finländarna läser ändå fortfarande förhållandevis mycket och över 80 procent av alla finländare läser dagstidningar regelbundet. Av invånarna som är äldre än 45 år, läser över 90 procent dagstidningar regelbundet, men av de yngre är det betydligt färre. (Statistikcentralen 2011.) Enligt Westlund och Weibull (2013), som har undersökt hur den



svenska medieanvändningen har förändrats mellan åren 1986 och 2011, beror detta på att de äldre generationerna använder sig av traditionella medier. När en generation blir gammal har individerna redan hunnit utveckla starka medievanor, vilka sedan är svåra att ändra på, och därför har de äldre generationerna inte anammat de nya elektroniska medierna i lika hög grad som de yngre generationerna och förlitar sig fortfarande på dagstidningar som primär nyhetskälla.

Enligt Weibull (2015, 466-467) är också personer i Sverige med högre inkomst mer benägna att vara bosatta i hushåll med en tidningsprenumeration än låg- och medelinkomsttagare. Inkomst kan ofta vara relaterad till utbildning och därmed är det befogat att anta att högutbildade svenskar i högre grad än lågutbildade är bosatta i hushåll med minst en tidningsprenumeration. Likaså prenumererar personer som befinner sig i Stockholmsområdet avsevärt mindre på dagstidningar än personer bosatta i andra delar av landet. Med detta kan konstateras att nyheter och aktualiteter, såsom verksamheten och beslutsfattandet inom den offentliga sektorn, intresserar människor och vissa grupper mer än andra och därför är det befogat att studera medieanvändning enligt bostadsort och individegenskaper, såsom ålder och utbildning.

I Finland utkommer, enligt Tidningarnas förbund (2017), sammanlagt lite över 200 tidningar av olika slag, och av dessa utkommer ett femtiotal tidningar minst fyra gånger i veckan. Dagstidningarnas antal uppgår till ungefär 160, varav cirka 130 är lokaltidningar. I Finland finns 311 kommuner, vilket innebär att i nästan var tredje kommun finns det en lokaltidning. Förvisso bör det beaktas att i vissa kommuner finns det flera tidningar så riktigt i var tredje kommun finns det inte dagstidningar. Men antalet lokaltidningar är ändå ganska högt i Finland, vilket kan peka på att lokaltidningsbranschen ännu för tillfället mår förhållandevis gott.

Utöver lokal media finns även hyperlokal media, hävdar åtminstone Metzgar, Kurpui och Rowley (2011) samt Nygren och Leckner (2016). Med hyperlokala medier avser Nygren och Leckner (2016, 329-330) medier som tar begreppet lokal till en ny nivå, det vill säga att det inte längre är fråga om en tidning för en stad eller en kommun eller ens en by utan snarare en kommun- eller stadsdel eller till och med endast ett bostadsområde. Metzgar, Kurpui och Rowley (2011, 774) definierar hyperlokala medier som geografiskt begränsade, gemenskapsorienterade medier som producerar egna originaltexter, strävar efter att täppa till luckor i andra mediers lokala nyhetsrapportering och uppmanar till aktivt

medborgardeltagande. Även hyperlokala medier, såsom informationskanaler som berör det egna bostadsområdet, bör följaktligen tas i beaktande vid en undersökning som berör lokala medier. I Finland kan Itäkulma i Åbo, som är grundad 2015 och utkommer i de östra delarna av Åbo. (Turun Seutusanomat [u.å.]), betraktas som ett exempel på en hyperlokal tidning.

#### 2.2.4 Elektroniska informationskanaler

Alltsedan Marconi, förmodligen, uppfann radion har den utvecklats och är i dag tillsammans med tv en elektronisk informationskanal i flitig användning. Enligt Hadenius och Weibull (1970, 210-211) ledde utvecklingen inom svensk radio och tv i mitten av 1900-talet till en differentiering i programutbudet. Nyhetsinslagens mängd ökade och människor kunde över lag välja vad de ville se eller lyssna på ur ett större urval än tidigare och medborgarna kunde härmed i högre grad börja ta del av de beslut som fattades inom den offentliga sektorn via denna informationskanal.

Hadenius och Weibull (1970, 317) hävdar att så tidigt som på 1960-talet fick de svenska dagstidningarna ge vika för radio och tv vad gäller betydelse för politisk informationsspridning och att dagstidningarnas bakåtmarsch främst berodde på den svenska tv-branschens framfart och dess mångsidighet som kommer från att bild och ljud samverkar. Norris (2004, 8) håller med till viss del och hävdar att tv-tittandet i OECD-länderna<sup>1</sup> ökade efter andra världskriget, men att dagstidningsläsningen ändå hållits konstant.

Enligt Statistikcentralen (2016a) har massmediemarknaden i Finland förändrats mellan åren 2000 och 2015. År 2000 stod förlagsverksamheten, där dagstidningar utgör den största enskilda delen, för 75 procent av marknaden och elektroniska massmedier, det vill säga tv, radio och internet, för 20 procent av marknaden. År 2015 hade de elektroniska massmedierna ätit en stor andel av förlagsverksamheten och då bestod endast 57 procent av marknaden av förlagsverksamhet emedan de elektroniska massmediernas andel ökat till 38 procent och användningen av elektroniska massmedier kan konstateras öka ständigt. Av de elektroniska medierna stod tv för den största andelen år 2015, 28,4 procent av alla massmedier, vilket kan jämföras med att dagstidningar stod för 22,3 procent av

---

<sup>1</sup> Förkortningen OECD står för Organisation for Economic Co-operation and Development, vilket på svenska betyder Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling. Organisationen har i dag 35 medlemsländer. Finland hör, liksom de övriga länderna i Norden, till organisationen. (OECD 2017)

massmediemarknaden. Det betyder att värdet på tv-marknaden är betydligt högre än värdet på dagstidningsmarknaden och därmed kan det konstateras att tv är en populär mediekanal, som tillsammans med radio år 2015 stod för nästan en tredjedel av hela massmediemarknaden.

Vid sidan av radio och tv har ytterligare en informationskanal vuxit fram och internet, som här syftas på, har sedan sin uppkomst blivit allt populärare och kan numera ses som en mycket allmän informationskälla. Hansson (2015, 9) hävdar att allt fler invånare söker information via internet och förväntar sig hitta svaret på sina frågor där. Därför är kommunerna och hela den övriga offentliga sektorn tvungna att anpassa sig till den tekniska utvecklingen och följaktligen bedriva såväl envägs- som tvåvägskommunikation på webben, vilket innebär både att lägga ut stora mängder information på webben och att införa olika typer av funktioner och verktyg, som till exempel tidsbokning på nätet, på sina webbsidor. Också Andersen och Berger (2013, 5) framhåller att digitalisering av kommunikationen mellan den offentliga sektorn och invånarna i samhället är av hög prioritet för organisationerna inom den offentliga sektorn.

En klar fördel med att använda internet som underlag för informationsspridning är att användningen är relativt snabb och enkel för både avsändaren och mottagaren, förutsatt att både avsändaren och mottagaren använder internet; det finns fortfarande diverse befolkningsgrupper, som till exempel de äldre invånarna, som inte använder sig av internet. För mottagaren är det enkelt att med hjälp av de stora sökmotorerna på internet, som Google är ett bra exempel på, och med några klick hitta den information hen söker. Förvisso har det klagats och klankats en del på det tröglästa myndighetsspråket på många offentliga organisationers webbplatser. För några år sedan har bland annat Folkpensionsanstalten fått en del kritik på grund av detta (Rönqvist 2011). Men det är en helt annan diskussion. Informationen är åtminstone relativt enkel att finna för den som söker. För den som, däremot, vill nå ut med informationen är det oftast mycket smidigare att publicera ett inlägg på till exempel en webbplats eller någon plattform för sociala medier än det skulle vara att skriva meddelandet och kopiera upp det i tusentals exemplar för att sedan posta iväg exemplaren till mottagarna.

Däremot hävdar Alenius (2016, 52) att information som ges ut i tryckt text fortfarande behövs och som exempel använder han kartor och fotografier, eftersom de kan studeras hur länge som helst och är enklare att återvända till än en möjligen lång och krånglig

webbadress. Det kan ändå anses vara behändigt om informationen finns på webben eftersom det förenklar processen märkbart för en person i Åbo, som vill hitta information om ett beslut som fattats i Joensuu, om hen inte behöver åka ända dit för att läsa ett tryckt och arkiverat mötesprotokoll, utan i stället kan söka på kommunens webbplats på internet. Men information på webben drunknar lätt i den enorma mängd information som publiceras och därför behövs både elektroniska och icke-elektroniska informationskanaler och det gäller att välja den kanal som är mest lämpad för den information avsändaren vill nå ut med. Om det är något som är tänkt att vara enkelt och smidigt att ta till sig men som efter ett tag mycket väl kan begravas i en stor mängd övrig information är elektroniska informationskanaler att föredra, och är det information som inte får komma bort är icke-elektroniska medier, som till exempel tryckta informationsblad, att föredra.

Webbkommunikationen mellan den offentliga sektorn och medborgarna påverkas, på samma sätt som all övrig kommunikation, av lagstiftning. Liksom i många andra avseenden är organisationerna stela och deras funktion till viss mån styrd av lagar och principer; kommunerna har, enligt kommunallagen, informationsskyldighet. Däremot är det inte reglerat hur informationen ska nå fram, vilket skapar ett visst handlingsutrymme. (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 52-53.) Myndighetsverksamhetens offentlighet är också reglerad och i värsta fall kan en överträdelse handla om brott mot tjänsthemlighet eller liknande. (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 52.) Ett exempel är den före detta statsministern Anneli Jäätteenmäki, som blev ertappad med skumraskaffärer efter bara några månader på posten, i och med den så kallade Irak-läckan. Både hon och den dåvarande presidentens rådgivare Martti Manninen misstänktes för bland annat brott mot tjänsthemlighet och i korthet handlade härvan om att de förde fram hemligstämplade dokument i offentligheten. Manninen blev till och med dömd för sitt brott medan Jäätteenmäki friades. (MTV3 2004.) Även om exemplet inte explicit handlar om offentlig information på internet, är det ett exempel på hur känsligt det kan vara att sprida ut information i offentligheten. Myndighetshandlingar är ändå offentliga och den verksamhet myndigheterna bedriver offentlig och alla medborgare ska därför ha rätt att ta del av de offentliga handlingarna.

Däremot finns det sekretessbelagda handlingar, vilka bestäms i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 52). Ett hemligstämpelat dokument om den svenska polisens nationella drönarverksamhet mot terrorism råkade av misstag skickas med som bilaga till ett remissyttrande som Avesta kommun skickade ut åt

allmänheten. Därmed hamnade sekretessbelagd information där den inte skulle och panik utbröt och svordomarna haglade från Polisens sida. (Trygg 2017.) Därför uppstår en svår balansgång mellan vilken information som är acceptabel att publicera på webben, när den offentliga sektorn kommunicerar med medborgarna, och vilken som inte är det.

Utöver detta är också behandling av personuppgifter på webben, yttrandefriheten och webbredaktörens juridiska ansvar, upphovsrätten och arkiveringen av offentliga handlingar på webben lagstadgade (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 52-58). Gällande behandling av personuppgifter på webbplatser, är tumregeln att integritetsskyddet går före offentlighetsprincipen (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 52-54). Med offentlighetsprincipen menas att myndighetshandlingar i regel är offentliga, om inte annat är bestämt enligt lag (Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet 1999/621). Att integritetsskyddet går före offentlighetsprincipen, innebär i praktiken att även om offentlighetsprincipen gäller är det mycket viktigare att känslig information om en privatperson inte når ut till allmänheten. Så när en offentlig organisation kommunicerar med allmänheten är det viktigt att se över vad som publiceras så att inte personuppgifter läcker ut. Exempelvis vore det ytterst olyckligt om privata uppgifter om patienternas liv och hälsa läckte ut från datasystemen på sjukhus eller hälsovårdscentraler.

Publikationer som myndigheter ger ut på nätet kan i de allra flesta fall, men inte alla, omfattas av yttrandefrihetslagen och därför kan det vara viktigt att veta vilka sorts publikationer som lagen tillämpas på. Till exempel om publikationerna utkommer regelbundet kan de anses lyda under yttrandefrihetslagen. Om så är fallet gäller det att en ansvarig redaktör, som beslutar om innehållet i publikationen och övervakar det redaktionella arbetet, tillsätts. Som namnet säger, är redaktören juridiskt ansvarig för innehållet och kan ställas till svars för chefredaktörsförseelse om hen försummar sina plikter (Lag om yttrandefrihet i masskommunikation 2003/460). Dessutom är det viktigt att före informationsspridningen se till att informationen inte är kränkande mot någon enskild person eller folkgrupp och att den inte innehåller felaktigheter (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 55). Dels kan detta till och med vara olagligt, till exempel är hets mot folkgrupp ett brott, och dels kan felaktig information minska på förtroendet i medborgarnas ögon för den offentliga organisationen.

Det finns regleringar även när det kommer till arkiveringsprocessen. I arkivlagen står skrivet att arkivbildaren ska bestämma hur lång arkiveringstiden ska vara och hur

handlingarna ska förvaras. (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 58.) Exempel på handlingar som arkiveras och finns till allmänt påseende är föredragningslistor och mötesprotokoll som kommunala styrelseorgan skapar vid varje möte. Dessa finns nuförtiden ofta på kommunernas webbplatser några år efter att de skapats. För en enskild kommunmedlem är det ett enkelt sätt att hitta information om ärenden kommunen beslutat om och följaktligen är webbplatsen en ypperlig kommunikationskanal för kommunen. Här kan även nämnas att föredragningslistor och mötesprotokoll inte är upphovsrättskyddade, vilket innebär att de som tar del av protokollet kan använda informationen på det sätt de själva behagar (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 57), vilket i vissa extremfall kan leda till missbruk.

På grund av den känsliga regleringen är det viktigt för organisationerna inom den offentliga sektorn att vara noggranna med vilken information de lägger ut på sina webbplatser. Även om internet erbjuder ypperliga möjligheter till snabb och effektiv kommunikation och informationsspridning finns det många känsliga ämnen som inte är ändamålsenliga på webben; då är det bättre att använda sig av någon annan kommunikations- och informationskälla, som till exempel ett telefonsamtal eller skicka brev. Här är det ändå på sin plats att poängtera att till brev hör även att skicka e-post, vilket har möjliggjorts i och med digitaliseringen av kommunikationskanalerna. Men även här gäller lagar om till exempel sekretess och hantering av privata personuppgifter. Det är inte lagligt att sprida ut sekretessbelagd eller privat information om en annan kund eller klient bara för att en person som representerar en offentlig organisation kommunicerar privat med en medborgare och mängden mottagare av informationen är väsentligt förminskad.

Internet är, förutom ett snabbt och effektivt kommunikationsverktyg, också ett populärt sådant bland finländarna. Enligt en undersökning publicerad av Statistikcentralen (2016b) hade 88 procent av befolkningen i Finland använt internet inom de tre senaste månaderna och av befolkningen hade 72 procent använt internet flera gånger per dag. Tre fjärdedelar av befolkningen använder med andra ord Internet dagligen, vilket innebär att de elektroniska informationskanalerna används flitigt. Av befolkningen som är mellan 16-54 år gammal hade i praktiken alla använt internet inom de tre senaste månaderna och dessutom hade ungefär 90 procent använt internet flera gånger per dag. Av de äldre, med andra ord invånare i åldern 75-89 år, hade däremot avsevärt färre, endast 31 procent, surfat på nätet inom de tre senaste månaderna. Männens användning av internet var snäppet mera än kvinnornas, 89 respektive 87 procent, och högutbildade hade använt internet mera än

personer med lägre utbildning. Hela 98 procent av medborgarna med hög utbildning hade använt internet inom de tre senaste månaderna, medan endast 73 procent av de som har grundskoleutbildning hade gjort det. Användningen av internet var också vanligare i större städer än på landsbygden. I större städer hade 91 procent av befolkningen använt internet inom de tre senaste månaderna och av landsbygdsbefolkningen hade 81 procent använt internet. Härmed kan det konstateras att internet är dels en informationskanal som används flitigt och dels en kanal som splittrar användarna efter deras bakgrund.

### 2.2.5 Sociala medier

En digital informations- och kommunikationskanal som tillkommit på senare tid är sociala medier och användningen av denna kanal har ökat under de senaste åren. Med sociala medier menas elektroniska mötesplatser där användaren själv lägger upp ett användarkonto med en profil med valfri mängd information om sig själv och sedan har kontakt med andra användare via internet. Ett exempel på en digital mötesplats med dessa egenskaper är Facebook. (Stakston 2010, 30.) Safko (2012, 3) definierar sociala medier som de medier människor använder för att vara sociala. I och med de sociala medierna har offentliga organisationer goda möjligheter att ägna sig åt tvåvägskommunikation och enligt Ström är den stora fördelen med att kommunicera via sociala medier att ”både mångfaldigandekostnaden och distributionskostnaden är lika med noll eller nära noll” (Ström 2010, 10). Med detta menas att för små organisationer och sådana som inte vill satsa stora mängder pengar på att marknadsföra sig själva eller vill sprida ut information till många mottagare samtidigt är användningen av sociala medier ett bra sätt att marknadsföra sig, eftersom det i praktiken är gratis. På till exempel Facebook är det förvisso möjligt att genom att betala en summa pengar för att ytterligare marknadsföra sina inlägg, men i praktiken är det mycket möjligt att klara sig utan det.

Vidare förhåller det sig så att många företag strävar efter att uppnå ”viral spridning” (Ström 2010, 19) och genom att människor tipsar varandra och sprider rykten kan företagen nå ut med sitt budskap till allt flera människor, vilket också gäller för organisationer inom den offentliga sektorn. En av grundtankarna bakom informationsspridning är att så många medborgare som möjligt ska vid behov få ta del av informationen och då är sociala medier ett ypperligt alternativ. Stakston (2010, 17) hävdar att demokratin i ett samhälle stärks om informationsutbytet får ske fritt. Ett fritt informationsbyte ligger också som grund för den

elektroniska utvecklingen inom den offentliga sektorn och därför pågår arbetet med att ta fram en social mediepolicy för svenska myndigheter. Elektroniska sociala medier är ett av verktygen som kan användas för att stärka informationsutbytet, eftersom det är en så smidig och lätthanterlig plattform, vilket gäller hela den offentliga sektorn, såväl beslutsfattare som tjänstemän. Politikerna måste hela tiden föra sin dialog med medborgarna genom att använda den plattform där medborgarna finns, annars väljer de någon som på ett bättre sätt kommunicerar med dem (Stakston 2010, 67). Följaktligen måste politikerna, liksom de övriga organisationerna inom den offentliga sektorn, anpassa sig till medborgarnas krav och därmed ta steget ut i den svindlande värld som sociala medier erbjuder.

Vid planeringen av en interaktiv webbplats är det viktigt att tänka på att tjänsten ska vara användbar, högklassig och fungerande för alla användare (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 34). Tjänsten ska med andra ord vara lättillgänglig, simpel och snabb att använda och innehålla få uppenbara brister. Vidare finns det många olika sätt att införa interaktion på kommunens webbplatser. Det allra viktigaste är att medborgaren ska ges möjlighet att lämna in respons till kommunen. Även bland annat sociala medier, med funktioner som till exempel chattfunktioner, diskussionsforum, medborgar- och användarråd på webben, information om pågående projekt och möjlighet för medborgaren att kommentera projektet och uppföljning av debattartiklar är viktiga källor till växelverkan på internet. (Krogell-Magni och Hagerlund 2010, 34-35.) Utöver respons är sociala medier en viktig form för tvåvägskommunikation mellan den offentliga sektorn och medborgaren.

Krogell-Magni och Hagerlund (2010, 37) hävdar att det via sociala medier är möjligt att både marknadsföra kommunen och förbättra gemenskapen mellan invånarna. Det är följaktligen frågan om en mångfacetterad plattform som är användbar i många avseenden. Via sociala medier kan kommuner, detta gäller för övrigt också alla andra verksamhetsformer inom den offentliga sektorn, sprida ut information direkt till medlemmarna i nätverket, bjuda in invånare till diverse evenemang, underlätta rekrytering och erbjuda tjänster, såsom rådgivning, åt kommunmedlemmarna. Safko (2012, 6) skriver att sociala medier har medfört ett nytt sätt att marknadsföra sig och numera lyckas försäljningen bäst om försäljaren först lyssnar, sedan försöker förstå kundernas konversation och i sista hand aktivt försöker sälja. Både den privata och den offentliga sektorn strävar efter att marknadsföra sig själva och sina produkter. Deras marknadsföringsbehov kan således konstateras vara ganska snarlika och därför kan även den offentliga sektorn använda sig av sociala medier för att marknadsföra sig. De sociala



medierna erbjuder en uppsjö av möjligheter för medborgarna att följa med verksamheten och beslutsfattandet i kommuner och övriga verksamhetsformer inom den offentliga sektorn, vilket i sin tur leder till fler tillfällen för den offentliga sektorn att marknadsföra sig åt kommuninvånarna.

Vem är det då som använder sociala medier? Enligt en undersökning publicerad av Statistikcentralen (2016c) hade 59 procent av befolkningen i Finland registrerat sig på någon social medieplattform, och 56 procent hade använt sociala medier inom de tre senaste månaderna och 47 procent hade följt med sociala medier dagligen. Nästan hälften av befolkningen använder med andra ord sociala medier dagligen vilken innebär att också denna elektroniska informationskanal används flitigt. Enligt undersökningar (Statistikcentralen 2016d; Statistikcentralen 2016e) använde de allra flesta sociala medier till att vara sociala med vänner och släktingar och för hobbybruk. Hälften medgav att de använde sociala medier för att hålla kontakten till vänner och 34 procent att de vill hålla kontakt med släktingar och använda sociala medier i hobby syfte. Däremot sa sig endast ungefär var tionde använda sociala medier för att delta i samhälleliga frågor och debatter eller politik.

Av befolkningen som är mellan 16-44 år gammal hade tre fjärdedelar av befolkningen använt sociala medier inom de tre senaste månaderna. Av de äldre, i detta fall de som är 75-89 år gamla, hade däremot endast fem procent använt sociala medier inom de tre senaste månaderna och endast sex procent av samma åldersgrupp hade ens registrerat sig på någon social media. Kvinnorna hade använt sociala medier inom de tre senaste månaderna snäppet mera än männen, 58 respektive 54 procent, och högtbildade hade använt sociala medier mera än personer med lägre utbildning. Två tredjedelar av medborgarna med hög utbildning hade använt sociala medier inom de tre senaste månaderna, medan endast 43 procent av de som har grundskoleutbildning hade gjort det. Användningen av sociala medier var också vanligare i större städer än på landsbygden. I större städer hade 59 procent av befolkningen använt sociala medier inom de tre senaste månaderna och av landsbygdsbefolkningen hade 43 procent använt sociala medier. (Statistikcentralen 2016c.) Härmed kan sägas att också sociala medier är en informationskanal som invånarna använder flitigt, vilket medför att kanalen är relevant för informationsspridning.

### 2.2.6 Sammanfattning

Sammanfattningsvis är kommunikation ett område med många funktioner, men i sin allra enklaste form består kommunikation av en avsändare som via en överföringskanal sänder ett meddelande till en mottagare, som förhoppningsvis tolkar meddelandet så som det var avsett. Det existerar dock mer komplexa former av kommunikation; det finns skillnader mellan envägskommunikation, det vill säga informationsspridning, och tvåvägskommunikation, såsom samtal, respons och dylikt. I och med teknikens utveckling har också nya kommunikationskanaler utvecklats. Både de offentliga organisationernas informationsspridning och invånarnas medieanvändning har i mångt och mycket flyttat till de elektroniska plattformarna, som till exempel webbplatser. Också användningen av sociala medier som kanal för både informationsspridning och tvåvägskommunikation har ökat senaste tiden.

Vidare kan sägas att enbart envägskommunikation är ett område med många olika aspekter och ett delområde inom envägskommunikationen är informationsspridning, som i sin tur kan ske genom ett flertal olika kanaler. Dessa är bland andra dagstidningar, tryckta informationsblad, radio och tv, internet och webbplatser samt sociala medier, och via dessa kan invånarna på olika sätt ta del av information som kommunen vill framföra. De olika kanalerna kan sedan grupperas på olika sätt, till exempel i elektroniska och icke-elektroniska kanaler samt egna och allmänna kanaler.

### 2.3 Forskningsfrågor och hypoteser

Det kan konstateras att det har forskats en hel del om medborgarnas förtroende för politiska institutioner, däribland kommuner, och även forskats mycket kring sambandet mellan förtroende och kommunernas informationsspridning och kommuninvånarnas medieanvändning. Bland andra Strömbäck, Djerf-Pierre och Shehata (2015) har undersökt huruvida nyhetskonsumtion och förtroende har ett samband och eftersom deras undersökning visar att så faktiskt är fallet, även om Denters (2002) hävdar motsatsen, kan det anses vara befogat att undersöka huruvida det finns ett samband mellan medieanvändningen och medborgarnas förtroende i finländska kommuner. Min första huvudsakliga forskningsfråga är härmed:

*1) Finns det något samband mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunens verksamhet?*

Genom att ha bland andra Strömbäck (2015) och Ceron (2015), vars undersökningar visat att medieanvändning kan leda till högre politisk kunskap och politiskt deltagande, i åtanke är det befogat att förvänta sig att flitigare användning av medier för att tillskansa sig information om kommunens verksamhet leder till högre förtroende; det vill säga att kommuninvånarnas användning av informationskanaler leder till ett större förtroende för kommunen. Det innebär i sin tur att min hypotes är följande:

Hypotes 1: Det finns ett positivt samband mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen.

Vidare hävdar bland andra Norris (2004, 8) att dagstidningarna fortfarande är i stor användning men att också tv blivit populärare att använda som nyhetskälla. Därför är det befogat att undersöka huruvida användningen av olika kanaler leder till ett varierat förtroende för den kommunala verksamheten. Min andra huvudsakliga forskningsfråga är därmed:

*2) Kan användningen av olika informationskanaler medföra variation i förtroendet för kommunens verksamhet bland invånarna?*

Alenius (2016, 17) påpekar att kommunerna är skyldiga att i alla lägen informera invånarna om sin verksamhet och på grund av denna skyldighet kan den information som härstammar från kommunerna själva anses vara pålitlig och förtroendeingivande, vilket innebär att användningen av kommunens egna informationskanaler leder till större förtroende än användningen av övriga informationskanaler. Också Ceron (2015) hävdar att användningen av källor på internet, som anses vara trovärdiga, ger upphov till ett högre förtroende, medan användningen av sociala medier för att ta del av nyheter och information leder till att förtroendet är lägre, varefter det kan konstateras att användningen av trovärdiga elektroniska kanaler leder till högre förtroende. Därför bildas följande hypotes som ser ut på detta vis:

Hypotes 2: Användningen av kommunens egna och elektroniska informationskanaler leder till högre förtroende för kommunen bland kommuninvånarna.

Enligt Mishler och Rose (2001, 34-36) finns det olika källor som kan ge upphov till förtroende och att det finns diverse teoretiker som hävdar att individegenskaper alltid spelar in oberoende av om det är frågan om exogena eller endogena källor, och de nämner bland annat utbildning som en egenskap som kan komma att påverka hur stor tilliten till den offentliga sektorn är.

Olika typer av elektronisk kommunikation (Statistikcentralen 2016b), sociala medier (Statistikcentralen 2016c) och radio och tv (Hadenius och Weibull 1970, 216-217) används olika mycket av människor med olika bakgrund. Weibull (2015, 466-467) har därutöver skrivit att dagstidningar läses mindre av storstadsbor än av landsbygdsinvånare och sociala medier används i högre grad av yngre medborgare än av äldre (Statistikcentralen 2016c). Därför kan det förväntas att diverse individegenskaper påverkar användningen av informationskanaler såtillvida att invånare med vissa egenskaper använder en del informationskanaler oftare än invånare med andra egenskaper. Därmed uppstår en följdfråga, nämligen:

### *3) Påverkas förtroende och medieanvändning av individegenskaper?*

En del undersökningar, till exempel Statistikcentralens (2016b) undersökning om användningen av internet, har visat att bland annat ålder i viss mån är avgörande för användningen av diverse kommunikationskanaler, i detta fall att de yngre använder internet i högre grad än äldre. Enligt Mishler och Rose (2001, 34-36) kan åtminstone förtroende påverkas av individegenskaper, såsom kön och utbildning, trots att invånarna härstammar från samma kultur, till exempel landet Finland. Denters (2002), som undersökte förtroende i kommuner av olika storlekar, resultat är av intresse och bäddar för att förväntningen att kommunstorlek har en inverkan på förtroendet uppfylls och av den orsaken är det befogat att anta att individegenskaper kommer att påverka såväl kommuninvånarnas förtroende för kommunernas beslutstagande och verksamhet som deras användning av olika kommunikationskanaler. Därför kan det förväntas att kommunstorlek och individegenskaperna kön, ålder och utbildning både kan leda till ett högre förtroende för kommunen och dess verksamhet och leda till en flitigare användning av informationskanaler.

## 3. Metod och material

### 3.1 Material

Den databas som använts som underlag för denna undersökning är resultatet av en enkät som skickats ut till kommuninvånarna i 40 utvalda finländska kommuner. Till de utvalda kommunerna hör såväl sammanslagna kommuner, samarbetskommuner som stadsregioner och övriga kommuner. Enkäten skickades ut som en del av kommunreformprojektet PARAS, egentligen kunta- ja palvelurakenneuudistus som på svenska betyder kommun- och servicestrukturreformen och förkortas KSSR, och dess utvärderingsprojekt ARTTU. ARTTU-projektet kom till för att utvärdera hur bra kommun- och servicesstrukturreformerna, som inleddes år 2005, hade lyckats i de kommuner som reformerats. Inom ramarna för projektet skickades enkäter ut till både invånare och beslutsfattare i såväl reformerade kommuner som kommuner som inte har reformerats. Enkäten skickades under hösten 2011, inom ramarna för ARTTU-projektet, ut per post till sammanlagt 30 900 kommuninvånare. Av dessa hörde 28 100 till de 40 kommuner som deltar i utvärderingsprojektet ARTTU och 2 800 invånare valdes ut enligt andra kriterier. (Pekola-Sjöblom 2014, 22.) I tabeller, figurer och dylikt hänvisar jag till att jag använder mig av denna enkätbaserade databas som underlag genom att beteckna den som (ARTTU 2011).

Av de 30 900 invånare som enkäten sändes ut till fyllde 11 268 kommuninvånare i och skickade tillbaka den, vilket innebär att 40,1 procent av de som fick hem enkäten i brevlådan svarade på den. Fem personer har emellertid inte uppgett sin hemkommun. Enkäten skickades ut enligt den svarandes modersmål på både finska, 92 procent av urvalet, och svenska, åtta procent av urvalet, och den skickades ut till ungefär lika många kvinnor som män och ungefär lika många invånare i olika åldrar. Kvinnorna svarade dock flitigare än männen på enkäten, 54,2 procent mot 45,8 procent och äldre invånare var ivrigare att svara på enkäten än yngre dito. Invånarna som var bosatta i kommuner med 50 001-100 000 invånare var överrepresenterade vad gäller hur många personer enkäten skickades ut till, men svarsfrekvensen var lika hög för denna kommunstorlek som för både mindre och större kommuner, det vill säga ungefär 40 procent. (Pekola-Sjöblom 2014, 24-29.)

Inom ramarna för ARTTU-enkäten fick kommuninvånarna svara på ett flertal olika frågor och ta ställning till en mängd olika påståenden. Av dessa har åtta påståenden valts ut för att

kunna belysa olika aspekter av kommuninvånarnas förtroende för kommunerna. De åtta olika påståendena om förtroende som valts ut:

- *Det informeras tillräckligt om den kommunala servicen*
- *Det informeras tillräckligt om beslut som fattas i min kommun*
- *Allt som allt är den kommunala beslutsprocessen rättvis och behandlar de olika befolkningsgrupperna likvärdigt*
- *I min kommun lyssnar man till invånarnas åsikter*
- *Mycket kunde göras bättre i skötseln av kommunens angelägenheter*
- *Jag litar på att de politiska beslutsfattarna i min kommun kan utveckla kommunen*
- *Jag tror att de förtroendevalda i kommunen helt uppriktigt arbetar för kommunens bästa*
- *Kommunen beslutsfattare tar på ett bra sätt ansvar för livsförutsättningarna i min kommun*

Dessa påståenden har valts ut eftersom de dels belyser om det enligt invånarna själva informeras tillräckligt om den kommunala verksamheten och dels anger ett mått på förtroende för såväl kommunen i allmänhet som de förtroendevalda i kommunen. Att de två första påståendena, kring huruvida kommuninvånarna själva anser att det informeras tillräckligt om den kommunala verksamheten och beslutsfattandet i kommunen, har tagits med beror på att tillfälle gavs. Förvisso är jag medveten om att det kanske inte är något vidare mått på förtroende, men hävdar ändå att invånarnas tillfredsställelse med informationsspridningen kan kopplas samman med deras förtroende för kommunens verksamhet och därför är det motiverat att inkludera även denna aspekt.

För analysen av informationskanaler erbjuder materialet dessa sju kanaler:

1. Dagstidningar
2. Kommunens eget informationsblad eller andra informationsblad som delas ut i hemmet
3. Informationsblad från föreningar, organisationer eller det egna bostadsområdet
4. Radio eller tv
5. Kommunens webbsidor
6. Föreningars, organisationers eller det egna bostadsområdets webbsidor
7. Sociala medier

Bland dessa kanaler finns både elektroniska och icke-elektroniska informationskanaler och här återfinns också både kommunens egna och övriga informationskanaler. Dagstidningar och kommunens eget samt andra organisationers och företags informationsblad utgör de icke-elektroniska informationskanalerna och de övriga kategoriseras som elektroniska informationskanaler. Till kommunens egna informationskanaler kan kommunens eget informationsblad och kommunens webbsidor räknas och de andra kanalerna tillhör kategorin övriga kanaler.

Det är förvisso möjligt att hävda att användningen av organisationers, föreningars och det egna bostadsområdets webbsidor och deras tryckta informationsblad är av något ringa betydelse för sammanhanget men Nygren och Leckner (2016, 329-330) hävdar att hyperlokala medier blivit vanligare och syftet med att ha med denna kanal är att lyfta fram bostadsområdets informationsblad och webbsidor som en form av hyperlokala medier. Dessutom, som senare kommer att redovisas, används ändå dessa kanaler förbluffande ofta och därmed är det motiverat att inkludera dem i undersökningen.

Enkäten skickades ut år 2011 och datamaterialet som den resulterade i kan således tänkas vara något föråldrat, men eftersom syftet med denna avhandling är att på ett allmänt plan försöka slå fast om det existerar ett samband mellan medieanvändning och förtroende utgör inte tidpunkten någon större skillnad. Det är möjligt att till exempel användningen av internet och sociala medier har ökat sedan enkäten blev besvarad, men eftersom det främsta målet med undersökningen inte är att undersöka vilka medier som används och hur mycket, utan snarare vad användningen kan leda till, är detta inte ett problem.

## 3.2 Metod

I denna avhandling används en kvantitativ analysmetod, eftersom urvalet består av en databas med 11 268 svar. Enligt Esaiasson, Gilljam, Oscarsson och Wägnerud (2007, 223) byggs begreppet kvantitativ innehållsanalys upp av två delar; kvantitativ innebär att uppgifterna, som kan härledas i urvalet, är jämförbara med varandra och därtill så många att resultatet kan uttryckas med hjälp av siffror och med innehållsanalys menas att undersökningen av innehållet kan framställas antingen skriftligt, muntligt eller bildmässigt. Detta innebär således att kvantitativ innehållsanalys kan definieras som en undersökning av ett innehåll som består av så pass många uppgifter att resultatet kan uttryckas med hjälp av siffror, och denna databas kan anses vara tillräckligt stor för det. I denna avhandling utförs alla analyser med det statistiska analysprogrammet IBM SPSS Statistics.

I analysens första skede granskas individegenskaper och tre egenskaper hos de svarande har valts ut, nämligen kön, ålder, utbildning och dessutom inkluderas invånarantalet i kommunen. Dessa har valts ut eftersom de kan anses vara av grundläggande karaktär och eftersom det ur den teoretiska referensramen har kunnat härledas att dessa egenskaper tidigare kunnat användas för att skilja på medborgarna och eftersom de hittas i datamaterialet.

I analysens andra skede undersöks sambandet mellan medieanvändning och förtroende dels genom en medelvärdesanalys och dels genom en regressionsanalys. Med hjälp av medelvärdesanalysen undersöks huruvida användningen av fler mediekkanaler leder till en positivare inställning gentemot kommunen och med regressionsanalysen undersöks om kommuninvånarnas medieanvändning, och ett antal kontrollvariabler, påverkar deras förtroende för kommunen. Resultaten från både medelvärdesanalysen och regressionsanalysen kommer att vara liktydiga.

I det tredje skedet av analysen undersöks vilka grupper av informationskanaler som kan anses leda till ett högre förtroende. Grupperna som används är elektroniska och icke-elektroniska informationskanaler samt kommunens egna och övriga allmänna informationskanaler. Med hjälp av regressionsanalyser fås olika resultat, som sedan jämförs med varandra för att klargöra vilka informationskanaler som kan anses leda till en positiv inställning och högt förtroende gentemot kommunen.

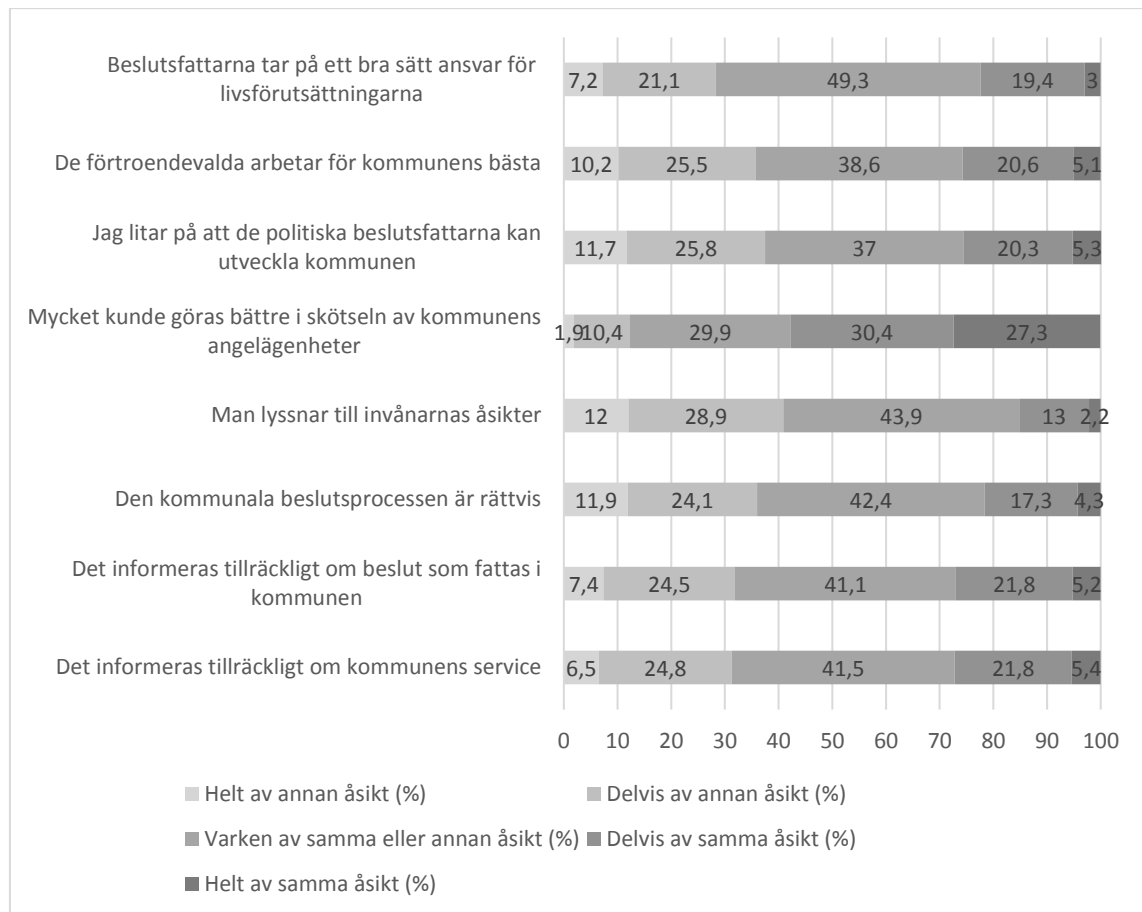


## 4. Förtroende och individegenskaper

Kommuninvånarnas förtroende gentemot kommunens verksamhet kan mätas på olika sätt. Härnäst följer en analys enligt svarsfrekvens och därefter enligt individegenskaper. För analysen av kommuninvånarnas förtroende för den kommunala verksamheten har, som tidigare nämndes, åtta påståenden som invånarna fått ta ställning till i enkäten valts ut, eftersom de anses representera olika aspekter av förtroende.

### 4.1 Invånarnas förtroende för kommunen

För att kunna analysera förtroendevariabeln börjar jag med att ta reda på svarsfrekvensen för de olika svarsalternativen på de åtta påståendena jag valt ut för att representera kommuninvånarnas förtroende för kommunens informationsspridning, service och beslutsfattande. När kommuninvånarna har svarat på enkäten har de för varje påstående haft möjlighet välja mellan svarsalternativen ”helt av annan åsikt”, ”delvis av annan åsikt”, ”varken av samma eller annan åsikt”, ”delvis av samma åsikt” och ”helt av samma åsikt”. I figur 1 syns hur stor andel som svarat de olika alternativen på varje påstående.



Figur 1. Svartsfördelningen på de åtta påståendena om förtroende (ARTTU 2011) N = 11 268

Utgående från figur 1 kan konstateras att kommuninvånarna över lag varken är av samma eller avvikande åsikt om påståendet eller i någon mån misstror kommunerna. Det kan sägas att det är ganska få som är av helt annan eller helt samma åsikt i frågorna, utan de allra flesta är av varken samma eller annan åsikt. Det är värt att notera att i sju av påståendena är alternativerna ”delvis av samma åsikt” och ”helt av samma åsikt” kännetecknande för ett stort förtroende emedan en avvikande åsikt om det fjärde påståendet ”Mycket kunde göras bättre i skötseln av kommunens angelägenheter” är ett mått på stort förtroende.

I Figur 1 visas att majoriteten av de finländska kommuninvånarna varken är av samma eller annan åsikt om de politiska beslutsfattarna i kommunen, men de som är av helt eller delvis annan åsikt är fler än de som är av helt eller delvis samma åsikt. Ett exempel är påståendet ”Jag tror att de förtroendevalda i kommunen helt uppriktigt arbetar för kommunens bästa” där 38,6 procent har svarat att de är av varken samma eller annan åsikt. Vidare har 25,5 procent svarat att de är delvis och 10,2 procent svarat att de är av helt annan åsikt, vilket

kan jämföras med att 20,6 procent har svarat att de är delvis och endast 5,1 procent att de är av helt samma åsikt.

Kommuninvånarna är i allmänhet varken av samma eller annan åsikt gällande påståendena som berör kommunens verksamhet. Förvisso är de som är helt eller delvis av annan åsikt fler än de som är helt eller delvis av samma åsikt. Ett exempel är påståendet ”I min kommun lyssnar man till invånarnas åsikter” där nästan hälften, närmare bestämt 43,9 procent, är varken av samma eller annan åsikt medan 28,9 procent är delvis och 12 procent helt av annan åsikt och 13 procent delvis och endast 2,2 procent helt av samma åsikt. Till denna kategori hör det fjärde påståendet ”Mycket kunde göras bättre i skötseln av kommunens angelägenheter”, som sticker ut på några olika sätt. För det första visar, som sagt, en avvikande åsikt på stort förtroende och för det andra är många kommuninvånare helt eller delvis av samma åsikt. Hela 30,4 procent är delvis och 27,3 är helt av samma åsikt, 29,9 procent är av varken samma eller annan åsikt medan 10,4 procent är delvis och endast en procent är helt av samma åsikt, vilket följaktligen innebär att endast en procent av kommuninvånarna anser att det inte finns något att förbättra i kommunerna medan nästan två av tre kommuninvånare anser att det finns många saker i kommunen som kunde skötas bättre.

Samma mönster, som för de två första påståendena i förra kategorin, kan skönjas också i de påståenden som berör den kommunala informationsspridningen. Gällande tillräcklig information är över 40 procent varken av samma eller annan åsikt om det informeras tillräckligt om kommunens service och beslut som fattats. De som anser att det inte informeras tillräckligt är ändå något fler än de som anser att det gör det och av de svarande är 21,8 procent delvis och ungefär 5 procent helt av åsikten att det informeras tillräckligt emedan ungefär 24 procent är av delvis annan åsikt och 7 procent är av helt annan åsikt.

Sammanfattningsvis kan sägas att även om ganska få är av helt samma eller helt annan åsikt, utan den övervägande majoriteten befinner sig någonstans i mitten på skalan, har de finländska kommuninvånarna en låg nivå av förtroende för kommunen och dess verksamhet. På alla påståenden är de negativt inställda åsikterna fler än de positivt inställda, vilket med andra ord innebär att förtroendet för de finländska kommunerna bland invånarna är ganska lågt.

## 4.2 Tillfredsställelse med informationsmängden enligt individegenskaper

I stöd av den teoretiska referensramen har det kunnat konstateras att kommuninvånarna över lag inte har ett särdeles stort förtroende för informationsspridningen och beslutsfattandet i kommunen samt kommunens verksamhet. Men informeras invånarna tillräckligt om vad som är på gång i kommunerna? I ARTTU-enkäten fick invånarna ta ställning till påståenden gällande huruvida de anser att det informeras tillräckligt om både kommunens service och om beslut som fattas i kommunen. Frågorna som valts till denna analys är ”Det informeras tillräckligt om den kommunala servicen” och ”Det informeras tillräckligt om beslut som fattas i min kommun”. Med hjälp av dessa frågor är det möjligt att svara på vilka av kommuninvånarna som tycker att det informeras tillräckligt om den kommunala verksamheten.

Analysen kan utföras med hjälp av en korstabell, som anger sambandet mellan olika variabler. I detta fall anger tabellen vilket samband de som har svarat ”delvis av samma åsikt” och ”helt av samma åsikt” har med kommunstorlek och individegenskaperna ålder, kön och utbildning. I klarspråk anges hur stor andel av invånarna, som innehar vissa egenskaper, som har svarat att de i någon mån håller med om att det informeras tillräckligt om såväl kommunernas service som beslut som fattas.

Egenskapen kön består av män och kvinnor, eftersom kommuninvånarna inte kunde välja något annat alternativ. De övriga egenskaperna ålder, utbildning och kommunstorlek är vardera indelade i sex olika grupper. De olika informationskanalerna är samtliga indelade i samma fem delar som tidigare, det vill säga ”helt av annan åsikt”, ”delvis av annan åsikt”, ”varken samma eller annan åsikt”, ”delvis av samma åsikt” och ”helt av samma åsikt”. I tabell 1 redovisas resultatet som en summa av alternativen ”delvis av samma åsikt” och ”helt av samma åsikt”. Orsaken till att endast dessa svarsalternativ har valts är att meningen är att påvisa vilka individer som anser att det informeras tillräckligt om den kommunala verksamheten.

Tabell 1. Indelning av invånarna som svarat att de är ”helt av samma åsikt” eller ”delvis av samma åsikt” angående kommunens informationsspridning enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011)

		<b>Det informeras tillräckligt om den kommunala servicen (%)</b>	<b>Det informeras tillräckligt om beslut som fattas i min kommun (%)</b>
<b>Kön</b>	Män	27,2	27,4
	Kvinnor	27,2	26,6
<b>Ålder</b>	18-29 år	22,2	18,0
	30-39 år	24,2	22,6
	40-49 år	25,3	24,2
	50-59 år	25,9	26,7
	60-69 år	28,1	30,0
	70-80 år	37,5	39,1
	<b>Utbildning</b>	Folk-, grundskola	30,6
	Student-, yrkesskolexamen	24,0	22,8
	Examen från institut	26,0	26,7
	Lägre högskoleexamen	24,5	23,0
	Högre högskoleexamen	33,9	30,6
	Övrig utbildning	24,7	26,8
<b>Kommunstorlek</b>	Under 5 000	34,2	35,3
	5 001-10 000	28,4	29,0
	10 001-20 000	31,6	29,8
	20 001-50 000	26,0	27,4
	50 001-100 000	25,8	25,1
	Över 100 000	25,2	23,9
	<b>Antal (N)</b>		10 457-10 563

I tabell 1 framkommer att det inte informeras tillräckligt om kommunens verksamhet. Endast mellan 20 och 30 procent anser att de har fått tillräckligt med information om vad som sker i kommunen och över lag är det svårt att hitta mönster i åsikterna om tillräcklig information baserat på individegenskaper. Endast ålder verkar ha någon inverkan och de äldre tycks, i högre grad än de yngre anse, att det informeras tillräckligt. Av personer i åldern 70-80 år anser 37,5 procent att det informeras tillräckligt om servicen och 39,1 procent att det informeras tillräckligt om beslut som fattas i kommunen. Bland de yngre åldersgrupperna har endast ungefär 20 procent svarat att de är helt eller delvis av samma åsikt.

Män och kvinnor tycker nästan exakt likadant; ungefär 25 procent av både männen och kvinnorna svarade att de är helt eller delvis av samma åsikt på båda frågorna. Av invånare med högre högskoleexamen svarade flest att de tycker att det informeras tillräckligt. Något överraskande tyckte invånarna med folk- eller grundskoleutbildning i nästan lika hög grad att det informeras tillräckligt. Invånarna i kommuner med under 5 000 invånare anser att de är välinformerade och i dessa kommuner har ungefär 35 procent av invånarna svarat att de är helt eller delvis av samma åsikt, medan i till exempel kommuner med över 100 000 invånare har däremot endast ungefär 25 procent svarat att de är helt eller delvis av samma åsikt.

Det kan, med andra ord, baserat på tabell 1 sägas att mycket få anser att det informeras tillräckligt om kommunens service och om beslut som fattats i kommunen, men att personen som helt eller delvis anser att det nog förhåller sig så antingen är man eller kvinna och antingen har folk- eller grundskoleutbildning och med stor sannolikhet är en äldre person som är bosatt i en mindre kommun.

### 4.3 Förtroende enligt individegenskaper

Tidigare konstaterades att de finländska kommuninvånarna inte har ett alltför stort förtroende för kommunerna och då kan man fråga sig om det finns invånare med vissa egenskaper som ändå har ett större förtroende än andra, vilket kan analyseras med hjälp av en korstabell. I detta fall analyseras vilket samband de olika påståendena om förtroende har med kommunstorlek och individegenskaperna kön, ålder och utbildning.

De sex påståendena om förtroende är indelade i två olika grupper. Den första gruppen består av påståenden rörande förtroende för kommunen i allmänhet. Den andra gruppen består av påståenden gällande förtroende för kommunens beslutsfattare. Eftersom frågan ”Mycket kunde göras bättre i skötseln av kommunens angelägenheter” är ställd så att den som är av annan åsikt har större förtroende än de som svarat att de är av samma åsikt, visas i stället andelen som svarat att de är av ”helt annan åsikt” och ”delvis av annan åsikt” i tabell 2. Det bör påpekas att det är svårt att avgöra om det förhåller sig så att invånarna som svarat att de är av annan åsikt, med andra ord att lite kunde göras bättre i kommunen, är av den åsikten eftersom de är nöjda eller eftersom de anser läget vara hopplöst. I denna avhandling tolkas svaret ändå som att invånarna är nöjda och inte ser något som borde skötas bättre.

Tabell 2. Indelning av invånarna som svarat att de är ”helt av samma åsikt” eller ”delvis av samma åsikt” angående verksamheten i kommunen enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011)

		<b>Den kommunala beslutsprocessen är rättvis och behandlar alla lika (%)</b>	<b>I min kommun lyssnar man till invånarnas åsikter(%)</b>	<b>Mycket kunde förbättras i skötseln av kommunens angelägenheter (%)</b>
<b>Kön</b>	Män	23,5	15,7	12,6
	Kvinnor	19,9	14,7	12,2
<b>Ålder</b>	18-29 år	19,9	13,2	14,0
	30-39 år	18,7	14,0	12,2
	40-49 år	18,7	14,4	11,7
	50-59 år	19,3	13,8	11,9
	60-69 år	23,1	15,0	12,8
	70-80 år	30,3	22,0	12,0
<b>Utbildning</b>	Folk-, grundskola	24,5	16,2	12,8
	Student-, yrkesskolexamen	19,8	13,5	10,7
	Examen från institut	20,5	15,3	11,7
	Lägre högskoleexamen	21,1	14,2	13,5
	Högre högskoleexamen	22,3	17,0	16,0
	Övrig utbildning	20,1	15,9	13,4
<b>Kommunstorlek</b>	Under 5 000	30,6	24,8	18,1
	5 001-10 000	21,8	14,6	11,2
	10 001-20 000	26,4	20,5	15,6
	20 001-50 000	24,8	17,3	12,3
	50 001-100 000	17,9	12,1	10,6
	Över 100 000	17,5	10,9	11,7
<b>Antal (N)</b>		10 512-10 619	10 520-10 631	10 544-10 658



Ur tabell 2 framkommer att förtroendet för den kommunala verksamheten inte är särskilt stort. Påståendet **allt som allt är den kommunala beslutsprocessen rättvis och behandlar de olika befolkningsgrupperna likvärdigt** genererar lite större förtroende av män än av kvinnor eftersom 23,5 procent av männen är av helt eller delvis samma åsikt medan 19,9 procent av kvinnorna är det. Av de allra äldsta kommuninvånarna som svarat på enkäten anser 30,3 procent att beslutprocessen är rättvis och av invånarna i de andra åldersgrupperna anser endast ungefär 20 procent att beslutprocessen är rättvis. Personer med högre utbildning är i något högre grad nöjdare med beslutprocessen än personer med lägre utbildning, till exempel anser 22,3 procent av invånare med högre högskoleutbildning att beslutprocessen är rättvis emedan 19,8 procent av invånarna med student- eller yrkeskolexamen tycker så. Det finns ändå ett undantag. Av invånarna med folk- eller grundskoleutbildning anser nämligen en fjärdedel att beslutprocessen är rättvis. Invånarna som bor i mindre kommuner anser i högre grad att beslutprocessen är rättvis än invånarna i stora kommuner och till exempel anser 30,6 procent av invånarna i kommuner med färre än 5 000 invånare att den är rättvis medan endast 17,5 procent av invånarna i kommuner med över 100 000 invånare anser det. Undantaget är ändå invånarna i kommuner med 5 001-10 000 invånare där endast 21,6 procent av invånarna anser att beslutprocessen är rättvis.

Männen och kvinnorna är i ungefär lika hög grad av samma åsikt om påståendet **i min kommun lyssnar man till invånarnas åsikter**. Av männen är 15,7 procent och av kvinnorna är 14,7 procent helt eller delvis av samma åsikt. Även här tycker de allra äldsta att kommunerna lyssnar till invånarnas åsikter, 22,0 procent tycker så. I de andra åldersgrupperna varierar det mellan 13,2 och 15,0 procent. Av invånarna med högre högskoleexamen anser flest att invånarnas åsikter tas i beaktande. Av dem anser 17,0 procent att det förhåller sig så, vilket kan jämföras med att endast 13,2 procent av invånarna med student- eller yrkeskolexamen tycker så. Invånarna i mindre kommuner anser att deras åsikter lyssnas till, eftersom 24,8 procent i kommuner med färre än 5 000 invånare anser att deras åsikter blir hörda, vilket kan jämföras med till exempel 10,9 procent av invånarna i kommuner med över 100 000 invånare. Ett undantag är emellertid kommuner med 5 001-10 000 invånare där endast 14,6 procent av invånarna anser att kommunen lyssnar till deras åsikter.

Påståendet **mycket kunde göras bättre i skötseln av kommunens angelägenheter** är, som sagt, formulerat så att de som är av annan åsikt har större förtroende än de som är av

samma åsikt. Ungefär 12 procent av både männen och kvinnorna är nöjda med skötseln av kommunens angelägenheter. De allra yngsta invånarna är mest nöjda med skötseln av kommunens angelägenheter. Av dem har 14,0 procent svarat att de är nöjda medan andelen nöjda invånare i de andra ålderskategorierna är ungefär 12 procent. Invånarna med högre högskoleexamen är mest nöjda med skötseln av kommunens angelägenheter och av dem anser 16,0 procent att de sköts bra, medan till exempel 11,7 procent av invånare med examen från institut tycker så. Samma mönster beträffande kommunstorlek gäller för detta påstående som för de andra påståendena, nämligen att invånarna i de mindre kommunerna är nöjdare än i de större och till exempel är 18,1 procent av invånarna i kommuner med färre än 5 000 invånare och endast 10,6 procent av invånarna i kommuner med 50 001-100 000 invånare nöjda med skötseln av den kommunala servicen.

Sammanfattningsvis kan det, baserat på tabell 2, konstateras att förtroendet över lag för kommunens verksamhet är ganska lågt, men att personen, som anser att den kommunala beslutsprocessen är rättvis, med stor sannolikhet är en äldre man med folk- eller grundskoleutbildning, som är bosatt i en mindre kommun. På motsvarande sätt kan det, baserat på tabell 3, sägas att personen, som anser att kommunen lyssnar till invånarnas åsikter, antingen är en man eller en kvinna och med stor sannolikhet är en äldre person med antingen folk- eller grundskoleutbildning eller högre högskoleexamen, som är bosatt i en kommun med färre än 5 000 invånare. Slutligen kan det också hävdas att personen, som är nöjd med skötseln av kommunens angelägenheter, antingen är man eller kvinna och med stor sannolikhet är en yngre person med högre högskoleexamen, som är bosatt i en mindre kommun.

Den andra tabellen visar på förtroendet för de förtroendevalda i kommunen. Påståendena i enkäten gäller kommuninvånarnas åsikter om kommunens beslutsfattare, vilket här tolkas som de förtroendevalda politikerna i kommunen.

Tabell 3. Indelning av invånarna som svarat att de är ”helt av samma åsikt” eller ”delvis av samma åsikt” angående de förtroendevalda i kommunen enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011)

		<b>De politiska beslutsfattarna kan utveckla kommunen (%)</b>	<b>De förtroendevalda arbetar för kommunens bästa (%)</b>	<b>Beslutsfattarna tar på ett bra sätt ansvar för livsförutsättningar i kommunen (%)</b>
<b>Kön</b>	Män	26,4	25,9	23,3
	Kvinnor	24,7	25,5	21,5
<b>Ålder</b>	18-29 år	23,3	24,3	20,8
	30-39 år	22,4	22,6	21,4
	40-49 år	20,3	22,3	20,4
	50-59 år	21,7	21,7	18,7
	60-69 år	28,8	27,3	23,6
	70-80 år	37,1	37,6	31,4
	<b>Utbildning</b>	Folk-, grundskola	29,9	28,3
	Student-, yrkesskolexamen	22,1	22,0	18,6
	Examen från institut	25,3	26,1	22,3
	Lägre högskoleexamen	25,1	25,1	22,9
	Högre högskoleexamen	24,8	27,5	25,0
	Övrig utbildning	30,3	28,1	25,2
<b>Kommunstorlek</b>	Under 5 000	36,8	54,0	34,3
	5 001-10 000	24,6	27,1	23,5
	10 001-20 000	31,6	32,5	29,9
	20 001-50 000	27,7	27,2	22,8
	50 001-100 000	21,7	21,5	18,5
	Över 100 000	21,7	20,3	18,1
<b>Antal (N)</b>			10 492-10 689	10 452-10 556

Tabell 3 visar att förtroendet för de politiska beslutsfattarna över lag är något högre än förtroendet för kommunerna i allmänhet, men inte heller detta är någon alltför munter läsning. Männerna håller i något högre grad än kvinnor med om påståendet **jag litar på att de politiska beslutsfattarna i min kommun kan utveckla kommunen**. Av männen håller 26,3 procent och av kvinnorna 24,7 procent med påståendet. De äldre invånarna håller överlägset mest med påståendet och till exempel anser hela 37,1 procent av invånarna i åldern 70-80 år att beslutsfattarna kan utveckla kommunen, medan av invånarna i åldern 40-49 år tror däremot endast 20,3 procent att beslutsfattarna kan göra det. Invånare med folk- eller grundskoleutbildning (29,9 procent) och invånare med övrig utbildning (30,3 procent) tror att beslutsfattarna kan utveckla kommunen. Ju högre utbildning desto lägre är förtroendet. Undantaget hittas ändå bland invånare med student- eller yrkesskolexamen där endast 22,1 procent anser att beslutsfattarna kan utveckla kommunen, vilket är klart mindre än till exempel de 24,8 procent av invånare med högre högskolexamen som anser att det förhåller sig så. Förtroendet för beslutsfattarna är större i små kommuner än i stora, till exempel litar 36,8 procent av invånarna i kommuner med färre än 5 000 invånare på beslutsfattarna medan bara 21,7 procent i både kommuner med 50 001-100 000 och över 100 000 invånare gör det.

Ungefär en fjärdedel av både männen och kvinnorna håller med påståendet **jag tror att de förtroendevalda i kommunen helt uppriktigt arbetar för kommunens bästa**. Förtroendet för de förtroendevalda är lägst bland invånarna i åldern 50-59 år där endast 21,7 procent anser att de förtroendevalda arbetar för kommunens bästa. Av de äldre invånarna, till exempel i åldern 70-80 år, anser däremot 37,6 procent att kommunens bästa alltid är i åtanke och över lag är de äldre mer benägna att tycka att de förtroendevalda arbetar för kommunens bästa. Bland studenterna och invånare med yrkeskolexamen är förtroendet lägst, endast 22,0 procent, och i de andra kategorierna är det ungefär en fjärdedel som anser att det arbetas för kommunens bästa. Personer med folk- eller grundskoleutbildning och övrig utbildning är mest benägna att tro på att de förtroendevalda arbetar för kommunens bästa, 28,3 procent respektive 28,1 procent. Hela 54,0 procent av invånarna i kommuner med färre än 5 000 invånare anser att de förtroendevalda helt uppriktigt arbetar för kommunens bästa, vilket är utmärkande högt. Andelen nöjda invånare sjunker sedan stadigt och till exempel anser 32,5 procent av invånarna i kommuner 10 001-20 000 invånare och bara 20,3 procent av invånarna i kommuner med över 100 000 invånare att de förtroendevalda är pålitliga.

Männen anser i något högre grad än kvinnorna att påståendet **kommunens beslutfattare tar på ett bra sätt ansvar för kommunens livsförutsättningar** stämmer. Av männen anser 23,3 procent att de gör det och av kvinnorna 21,5 procent. De äldre invånarna anser i högre grad att beslutfattarna tar ansvar för livsförutsättningarna och till exempel anser 31,4 procent av invånarna i åldern 70-80 år att de gör det, vilket kan jämföras med 20,8 procent av invånarna i åldern 18-29 år. Allra lägst är förtroendenivån bland personer i åldern 50-59 år, endast 18,7 procent av dem anser att beslutfattarna tar ansvar för livsförutsättningarna. En fjärdedel av personer med folk- eller grundskoleutbildning och övrig utbildning och något överraskande personer med högre högskoleexamen anser att det tas ansvar för livsförutsättningarna i kommunen. Av personer med någon annan utbildning anser ungefär 22 procent och av personer med student- eller yrkesskoleexamen anser endast 18,6 procent att de gör det. Förtroendet är störst i kommuner med färre än 5 000 invånare och i kommuner med 10 001-20 000 invånare och av invånarna i den första kategorin anser 34,3 procent och av invånarna i den andra anser 29,9 procent att det är så. Förtroendet är minst i de största kommunerna, i till exempel kommuner med över 100 000 invånare anser endast 18,1 procent att beslutfattarna tar ansvar för livsförutsättningarna i kommunen.

För att sammanfatta detta kan det, utgående från tabell 3, sägas att förtroendet över lag för kommunens beslutfattare är ganska lågt, men något högre än för kommunens verksamhet i allmänhet. Personen, som litar på att kommunens beslutfattare kan utveckla kommunen, är med stor sannolikhet en äldre man med folk- eller grundskoleutbildning eller övrig utbildning, som är bosatt i en mindre kommun. På motsvarande sätt kan det, utgående från tabell 3, konstateras att personen, som tror att de förtroendevalda helt uppriktigt arbetar för kommunens bästa, antingen är en man eller en kvinna och med stor sannolikhet är en äldre person med antingen folk- eller grundskoleutbildning eller övrig utbildning, som helt klart är bosatt i en kommun med färre än 5 000 invånare. Slutligen kan det också sägas att personen, som anser att kommunens beslutfattare på ett bra sätt tar ansvar för livsförutsättningarna, med stor sannolikhet är en äldre man med antingen högre högskoleexamen, folk- eller grundskoleutbildning eller övrig utbildning, som är bosatt i en mindre kommun.

#### 4.4 Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan sägas att kommuninvånarna tycker att det dels informeras för lite både om kommunens verksamhet och om beslut som fattats i kommunens, dels finns mycket som kunde skötas bättre vad gäller kommunens angelägenheter och dels kan skönjas opålitliga drag hos de förtroendevalda. I allmänhet har mellan 15 och 30 procent av alla svarat att de helt eller delvis håller med påståendena och således är nöjda med den kommunala verksamheten. Det var också en majoritet som höll med om att mycket kunde göras bättre för att sköta kommunen angelägenheter. Det är svårt att säga varför förtroendet är så litet som det är, eftersom det, baserat på dessa tabeller, är svårt att hitta någon direkt orsak till det minskade förtroendet.

Baserat på Mishlers och Roses (2001, 34-36) tankar förväntades det att individegenskaperna skulle ha en inverkan på kommuninvånarnas förtroende för den kommunala verksamheten och förväntningarna uppfylldes till en viss mån. I individegenskaperna kön och utbildning kan inte något mönster skönjas; könsfördelningen är jämn i alla påståenden och i egenskapen utbildning kan inte hittas något mönster eftersom såväl de lågutbildade och de med någon typ av övrig utbildning som de med högre högskoleexamen tycks ha den högsta tilliten till kommunerna och deras verksamhet, emedan de med en utbildning på mellannivå har ett mindre förtroende. Det enda mönster som kan skönjas är att samma ojämna kurva tycks kunna hittas i svaren på alla påståenden, vilket leder till att de lågutbildade och de med högre högskoleexamen helt enkelt har högre tillit till kommunerna än andra.

Däremot fungerar ålder och kommunstorlek som uppdelande egenskaper och det är över lag de äldre som har större förtroende för kommunen och på nästan alla påståenden hade de två äldsta kategorierna störst andel svar där personen antingen helt eller delvis höll med påståendet. Samma gäller kommunstorlek; kommunmedlemmarna i större kommuner med över 50 000 invånare är klart missnöjdare med den kommunala verksamheten på alla fronter än sina gelikar i de mindre kommunerna. Således kan konstateras att förväntningarna, det vill säga att individegenskaper kan ha en inverkan på förtroendet, delvis uppfylldes eftersom några av egenskaperna faktiskt utgjorde en skillnad emedan andra inte utgjorde någon märkbar skillnad.

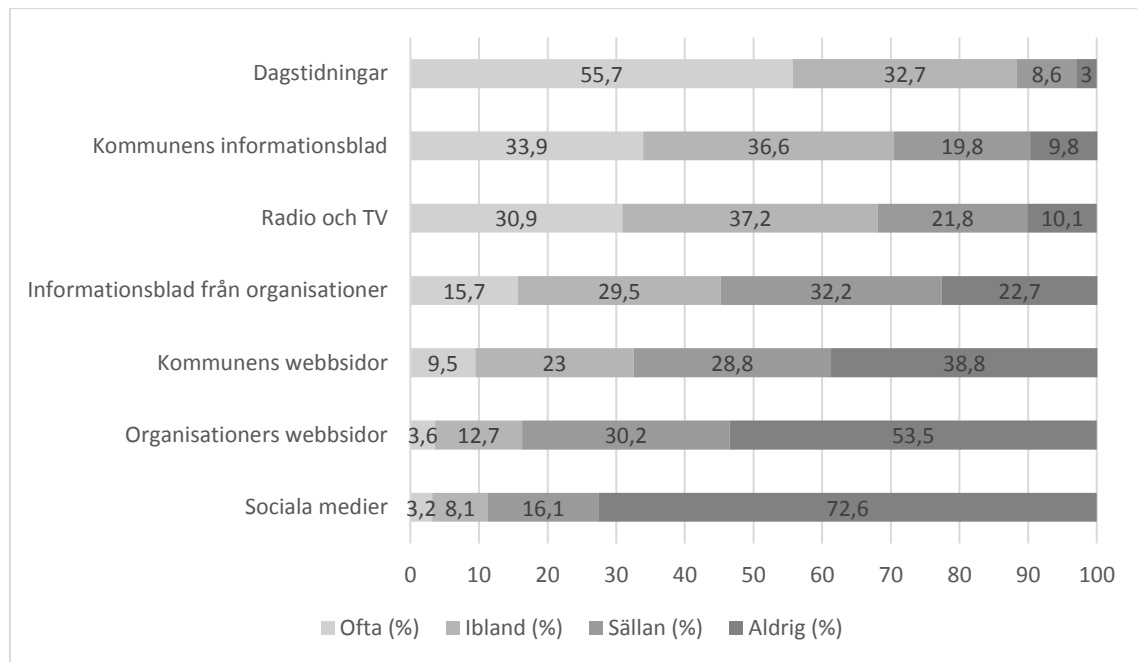
## 5. Medieanvändning och individegenskaper

De finländska kommuninvånarna använder olika kanaler för att ta del av information som kommuner sprider om sin verksamhet, en del läser dagstidningar emedan somliga använder internet. I ARTTU-enkäten skulle invånarna svara på i hur stor grad de använder sju olika kanaler för att ta del av information om kommunens verksamhet och beslutsfattande. Dessa kanaler är, som tidigare nämndes, dagstidningar, kommunens eget informationsblad eller andra informationsblad som delas ut i hemmen, informationsblad för föreningar, organisationer eller det egna bostadsområdet, radio och tv, kommunens egna webbsidor, andra föreningars webbsidor samt sociala medier.

### 5.1 Invånarnas användning av informationskanaler

För att ta reda på vilken informationskanal som har den högsta användningsfrekvensen görs en analys för att finna just detta i de olika kanalerna och i figur 2 visas svarsfrekvensen för de sju olika informationskanalerna. När kommuninvånarna har svarat på enkäten har de haft möjlighet välja mellan svarsalternativen ”ofta”, ”ibland”, ”sällan” och ”aldrig”. I tabellen syns hur stor andel som svarat de olika alternativen för varje informationskanal.

Med informationskanalen som i tabellen kallas ”kommunens informationsblad” avses utöver kommunens egna informationsblad också övriga informationsblad som delas ut i hemmet. Till kanalerna ”informationsblad från organisationer” och ”organisationers webbsidor” hör också informationsblad och webbsidor från föreningar och det egna bostadsområdet.



Figur 2. Svarsfördelningen på frågan ”Följer ni med verksamheten och beslutsfattandet i Er kommun genom följande kanaler?” (ARTTU 2011) N = 11 268

I figur 2 visas att dagstidningar är den informationskanal som används oftast, eftersom över hälften har svarat att de använder kanalen ofta och endast lite över tio procent har svarat att de sällan eller aldrig använder denna kanal. Informationskanalerna med näst högst och tredje högst användningsfrekvens är kommunens eget informationsblad och radio eller tv. Informationskanalen kommunens eget informationsblad används ofta av 33,9 procent av de svarande emedan radio och tv har använts ofta av 30,9 procent. Kring 70 procent av de svarande använder båda kanalerna ofta eller ibland.

De två informationskanaler som använts minst är organisationers webbsidor och sociala medier. Kanalen organisationers webbsidor används ofta i 3,6 procent av fallen och sociala medier endast 3,2 procent. Åtminstone åtta av tio av de svarande använder organisationers webbsidor och nästan nio av tio använder sociala medier sällan eller aldrig.

Mellan dessa båda ytterligheter finns kanalerna informationsblad från organisationer som används ofta av 15,7 procent av invånarna och kommunens webbsidor som används ofta av 9,5 procent. Kommunens egna webbsidor används därutöver aldrig av 38,8 procent av kommuninvånarna.

Kommunens egna informationskanaler används ändå oftare är organisationers, föreningars och bostadsrådets dito. Ändå är de båda allmänna kanalerna radio och tv och



dagstidningar åtminstone lika populära och dagstidningar till och med klart populärare än någon av kommunens egna informationskanaler, vilket kan bero på att läsning av dagstidningar samt radio- och tv-nyheter är populära informationskanaler. De elektroniska informationskanalerna verkar över lag vara mindre populära bland de svarande än de icke-elektroniska och där kan en tydlig skillnad skönjas.

## 5.2 Medieanvändning enligt individegenskaper

Som tidigare konstaterades är det vanligt att läsa om kommunens verksamhet och beslutsfattande i dagstidningar, emedan användningen av internet och sociala medier inte var lika utbredd. Då kan man fråga sig vem som använder vilken informationskanal. Med hjälp av en korstabell kan det analyseras och i detta fall analyseras vilket samband de sju olika informationskanalerna har med de olika egenskaperna som nämndes tidigare, ålder, kön, utbildning samt kommunstorlek.

De olika informationskanalerna är indelade i två olika grupper enligt en av de modeller som tidigare presenterades, det vill säga i elektroniska och icke-elektroniska informationskanaler. Den första gruppen är icke-elektroniska kanaler, det vill säga dagstidningar, kommunens eget informationsblad och organisationers informationsblad. Den andra gruppen är elektroniska informationskanaler, som består av radio eller tv, kommunens egna webbsidor, organisationers webbsidor och sociala medier. Denna indelning används i analysen för att tydliggöra resultatet.

Egenskapen kön är indelad enligt män och kvinnor. De övriga egenskaperna ålder, utbildning och kommunstorlek är vardera indelade i samma sex olika grupper som tidigare. De olika informationskanalerna är samtliga indelade i samma fyra delar som tidigare, det vill säga ”ofta”, ”ibland”, ”sällan” och ”aldrig”. I tabell 4 redovisas resultatet endast för kategorierna ”ofta” och ”ibland”. Orsaken till detta är att meningen är att påvisa vilka kanaler personer med olika egenskaper använder flitigt.

Tabell 4. Indelning av invånarna som använder de icke-elektroniska informationskanalerna ”ofta” eller ”ibland” enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011)

		<b>Dagstidningar (%)</b>	<b>Kommunens informationsblad (%)</b>	<b>Organisationers informationsblad (%)</b>
<b>Kön</b>	Män	87,8	65,7	40,9
	Kvinnor	89,0	74,4	48,6
<b>Ålder</b>	18-29 år	70,5	46,2	22,1
	30-39 år	83,0	63,7	38,6
	40-49 år	89,6	69,6	40,5
	50-59 år	91,3	74,4	48,2
	60-69 år	93,4	77,0	53,5
	70-80 år	91,9	79,2	57,2
	<b>Utbildning</b>	Folk-, grundskola	86,9	73,4
	Student-, yrkesskolexamen	83,6	64,0	39,4
	Examen från institut	93,2	76,5	50,8
	Lägre högskoleexamen	88,1	67,1	40,5
	Högre högskoleexamen	91,4	68,7	42,1
	Övrig utbildning	88,6	69,7	45,3
<b>Kommunstorlek</b>	Under 5 000	89,0	81,1	49,3
	5 001-10 000	90,2	70,2	43,2
	10 001-20 000	88,6	72,9	46,2
	20 001-50 000	90,4	68,1	44,6
	50 001-100 000	88,5	70,5	43,9
	Över 100 000	84,5	67,2	47,3
	<b>Antal (N)</b>		10 886-11 006	10 588-10 683

I tabell 4 framkommer att det är **dagstidningar** som är den högsta användningsfrekvensen bland de icke-elektroniska kanalerna och att de används i något högre grad av kvinnor än

av män. Det syns också tydliga skillnader i de olika ålderskategorierna i användningen av dagstidningar, de äldre använder informationskanaler i mycket högre grad än yngre. Ett exempel är att 70,5 procent av personer i åldern 18-29 år läser tidningar jämfört med 93,4 procent av personer i åldern 60-69 år. Vad gäller utbildning är variabeln någorlunda jämt fördelad med toppar bland personer med examen från institut, 93,2 procent, och högre högskoleexamen, 91,4 procent. Lägsta procenttalet återfanns bland personer med student- eller yrkesskoleexamen, 70,5 procent. Även när det kommer till kommunstorlek är användningen av informationskanalen jämt fördelad kring 90 procent för alla de olika kommunstorlekarna. Ett anmärkningsvärt undantag är att endast 84,5 procent av personerna som är bosatta i kommuner med över 100 000 invånare ofta eller ibland läser om kommunala ärenden i dagstidningar, vilket är lägre än för de andra grupperna.

Informationskanalen **kommunens eget informationsblad** används näst mest och könsfördelningen kan anses vara förhållandevis ojämn. Det skiljer nästan 10 procentenheter mellan könen, fördelat så att männen till 65,7 procent använder denna kanal ofta eller ibland, emedan 74,4 procent av kvinnorna gör det. Även för denna informationskanal är det möjligt att se att användningen ökar då invånarnas ålder ökar. Strax under hälften av de yngsta invånarna, 18-29 år, använder denna kanal ofta eller ibland, vilket kan jämföras med att 79,2 procent av invånare i åldersgruppen 70-80 år använder sig av denna kanal. Även här är användningen relativt lika oberoende av utbildningsnivå och till exempel personer med endast folk- eller grundskoleutbildning och examen från institut använder till stor del denna kanal ofta eller ibland, 73,4 respektive 76,5 procent. Kanalen används ofta eller ibland i under 70 procent av fallen hos personer med annan utbildning. Det kan även noteras att ju färre invånare en kommun har desto flitigare används denna kanal. Av personer i kommuner med färre än 5 000 invånare använder 81,1 procent denna kanal, vilket kan jämföras med 67,2 procent av personer bosatta i kommuner med över 100 000 invånare. Också mellan dessa ytterligheter är trenden nedåtgående ifall kommunstorleken ökar.

Allra minst populär är kanalen **organisationers informationsblad**, i synnerhet bland unga människor. Av de som hör till åldersgruppen 18-29 år har endast 22,1 procent uppgett att de tagit del av kommunens information via denna kanal och av åldersgruppen 30-39 år har 38,6 procent uppgett att de använt denna kanal. Bland de äldre har över hälften använt denna kanal ofta eller ibland. Även könsfördelningen är något skev och av kvinnorna har 48,6 procent uppgett att de använder denna informationskanal ofta eller ibland, medan endast 40,9 procent av männen har uppgett detsamma. I likhet med de två övriga

informationskanalerna i denna grupp är utbildning den egenskap som splittrar massan allra mest. Minst andel personer med student-, yrkesskola- eller lägre högskoleexamen har uppgett att de använder denna informationskanal ofta eller ibland, bland personer med student- eller yrkesskolexamen är procenttalet 39,4 och bland personer med lägre högskoleexamen är motsvarande procenttal 40,5. Flest användare har antingen examen från institut, 50,8 använder kanalen ofta eller ibland, eller folk- eller grundskoleutbildning, 49,8 procent. Användningen av denna informationskanal är, sett till kommunstorlek, lika för alla och det skiljer endast några procentenheter mellan de som använder denna kanal ofta eller ibland minst, kommuner med färre än 5 000 invånare med 49,3 procent, och mest, kommuner med 5 001-10 000 invånare med 43,2 procent. Anmärkningsvärt är ändå att ytterligheterna ligger i de båda minsta kommunklasserna och de större fördelar sig jämt mellan dem utan klar inbördes ordning.

Sammanfattningsvis kan det, baserat på tabell 4, sägas att personen, som ofta eller ibland läser om kommunala ärenden i dagstidningar, med stor sannolikhet är en äldre kvinna med examen från ett institut, som är bosatt i en mindre kommun. På motsvarande sätt kan det, baserat på tabell 4, konstateras att personen, som ofta eller ibland tar del av kommunala ärenden via kommunens eget informationsblad, eller någon motsvarande kanal, med stor sannolikhet även här är en äldre kvinna med examen från ett institut, som är bosatt i en kommun med färre än 5 000 invånare. Slutligen kan det också hävdas att personen, som ofta eller ibland använder organisationers, föreningars eller det egna bostadsområdets informationsblad för att skaffa information om kommunala ärenden, med stor sannolikhet är en äldre kvinna med examen från ett institut, som är bosatt i en mindre kommun.

Det är värt att notera att definitionen på en person som använder de alla tre olika icke-elektroniska informationskanalerna är en äldre kvinna med examen från institut som är bosatt i en mindre kommun. Därav är det möjligt att hävda att det är en äldre kvinna med examen från institut, som är bosatt i en mindre kommun, som i hög grad använder icke-elektroniska informationskällor ofta eller ibland. Således kan det åtminstone konstateras att unga, högtbildade män i stora kommuner använder icke-elektroniska informationskällor sällan eller aldrig.

I tabell 5 redovisas resultaten för en likadan analys för de fyra elektroniska informationskanalerna, det vill säga radio och tv, kommunens webbsidor, organisationers webbsidor och sociala medier. Också i denna tabell är de olika informationskanalerna

indelade enligt samma fyra kategorier och även här presenteras andelen personer som svarat att de använder kanalen ofta eller ibland.

Tabell 5. Indelning av invånarna som använder de elektroniska informationskanalerna ”ofta” eller ”ibland” enligt ålder, kön, utbildning och kommunstorlek (ARTTU 2011)

		<b>Radio eller tv (%)</b>	<b>Kommunens webbsidor (%)</b>	<b>Organisationers webbsidor (%)</b>	<b>Sociala medier (%)</b>
<b>Kön</b>	Män	67,2	30,4	15,1	9,4
	Kvinnor	68,9	34,2	17,3	12,8
<b>Ålder</b>	18-29 år	47,1	24,1	13,2	23,9
	30-39 år	58,4	40,0	19,1	17,9
	40-49 år	65,9	38,9	18,3	12,3
	50-59 år	70,4	37,6	17,5	9,2
	60-69 år	76,7	30,5	16,3	7,2
	70-80 år	77,0	18,7	11,9	3,8
	<b>Utbildning</b>	Folk-, grundskola	70,8	22,4	12,6
	Student-, yrkesskolexamen	62,3	26,8	14,4	13,9
	Examen från institut	72,3	38,8	29,7	9,7
	Lägre högskoleexamen	66,5	41,3	19,6	15,9
	Högre högskoleexamen	66,3	41,1	18,8	11,1
	Övrig utbildning	68,9	20,8	12,9	6,7
<b>Kommunstorlek</b>	Under 5 000	61,4	45,8	21,6	12,1
	5 001-10 000	64,6	40,0	17,6	10,6
	10 001-20 000	60,1	38,4	18,1	10,3
	20 001-50 000	67,4	32,6	16,9	11,3
	50 001-100 000	70,3	28,0	15,2	10,9
	Över 100 000	75,5	27,1	13,5	12,9
	<b>Antal (N)</b>		10 559- 10 670	10 340- 10 441	10 358-10 460

I tabell 5 visas att **radio och tv** är den elektroniska kanal som folk använder mest och att kring 70 procent använder denna kanal ofta eller ibland. Kvinnor använder informationskanalen radio eller tv i något högre grad än män, eftersom 68,9 procent av kvinnorna använder kanalen ibland eller ofta och för männen var motsvarande procenttal 67,2 procent. Användningen av radio eller tv ökar i takt med att åldern stiger. Personer som hör till gruppen 18-29 år tar del av information via denna kanal till 47,1 procent, och användningsgraden stiger därefter jämt. Av personer i gruppen 70-80 år använder hela 77,0 procent denna kanal ofta eller ibland. Personer som har en examen från ett institut använder denna kanal mest, till 72,3 procent, och minst används denna kanal av personer med student- eller yrkeskolexamen, till 62,3 procent. Över lag använder ungefär två tredjedelar av alla svarande, oberoende utbildning, denna kanal ofta eller ibland. Personer som är bosatta i större kommuner använder denna informationskanal i högre grad än personer som bor i mindre kommuner. I kommuner med 50 001-100 000 invånare används denna kanal ofta eller ibland av 70,3 procent av invånarna, och i kommuner med över 100 000 invånare används de av hela 75,5 procent och i kommuner med färre än 5 000 invånare används denna kanal av bara 61,4 procent av invånarna.

Kanalen **kommunens egna webbsidor** används över lag inte lika flitigt som radio och tv och denna kanal används ofta eller ibland av löst taget en tredjedel av alla invånare. Även denna kanal används i något högre grad av kvinnor, 34,2 procent, än av män, 30,4 procent. Invånare som befinner sig i medelåldern använder denna kanal mest, kring 40 procent av personer i åldern 30-59 år använder denna kanal ofta eller ibland. Bland de yngsta, 18-29 år, är motsvarande tal 24,1 procent och bland de allra äldsta, 70-80 år, endast 18,7 procent. Det är också möjligt att se att ju högre utbildning invånarna har desto flitigare är användningen av denna informationskanal. Av invånare med lägre högskoleexamen använder 41,3 procent denna kanal ofta eller ibland och av invånare med högre högskoleexamen är motsvarande siffra 41,1 procent. Däremot använder endast 22,4 procent av de som har folk- eller grundskoleutbildning och 26,8 procent av de som har student- eller yrkeskolexamen denna kanal. Invånare i mindre kommuner är också flitigare användare av denna kanal än invånare i större kommuner. I kommuner med 10 000 invånare eller färre använder över 40 procent av invånarna denna kanal ofta eller ibland, vilket kan jämföras med att i kommuner med över 100 000 invånare använder endast 27,1 procent av invånarna denna kanal ofta eller ibland.

Vidare kan sägas att också kanalen **organisationers webbsidor** används lite, eftersom det är under en femtedel av alla invånare som använder denna kanal. Kvinnor använder emellertid också denna kanal något mera än män, 17,3 procent jämfört med 15,1 procent. Även om andelen personer som använder denna kanal ofta eller ibland är litet, vilket innebär att de allra flesta använder denna kanal så gott som aldrig, är användningsgraden något högre hos invånare i medelåldern än den är hos de äldsta och de yngsta. Av personer i åldern 30-39 år använder 19,1 procent denna kanal, medan 11,9 procent av personer i åldern 70-80 år gör det. Användningsgraden är också sett till utbildning låg. En anmärkningsvärd utstickare är invånare med examen från ett institut, där 29,7 procent använder organisationers webbsidor ofta eller ibland, medan användningsgraden för de övriga är kring 15 procent. Invånare i mindre kommuner använder denna kanal mera än invånare i större kommuner. Exempelvis använder personer i kommuner med färre än 5 000 invånare denna kanal i 21,6 procent av fallen, medan motsvarande användningsgrad i kommuner med 100 000 invånare är 13,5 procent.

Kanalen **sociala medier** verkar inte vara populär alls hos någon och användningsgraden överskrider därför 15 procent endast i två kategorier, varav en är personer med lägre högskoleexamen. Populärast är kanalen ändå bland personer i åldern 18-29 år. Av dem använder 23,9 procent denna kanal ofta eller ibland. Däremot använder endast 3,8 procent av personer i åldern 70-80 år denna kanal och personer med folk- eller grundskoleutbildning använder denna kanal till 7,7 procent. På grund av den låga användningsgraden är det svårt att alls uttala sig om vem som ofta eller ibland använder denna kanal mest och minst, annat än att personen högst sannolikt är mellan 18 och 29 år gammal.

Sammanfattningsvis kan sägas att användningen av de elektroniska informationskanalerna är till viss del lik användningen av de icke-elektroniska kanalerna, men att den person som ofta eller ibland tar del av kommunala ärenden genom att lyssna på radio eller se på tv med stor sannolikhet är en äldre kvinna med examen från ett institut, som är bosatt i en större kommun. På motsvarande sätt kan det, baserat på tabell 5, sägas att personen som ofta eller ibland tar del av kommunala ärenden via kommunens egna webbsidor med stor sannolikhet är en kvinna i medelåldern med högskoleexamen, som är bosatt i en mindre kommun. Vidare kan det hävdas att personen som ofta eller ibland använder organisationers, föreningars eller det egna bostadsområdets webbsidor för att skaffa information om kommunala ärenden sannolikt är en kvinna i medelåldern med examen från

ett institut, som är bosatt i en mindre kommun. Däremot kan det inte sägas mycket om vem det är som använder sociala medier, annat än att personen sannolikt är ung.

Gällande kommunens egna kontra övriga kanaler kan det noteras att dagstidningar är överlägset populärast oberoende av individegenskap och att radio eller tv placerar sig på andra plats. Dessa räknas som övriga informationskanaler, vilket innebär att det är vanligare att använda allmänna kanaler än kommunens egna. Det bör ändå påpekas att kommunens egna informationsblad och webbsidor har högre användningsfrekvens än föreningars och organisationers dito, vilket i sin tur innebär att av de kanaler som till sin karaktär liknar varandra är kommunens egna populärare bland kommuninvånarna än övriga kanaler. Sociala medier, som räknas till övriga informationskanaler, används i praktiken lite.

Individegenskaperna inverkar inte heller nämnvärt på denna indelning. Kvinnor använder båda kategorierna i högre grad än män, de yngsta använder alla kanaler mindre än personer i medelåldern och äldre, invånare med examen från ett institut använder alla kanaler, utom kommunens egna webbsidor, mest och invånare i små kommuner använder alla kanaler mer än invånare i stora kommuner.

### 5.3 Sammanfattning

Över lag verkar icke-elektroniska informationskanaler användas flitigare än elektroniska sådana. Det är ändå viktigt att även här dra sig till minnes att enkäten skickades ut år 2011 och att användningen av teknik både hos avsändare och hos mottagare har ökat. Så de anmärkningsvärt låga siffrorna, för till exempel sociala medier, kan till viss del förklaras av detta.

Kvinnor kan också ses använda både icke-elektroniska och elektroniska informationskanaler oftare än män och vidare använder också personer i mindre kommuner alla informationskanaler oftare än personer i större kommuner, med radio och tv som undantag. Personer med examen från ett institut verkar också vara de ivrigaste användarna av nästan alla informationskanaler, med undantag för användarna av kommunens egna webbsidor, varav de flesta har högskoleexamen. Däremot är åldern en faktor som skiljer elektroniska från icke-elektroniska informationskanaler; där framförallt äldre personer använder de icke-elektroniska kanalerna är användarna av de elektroniska kanalerna i genomsnitt i medelåldern.



Individegenskaperna inverkar inte heller på användningen av kommunens egna och övriga informationskanaler. Den enda slutsats som är möjlig att dra är att, dagstidningar samt radio och tv undantaget, kommunens egna informationskanaler är i genomsnitt något populärare än övriga kanaler, åtminstone än sådana med samma funktion, det vill säga att kommunens egna webbsidor är till exempel populärare än förenings-, organisations- och det egna bostadsområdets dito.

I sin helhet verkar inte individegenskaperna ha någon nämnvärd inverkan på användningen av informationskanaler, utan användningen tycks vara relativt homogen. Därför uppfylls inte förväntningarna att kommunstorlek och de olika individegenskaperna kön och utbildning har en inverkan på valet av den informationskanal invånaren använder oftast. Det är, med vissa undantag, ganska långt invånare med liknande bakgrund som använder alla de olika informationskanalerna ofta eller ibland och således ganska långt invånare med annan liknande bakgrund som använder kanalerna sällan eller aldrig. Endast ålder verkar vara en egenskap som skiljer medieanvändarna åt, eftersom användningen av icke-elektroniska kanaler är äldre medan genomsnittsanvändaren av elektroniska kanaler befinner sig i medelåldern.

## 6. Sambandet mellan förtroende och medieanvändning

För att kunna påvisa sambandet mellan förtroende och kommuninvånarnas medieanvändning redovisas resultaten först med hjälp av en tabell för medelvärden. Ett högre medelvärde innebär att en större andel av invånarna helt eller delvis håller med de olika påståendena, vilket i sin tur innebär att ett högre medelvärde ger uttryck för ett ökat förtroende.

Först redovisas sambandet mellan kommuninvånarnas medieanvändning och i vilken utsträckning de anser att det informeras tillräckligt från kommunens sida. Eftersom kommuninvånarna har haft möjlighet att välja hur ofta de använder sju olika kanaler för att ta del av nyheter om kommunen, har jag valt ut dem som svarat att de ”ofta” eller ”ibland” använder en informationskanal. De som svarat att de ”sällan” eller ”aldrig” använder en informationskanal tillhör inte urvalet, eftersom de inte använder kanalen tillräckligt

mycket. Därefter har de olika kanalerna summerats till en variabel som kan anta värdena 0-7 och i tabellerna 6,7 och 8 visas därför medelvärdet för förtroendet enligt hur många kanaler invånarna har använt ”ofta” eller ”ibland”.

Tabell 6. Kommuninvånarnas åsikter om kommunens informationsspridning enligt deras medieanvändning (ARTTU 2011)

<b>Antal använda medier:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Det informeras tillräckligt om kommunens service</b>	2,80	2,79	2,89	2,96	3,01	2,99	3,05	3,07
<b>Det informeras tillräckligt om beslut som fattas i kommunen</b>	2,75	2,76	2,85	2,93	3,00	3,00	3,08	3,03

I tabell 6 visas att ju fler medier kommuninvånarna tagit del av desto mer benägna är de också att anse att det informeras tillräckligt om kommunens service och om beslut som fattas i kommunen. De som ofta eller ibland har använt sex eller sju av kanalerna har i högre grad än de som använt ingen eller endast en av kanalerna svarat att de håller med båda påståendena. Till exempel är skillnaden på det andra påståendet mellan de som använt sex olika kanaler och de som överhuvudtaget inte har använt medier 0,32 enheter, vilket innebär att en större andel av de som har använt sex kanaler har svarat att de håller med om att det informeras tillräckligt om beslut som fattas i kommunen än av de som inte över huvud taget använt medier ofta eller ibland.

Följande tabell beskriver kommuninvånarnas åsikter om kommunens verksamhet i förhållande till deras medieanvändning.

Tabell 7. Kommuninvånarnas åsikter om kommunens verksamhet enligt deras medieanvändning (ARTTU 2011)

<b>Antal använda medier:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Den kommunala beslutsprocessen är rättvis</b>	2,66	2,74	2,73	2,75	2,79	2,86	2,86	2,93
<b>Man lyssnar till invånarnas åsikter</b>	2,53	2,52	2,58	2,62	2,68	2,78	2,78	2,79
<b>Mycket kunde göras bättre i skötseln av kommunens angelägenheter</b>	3,53	3,64	3,75	3,71	3,74	3,67	3,73	3,76

Ur tabell 7 framkommer att ju fler kanaler invånarna har använt desto större är deras förtroende för den kommunala verksamheten. Skillnaderna är inte lika stora som i tabell 6, men de är ändå synbara. Till exempel är skillnaden, på påståendet att beslutsprocessen skulle vara rättvis, mellan de som använt alla sju kanaler och de som inte använt en enda informationskanal 0,27 enheter, vilket innebär att en större andel av de som har använt alla kanaler har svarat att de håller med om att den kommunala beslutsprocessen är rättvis. Det är igen viktigt att notera att de som helt eller delvis håller med det tredje påståendet i tabell 7 ger uttryck för missnöje i stället för förtroende. Ett högre medelvärde innebär att en större del av invånarna anser att mycket faktiskt kunde skötas bättre i kommunerna, vilket i sin tur avspeglar ett utbrett missnöje. Resultatet uppvisar, i motsats till de övriga påståendena, en mycket jämnare fördelning mellan de som använt många kanaler och de som använt ganska få kanaler. Det kan svagt skönjas att ju fler medier invånarna använder desto mer utbrett är också missnöjet med skötseln av kommunens angelägenheter. Men variationen är inte alls stor annat än mellan de som använt en eller ingen kanal och de övriga. Följaktligen påverkar inte medieanvändningen nämnvärt invånarnas åsikter om skötseln av kommunens angelägenheter.

Slutligen beskrivs sambandet mellan invånarnas medieanvändning och deras åsikter om hur väl kommunens beslutsfattare sköter sig på sin post.

Tabell 8. Kommuninvånarnas åsikter om beslutsfattarna i kommunen enligt deras medieanvändning (ARTTU 2011)

<b>Antal använda medier:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Jag litar på att de politiska beslutsfattarna kan utveckla kommunen</b>	2,66	2,72	2,72	2,83	2,87	2,91	2,90	2,94
<b>De förtroendevalda arbetar för kommunens bästa</b>	2,61	2,74	2,78	2,84	2,90	2,99	2,97	2,99
<b>Beslutsfattarna tar på ett bra sätt ansvar för livsförutsättningarna</b>	2,75	2,84	2,85	2,88	2,93	3,00	2,99	2,99

Att samma mönster som tidigare kan skönjas även när det gäller de politiska beslutsfattarna, framkommer ur tabell 8. Ju fler medier kommuninvånarna tagit del av desto större förtroende har de också för de politiska beslutsfattarna i kommunen. De som ofta eller ibland har använt sex eller sju av kanalerna har i högre grad, än de som använt ingen eller endast en av kanalerna, svarat att de håller med alla tre påståenden och till exempel är skillnaden på påståendet om att de förtroendevalda arbetar för kommunens bästa mellan de som använt fem, sex eller sju kanaler och de som inte alls har använt medier 0,38 enheter, vilket innebär att en större andel av de som har använt fem, sex eller sju kanaler har svarat att de håller med om att de förtroendevalda uppriktigt arbetar för kommunens bästa.

Det kan med andra ord konstateras att ett större antal använda mediekanaler leder, hos kommuninvånarna, till ett ökat förtroende för kommunens informationsspridning, verksamhet och de politiska beslutsfattarna, vilket gäller för sju av de åtta påståendena. Endast påståendet om skötseln av kommunens angelägenheter genererar mindre variation och en jämnare fördelning.

## 6.1 Regressionsanalys som metod

För att ytterligare analysera sambandet mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen kommer jag att göra en regressionsanalys. Eftersom mitt undersökningsmaterial härstammar från en databas med över 11 000 svar, är materialet kvantitativt och därför lämpar sig statistiska metoder mycket väl för att behandla och analysera materialet. Regressionsanalys är en statistisk analysmetod som använts flitigt för att mäta statistiska samband mellan olika variabler i ett urval. Syftet med en regressionsanalys är att kunna dra slutsatser angående ett större urval på basis av ett mindre sampel och rent praktiskt sett används regressionsanalys för att undersöka om det finns ett samband mellan två, eller flera, variabler eller inte.

För att kunna tillämpa regressionsanalys behövs en beroende och en oberoende variabel. Till den oberoende variabeln knyts även ett antal kontrollvariabler för att kunna hantera deras effekt på den beroende variabeln. Efter utförd analys finns det en mängd olika sätt för att ta reda på hur tillförlitligt resultatet är, varav ett är signifikans, vilket jag i denna avhandling kommer att använda mig av för att bedöma resultatets tillförlitlighet.

## 6.2 Faktoranalys

Den indelning av de åtta påståendena om förtroende som jag tidigare använt mig av för att förenkla åskådliggörandet av resultaten är dock inte tillämpbar vid en regressionsanalys och därför utför jag en faktoranalys för att få reda på vilka variabler som sinsemellan hör i hop och vidare hur de kan grupperas. Faktoranalysen görs även den med hjälp av analysprogrammet IBM SPSS Statistics.

Faktoranalysen visar att två av påståendena korrelerar med varandra och de sex andra hör i hop och påståendena kan därför delas in i två olika grupper. Den första gruppen består av de två påståenden där invånarna har fått ta ställning till huruvida det informeras tillräckligt i kommunerna eller inte. Vid ett reliabilitetstest uppvisar denna grupp ett Cronbach's alpha-värde på 0,841, vilket kan ses som ett tillräckligt värde för att de ska ha ett samband med varandra. Det gränsvärde som brukar anges för att korrelationernas reliabilitet ska anses kunna vara tillräcklig är 0,7 och således kan variablerna i denna grupp konstateras korrelera med varandra. Den andra gruppen består av de övriga påståendena, som behandlar såväl

kommunens verksamhet i allmänhet som de politiska beslutsfattarna i kommunen och denna grupp uppvisar ett Cronbach's alpha-värde på 0,877, vilket även det överskrider 0,7 och således är korrelationens reliabilitet att betraktas som tillräcklig. Min indelning ser med andra ord ut som följande:

### **Grupp 1: Det informeras tillräckligt i kommunen om service och beslut som fattas**

- Det informeras tillräckligt om den kommunala servicen
- Det informeras tillräckligt om beslut som fattas i min kommun

### **Grupp 2: Invånarnas förtroende för verksamheten och beslutsfattarna i kommunen**

- Allt som allt är den kommunala beslutsprocessen rättvis och behandlar de olika befolkningsgrupperna rättvist
- Jag litar på att de politiska beslutsfattarna i min kommun kan utveckla kommunen
- I min kommun lyssnar man till invånarnas åsikter
- Jag tror att de förtroendevalda i kommunen helt uppriktigt arbetar för kommunens bästa
- Kommunens beslutsfattare tar på ett bra sätt ansvar för livsförutsättningarna i min kommun
- Mycket kunde göras bättre i skötseln av kommunens angelägenheter

Utgående från dessa grupper bildar jag två olika index, en för vardera gruppen. Eftersom de svarande har kunnat välja mellan svarsalternativ som graderats mellan ett och fem, konstruerar jag två medelvärdesvariabler där den första variabeln består av medelvärdet för påståendena i Grupp 1 och den andra variabeln av de sex påståendena i Grupp 2. Därefter utförs två regressionsanalyser, en för vardera gruppen.

Vid ett reliabilitetstest för alla åtta påståenden sammantaget uppvisar de ett Cronbach's alpha-värde på 0,875, vilket också det kan bedömas vara tillräckligt för att alla påståenden ska ha ett samband med varandra. Jag väljer ändå att dela in påståendena i dessa grupper, och således göra två olika regressionsanalyser, eftersom jag anser att de representerar olika aspekter av förtroende.

### 6.3 Sambandet mellan medieanvändning och tillfredställelse med medierapportering

Det första jag undersöker är om det finns något samband mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras tillfredställelse med informationsspridningen. Som beroende variabel använder jag mig av medelvärdesvariabeln som jag konstruerat för Grupp 1. Som oberoende variabel har jag valt antalet kanaler kommuninvånarna har använt för att ofta eller ibland för att ta del av nyheter om kommunen och dess verksamhet. Samma summavariabel som tidigare, som kan anta värden 0-7, används som oberoende variabel i regressionsanalysen.

Till den beroende och oberoende variabeln har jag också fogat fyra stycken kontrollvariabler, vilka består av de egenskaper som nämnts tidigare, med andra ord kön, ålder, utbildning och kommunstorlek. Eftersom kontrollvariabeln kön är kodad så att 1= man och 2= kvinna, blir jag tvungen att koda om variabeln till en dummyvariabel där 0= man och 1= kvinna. De övriga kontrollvariablerna kan anta värden 1-6.

I tabell 9 kan ses att den oberoende variabeln tillsammans med kontrollvariablerna förklarar 1,8 procent av variationen i påståendena om tillfredställelse med information om kommunens service och beslut som fattas i kommunen. Förklaringsgraden anges av  $R^2$ -värdet och det justerade  $R^2$ -värdet. Det justerade värdet tar i beaktande antalet oberoende variabler i urvalet, vilket innebär att värdet kan justeras nedåt en aning och därför väljer jag att använda mig av det justerade  $R^2$ -värdet, som är 0,018, vilket innebär 1,8 procent.

I tabell 9 kan också läsas två värden: B-värde och signifikans. För att ett värde ska vara signifikant brukar det räknas med ett gränsvärde på antingen 0,05, vilket innebär att det med en säkerhet på 95 procent kan sägas att värdet inte kommer att anta 0 och därmed endast ha en slumpmässig effekt på den beroende variabeln, eller 0,01, vilket innebär att det med en säkerhet på 99 procent kan sägas att värdet inte kommer att anta 0. För alla variabler, förutom kontrollvariablerna kön och utbildning, kan det med 99 procent säkerhet sägas att variationen hos den beroende variabeln inte beror på slumpen.

Tabell 9. Regressionsanalys - det informeras tillräckligt i kommunerna (ARTTU 2011)

<b>Grupp 1: Det informeras tillräckligt i kommunen om service och beslut som fattas (N= 9 798)</b> Förklaringsgrad: 1,8 %	B-koefficient	Signifikans
(Konstant)	2,705	0,000
Medieanvändning	0,040	0,000
Kön	0,003	0,862
Ålder	0,056	0,000
Utbildning	0,011	0,101
Kommunstorlek	-0,033	0,000

B-värdet beskriver regressionslinjens lutning, det vill säga åt vilket håll och i vilken grad linjen lutar. Om B-värdet är positivt, vilket de är för de allra flesta variabler, innebär det att ett högre värde på den oberoende variabeln eller kontrollvariabeln leder till ett högre värde på den beroende variabeln. I detta fall innebär det att ju fler mediekanaler invånarna använder och ju äldre de är desto mer benägna är de att anse att det informeras tillräckligt i kommunerna om kommunens service och om beslut som fattas i kommunen. Vidare kan sägas att ju mindre kommun den svarande är bosatt i desto villigare är hen att hålla med om att det informeras tillräckligt i kommunen. Det förhåller sig ändå så att eftersom förklaringsgraden endast är 1,8 procent, är effekten av den oberoende variabeln medieanvändning under kontroll av kontrollvariablerna inte alltför stor. Det innebär att det finns andra faktorer som påverkar huruvida kommuninvånarna anser att det informeras tillräckligt i kommunerna eller inte.

#### 6.4 Sambandet mellan medieanvändning och förtroende för kommunen

Följande samband att analyseras med hjälp av regressionsanalys är sambandet mellan kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunens verksamhet. Den beroende variabeln består av en medelvärdesvariabel som är konstruerad utgående från de sex påståendena i den andra gruppen, där invånarna har haft möjlighet att ge sina åsikter om förtroende för både kommunens verksamhet och de politiska beslutsfattarna i kommunen. Den oberoende variabeln består av samma summavariabel som tidigare, det



vill säga antalet informationskanaler invånarna använt ofta eller ibland för att ta del av nyheter och aktualiteter om den egna kommunen. Vidare återanvänds de fyra kontrollvariablerna kön, ålder, utbildning och kommunstorlek.

Regressionsanalysen visar att det justerade R<sup>2</sup>-värdet är 0,017, vilket innebär att den oberoende variabeln och kontrollvariablerna tillsammans förklarar endast 1,7 procent av variationen hos den beroende variabeln.

I tabell 10 visas att både den oberoende variabeln och några av kontrollvariablerna är signifikanta på 0,01-nivån, vilket innebär att de med 99 procents säkerhet kan sägas vara tillförlitliga; det är endast kontrollvariablerna kön och ålder som inte är statistiskt tillförlitliga, ens med 95 procents säkerhet. Av de signifikanta variablerna har både medieanvändning, ålder och utbildning ett positivt B-värde, medan kommunstorlek har ett negativt, vilket innebär att ju fler medier kommuninvånarna använder, ju äldre de är, ju högre utbildning de har och ju mindre kommun de är bosatta i desto större är deras förtroende för den kommunala verksamheten och de politiska beslutsfattarna i kommunen.

Tabell 10. Regressionsanalys - invånarnas förtroende för kommunens verksamhet och för beslutsfattarna (ARTTU 2011)

<b>Grupp 2: Invånarnas förtroende för verksamheten och beslutsfattarna i kommunen (N= 10 082)</b> Förklaringsgrad: 1,7 %	B-koefficient	Signifikans
(Konstant)	2,744	0,000
Medieanvändning	0,025	0,000
Kön	0,000	0,980
Ålder	0,018	0,001
Utbildning	0,028	0,000
Kommunstorlek	-0,059	0,000

Men eftersom förklaringsgraden även i denna analys endast är 1,7 procent, är effekten av den oberoende variabeln under kontroll för kontrollvariablerna också här väldigt liten, vilket i sin tur innebär att det är andra faktorer som förklarar variationerna i förtroendet för kommunen.

För att sammanfatta detta kapitel kan härmed medieanvändning under kontroll för kontrollvariablerna kön, ålder, utbildning och kommunstorlek förklara under två procent av både tillfredställelsen med informationsmängden och invånarnas förtroende för kommunen. Även om det, baserat på regressionsanalysen, är möjligt att hävda att flitigare medieanvändning leder till större förtroende, bör det finnas andra faktorer som har större inverkan på variationen i förtroendet för kommunen bland kommuninvånarna. Därför kan det inte annat än konstateras att den förväntade hypotesen, det vill säga att det finns ett positivt samband mellan invånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen, inte uppfylldes.

## 7. Förtroende enligt olika informationskanaler

För att kunna utröna vilka informationskanaler som kan anses vara de mest effektiva, i det avseendet att användningen av dem har ett positivt samband med stort förtroende för kommunen, analyseras huruvida olika kanalgrupper korrelerar med variationer i förtroende. Analysen görs i två delar; först analyseras icke-elektroniska och elektroniska informationskanaler med hjälp av regressionsanalyser och resultaten jämförs med varandra och sedan görs samma sak för kommunens egna och övriga informationskanaler.

För regressionsanalyserna väljer jag som beroende variabel en medelvärdesvariabel bestående av alla åtta påståenden som kommuninvånarna har haft möjlighet att ta ställning till i ARTTU-enkäten. I reliabilitetstestet tidigare framkom att om alla åtta påståenden summeras uppvisar de tillsammans ett Cronbach's alpha-värde på 0,875, vilket överskrider gränsvärdet 0,7 och kan således anses vara tillräckligt för att de sinsemellan ska ha ett samband. Eftersom jag i denna del är intresserad av sambandet mellan förtroende som helhet och olika typer av medieanvändning, kommer jag således att använda mig denna summavariabel som beroende variabel. Som oberoende variabler väljer jag till den första delen två summavariabler, en per regressionsanalys, bestående av de olika grupperna elektroniska och icke-elektroniska informationskanaler och till den andra delen två summavariabler bestående av kommunens egna och övriga informationskanaler och till dessa oberoende variabler fogar jag ytterligare fyra stycken kontrollvariabler, vilka är samma som tidigare, det vill säga kön, ålder, utbildning och kommunstorlek.

## 7.1 Elektroniska kontra icke-elektroniska informationskanaler

I den första delen av denna fas i undersökningen är syftet att utröna om det är icke-elektroniska eller elektroniska informationskanaler som kan anses leda till ett högre förtroende. Det förväntade resultatet är att användningen av elektroniska informationskanaler ska medföra ett större förtroende för kommunen bland kommuninvånarna.

I tabellerna 11 och 12 kan ses att 2,2 procent av variationen i invånarnas förtroende kan förklaras av variationer i användningen av icke-elektroniska informationskanaler och 1,7 procent av elektroniska informationskanaler. Enligt regressionsanalysen är det justerade R<sup>2</sup>-värdet 0,022 för icke-elektroniska informationskanaler och 0,017 för elektroniska informationskanaler. Det innebär därmed att de icke-elektroniska kanalerna förklarar något mer av variationen än vad de elektroniska kanalerna gör, även om ingen av dem förklarar särdeles mycket.

Tabell 11. Regressionsanalys - icke-elektroniska informationskanaler (ARTTU 2011)

<b>Invånarnas förtroende för kommunen (N=9 185)</b> Förklaringsgrad: 2,2 %	B-koefficient	Signifikans
(Konstant)	2,585	0,000
Icke-elektroniska informationskanaler	0,031	0,000
Kön	0,001	0,962
Ålder	0,012	0,019
Utbildning	0,028	0,000
Kommunstorlek	-0,050	0,000

Förklaringsgraden är ändå inte det huvudsakliga i denna analys, vilket däremot B-koefficienten, det vill säga lutningen på linjen, är. I tabell 11 visas att B-koefficienten för summavariabeln, bestående av icke-elektroniska informationskanaler, är 0,031 och att variabeln är signifikant på 0,01-nivån. Det innebär att summavariabeln är statistiskt tillförlitlig och att en flitigare användning av icke-elektroniska informationskanaler leder

till ett högre förtroende. Av kontrollvariablerna är utbildning och kommunstorlek också signifikanta på 0,05-nivån och i tabell 11 kan ses att ju högre utbildning invånarna har, ju högre åldersgrupp de tillhör och ju mindre kommun de är bosatta i desto större är deras förtroende för kommunen.

Den andra gruppen, som består av de elektroniska informationskanalerna, har en B-koefficient med värdet 0,013, vilket innebär att linjen har en positiv lutning vilket i sin tur innebär att en flitigare användning av elektroniska informationskanaler leder till en ökning, om än inte lika stor som användningen av icke-elektroniska informationskanaler, i förtroendet gentemot kommunerna. Av kontrollvariablerna är ålder, utbildning och kommunstorlek signifikanta på 0,01-nivån och i tabell 12 kan ses att högre ålder och utbildning samt färre invånare i kommunen leder till ett högre förtroende för kommunens verksamhet.

Tabell 12. Regressionsanalys - elektroniska informationskanaler (ARTTU 2011)

<b>Invånarnas förtroende för kommunen (N= 9 067)</b> Förklaringsgrad: 1,7 %	B-koefficient	Signifikans
(Konstant)	2,692	0,000
Elektroniska informationskanaler	0,013	0,000
Kön	0,011	0,441
Ålder	0,025	0,000
Utbildning	0,030	0,000
Kommunstorlek	-0,052	0,000

För både de icke-elektroniska och de elektroniska informationskanalerna är B-koefficienterna positiva vilket innebär att en ökning i användningen av kanalerna får en positiv effekt på förtroendet, det vill säga att förtroendet är större. Men eftersom B-koefficienten för variabeln icke-elektroniska informationskanaler är större än B-koefficienten för variabeln elektroniska informationskanaler kan dessa anses ha en större effekt på förtroendet och därför förkastas en del av den förväntade hypotesen att de elektroniska informationskanalerna har större effekt på förtroende än de icke-elektroniska kanalerna.

## 7.2 Kommunens egna kontra övriga informationskanaler

Den andra delen är att klargöra huruvida det är kommunens egna eller övriga informationskanaler som genererar ett högre förtroende bland kommuninvånarna. Det förväntade resultatet är att kommunens egna kanaler medför ett högre förtroende.

I tabellerna 13 och 14 redovisas regressionsanalysernas förklaringsgrad, som är 1,9 procent för kommunens egna informationskanaler och 1,8 procent för övriga informationskanaler. Detta eftersom det justerade R<sup>2</sup>-värdet är 0,019 för kommunens egna och 0,018 för övriga informationskanaler. Detta innebär följaktligen att variationen i invånarnas förtroende förklaras av andra faktorer än kommunens egna och övriga informationskanaler.

I tabell 13 kan avläsas att variabeln kommunens egna informationskanaler har en B-koefficient som dels är signifikant på 0,01-nivån och dels antar det positiva värdet 0,031, vilket innebär att när invånarnas användning av kommunens egna informationskanaler ökar, medför det också att nivån på förtroendet gentemot kommunen är högre. Av kontrollvariablerna är ålder, utbildning och kommunstorlek signifikanta på 0,01-nivån, och av dem har ålder och utbildning en positiv B-koefficient medan kommunstorlek har en negativ B-koefficient, vilket innebär att ju äldre och mer högutbildade och ju mindre kommun invånarna är bosatta i desto större är deras förtroende för kommunen.

Tabell 13. Regressionsanalys - kommunens egna informationskanaler (ARTTU 2011)

<b>Invånarnas förtroende för kommunen (N= 9 164)</b> Förklaringsgrad: 1,9 %	B-koefficient	Signifikans
(Konstant)	2,652	0,000
Kommunens informationskanaler	0,031	0,000
Kön	0,007	0,651
Ålder	0,021	0,000
Utbildning	0,028	0,000
Kommunstorlek	-0,047	0,000

B-koefficienten för den andra gruppen, övriga informationskanaler, är signifikant på 0,01-nivån och antar också det positiva värdet 0,018, vilket innebär att användningen av också

övriga informationskanaler leder till ett högre förtroende. Av kontrollvariablerna antar ålder, utbildning och kommunstorlek värden som är signifikanta på 0,01-nivån, och av dem har ålder och utbildning en positiv B-koefficient och kommunstorlek en negativ, vilket innebär att äldre invånare med högre utbildning, som är bosatta i mindre kommuner, har större förtroende för kommunerna.

Tabell 14. Regressionsanalys - övriga informationskanaler (ARTTU 2011)

<b>Invånarnas förtroende för kommunen (N= 9 142)</b> Förklaringsgrad: 1,8 %	B-koefficient	Signifikans
Konstant	2,615	0,000
Övriga informationskanaler	0,018	0,000
Kön	0,006	0,660
Ålder	0,019	0,000
Utbildning	0,030	0,000
Kommunstorlek	-0,053	0,000

De signifikanta B-koefficienterna för båda variablerna är positiva, men värdet som variabeln kommunens egna informationskanaler antar är större än värdet som variabeln övriga informationskanaler antar. Det betyder att användningen av både kommunens egna och övriga informationskanaler medför ett större förtroende för kommunen bland kommuninvånarna, men att användningen av kommunens egna kanaler har en större positiv effekt på förtroendet. Det innebär att det förväntade resultatet, det vill säga att användningen av kommunens egna informationskanaler medför ett högre förtroende för kommunen, kan anses vara uppfyllt.

## 8. Avslutning

Syftet med denna avhandling var att utröna ifall ett samband mellan de finländska kommuninvånarnas medieanvändning för att ta del av information som kommunen sprider om sin verksamhet och om beslut som fattas i kommunen och deras förtroende för kommunen existerar. Därutöver undersöktes huruvida vissa informationskanaler kan anses

vara lämpligare att använda, eftersom invånarna som använder de kanaler känner ett högre förtroende för kommunen, eller om alla kanaler är likvärdiga och ifall individegenskaper har någon inverkan på både invånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen.

Databasen, som användes som underlag för min undersökning, hade över 11 000 svar från en enkät som skickats ut till finländska kommuninvånare, och på grund av det stora urvalet användes kvantitativa analysmetoder. I den första forskningsfrågan söktes svaret på huruvida det finns ett samband mellan de finländska kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen. Det förväntade resultatet var att ett positivt samband mellan medieanvändning och förtroende skulle hittas, men resultatet visar att så inte är fallet. Regressionsmodellernas förklaringsgrad, både för tillfredsställelse med mängden information och förtroende för beslutsfattare och verksamheten, var endast 1,8 procent, vilket är att betraktas som väldigt låg. Visserligen uppvisade båda regressionsmodellerna ett positivt och signifikant värde för den oberoende variabeln medieanvändning, vilket tyder på att ju fler mediekkanaler invånarna använder sig av desto mera benägna är de att ha ett högre förtroende för kommunen, men eftersom förklaringsgraden är så låg kan inte den oberoende variabeln medieanvändning, under kontroll av de fyra kontrollvariablerna kön, ålder, utbildning och kommunstorlek inte anses förklara något av variationen hos den beroende variabeln förtroende för kommunen.

I den andra forskningsfrågan söktes svaret på ifall kommuninvånarnas användning av olika mediekkanaler medför skiftningar i förtroendet för kommunen. Jag antog att användningen av kommunens egna informationskanaler och användningen av elektroniska kanaler leder till ett högre förtroende och mina antaganden stämde till viss del. Regressionsanalyserna visar att användningen av kommunens egna informationskanaler leder till en större positiv variation i förtroende än vad övriga informationskanaler gör, medan användningen av icke-elektroniska kanaler leder till ett högre förtroende än elektroniska kanaler. Även om det bör påpekas att förklaringsgraden för alla fyra modellerna är kring två procent, vilket tyder på att det är andra faktorer som i högre grad påverkar variationen, visar de ändå att kommunens egna kanaler, helt enligt hypotesen, och icke-elektroniska kanaler, inte enligt hypotesen, skapar större variation i förtroende. Det är också värt att notera att ingen kanalgrupp uppvisar ett negativt samband med variationen i förtroende och med andra ord leder inte användningen av någon kanalgrupp åtminstone till ett lägre förtroende.

Den tredje forskningsfrågan behandlade individegenskaper och ifall, samt i vilken mån, de kan ha en inverkan på såväl invånarnas medieanvändning som deras förtroende för kommunen. Det förväntade resultatet var att kommunstorlek och individegenskaperna kön, ålder och utbildning skulle ha en positiv inverkan på både invånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen. Förväntningarna kan konstateras ha blivit uppfyllda till viss del, eftersom kommunstorlek och ålder har en inverkan på invånarnas förtroende för kommunen så till vida att de äldre invånarna och de invånare som är bosatta i små kommuner har ett högre förtroende för kommunens informationsspridning, verksamhet och beslutsfattare. Ålder var också den enda egenskapen att skilja medieanvändarna åt, eftersom användarna av icke-elektroniska informationskanaler hörde till de äldsta invånarna medan de som använde elektroniska informationskanaler var i medelåldern. De övriga individegenskaperna hade ingen inverkan på vare sig förtroende eller medieanvändning, vilket betyder att dessa förväntningar inte uppfylldes.

## 8.1 Slutdiskussion

Att resultatet visar att det inte finns något samband i kommunerna mellan invånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunens informationsspridning, verksamhet och beslutsfattande är att betraktas som överraskande. Enligt Strömbäck, Djerf-Pierre och Shehata (2015) korrelerar invånarnas nyhetskonsumtion och deras politiska förtroende positivt och därtill hävdar Moy et al. (2004) att invånarnas användning av lokala medier leder till ett ökat förtroende för de politiska beslutsfattarna, vilket medför att en positiv korrelation mellan medieanvändning och, åtminstone, förtroende för de politiska beslutsfattarna bör finnas. Dessutom hävdar Ceron (2015) att användningen av trovärdiga nyhetskällor och webbsidor som härstammar från den offentliga sektorn leder till högre förtroende för den offentliga sektorns verksamhet, eftersom de traditionella medierna och den offentliga sektorns källor anses vara pålitliga, vilket ytterligare förstärker uppfattningen om att ett samband torde existera. Vilket det synbarligen inte gör.

Enligt Denters (2002), däremot, påverkar inte informationsspridning invånarnas politiska förtroende, utan det är snarare politikernas prestationer som har en inverkan på invånarnas förtroende. Det finns således andra faktorer som på verkar variationen hos förtroendevariabeln. Enligt Ceron (2015) genererar en utbredd användning av sociala medier lågt förtroende, men eftersom sociala medier inte använts i någon större



utsträckning bland de svarande kan det inte heller utgöra orsaken. Det kan tänkas att variationen beror på att finländarna besitter olika höga nivåer av socialt kapital, som är en viktig byggsten för förtroende (Bäck 2011). Socialt kapital är dock ett abstrakt begrepp, som tillsammans med förtroende kan bygga upp andra traditioner (Papakostas, 2009), vilket innebär att det är svårt att avgöra om socialt kapital är en orsak till variationen i förtroendet för kommunen. Variationen kan också bero på att det förekommit politiska skandaler i en del av kommunerna, vilket har lett till variationer i förtroendet (Bowler och Karp 2004). Skandaler är ändå något som det rapporteras mycket om i medierna, vilket medför att resultatet borde visa att det skett variationer i förtroendet till följd av mediernas rapportering om politiska skandaler.

Det är också möjligt att kommunerna själva inte har skapat förutsättningar för en miljö där förtroende uppmuntras (Rothstein 2010). Det kan ändå hävdas att alla kommuner strävar efter, i mån av ekonomisk möjlighet, att skapa ett gynnsamt klimat där ett ömsesidigt förtroende får florera, vilket medför att klimatet borde vara på relativt samma nivå i alla kommuner och att det således inte borde finnas någon variation över huvud taget. Men det är ändå möjligt att just ekonomiska realiteter och olika prioriteringar ger upphov till ett varierat samhällsklimat, som i sin tur kunde förklara variationen i förtroendet för kommunen.

Att användningen av kommunens egna informationskanaler, för att ta del av kommunens information om service och beslut som fattas, medför högre förtroende än användningen av kanaler som hör till gruppen övriga informationskanaler är däremot inte överraskande. Baserat på Cerons (2015) studier antas information som återfinns på trovärdiga webbsidor, såsom de offentliga organisationernas webbsidor, leda till högre förtroende emedan information som hittats på bland annat sociala medier leder till lägre förtroende, på grund av den stora risken för falsk information. Vidare menar Alenius (2016) att kommunerna är skyldiga att informera medborgarna i alla lägen och Lima (2007) att kontexten är viktig för att informationen ska tolkas rätt och därmed kan det konstateras att information som härstammar från kommunen och övriga organisationer inom den offentliga sektorn skapar en trovärdig kontext både genom den lagstadgade informationsskyldigheten och genom att de själva bidrar med premisser för tolkning, vilket de övriga informationskanalerna inte förmår.

Att användningen av de icke-elektroniska informationskanalerna ledde till högre förtroende för kommunen kan bero på individegenskaper. Eftersom de äldsta åldersgrupperna, som var överrepresenterade bland de svarande och använde de icke-elektroniska kanalerna i högre grad, kände det största förtroendet gentemot kommunen, kan de anses påverka resultatet då de yngre, vilka var underrepresenterade i urvalet, använde sig av de elektroniska informationskanalerna och inte kände ett lika högt förtroende för kommunen. Westlund och Weibull (2013) menar dessutom att de äldre generationerna, eftersom deras medievanor redan hunnit bli så starka och svåra att förändra, inte ännu har tagit åt sig de elektroniska kanalerna och därför förlitar sig på information förmedlas genom tryckta kanaler. Detta är även mitt resultat ett bevis på. Dessutom menar Strömbäck, Djerf-Pierre och Shehata (2015) att tidningsläsning leder till ett högt förtroende, så även om användningen av lokala myndigheters webbsidor, enligt Tolbert och Mossberger (2006), medför ett högre förtroende, är mitt resultat ändå i linje med resultat från tidigare studier.

Det förväntade resultatet, att kommunstorlek och individegenskaperna kön, ålder och utbildning skulle ha en positiv inverkan på både förtroende och medianvändning, uppfylldes endast till viss del, vilket i sin tur inte är i linje med det som tidigare forskningar påvisat. Ålder var den enda individegenskapen som skiljde invånarna åt både vad gäller medieanvändning och vad gäller förtroende, vilket dock stöds av tidigare forskning. Westlund och Weibull (2013) menar till exempel att de icke-elektroniska informationskanalerna används av äldre invånare och de elektroniska av yngre och Pekola-Sjöblom (2014), bland annat, menar att det är de äldsta invånarna som är nöjdast i det finländska samhället. Kommunstorleken har också en inverkan på invånarnas förtroende, men inte på deras medieanvändning. Denters (2002) menar att kommunstorleken har en inverkan på förtroende, så till vida att förtroendet är högre i mindre kommuner, vilket också stöds av Pekola-Sjöblom (2014) som menar att förtroendet i de mindre finländska kommunerna är större än förtroendet i de större kommunerna. Men Weibull (2015) menar att invånare i de större städerna i Sverige läser mindre dagstidningar än invånarna i mindre kommuner, vilket tyder på att både medieanvändning och förtroende borde påverkas av kommunstorleken. Mitt resultat visar däremot att så inte är fallet och det kan helt enkelt bero på att det inte finns skillnader mellan kommunstorlekarna. Det kan åtminstone sägas att ingen av grupperna var överrepresenterade i urvalet.

Att individegenskaperna kön och utbildning inte påverkar invånarnas förtroende för kommunen är, enligt de kulturella mikroteoretikerna (Mishler och Rose 2001) något

övertäckande. De kulturella mikroteoretikerna menar att, trots att alla individer i ett nätverk där förtroende krävs härstammar från samma kultur, leder individegenskaper, såsom kön, familjebakgrund och utbildning, till att förtroendet varierar och därför är det möjligt att tänka sig att kön och utbildning skulle ha en inverkan på förtroendet för kommunerna i Finland. Men både de kulturella makroteoretikerna (Mishler och Rose 2001) och Papakostas (2009) hävdar att förtroende är något personer, som är födda i ett västerländskt samhälle, blivit lärda sedan barnsben och att alla därför agerar på ett snarlikt sätt i en förtroendegenererande situation, vilket kan förklara att kön och utbildning inte påverkar invånarnas förtroende för kommunen.

Att kön och utbildning inte heller påverkar kommuninvånarnas medieanvändning är också nämnvärt. Enligt Weibull (2015), som förvisso endast undersökt dagstidningar, borde högre utbildning också leda till en högre medieanvändning, eftersom inkomst ofta är relaterat till utbildning och eftersom medier i högre grad används av personer bosatta i hushåll med hög inkomst än av låginkomsttagare. Enligt undersökningar (Statistikcentralen 2016b) använder män i Finland internet mer än kvinnor och högtbildade finländare vänder internet mer än lågutbildade. Skillnaderna både mellan männen och kvinnorna och mellan hög- och lågutbildade i internetanvändning i min analys är däremot inte särskilt stora vilket kan tyda på att mycket små skillnader nog kan skönjas men att skillnaderna i ett omfattande urval inte är särskilt stora. Eftersom Weibulls (2015) undersökningar visar att individegenskaper medför skillnader i användningen av dagstidningar, men andra undersökningar (Statistikcentralen 2016b) visar att skillnader mellan individerna inte syns i användningen av internet, kan skillnaderna mellan mediekanalerna överskugga och jämna ut skillnaderna mellan individegenskaperna, ifall skillnaderna mellan individerna inte är tillräckligt stora.

## 8.2 Förslag till vidare forskning

Det kan konstateras att det inte finns något samband mellan de finländska kommuninvånarnas medieanvändning och deras förtroende för kommunen och dess verksamhet, och det finns med andra ord andra faktorer som påverkar variationen hos det förtroende som kommuninvånarna känner för kommunerna. Därför kunde ett alternativ vara att undersöka vilka faktorer som påverkar förtroendet. Exempel på faktorer kunde vara de som nämndes tidigare, det vill säga socialt kapital, gynnsamt förtroendeklimat och

politiska skandaler, men också andra faktorer, såsom politisk kunskap och politiskt deltagande, kunde vara intressanta att studera.

Ett annat förslag är att undersöka skiftningar i medieanvändning och förtroende över en längre tidsperiod. Eftersom syftet med denna undersökning var att studera medieanvändningens förhållande till förtroendet vid en given tidpunkt, är det möjligt att både medieanvändning och förtroende förändras över tid. Med tanke på hur mycket teknikens utveckling har påverkat kommunikationen, kunde det vara intressant att se hur medborgarnas medieanvändning förändrats över en längre tid, och vidare undersöka sambandet mellan medieanvändningen och skiftningarna i förtroende.

Ytterligare ett alternativ för vidare forskning är att använda sig av samma oberoende variabel, medieanvändning, och samma regionala avgränsning som jag gjort i denna avhandling, det vill säga undersöka kommuninvånare i Finland, men inkludera andra beroende variabler. Det kunde till exempel vara intressant att undersöka vilket samband kommuninvånarnas medieanvändning har med deras politiska intresse, politiska kunskaper och deltagande i politiska val. Även om de finländska kommuninvånarnas medieanvändning inte medför variationer i deras förtroende för kommunens informationsspridning, beslutsfattare och verksamheten i allmänhet, är det möjligt att flitigare medieanvändning kan leda till en positiv effekt på andra plan.

## Källor

- Alenius, Antero. 2016. *Handbok för kommunens kommunikation: anvisningar om kommunikation och marknadsföring till kommuner och organisationer som producerar kommunala tjänster*. Helsingfors: Finlands kommunförbund. Hänvisat 16.1.2017. E-bok. [http://shop.kommunerna.net/product\\_details.php?p=3216](http://shop.kommunerna.net/product_details.php?p=3216)
- Andersson, Staffan, Bergh, Andreas, Erlingsson, Gissur Ó och Sjölin, Mats. 2010. *Korruption, maktmissbruk och legitimitet*. Lund: Studentlitteratur.
- Berger, Jesper Bull och Andersen, Kim Normann. 2013. *Digital kommunikation med den offentlige sektor: Styrelser og statslige institutioner*. Presenterad vid Dørene i kommunen siger åbne og lukke, Köpenhamn, Danmark. E-bok. Hänvisat 23.2.2017. [http://vbn.aau.dk/files/139077325/Digital\\_kommunikation\\_med\\_den\\_offentlige\\_sektor\\_delrapport2.pdf](http://vbn.aau.dk/files/139077325/Digital_kommunikation_med_den_offentlige_sektor_delrapport2.pdf)
- Bianco, William. 2010. *Trust. Representatives & Constituents*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan Press. E-bok.
- Bowler, Shaun och Karp, Jeffrey A. 2004. Politicians, Scandals, and Trust in Government. *Political Behavior* 26 (3): 271-287.
- Bäck, Maria. 2011. *Socialt kapital och politiskt deltagande i Europa*. Diss., Åbo Akademi. [http://bibbild.abo.fi/ediss/2011/back\\_maria.pdf](http://bibbild.abo.fi/ediss/2011/back_maria.pdf)
- Ceron, Andrea. 2015. Internet, News, and Political Trust: The Difference Between Social Media and Online Media Outlets. *Journal of Computer-Mediated Communication* 20 (5): 487-503.
- Denters, Bas. 2002. Size and political trust: evidence from Denmark, the Netherlands, Norway, and the United Kingdom. *Environment and Planning C: Government and Policy* 20: 793-812.
- Finlands kommunförbund. 2014. Pressmeddelande. Hänvisat 8.3.2017. [http://www.kommunerna.net/sv/databanker/nyheter/2014/Sidor/140206\\_Kuke.aspx](http://www.kommunerna.net/sv/databanker/nyheter/2014/Sidor/140206_Kuke.aspx)
- Finlands kommunförbund. 2015. *Invånarnas förtroende för kommunala beslutsfattare har ökat lite*. Pressmeddelande. Hänvisat 31.3.2017.

<https://www.sttinfo.fi/tiedote/invanarnas-fortroende-for-kommunala-beslutsfattare-har-okat-lite?publisherId=2133&releaseId=29397415>

Forslund, Magnus. 2009. *Organisering och ledning*. Stockholm: Nordstedts förlag.

Förtroende. [u.å.]. *Nationalencyklopedin*. Hänvisat 27.3.2017.

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/f%C3%B6rtroende>

Granroth, Ann-Catrin och Stenlund, Mikael. 2016. *Missförstånd kring Turkiets lag om sex med barn*. Hänvisat 31.3.2017. <https://svenska.yle.fi/artikel/2016/08/17/missforstand-kring-turkiets-lag-om-sex-med-barn>

Grimmelikhuijsen, Stephan G. 2010. Transparency of Public Decision-Making: Towards Trust in Local Government. *Policy & Internet* 2 (1): 5-35.

Hadenius, Stig och Weibull, Lennart. 1970. *Press radio tv*. Stockholm: Bokförlaget Aldus.

Hansson, Lennart. 2015. *Information till alla? – En uppföljande granskning*. Sveriges kommuner och landsting. Hänvisat 23.2.2017.

<http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/information-till-alla.html>

Heide, Mats, Johansson, Catrin och Simonsson, Charlotte. 2005. *Kommunikation & organisation*. Malmö: Liber AB.

Kommunallag (2015/410). Hänvisat 16.1.2017.

[http://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2015/20150410?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kommunallag](http://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2015/20150410?search[type]=pika&search[pika]=kommunallag)

Krogell-Magni, Pi och Hagerlund, Tony. 2010. *Anvisning för kommunernas webbkommunikation*. Helsingfors: Finlands kommunförbund. E-bok. Hänvisat 12.1.2017. [http://shop.kommunerna.net/product\\_details.php?p=366](http://shop.kommunerna.net/product_details.php?p=366)

Lag om grundläggande utbildning (1998/628). Hänvisat 13.4.2017

[http://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1998/19980628?search\[type\]=pika&search\[pika\]=grundskola#L1P3](http://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1998/19980628?search[type]=pika&search[pika]=grundskola#L1P3)

Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (1999/621). Hänvisat 12.1.2017.

[http://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990621?search\[type\]=pika&search\[pika\]=lagen%20om%20myndigheternas%20offentlighet](http://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990621?search[type]=pika&search[pika]=lagen%20om%20myndigheternas%20offentlighet)

- Lag om yttrandefrihet i masskommunikation (2003/460). Hänvisat 12.1.2017.  
[http://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030460?search\[type\]=pika&search\[pika\]=yttrandefrihet#L4P13](http://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030460?search[type]=pika&search[pika]=yttrandefrihet#L4P13)
- Levi, Margaret och Stoker, Laura. 2000. Political Trust and Trustworthiness. *Annual Review of Political Science* 3: 475-507.
- Lima, Cristian. 2007. *Kommunikation, organisation och ledarskap*. Malmö: Liber AB.
- Metzgar, Emily T., Kurpuis, David D. och Rowley, Karen M. 2011. Defining hyperlocal media: Proposing a framework for discussion. *New media & society* 13 (5): 772-787.
- Mishler, William och Rose, Richard. 2001. What Are the Origins of Political Trust? Testing Institutional and Cultural Theories in Post-Communist Societies. *Comparative Political Studies* 34 (1): 30-62.
- MTV3. 2004. *Jätteenmäki syytön, Manniselle sakot*. MTV. Hänvisat 12.1.2017.  
<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/jaatteenmaki-syyton-manniselle-sakot/2000432>
- Nesser, Johannes. 2016. "Jag skrev en tredjedel av boken i mobilen". Journalisten. Hänvisat 28.2.2017. <http://journalisten.se/nyheter/jag-skrev-en-tredjedel-av-boken-i-mobilen>
- Norris, Pippa. 2004. *A Virtuous Circle? The Impact of Communications in Post-Industrial Democracies*. Revised version for the PSA Yearbook. Cambridge: Harvard University. E-bok. Hänvisat 5.4.2017.  
<https://www.hks.harvard.edu/fs/pnorris/Acrobat/PSA2000%20Yearbook.pdf>
- Nygren, Gunnar och Leckner, Sara. 2016. Facebook och hyperlokalt i de lokala mediernas ekosystem. I Ohlsson, Jonas, Oscarsson, Henrik och Solevid, Maria (red.). *Ekvilibrium*. Göteborg: Göteborgs universitet: SOM-institutet, 329-348. E-bok. Hänvisat 6.4.2017. [http://som.gu.se/elektroniskassets/1579/1579371\\_facebook-och-hyperlokalt-i-de-lokala-mediernas-ekosystem.pdf](http://som.gu.se/elektroniskassets/1579/1579371_facebook-och-hyperlokalt-i-de-lokala-mediernas-ekosystem.pdf)
- OECD. 2017. *Members and partners*. OECD. Hänvisat 5.4.2017.  
<http://www.oecd.org/about/membersandpartners/>
- Papakostas, Apostolis. 2009. *Misstro, tillit och korruption – och det offentliga civiliseringen*. Lund: Studentlitteratur.

- Pekola-Sjöblom, Marianne. 2014. *Kuntalaiset ja kunnat muutoksessa. Paras-ARTTU-ohjelman tutkimuksia nro 31*. Helsingfors: Finlands kommunförbund.
- Pekola-Sjöblom, Marianne, Helander, Voitto och Sjöblom, Stefan. 2006. *Kuntalainen – kansalainen*. Helsingfors: Finlands kommunförbund. E-bok. Hänvisat 17.3.2017.  
[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=313](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=313)
- Rönnqvist, Sara. 2011. När blir dröm verklighet? *Språkbruk (2)*. Hänvisat 16.1.2017.  
<http://www.sprakbruk.fi/index.php?mid=2&pid=13&aid=3308>
- Saarikivi, Janne. 2015. Somedia. *Journalisti*. Hänvisat 28.2.2017.  
<http://www.journalisti.fi/artikkelit/2015/10/somedia/>
- Safko, Lon. 2012. *The Social Media Bible: Tactics, Tools and Strategies for Business Success*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated. E-bok.
- Sallinen, Sini och Koski, Arto. 2017. Kuntien tulevaisuus kansalaisten ja tutkijoiden silmin. I Nyholm, Inga, Haveri, Arto, Majoinen, Kaija och Pekola-Sjöblom, Marianne (red.) *Tulevaisuuden kunta*. Helsingfors: Finlands kommunförbund. E-bok. Hänvisat 6.4.2017. [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=3325](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3325)
- Siltaniemi, Aki, Hakkarainen, Tyyne, Londén, Pia, Luhtanen, Marjukka, Perälähti, Anne och Särkelä, Riitta. 2011. *Kansalaisbarometri 2011*. Helsinki: Sosiaali- ja terveyskeskusliitto ry. E-publikation. Hänvisat 11.4.2017.  
[http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/kansalaisbarometri\\_2011.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/kansalaisbarometri_2011.pdf)
- Stakston, Brit. 2010. *Politik 2.0. Konsten att använda sociala medier*. Göteborg: Beijbom Books. E-bok.
- Statistikcentralen. 2011. *Sanomalehtien säännöllinen lukeminen on vähentynyt*. Hänvisat 24.4.2017. [www.stat.fi/til/akay/2009/03/akay\\_2009\\_03\\_2011-05-17\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/akay/2009/03/akay_2009_03_2011-05-17_tie_001_fi.html)
- Statistikcentralen. 2016a. *Massmediemarknaden minskade – biograferna har ett bra år bakom sig*. Publicerat 18.11.2016. Hänvisat 24.2.2017.  
[https://www.stat.fi/til/jvie/2015/jvie\\_2015\\_2016-11-18\\_tie\\_001\\_sv.html](https://www.stat.fi/til/jvie/2015/jvie_2015_2016-11-18_tie_001_sv.html)
- Statistikcentralen. 2016b. *Suomalaiset käyttävät internetiä yhä useammin*. Tabellbilaga 9. Internetin käyttö ja käytön useus 2016, %-osuus väestöstä. Hänvisat 24.2.2017.  
[http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi\\_2016\\_2016-12-09\\_tau\\_009\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tau_009_fi.html)



- Statistikcentralen. 2016c. *Suomalaiset käyttävät internetiä yhä useammin*. Tabellbilaga 25. Yhteisöpalvelujen käyttö 2016, %-osuus väestöstä. Hänvisat 24.2.2017.  
[http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi\\_2016\\_2016-12-09\\_tau\\_025\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tau_025_fi.html)
- Statistikcentralen. 2016d. *Suomalaiset käyttävät internetiä yhä useammin*. Tabellbilaga 26. Yhteisöpalvelujen käyttötarkoituksia 2016, %-osuus väestöstä. Hänvisat 31.3.2017.  
[http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi\\_2016\\_2016-12-09\\_tau\\_026\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tau_026_fi.html)
- Statistikcentralen. 2016e. *Suomalaiset käyttävät internetiä yhä useammin*. Tabellbilaga 27. Yhteisöpalvelujen käyttötarkoituksia 2016, %-osuus väestöstä. Hänvisat 31.3.2017.  
[http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi\\_2016\\_2016-12-09\\_tau\\_027\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tau_027_fi.html)
- Statistikcentralen. 2017. *Sanoma- ja aikakauslehdet*. Hänvisat 6.4.2017.  
[http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_kulttuuri.html](http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_kulttuuri.html)
- Statistikcentralen. [u.å.]. *Uppgifter om röstning i riksdagsvalet 2011*. Hänvisat 11.4.2017.  
[http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin\\_\\_vaa\\_\\_evaa\\_\\_evaa\\_2011/120\\_evaa\\_tau\\_102\\_sv.px/table/tableViewLayout1/?rxid=3d1a7b5d-423e-4985-a31a-cb569625e5be](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin__vaa__evaa__evaa_2011/120_evaa_tau_102_sv.px/table/tableViewLayout1/?rxid=3d1a7b5d-423e-4985-a31a-cb569625e5be)
- Ström, Per. 2010. *Sociala medier – Gratis marknadsföring och opinionsbildning*. Malmö: Liber AB.
- Strömbäck, Jesper. 2015. Demokratin och det förändrade medielandskapet. Mot ökade kunskapsklyftor och deltagandeklyftor. *Statens offentliga utredningar* 2015:96, 205-256.
- Strömbäck, Jesper, Djerf-Pierre, Monika och Shehata, Adam. 2015. A question of Time? A Longitudinal Analysis of the Relationship between News Media Consumption and Political Trust. *The International Journal of Press/Politics* 21 (1): 88-110.  
<https://doi.org/10.1177/1940161215613059>
- Svenska Yle. 2017. *Kommunalval 2017*. Hänvisat 11.4.2017.  
<https://vaalit.yle.fi/resultat/kv2017>
- Tolbert, Caroline J. och Mossberger, Karen. 2006. The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review* 66 (3): 354-369.  
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x/epdf>

- Trygg, Martin. 2017. *Avesta kommun avslöjade polisens drönarverksamhet*. SVT. Hänvisat 21.1.2017. <http://www.svt.se/nyheter/lokalt/dalarna/avesta-kommun-avslojade-polisens-dronarverksamhet>
- Turun Seutusanomat. [u.å.]. Hänvisat 6.4.2017. <http://turunseutusanomat.fi/>
- Warren, Mark E. 1999. Introduction. I Warren, Mark E. (ed.). *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press. E-bok. [https://books.google.fi/books?hl=sv&lr=&id=KepLD0MXbhYC&oi=fnd&pg=PR7&dq=political+trust&ots=AWMI0sohrp&sig=LBycNwYjW1dwOrc\\_V40IWHc9f0I&redir\\_esc=y#v=onepage&q=political%20trust&f=false](https://books.google.fi/books?hl=sv&lr=&id=KepLD0MXbhYC&oi=fnd&pg=PR7&dq=political+trust&ots=AWMI0sohrp&sig=LBycNwYjW1dwOrc_V40IWHc9f0I&redir_esc=y#v=onepage&q=political%20trust&f=false)
- Weibull, Lennart. 1993. Dagstidningsläsning i Göteborg. En lägesbestämning i ett nationellt perspektiv. I Nilsson Lennart (red). *Västsvensk opinion*. Göteborg: Göteborgs universitet, SOM-institutet, 91-108. E-bok. Hänvisat 24.2.2017. [http://som.gu.se/elektroniskassets/1282/1282774\\_10\\_dagstidningslasning\\_i\\_gbg.pdf](http://som.gu.se/elektroniskassets/1282/1282774_10_dagstidningslasning_i_gbg.pdf)
- Weibull, Lennart. 2015. Dagstidningsprenumeration igår, idag – och imorgon? I Bergström, Annika, Johansson Bengt, Oscarsson, Henrik och Oskarson Maria (red.). *Fragment*. Göteborg: Göteborgs universitet: SOM-institutet, 463-479. E-bok. Hänvisat 7.4.2017. [http://som.gu.se/elektroniskassets/1533/1533974\\_dagstidningsprenumeration-ig--r--idag---och-imorgon-weibull.pdf](http://som.gu.se/elektroniskassets/1533/1533974_dagstidningsprenumeration-ig--r--idag---och-imorgon-weibull.pdf)
- Westlund, Oscar och Weibull, Lennart. 2013. Generation, life course and news media use in Sweden 1986-2011. *Northern Lights* 11: 147-173. Hänvisat 6.4.2017. [https://pure.itu.dk/ws/files/44277182/Westlund\\_and\\_Weibull\\_2013\\_Northern\\_Lights\\_Generation\\_life\\_course\\_and\\_news\\_media\\_use\\_in\\_Sweden\\_1986\\_2011.pdf](https://pure.itu.dk/ws/files/44277182/Westlund_and_Weibull_2013_Northern_Lights_Generation_life_course_and_news_media_use_in_Sweden_1986_2011.pdf)