

Kandidatuppsats

Digital design och innovation 180hp



En studie om hur deltagandet i hyperlokala
nätgemenskaper kan främja gemenskap
mellan boende

Informatik 15hp

Halmstad 2020-06-04

Angelica Do och Malin Nilsson

Förord

Vi vill tacka våra handledare Susanne Lindberg och Jesper Lund för er tid under vårterminen. Er handledning har varit värdefull och fört oss framåt i uppsatsprocessen. Tack även till opponenter och övriga handledare som gett oss feedback under processens gång. Vi vill även tacka medstudenter som kommit med peppande kommentarer och betydelsefulla insikter.

Ett extra stort tack ska våra informanter som medverkat i studien, ert bidrag har betytt oerhört mycket. Ni har gjort det möjligt för oss att genomföra studien.

Halmstad, 2020 Juni

Angelica Do och Malin Nilsson

Abstrakt

Användningen av sociala medier har spridit till nya användningsområden. Då sociala medier gör det möjligt för människor att interagera med andra, utbyta åsikter och tankar tillsammans med förmågan att snabbt kunna sprida nyheter och information så bidrar sociala medier med en digital plattform för hyperlokala nätgemenskaper att växa fram. Syftet med denna studie är att undersöka hur hyperlokala nätgemenskaper kan främja känslan av gemenskap mellan boende i ett område. Tidigare studier visar på att genom en stark gemenskap mellan boenden kan främja socialt kapital och samhällsengagemang i området. Inledningsvis för studien genomfördes en netnografisk studie på två Facebookgrupper, detta för att identifiera vad för typ av information och aktiviteter som distribueras i hyperlokala nätgemenskaper. Därefter rekryterades sju medlemmar från grupperna för intervjuer, med syfte om att få djupare insikter i medlemmarnas tankar och åsikter om den hyperlokala nätgemenskapen och gemenskapen i området.

Resultatet från datainsamlingen analyserades genom en tematisk analys. Genom att undersöka aktiviteter hos två Facebookgrupper och intervjua deras medlemmar fann vi åtta teman som visar på hur gemenskap främjas genom deltagandet i hyperlokala nätgemenskaper.

Nyckelord: *sociala medier, hyperlokal nätgemenskap, nätgemenskap, gemenskap*

Abstract

The use of social media has expanded to new areas. Due to the possibility for people to connect and exchange content, thoughts and opinion and the ability to rapidly spread news and information, social media provides a digital platform for hyperlocal communities to evolve. The purpose of this study was to explore how hyperlocal communities can foster the sense of community among neighbours. Recent studies demonstrates how sense of community between neighbours can promote social capital and civic engagement. Initially a netnographic study was conducted in two Facebook groups to investigate what kind of information and activities that are published in hyperlocal communities. Thereafter seven members were recruited from the groups for interviews with the deeper purpose to examine member's thoughts and opinions about the hyperlocal community and the sense of community in their neighbourhood.

The results from the data collection were analyzed using a thematic analysis. By investigate the activity of two Facebook-groups and interviewing their members, we found eight themes which are fundamental for fostering the sense of community in hyperlocal communities.

Keywords: *Social media, hyperlocal community, online communities, sense of community*

Innehållsförteckning

1. Introduktion	1
1.1 Syfte och frågeställning	2
2. Relaterad litteratur	2
2.1 Sociala medier	3
2.2 Hyperlokala nätgemenskaper	3
2.2.1 Gemenskap	4
2.2.2 Nätgemenskap	5
2.3 Sammanfattning av relaterad litteratur	7
3. Metod	9
3.1 Litteraturstudie	10
3.2 Netnografisk studie	11
3.2.1 Urval	11
3.2.2 Observation	12
3.3 Intervjuer	13
3.3.1 Urval	14
3.3.2 Genomförande	14
3.3.3 Pilotintervju	15
3.4 Analysmetod	16
3.5 Etiska överväganden	17
3.6 Metoddiskussion	18
4. Resultat och analys	20
4.1 Medlemskap	20
4.1.1 Tillkännagivande av medlemmar	20
4.1.2 Personliga rekommendationer	21
4.1.3 Å jour	22
4.1.4 Sammanfattning av “Medlemskap”	23
4.2 Inflytande	24
4.2.1 Sträva efter en god ton	24
4.2.2 Möjlighet till kommunal påverkan	25
4.2.3 Sammanfattning av “Inflytande”	26
4.3 Integration/uppfyllnad av behov	27
4.3.1 Hjälpssamhet	27
4.3.2 Sammanfattning av “Integration/uppfyllnad av behov”	29
4.4 Delad känslomässig koppling	30

4.4.1 Värna om personlig egendom	30
4.4.2 Nya Bekantskaper	32
4.4.3 Sammanfattning av “Delad känslomässig koppling”	33
5. Diskussion	34
5.1 Medlemskap	34
5.2 Inflytande	35
5.3 Integration/uppfillnad av behov	37
5.4 Delad känslomässig koppling	37
6. Slutsats	40
6.1 Vidare forskning	41
Referenslista	42
Bilagor	44
Bilaga 1 Observationsprotokoll (till den netnografiska studien)	44
Bilaga 2 Intervjuguide	46

1. Introduktion

I takt med en ökad användning och utbredning av sociala medier har internet gått från att primärt vara en informationskälla för sökning och konsumtion av information till att skapa nya tillvägagångssätt för individer att interagera, kommunicera och diskutera med varandra (Kietzmann, Hermkens, McCarthy, & Silvestre, 2011; Zhang, 2010). Sociala medier, wikier, bloggar och forum har bidragit till att fler individer fått möjligheten att uttrycka sina åsikter, information har kunnat spridas till en större massa och det har blivit enklare för individer att skapa relationer med andra (Boyd & Ellison, 2008; Hussein & Hassan, 2017).

Det finns studier som visar att sociala medier har använts i syften om att skapa en positiv förändring i samhället, genom att influera individer till bättre val, organisera sig och främja aktivism (Bresciani & Schmeil, 2013; Kamal, Fels, Fergusson, Preece, Cosley & Munson, 2013). På Facebook har skapandet av grupper som är geografiskt avgränsade till ett område varit ett effektivt sätt att nå ut till de som bor och verkar där (Afzalan & Evans-Cowley, 2015). Grupperna blir en lokal kommunikationskanal som bland annat varit behjälplig för boende vid arrangering och organisering av nattvandring för syftet att öka säkerheten i området (Afzalan & Evans-Cowley, 2015). Sociala sammanhang på internet där individer samlas och investerar en del av sig själv för att bidra till ett gemensamt syfte tillsammans med andra har kommit att kallas för nätgemenskaper (Preece, 2000).

Schoberth, Preece och Heinzl (2003) skriver att nätgemenskaper består av relationer som möjliggörs av informationsteknik där individer kan engagera, interagera och kommunicera med varandra kring ett gemensamt intresse eller syfte. Nätgemenskaper har funnits sedan internets början men i samband med sociala mediers utbredning av användningsområden blivit ett aktuellt forskningsämne, där begreppet hyperlokala nätgemenskaper växt fram och fått genomslag (Hu, Farnhamn & Monroy-Hernández, 2013; Metzgar, Kurpius & Rowley, 2011). Internet har gjort det möjligt för nätgemenskaper att bli globala och stora eftersom internet sträcker över landsgränser (Schoberth et al., 2003). Tidigare forskning undersöker bland annat hur gemenskap kan skapas och bibehållas trots den geografiska distansen som finns mellan medlemmar i nätgemenskaper, eller vilken roll känslan av gemenskap har i nätgemenskaper (Rovai, 2002 ; Liu, Magjuka, Bonk & Lee, 2007). På senare tid har nätgemenskaper skapats genom faktorer som geografisk närhet snarare än intresse, vilket karaktäriseras som hyperlokala nätgemenskaper (Metzgar et al., 2011).

Dessa hyperlokala nätgemenskaper karaktäriseras av digitala plattformar som gör det möjligt att sprida medvetenhet kring vad som händer i ett område, genom ökad kännedom om aktuella händelser kan det bidra till ökad gemenskap mellan boende i området (Metzger et al., 2011;

Masden et al., 2014). Den information som sprids och delas är primärt enbart av intresse för individer som bor eller verkar i området (Hu et al., 2013).

Inom Human-computer interaction (HCI) har tidigare studier kring hyperlokala nätgemenskaper fokuserat på att undersöka specifika digitala tjänster som Nextdoor, Netville och whoo.ly (Masden et al., 2014; Hu et al., 2013; Metzgar et al., 2011). Utgångspunkten för studierna har varit att undersöka hur individer inom ett avgränsat område använder internet för att diskutera, mobilisera och informera andra inom samma område (Masden et al., 2014; Hu et al., 2013; Talò, Mannarini & Rochira 2014).

Denna studie ämnar att undersöka hur deltagandet i hyperlokala nätgemenskaper som Facebook kan främja gemenskap mellan boende. Stenberg (2011) skriver att gemenskap bidrar till en känsla av trygghet, tillit och förtroende till övriga gruppmedlemmar. För att känna en känsla av gemenskap måste individer känna att det finns en mening att ingå i gruppen (McMillan & Chavis, 1986). Detta kan vara att medlemmar delar samma värderingar, så de kan inspirera och influera varandra, vilket genererar i att individens enskilda behov uppfylls genom medlemskapet i gruppen (McMillan & Chavis, 1986). Då hyperlokala nätgemenskaper bringar okända individer med en geografisk närhet samman så syftar studien att undersöka hur gemenskap främjas i denna kontext när det inte är intresset som styr utan snarare att vara medveten om vad som sker i område.

1.1 Syfte och frågeställning

Tidigare studier fokuserar på att undersöka hur hyperlokala nätgemenskaper används för att sprida information (Hu et al., 2013; Masden et al., 2014). Studier på sociala medier visar att gemenskap kan främjas mellan individer - eftersom sociala medier erbjuder en plattform för okända individer med gemensamt intresse att mötas och skapa nätgemenskaper. I hyperlokala nätgemenskaper samlas individer primärt för att de har en geografisk närhet till varandra - det kan innebära att de verkar eller bor i samma område där de digitala plattformarna gör det möjligt för dem att träffas och interagera med varandra.

Frågeställningen som ligger till grund för studien är följande:

- Hur främjas gemenskap mellan boende genom deltagande i hyperlokala nätgemenskaper?

2. Relaterad litteratur

Följande avsnitt behandlar tidigare forskning och relevant litteratur som ligger till grund för studien. Avsnittet delas in i områdena sociala medier, hyperlokala nätgemenskaper, gemenskap och nätgemenskaper.

2.1 Sociala medier

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för olika internetbaserade applikationer som tillåter användare att skapa och utbyta användargenererat innehåll. I termen sociala medier ingår sociala nätverkssidor som Facebook och Instagram, mikroblogger/ bloggar, internetforum och wikier som Wikipedia där användare tillsammans kan dela och skapa information (Kietzmann et al., 2011). Sociala medier har förändrat sättet för individer att interagera med varandra (Boyd & Ellison, 2008). Traditionella mediakällor som tidningar och radio innebär envägskommunikation där användaren enbart konsumerar den information som är tillgänglig, medan på sociala medier sker en tvåvägskommunikation där individer kan kommunicera med andra genom att ställa frågor, framföra åsikter eller utbyta information (Kietzmann et al., 2011).

Kietzmann et al. (2011) redogör för fyra funktioner som sociala medier består av - konversation, delning, relationer och grupper. Grupper på sociala medier skapas av användare med syfte om att finna likasinnade, vilket kan innebära gemensamma intressen där användare söker en känsla av gemenskap (Hussein & Hassan, 2017). Grupper på sociala medier har olika karaktär; antingen är de öppna och tillgängliga för samtliga medlemmar på plattformen eller så kan sekretessinställningar göra att innehållet i gruppen enbart är tillgänglig för medlemmarna (Kietzmann, Silvestre, McCarthy, & Pitt, 2012).

Då sociala medier möjliggör för en snabb distribution och spridning av information och åsikter, har det öppnat upp för fler användningsområden. Exempelvis har Facebook-grupper som är inriktade på att förmedla händelser och information inom ett geografiskt avgränsat område bidragit till att individer kan interagera med varandra och få tag i information som berör området på ett snabbt sätt (Afzalan & Evans-Cowley, 2015). Grupperna har medfört att boende får en lokal kommunikationskanal som förenklar kommunikationen mellan medlemmar (Afzalan & Evans-Cowley, 2015). Denna specifika användning av sociala medier för att sprida lokal information mellan boende i ett område har kommit att kallas för hyperlokala nätgemenskaper (Metzger et al., 2011).

2.2 Hyperlokala nätgemenskaper

Internet har utvecklats till en social arena där individer från olika delar av världen kan mötas och kommunicera med varandra (Kietzmann., 2011). Genom nätbaserade miljöer som sociala medier, chattar och forum har möjligheten för framväxt av diverse nätgemenskaper skapats (Kozinets, 2010). Trots att nätgemenskaper har funnits sedan internets början finns ingen etablerad definition av begreppet. Kozinets (2010) skriver att gemenskap i den fysiska världen definieras av en grupp individer, ofta knutet till ett geografiskt läge, som delar samma intresse. För att kunna definiera begreppet nätgemenskap behövs inledningsvis en definition av begreppet gemenskap.

2.2.1 Gemenskap

Gemenskap kan sammanfattas som en känsla eller upplevelse av tillhörighet, där individer i sociala sammanhang får bekräftelse från andra men även ger bekräftelse (Stenberg, 2011). Denna bekräftelse blir en symbol för vem som får vara en del av gemenskapen och vem som lämnas utanför (McMillan & Chavis, 1986). Enligt Talò et al. (2014) ökar deltagandet i gemenskaper individers livskvalité, förbättrar deras sociala välbefinnande och gynnar socialt kapital.

I en gemenskap skapas ofta en känsla av närhet, förtroende och värme (Stenberg, 2011). Stenberg (2011) förklarar att det finns två grundläggande motiv till varför människor behöver gemenskap. Det första motivet är att bekräftelsen från andra i gemenskapen skapar en känsla av trygghet och en lugn miljö, och det andra är att gemenskap bidrar till utveckling där förståelse mellan medlemmar skapar utrymme för kunskapsutbyte (Stenberg, 2011).

Enligt McMillan och Chavis (1986) är känslan av gemenskap uppdelat i följande fyra kriterier - *medlemskap, inflytande, integration/ uppfyllande av behov* och *delad känslomässig koppling*. För att uppnå känslan av gemenskap måste personer ingå i en grupp där grunden bygger på en känslomässig koppling och ömsesidig inflytande till övriga medlemmar. Varje individ måste även känna att deras behov uppfylls genom att vara delaktig i gruppen (McMillan & Chavis, 1986).

Ett medlemskap består av fyra attribut; gränser, känslomässig trygghet, känsla av tillhörighet och igenkännande, personlig investering och ett gemensamt symboliskt system (McMillan & Chavis, 1986). Då det finns individer som inte ingår i en grupp så skapas det gränser mellan gruppens medlemmar och övriga individer, vilket skapar en känslomässig trygghet för medlemmarna. Gränserna hjälper medlemmarna till att skapa en barriär mot andra grupper och på sådant sätt skapa tillit så att medlemmarna vågar öppna upp sig för varandra (McMillan & Chavis, 1986).

Inflytande syftar på känslan att medlemmar kan bidra och göra skillnad i gruppen (McMillan & Chavis, 1986). Det inkluderar även att medlemmar upplever att gruppen som betydelsefull och har inverkan på att kunna göra skillnad för den enskilda medlemmen (McMillan & Chavis, 1986). Inflytande kan även innebära att det finns individer i gruppen som har mer inflytande (McMillan & Chavis, 1986). De individer som är mest inflytelserika i en grupp är de som ser till andras behov, värderingar och åsikter är lika mycket av värde som deras egna (McMillan & Chavis, 1986).

McMillan och Chavis (1986) förklarar kriteriet *Integration/uppfyllande av behov* att det hänvisar till medlemmarnas känsla att det finns ett värde med att vara delaktig i gemenskapen. Det kan innebära att medlemmar känner en koppling till varandra exempelvis genom positiv förstärkning, status, delade värderingar eller att de kan tillgodose varandras behov. McMillan och Chavis (1986) skriver när individer delar samma värderingar uppstår känslan av att där finns fördelar med att vara i en grupp med andra snarare än att vara ensam. Att vara en del av en gemenskap hjälper båda individerna att uppnå egna personliga behov men även gruppens, vilket bidrar till att känslan av gemenskap stärks i gruppen (McMillan & Chavis, 1986).

De sista kriteriet är *Delad känslomässig koppling* och handlar om medlemmarnas olika upplevelser, platser eller händelser som skapar en känslomässig koppling mellan varandra (McMillan & Chavis, 1986). De delade känslomässiga kopplingarna bidrar till att individer kan interagera med varandra och på sådant sätt att de kommer närmare varandra. Även en positiv upplevelse av ett möte bidrar till en känslomässig koppling, då en relation formas mellan parterna. Delad känslomässig koppling kan också innebära att när en grupp genom samarbete klarar en uppgift så upplevs gemenskapen som stark (McMillan & Chavis, 1986). Under kriteriet hamnar också investering där medlemmar som investerar tid och energi i gruppen kommer bli mer känslomässigt involverade i det som sker.

2.2.2 Nätgemenskap

Det som likställs mellan fysisk gemenskap och nätgemenskaper är att det delade intresset hos individer genererar i ett starkt band mellan gruppens medlemmar (Kozinets, 2010). Till skillnad från fysisk gemenskap är nätgemenskapen inte beroende av den fysiska platsen, eftersom internet sträcker sig över landsgränser och bidrar till att individer med olika bakgrund och kulturer kan mötas och dela erfarenheter, kunskap och åsikter (Schoberth et al., 2003; Zhang, 2010).

Den definition för nätgemenskap som är mest allmänt accepterad och refererad till är Rheingold (1993), som baseras på hans studier av nätgemenskapen "The Well". Rheingold (1993) förklarar att virtuella samhällen eller nätgemenskaper är sociala aggregeringar som framträder på internet när individer genom interaktion med andra skapar personliga relationer på internet.

Nätgemenskaper möjliggörs av informationsteknik och kan skapas på sociala medier, diskussionsforum, virtuella världar, spelmiljöer och bloggar (Schoberth et al., 2003). Det som är gemensamt för nätgemenskaper är att de för samman individer så användargenererat innehåll kan skapas, och genom utbyte av tankar samt idéer formas en gemenskap mellan medlemmarna som ingår i den (Rheingold, 1993).

Vägen till sociala interaktioner är numera kort då sociala medier medför att personer enkelt kan knyta kontakt med vänner och hitta nya bekantskaper (Riverin & Stacey, 2008). Detta har gjort det enkelt för individer att skapa och delta i nätgemenskaper (Riverin & Stacey, 2008). Preece (2000) skriver att alla nätgemenskaper består av fyra beståndsdelar; individer, ett gemensamt syfte för dessa individer att mötas, gemensamma regler för interaktion och ett datorsystem som stödjer interaktionen.

Den snabbt växande digitala utvecklingen har inte bara påverkat sättet individer interagerar med varandra, utan även sättet individer distribuerar nyheter och information (Boyd & Ellison, 2008; Metzger et al., 2011). Genom att information numera är lättillgänglig och sprids snabbt har det givit upphov till skapandet av grupper som är avgränsat till ett geografiskt område, så kallade hyperlokala nätgemenskaper (Metzger et al., 2011). Internet har gjort det möjligt för nätgemenskaper att bildas där individers gemensamma intresse ligger till grund för att söka sig till likasinnade för att skapa en delad känslomässig koppling (Schoberth et al., 2003; Taló et al.,). Hyperlokala nätgemenskaper bildas däremot genom att individer har en geografisk närhet till varandra och en förankring till ett område (Metzger et al., 2011).

2.2.3 Hyperlokala nätgemenskaper

Metzger et al., (2011) skriver att allmänhetens missnöje med traditionella medier har trappats upp och genererat minskad konsumtion. Detta leder till luckor i nyhetsuppdatering som behöver fyllas (Metzger et al., 2011). Genom ökad efterfrågan för lokala nyheter har allt fler människor vänt sig till alternativa källor som sociala medier för att få uppdateringar om vad som sker i ens närområde (Masden et al., 2014). I hyperlokala nätgemenskaper så hjälps medlemmar åt att sprida och producera lokal information som rör området (Metzger et al., 2011).

Hyperlokala nätgemenskaper kategoriseras som digitala plattformar som är en blandning av medborgerliga, samhällliga och lokala distributörer av information och nyheter (Metzger et al., 2011).

Definitionen av en hyperlokal nätgemenskap består av sex egenskaper- *geografiskt fokus, samhällsorientering, nyhetsrapportering, webbaserad, fyller nyhetsluckor* och *medborgarengagemang* (Metzger et al., 2011). Den första egenskapen är *geografiskt fokus*, vilket beskriver den geografiska täckningsgraden över information som delas och sprids

(Metzger et al., 2011). Då sociala medier gör det enkelt att starta en grupp, bjuda in medlemmar och dela information kan hyperlokala nätgemenskaper ha olika avgränsningar. Det finns hyperlokala nätgemenskaper som enbart berör ett specifikt bostadsområde, andra har ett större fokus och täcker nyhetsbevakning och informations spridning från hela orter eller städer (Metzger et al., 2011).

Att hyperlokala nätgemenskaper innehar egenskapen att vara *samhällsorienterad* syftar på medborgarnas engagemang i samhället och ett försök att diskutera frågor däremellan (Metzger et al., 2011). En central aktivitet i hyperlokala nätgemenskaper är att producera och sprida information som är av relevans för gemenskapen (Masden et al., 2014). För att få ett flöde av kontinuerlig uppdateringar och att syftet för nätgemenskapen fylls så krävs det att medlemmar har ett engagemang för att vilja bidra till område som berörs genom att driva, producera och sprida relevant information (Metzger et al., 2011).

Vidare kopplas *Nyhetsrapportering* till nyhetsbevakningen som sker (Metzger et al., 2011). Till skillnad från traditionella medier som ofta har en nyhetsbevakning på en övergripande regional nivå tar hyperlokala nätgemenskaper avstamp i det lokala och tar hjälp av boende i områden för att rapportera om händelser och nyheter (Metzger et al., 2011). Detta bidrar även till egenskapen *fylla nyhetsluckor*, som hänvisas till att hyperlokala nätgemenskaper uppmärksammar nyheter och information som inte alltid är relevant för individer utan någon koppling till det hyperlokala området som berörs. Eftersom internet bidrar till en snabb informations spridning så är hyperlokala nätgemenskaper primärt *webbaserade* (Metzger et al., 2011).

Metzger et al. (2011) skriver att hyperlokala nätgemenskapers mål är att främja engagemang mellan boende i områdena. Genom att erbjuda dem en digital plattform där tankar, åsikter och intressen kan delas och spridas skapar det ett *medborgarengagemang* (Metzger et al., 2011; Hu et al., 2013). Engagemanget hos medborgare skapar värde för övriga att delta i nätgemenskapen, genom att visa på att värna om det nära, exempelvis politiska frågor i närområdet eller att kunna informera om saker som annars inte hade fått lika stor uppmärksamhet i traditionella medier (Metzger et al., 2011).

2.3 Sammanfattning av relaterad litteratur

Sociala medier erbjuder en digital plattform för individer att mötas där åsikter, tankar och erfarenheter kan utbytas (Kietzmann et al., 2011). Det har även gett upphov till att information snabbt kan delas och spridas mellan individer (Masden et al., 2014). Genom sociala medier kan människor samlas under ett gemensamt syfte och gemenskaper formas. Gemenskap är en viktig faktor i områden då det utgör grunden för ökat samhällsengagemang, socialt kapital och informations spridning (Metzger et al., 2011; Taló et al., 2003). McMillan och Chavis (1986)

skriver att känslan av gemenskap består av fyra kriterier; *medlemskap, inflytande, integration/ uppfyllande av behov* och *delad känslomässig koppling*.

Tidigare studier visar att sociala medier har använts som en lokal kommunikationskanal mellan boenden i ett område och på sådant sätt har samhällsengagemang och gemenskap kunnat främjas (Afzalan & Evans-Cowley, 2015). Genom den lokala kommunikationskanalen har boende fått möjlighet att organisera och arrangera aktiviteter som bidrar till en ökad trygghet i området (Afzalan & Evans-Cowley, 2015). Ett annat exempel är framväxten av hyperlokala nätgemenskaper. Där luckor i den traditionella nyhetsbevakningen har bidragit till att grupper på sociala medier med syftet att ge uppdaterad information kring ett område blivit allt fler (Metzger et al., 2011).

3. Metod

I detta avsnitt redogörs studiens tillvägagångssätt för datainsamling, som bestod av en netnografisk studie och en intervjustudie. Urval för studierna presenteras under respektive studie. Vidare förklaras den analysmetod som användes vid analys av det insamlade materialet. Slutligen diskuteras forskningsetik och valet av metoder som ligger till grund för studien.

För att undersöka studiens frågeställning “*Hur främjas gemenskap mellan boende genom deltagandet i hyperlokala nätgemenskaper?*” har en kvalitativ forskningsansats valts. Fejes och Thornberg (2015) menar att kvalitativa studier lämpar sig till studier av beskrivande karaktär där syftet är att få förståelse för ämnet som studeras och inte mäta kvantitet. Eftersom studien ämnar att undersöka deltagandet i hyperlokala nätgemenskaper är en kvalitativ ansats lämplig då syftet med studien var att få en förståelse för hur gemenskap främjas. I studien används datainsamlingsmetoder som netnografisk studie och kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Det kan vara till fördel att använda sig av fler datainsamlingsmetoder i kvalitativa studier då det ger en bredare kartläggning där metoderna även kan ge stöd till varandra (Bryman, 2011). Detta kan öka trovärdigheten i studien (Bryman, 2011).

Då det centrala i frågeställningen är att undersöka den internetbaserad interaktionen för främjandet av gemenskap föll valet på att genomföra en netnografisk studie. Berg (2011) skriver att netnografi är forskning av sociala och kulturella sammanhang på internet. Netnografi som metod kan användas för att förstå internet som möjliggörande verktyg för hur relationen utvecklas och hur medlemmar interagerar med varandra (Berg, 2011). Studier visar även att det finns potential för sociala medier att verka som medium för att främja gemenskap (Metzger et al., 2011; Masden et al., 2014). Genom att använda en netnografisk datainsamlingsmetod har insikter kring hur medlemmar genom sitt deltagande i nätgemenskaper givit studien konkreta exempel i form av inlägg på hur gemenskap faktiskt kan främjas.

Utgångspunkten för den netnografiska studien har varit två Facebook-grupper som inriktar sig på att förmedla information och händelser inom ett avgränsat område (i vår studie är de avgränsade på kommun-nivå). Syftet med den netnografiska studien var att identifiera gemenskapsfrämjande aktiviteter. Efter den netnografiska studien av Facebook-grupperna utfördes sju semistrukturerade intervjuer med medlemmar från grupperna. Intervjuerna riktade till att undersöka om aktiviteter som identifierades i nätgemenskaperna resulterade i att gemenskap främjas mellan boende och hur de tar initiativ till att främja gemenskap.

3.1 Litteraturstudie

Reinecker och Stray Jørgensen (2018) förklarar att en inledande bred sökning inom forskningsområdet är en fördel då det genererar en överblick på tidigare forskning där kunskapsluckor och centrala begrepp framträder. Ett tillvägagångssätt för att finna relevant litteratur är att inleda med att söka i etablerade ledande journaler (Watson & Webster, 2002). När relevant litteratur har identifierats, kan de artiklarna användas som grund för att hitta ytterligare litteratur genom bakåt- eller framåtsökningar (Watson & Webster, 2002). Bakåt- och framåtsökningar genomfördes under litteraturstudien för att hitta ytterligare relevant litteratur. En bakåtsökning innebär att granska de referenser som artikeln har inkluderat, medan en framåtsökning karaktäriseras av att undersöka vilka citeringar artikeln har (Watson & Webster, 2002). Artiklarna av Taló et al., (2003) och Zhang (2010) refererade båda till McMillan och Chavis (1986) när de hänvisade till vad gemenskap är, vi utförde en bakåtsökning och fann originalartikeln från McMillan och Chavis som beskriver gemenskap utifrån fyra kriterier. Då flertal artiklar som vi fann under litteraturstudien refererade till McMillan och Chavis (1986) bedömde vi att artikeln fortfarande har relevans och utgör grunden för vad gemenskap är från ett psykologiskt perspektiv.

För att hitta litteratur som var aktuell för studien har databaserna Diva, Google Scholar, IEEE och Scopus används. Reinecker och Stray Jørgensen (2018) menar att Google Scholar ordnar sökresultaten efter relevans, vilket gör att kriterier som antalet citeringar, författare och vart artikeln är publicerad tas till hänsyn och utifrån dessa presenteras de mest relevanta artiklarna. Att inleda med sökningar på Google Scholar gav insikter i vilka databaser som efterliggande sökningar kunde genomföras i.

Söktermerna som användes var *gemenskap*, *sense of community*, *digital platform*, *social media*, *social platform*, *nätgemenskap*, *online community*, *hyperlocal media* och *hyperlocal community*. Genom olika kombinationer och operatorer kunde vi få fram fler relevanta söktermer, bland annat mynnade sökningar på *sense of community* och *social media* till artiklar som behandlade *online community*. I senare skeende översattes den engelska söktermen till den svenska termen *nätgemenskap* och användes som sökterm i Google Scholar och Scopus. Syftet med litteraturstudien var att få kunskap om vad känslan av gemenskap, vad är en nätgemenskap, hur kan sociala medier kan bidra till att skapa gemenskap mellan individer. Litteraturstudien gav även ett teoretiskt ramverk för vad känslan av gemenskap är, detta har använts för att avgränsa ämnet under intervjun och observationen.

3.2 Netnografisk studie

Netnografi bygger på en etnografisk ansats där syftet är att skapa en förståelse för kulturer och gemenskaper som uppstår i den kontext som studeras (Berg, 2015). Det som skiljer den netnografiska ansatsen från etnografien är att kontexten som studeras är internetbaserad, vilket lämpar sig för studier av nätgemenskaper på forum eller sociala medier (Berg, 2015; Kozinets, 2011). I och med att denna studie delvis syftar på att undersöka inlägg och kommentarer i två Facebook-grupper, lämpar sig därmed netnografi bäst då det är internetbaserad kommunikation. Dessutom menar Kozinets (1998) att netnografi handlar om att studera individer, kulturer och samhällen på internet, vilket bidrar till vårt val av en netnografisk ansats lämpar sig väl då studien ämnar att öka förståelsen för hur gemenskap främjas. Berg (2015) skriver att en fördel med en netnografisk studie är att under kort tid kan få information kring flera individers upplevelser, som tillsammans utgör en bredare förståelse av olika kontexter och sammanhang. Eftersom gamla inlägg ligger kvar på Facebook, kan det betraktas som ett arkiv där datainsamlingen kan ske bakåt i tiden. Denna anledning har varit en avgörande faktor då det effektiviserade datainsamlingsprocessen.

Kozinets (1998) förklarar att när forskare genomför en netnografisk studie krävs det en ingen långvarig vistelse i den specifika kontexten för att skapa sig en förståelse för helheten. Med anledning av begränsad tidsram för studien valdes inledningsvis efter valet av vilka Facebook-grupper som var relevant för undersökningen att ansöka om medlemskap. Därefter påbörjade utforskning av inläggen som hade lagt upp i respektive grupper. Detta var i förberedande syfte inför den netnografiska studien för att bekantas med gruppernas struktur och medlemmar, identifiera vanliga diskussionsämnen och hur tonläget var i gruppen.

3.2.1 Urval

För att en netnografisk studie ska vara möjlig att utföra krävs det att nätgemenskapen har en aktiv aktivitetsfrekvens (Berg, 2015). Eftersom kontexten är hyperlokala nätgemenskaper söktes det främst efter Facebook-grupper som berörde ett geografiskt avgränsat område eller bostadsområde. Att studera grupper på Facebook grundar sig på att tidigare studier kring hyperlokala nätgemenskaper främst varit inriktade på specifika webbsidor. Men i takt med sociala mediers ökade användning och potential för att sprida information på ett snabbt sätt är det rimligt att anta att Facebook var en lämplig utgångspunkt för studien.

På Facebook finns där funktioner för att skapa grupper där medlemmar kan interagera med varandra genom kommentarer eller reaktioner, göra inlägg och dela inlägg från andra grupper (Kietzmann et al., 2011). I grupper på Facebook som är offentliga blir inlägg, kommentarer och

delningar synligt för alla medlemmar på Facebook. Men för att skriva inlägg/kommentarer krävs ett medlemskap i gruppen som godkänns av antingen administratörer eller gruppmedlemmar. Som funktioner i Facebook innebär inträde i en grupp att inläggen hamnar i medlemmens aktivitetsflöde, det innebär även att medlemmen får kommentarer när inlägg görs och när andra medlemmar skriver kommentarer i samma inlägg som individen [1].

Genom att söka på bostadsområden och stadsdelar via Facebook kunde vi finna olika grupper med syfte om att ge uppdateringar kring händelser, aktiviteter och information i området. Vi läste gruppbeskrivningarna för åtta olika grupper och ansökte om medlemskap i de grupper vi fann adekvata. Vårt val av grupp avgjordes på aktivitetsnivån, då det fanns två grupper med betydligt mer engagerade medlemmar och där dagliga varierande uppdateringar och inlägg gjordes. Båda grupperna var skapade av privatpersoner och inte kommunens egna Facebooksida.

Grupp 1 består av 11 820 medlemmar och administreras av sex administratörer. Gruppen är synlig för alla att hitta och är inställd som offentlig, vilket innebär att alla övriga medlemmar på Facebook kan se vad som publiceras och gruppens medlemmar. Gruppen har tre regler; ingen reklam eller skrappost, hålla en vänskaplig och god ton samt inga hatiska inlägg eller mobbning.

Grupp 2 består av 6 990 medlemmar och har två administratörer samt en moderator. Gruppen är synlig och offentlig. Gruppens tre regler är; Ingen köp och sälj-sida, Endast inlägg som rör [området] får publiceras samt begränsad reklam till ett inlägg/vecka.

Tabell 1. Sammanställning av antal inlägg mellan 1 mars - 15 april från observationen

Grupp:	Antal inlägg som enbart publicerades i gruppen:	Antal inlägg som delats från andra källor:	Totala antal inlägg:
1	399 st	236 st	635 st
2	126 st	123 st	245 st

3.2.2 Observation

Som datainsamlingsmetod för den netnografiska studien har en observation genomförts. Observationen genomfördes under ett tillfälle den 16 april 2020 på två Facebook-grupper, Grupp 1 och Grupp 2. Tillvägagångssättet för observationen var en så kallad dold observation, vilket innebär att vi som forskare inte exponeras eller interagerar med gruppens medlemmar (Kozinets, 2011). Detta motiverades för att vår närvaro inte skulle ha någon påverkan på medlemmarna i gruppen eller de inlägg/kommentarer som skrevs. Valet av datum för den netnografiska studien baserades på att vi fick inträde i grupperna 1 mars. Efter medlemskapet granskades inlägg bakåt i tiden i syfte om att utvärdera gruppens lämplighet för den netnografiska studie. Då vi var minst

familjär med de inlägg som publicerades från 1 mars och framåt i tiden valdes observationen att ta avstamp från det datumet och till den 15 april. En observation genomfördes där med under ett tillfälle i syfte att undersöka aktiviteten i grupperna mellan den 1 mars till den 15 april.

Innan datainsamlingen påbörjades utformades ett observationsprotokoll för att ge stöd i observationen (se Bilaga 1). För att säkerhetsställa att relevant data samlades in grundas observationsprotokollet på McMillan och Chavis (1986) kriterier för känslan av gemenskap. Utifrån observationsprotokollet kunde observationen utföras på ett avgränsat, strukturerat och systematiskt sätt. Under observationstillfället gick alla inlägg som publicerades mellan 1 mars till 15 april igenom. Inlägg som matchade riktlinjerna från observationsprotokollet antecknades ner, och en skärmbild togs. Bilderna på inläggen sparades sedan i ett dokument. För att underlätta analysarbetet och få ner tankar och tolkningar fördes fältanteckningar samtidigt. Observationen utfördes till en början enskilt där varje uppsatsförfattare gick igenom en grupp i taget, därefter genomfördes en redovisning kring våra enskilda resultat där skärmbilder och fältanteckningar jämfördes, slutligen kombinerades det empiriska materialet och gemensam sammanställning framställdes.

3.3 Intervjuer

För att få en mer djupgående redogörelse för hur individer i områdena upplever gemenskap och hur aktiviteter som identifierades i den netnografiska studien bidrar till främjandet av gemenskap i området utfördes sju semistrukturerade intervjuer. Intervjuerna ämnade att undersöka boendes åsikter, tankar och inställning kring nätgemenskapen som de ingår i.

Innan genomförandet av de semistrukturerade intervjuerna med informanterna utformades en intervjuguide. Bryman (2011) förklarar att en fördel med semistrukturerade intervjuer är flexibiliteten med möjligheten till följdfrågor. Målet med frågornas utformning var att få mer beskrivande och redogörande svar. En pilotstudie utfördes då med syfte att utvärdera om frågorna i intervjuguiden fångade det som studien ämnade att undersöka.

Intervjuguiden delades upp i McMillan och Chavis (1986) fyra kriterier för känslan av gemenskap, därefter utformades intervjufrågor med utgångspunkt med hänsyn av varje enskilt kriterium (se Bilaga 2).

3.3.1 Urval

I intervjustudien deltog sju medlemmar från nätgemenskaperna (se Tabell 2). För att delta i studien hade vi inga andra urvalskriterier förutom att personen måste vara medlem i någon av de två nätgemenskaper vi studerat med hjälp av den netnografiska studien. Ingen större vikt lades på varken aktivitetsnivå, ålder eller hur länge de varit medlem i gruppen.

Tabell 2. Sammanfattning av informanternas ålder, kön, tid som medlem och intervjulängd.

Informant	Ålder	Kön	Varit en medlem i gruppen sedan	Längd på intervju
1	69	kvinn	November 2017	41 min
2	30	man	April 2018	23 min
3	36	kvinn	November 2018	32 min
4	63	kvinn	April 2019	28 min
5	42	kvinn	April 2019	37 min
6	30	kvinn	November 2019	43 min
7	48	man	November 2016	40 min

3.3.2 Genomförande

För att rekrytera deltagare till studien skrevs ett inlägg i nätgemenskaperna som förklarade syftet med studien, vad vi undersöker samt en fråga om intresse fanns för att ställa upp på en intervju. Individerna som frivilligt deltog kontaktades via Facebooks chattfunktion. Ett privat meddelande skickades till varje informant där vi beskrev hur intervjun skulle gå tillväga och valmöjligheten till att själv bestämma tid för intervjun (datum var redan förutbestämt). På grund av den rådande situationen med Covid-19-pandemin, vi tog beslut om att endast utföra telefonintervjuer. Därför bad även informanterna om ett telefonnummer som vi kunde kontakta dem på.

Intervjun genomfördes via samtal på en mobiltelefon. Fejes och Thornberg (2015) skriver att intervjuer är nödvändiga att spela in för att kunna utföra ett grundligt och tillförlitligt analysarbete därefter. Samtliga informanter gav samtycke om att vi skulle få spela in intervjuerna, för att göra detta användes mikrofon och ljudinspelningsprogram på datorn. Längden på intervjuerna varierade mellan 28 - 43 minuter (se Tabell 2).

Eftersom det var telefonintervjuer försökte vi att genomföra intervjun med en aktiv intervjuare, där en författare ställde alla frågor och den andre förde anteckningar. Eventuella följdfrågor och förtydligande av svar ställdes från både författarna.

3.3.3 Pilotintervju

En pilotintervju med en informant utfördes innan intervjuerna för att testa omfång av frågor i intervjuguiden. Syftet var att säkerhetsställa att frågornas utformning skulle uppfattas korrekt, inte vara ledande eller missledande för informanterna. Pilotintervjun har även för avsikt att öka tillförlitligheten i intervjufrågorna. Fejes och Thornberg (2015) skriver att tillförlitlighet handlar om hur trovärdigt resultatet är i förhållande till de metoder för datainsamling och analys som valts.

Pilotintervjun utfördes med en medlem som rekryterades från Facebook-grupperna. Intervjun ägde rum klockan 10.00, den 27 april. Intervjun var 30 minuter lång och spelades in med informantens godkännande. Innan intervjun påbörjades hade vi förutbestämt vem som skulle hålla i intervjun medan den andre förde anteckningar och skrev upp eventuella tankar, följdfrågor eller alternativa frågor som kunde användas.

Från pilotintervjun kunde vi bland annat ta lärdom av att använda ord som informanterna skulle vara bekanta med. Informanten från pilotintervjun ansåg till exempel att begreppet "bostadsområde" i frågorna syftade till närområdet där informanten var bosatt och inte till gruppens avgränsning som var tätorten, trots att vi inledningsvis påpekade att studiens syfte var avgränsat till Facebook-gruppens område. Vi ändrade därför frågornas utformning till att benämna "bostadsområdet" som "området" eller "berörda kommunens namn".

Det fanns även flertal frågor som omformulerades för att skapa en större och bredare fråga eftersom informanten upprepade svaret i nästkommande fråga. Ett exempel är frågan "Hur ofta gör du inlägg/kommenterar/ läser i Facebook-gruppen?" som omformulerades till "Kan du beskriva lite kring din aktivitet i gruppen?".

I andra fall har frågor fått omformuleras till uppmaningar där informanten ska återge ett exempel på en situation där personen upplevt känslan av gemenskap eller en händelse som bidragit till en starkare gemenskap, snarare än svara direkt på frågan vad innebär gemenskap för personen. Intervjun gav även insikter kring eventuella följdfrågor som kunde ställas, vilket adderade frågor till vår intervjuguide.

3.4 Analyismetod

Fejes och Thornberg (2015) skriver att en utmaning i kvalitativa studier är den stora mängd data som genereras. Målet för en kvalitativ analys är att beskriva fenomen som uppstår i data. Analysarbetet kan innebära att identifiera vilka likheter som finns eller vad som särskiljer sig, i det insamlade materialet (Fejes & Thornberg, 2015).

Som analysmetod för studien har en tematisk analys valts. Tematisk analys innebär att den insamlade datan organiseras och struktureras i mönster för att beskrivas i form av teman (Braun & Clarke, 2006). Ett användningsområde för tematiska analys är när syftet är att identifiera mönster och teman i data (Fejes & Thornberg, 2015). Eftersom målet för analysarbetet är att skapa en övergripande bild över datainsamlingen (Fejes & Thornberg, 2015), grundas vår motivering till valet för en tematisk analys på att metoden lämpar sig både för netnografiska studier och intervjuer.

En annan fördel är flexibiliteten som metoden erbjuder där identifieringen av teman inte innebär att de är slutgiltiga, utan en tematisk analys är en iterativ process där kodning av data kan leda till att teman förfinas eller förkastas (Braun & Clarke, 2006). Fejes och Thornberg (2015) skriver att arbeta parallellt mellan analys och insamling av empiri kan vara en fördel då det underlättar analysarbetet. Eftersom studien består av två datainsamlingsmetoder där insamlingen skedde under separata tillfällen har analysarbetet för den netnografiska studien genomförts parallellt med insamling av empiri från intervjuerna.

Genom att redan ha påbörjat analysen av den netnografiska studien kunde material användas till fördel i intervjuerna. Bland annat har kunskap om gruppernas tidigare inlägg varit behjälplig vid exemplifiering av aktiviteter eller att när informanter tagit upp händelser så har vi kunnat relatera till vad som refererades till och ställa följdfrågor kring dem.

Analysarbetet påbörjades efter utförda intervjuer med att materialet transkriberades. Under transkriberingen lyssnades det inspelade materialet igenom, efter att ha gått igenom alla inspelningar så lyssnades de igenom igen men denna gången så transkriberades ord för ord det informanten sade. Därefter lästes det transkriberade materialet igenom. Efter upprepade genomläsning av materialet påbörjades sedan kodningen där meningar markerades och tilldelades nyckelord (kod) på post-it lappar. För att systematiskt bearbeta materialet kodade vi varje intervju två gånger, detta för att inte missa eventuella koder. När allt material kodats användes McMillan och Chavis (1986) kriterier som övergripande kategorier därefter organiserades koderna i egna teman som sedan placerades under kategorierna. Exempelvis koder som "dela med sig", "ställa upp i svåra tider", "bortskänka saker i förmån till andra" och "vilja

att hjälpa till” tematiseras till ett gemensamt tema *Hjälpsamhet*. Vidare kategoriserade vi in *Hjälpsamhet* under kriteriet “Integration/uppfyllande av behov” då det representerar något medlemmar ville få ut av deras medlemskap i gruppen.

Eftersom en tematisk analys är en iterativ process (Braun & Clarke, 2006), utfördes flera iterationer på koderna för att få fram teman. De olika grupper av koder jämfördes med varandra, omplacerades och kontrollerades mot det transkriberade materialet. Exempelvis var temana till “Inflytande” - *Lite utrymme för personliga åsikter*, *Strävan efter god ton*, *Informationsutbyte*, *Möjlighet till kommunal påverkan*. Efter ytterligare iteration landade kriteriet “Inflytande” i två teman, *Strävan efter god ton* och *Möjlighet till kommunal påverka*. Detta med anledning att *Informationsutbyte* och *Lite utrymme för personliga åsikter* kunde slås samman med andra befintliga teman. *Informationsutbyte* visade sig passa bättre under temat *à jour* och *Personliga rekommendationer*. Medan *Lite utrymme för personliga åsikter* redan gick under *Strävan efter god ton*.

Det var även grupper av koder som vi bytte teman på under analysens iterationer. Bland annat flyttades *À-jour* från kriteriet “Delad känslomässig koppling” till “Medlemskap”, då koder som låg under *À-jour* riktades åt att där fanns en exklusivitet att vara medlem i gruppen där aktuell information och händelser blir uppmärksammat och åtkomlig på ett annat sätt än traditionella medier.

3.5 Etiska överväganden

För att värna och skydda individer som ingår i vetenskapliga studier krävs det att forskaren följer goda forskningsetiska grunder (Berg, 2015). Vetenskapsrådet har tagit fram fyra huvudkrav som ska agera som riktlinjer för hur forskning med involvering av människor bör bedrivas (Vetenskapsrådet, 2002). De fyra huvudkraven är följande; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Dessa innebär bland annat att forskaren ska informera studiedeltagarna om studiens mål och vad som förväntas av deltagarna, de ska även bli informerade om att vid avbruten medverkan ska det inte tillkomma några påföljder (Vetenskapsrådet, 2002). Kraven används för att skydda de deltagande individernas personliga integritet (Vetenskapsrådet, 2002).

Inför den netnografiska studien diskuterades det inledningsvis om de forskningsetiska principerna kunde appliceras på studien då kontexten är internetbaserad. Framst var information- och samtyckeskravet svårt att efterfölja fullt ut då medlemmarna i en Facebook-grupp kan ha varierande aktivitetsnivåer eller gjort inställningar för att begränsa notiser i gruppen. Det kan medföra att en del medlemmar inte ser och läser alla inlägg, på grund av dessa faktorer gjorde vi reflektionerna att de två huvudkraven inte kunde fullt tillämpas i den internetbaserade kontexten.

För att värna om studiedeltagarnas integritet har Berg (2015) skrivit om specifika riktlinjer från Association of Internet Research (AoIR) och dessa har tagits fram för att vara anpassade för studier på internet. Innan den netnografiska studien genomfördes gick vi igenom AoIRs riktlinjer igenom för att säkerhetsställa att studien förhåller sig till dessa. Riktlinjerna behandlar bland annat hur data ska sparas och lagras korrekt för att skydda individerna. Men eftersom vem som helst kan bli medlem i Facebook-grupperna samt att både grupperna har en offentlig profil som innebär att alla medlemmar på Facebook kan se gruppens inlägg och medlemmar så utgick vi från att andra utomstående kan nå gruppens inlägg genom sökmotorer eller medlemskap i grupperna. Genom dessa faktorer så blir inget som skrivs i gruppen privat mellan gruppmedlemmar utan kan också nås från övriga medlemmar på Facebook. Men för att värna om medlemmarnas integritet anonymiserades personernas inlägg/kommentarer vid skärmbilder. Samt skrev vi inte ut vilka grupper som inkluderats i studien eller vilka orter som grupperna berör.

På grund av den rådande situationen med Covid-19-pandemin fick de semistrukturerade intervjuerna genomföras via telefon. Därav kunde inte något avtal för medverkan av studien skrivas på. Däremot skickades ett meddelande till alla informanter om studiens syfte och vilka som kommer få ta del av studien. Innan telefonintervjuerna påbörjades informerade vi om att deras svar kommer anonymiseras, att det är frivilligt att delta och att de har rätt att avbryta sin medverkan. Vi tillfrågade även informanterna om det var tillåtet att spela in hela intervjun, att citeringar kan användas i studien och informerade att det enbart var vi som kommer att höra och ta del av hela det inspelade materialet.

3.6 Metoddiskussion

Studiens syfte är att undersöka hur gemenskap främjas genom deltagande i hyperlokala nätgemenskaper, och vårt val av tillvägagångssätt innefattar en netnografisk studie på två nätgemenskaper samt kvalitativa semistrukturerade intervjuer med gruppmedlemmar från nätgemenskaperna. Fejes och Thornberg (2015) skriver att semistrukturerade intervjuer som metod ger en förståelse om hur intervjudeltagare upplever ett fenomen. På grund av den rådande situationen med pandemin utfördes enbart telefonintervjuer, detta kan haft en påverkan på vårt resultat. Vi kunde därmed inte se informanternas ansikten under intervjuernas gång, vilket från vårt perspektiv kändes mindre personligt. Att inte kunna avläsa deras ansiktsuttryck, bidrog till att stundvis blev svårtolkat när det blev tyst i telefonen, då vi inte visste om det indikerade på att informanten ville ha mer betänketid eller om frågan var otydlig. Vi försökte vid dessa tillfällen att upprepa frågan och exemplifiera för att förtydliga istället för att lägga ansvaret på informanten. Denna problematik hade kunnat lösas genom att ha videosamtal istället. Eftersom vi inte hade kännedom om informanternas teknikvana eller vad de hade för telefoner/datorer

bestämdes att ett vanligt samtal fick ligga till grund för tillvägagångssättet för intervjuerna.

Tracy (2010) skriver att det finns kriterier som är bra att reflektera över för en god genomförd kvalitativ studie, ett kriterium är att fundera om det finns tillräckligt med data för att stödja studiens resonemang. Inför den netnografiska studien fördes inledningsvis diskussioner kring administratörernas arbete och roll, eftersom i både nätgemenskaperna påträffades inlägg där medlemmar ställer sig frågande till varför ett tidigare inlägg tagits bort. Vi drog slutsatsen att administratörer har makt att ta bort inlägg som inte faller in på nätgemenskapens syfte. För studien innebär detta att det finns ett bortfall av inlägg som vi inte har kunnat inkludera i datainsamlingen och som kan haft en inverkan på vårt resultat. En potentiell lösning hade varit att intervjua administratörer för att få insikter och kunskap i hur deras arbete speglas i gruppen.

Tracy (2010) skriver om triangulering vilket innebär att olika datainsamlingsmetoder används i en studie för att öppna upp för fler aspekter och ge en mer nyanserad bild över det som studeras. Detta bidrar till mer trovärdighet för studien. Genom att använda två datainsamlingsmetoder har en djupare förståelse för hur deltagandet i hyperlokala nätgemenskaper kan främja gemenskap. Men det har även inneburit att en stor mängd data genererats från datainsamlingsmetoderna.

En svårighet med netnografi är avsaknaden av ett bestämt tillvägagångssätt (Berg, 2015). Det som finns till förfogande är diverse riktlinjer och steg som kan ligga till grund för studier. En aspekt som hade varit till fördel till studiens resultat är den netnografiska studiens tidsramar. Då studien är tidsbegränsad har möjlighet att befinnas i fältet under en längre period inte funnits. Utan den netnografiska studien sträcker sig mellan 1 mars - 15 april. Mer tid i fältet hade förmodligen givit resultatet mer varierad data att arbeta med och genererat i andra teman.

Då vi utgått från McMillan och Chavis (1986) ramverk för gemenskap så kan detta även haft en påverkan på resultatet. Genom att använda teorin som grund för vårt observationsprotokoll kan detta bidra till att vi enbart tittat på gemenskap utifrån de kriterier som McMillan och Chavis (1986) belyser. Ramverkets ålder kan innebära att det finns mer aktuell forskning som gjorts efteråt som hänvisar till andra kriterier för känslan av gemenskap. Då vi kunde identifiera flertal modernare artiklar som inkluderar McMillan och Chavis (1986) som referenslitteratur bedömde vi att källan fortfarande är relevant.

4. Resultat och analys

Följande avsnitt redogör resultat och analys av den netnografiska studien och intervjustudien. Det insamlade materialet analyserades genom en tematisk analys, resultatet består av åtta teman som kategoriseras in i McMillan och Chavis (1986) fyra kriterier för gemenskap - medlemskap, inflytande, integration/ uppfyllnad av behov och delad känslomässig koppling.

4.1 Medlemskap

Från McMillan och Chavis (1986) kriterium "Medlemskap", kodades tre teman fram - *Tillkännagivande av medlemmar*, *Personliga rekommendationer* och *À jour*.

4.1.1 Tillkännagivande av medlemmar

Medlemskapet i nätgemenskaperna uppmärksammas genom att administratörer gjorde inlägg som gav övriga medlemmar en blick det rådande antalet medlemmar nätgemenskapen består av. I temat inkluderades även inlägg där administratörer försökte organisera medlemsantalet - exempelvis att tillbe övriga medlemmar att bjuda in fler individer eller påminna att svara på frågorna vid ansökningen av medlemskap.

Bild 1 visar ett inlägg med texten "11.000 medlemmar", vilket indikerar antalet medlemmar gruppen består av. Övriga medlemmar uppvisar en positiv inställning med "gilla-markeringar" och glädjande kommentarer.

I frågan rörande om informanten kunde rekommendera gruppen för andra, svarade samtliga informanter att de skulle göra det. Informant 6 motiverade ställningstagandet till att då kan viktig information spridas snabbare.



Bild 1 - Antalet medlemmar

4.1.2 Personliga rekommendationer



Bild 2 - Trädstartaren (TS) söker kunnig person **Bild 3** - TS visar tacksamhet

I både nätgemenskaperna förekom inlägg där medlemmar antingen delade med sig av rekommendationer för diverse företag, tjänster eller privatpersoner som de anlitat eller att medlemmar efterfrågade personliga rekommendationer från övriga medlemmar.

Flertal inlägg hade samma karaktär som **Bild 2**, där trädskaparen söker ett företag eller privatperson som kan beskära träd. Kommentarer till inlägget består av medlemmar som taggar eller hänvisar till företag eller privatpersoner som de kan rekommendera. Övriga medlemmar har även “gilla-markerat” kommentarer med rekommendationer, vilket innebär att de håller med eller också kan rekommendera företaget/privatpersonen. Trädskaparen visar även tacksamhet för alla svaren som givits i inlägget (se **Bild 3**), genom kommentaren “Tack för alla svar”.

Informanterna från intervjuerna belyste att en av de främsta anledningarna till att de valde att bli medlemmar i gruppen var att få bättre rekommendationer än en vanlig sökning på nätet. Detta underlättade deras beslutande process. När andra medlemmar (trots det faktum att de är

“främlingar” för varandra) delar med sig av egna erfarenheter och rekommendationer så väger det tyngre i beslutet än resultaten hos sökmotorer på Internet.

Informant 1 sa: “Det tycker jag är mest värdefulla med hela gruppen är att man som nyinflyttad, jag kallar mig nyinflyttad när man inte vet saker o ting, det är väldigt värdefullt.”

För Informant 1 har det varit smidigt och enkelt att vända sig till gruppen vid frågor då hen får en mer personlig åsikt än företagsinformation som vem som helst kan finna på nätet. I efterföljande fråga kring hur hen sorterar bland svaren berättade hen att frekvens har en avgörande roll. Där fler nöjda rekommendationer innebär att chansen är större att hen väljer just det alternativet. Men även att hen brukar ringa företagen och ställa frågan varför hen ska bli kund hos dem.

4.1.3 Å jour

Inlägg som kategoriseras i temat *å-jour* behandlade det faktum att gruppernas snabba svarsfrekvens och höga aktivitetsnivå bidrog till att där fanns en aktualitet, då dagliga inlägg skrevs för att antingen uppmana, varna eller sprida information mellan gruppmedlemmar. Inlägg kunde handla om att varna vid trafikolyckor, byggnadsarbete på vägar, eller informera om rån/rånförsök eller inbrott.

I en av nätgemenskaperna organiserades inläggen mer av administratörerna. Bland annat uppmanades medlemmar till att hålla relaterade inlägg till en viss händelse i kommentarsfältet (se **Bild 4**). Vi tolkar detta som ett samlat inlägg gör det blir enklare för medlemmar att följa händelseförloppet och lättare att navigera i det allmänna aktivitetsflödet. Denna tolkning uppkom i samband med att vi jämförde samma händelse i nätgemenskaperna.

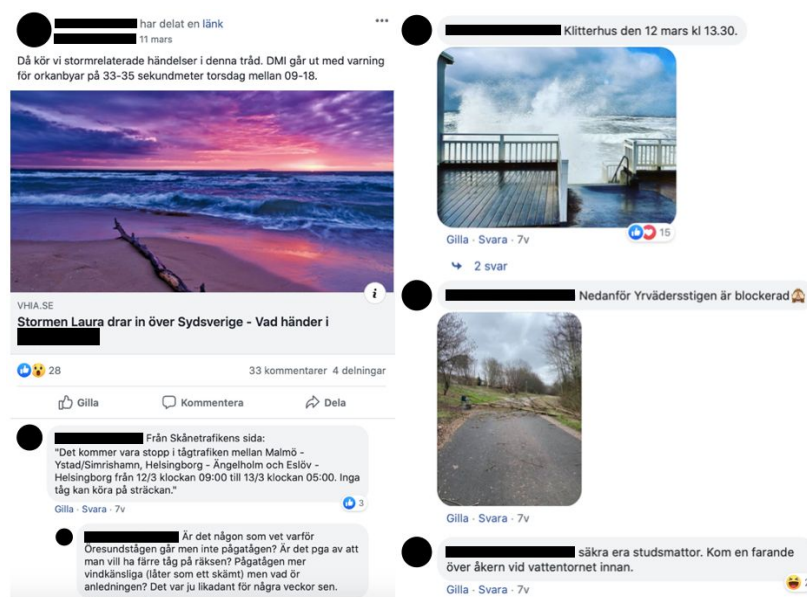


Bild 4 - Samlad aktuell information kring stormen Laura.

I inlägget (**Bild 4**) blandas informationskällorna då en del medlemmar lägger upp bilder från närområdet medan andra delar med information från myndigheter/förvaltningar eller företag. Medlemmar delar även med sig av råd där en medlem (se Bild 4) skriver *“säkra era studsmattor. Kom en farande över åkern vid vattentornet innan.”*

Utifrån informanternas svar handlade deras medlemskap i gruppen om att kunna få och sprida aktuell information snabbt. Att vara uppdaterad kring relevant information om närområdet handlade främst om trygghet. Informant 2 berättade att Facebook-gruppen verkar som ett komplement till de traditionella medierna där hen sade *“(...) får info som de officiella kanalerna missar, eller är långsamma på.”*. Informant 4 hade liknande kommentar där hen sade *“Bättre informationsväg till aktuella händelser i [kommunen] än vad kanske kommunens hemsidor har.”*. Här menar Informant 4 att nätgemenskapen ger mer aktuell information och snabbare svar än kommunens egna hemsida.

Informant 3 påpekade den aktuella informationens relevansen för individer med barn, hen sa *“(...) iom mina barn, det är bra att där finns en grupp som uppmanar och uppmuntrar och sprider information som kan vara viktig för allmänheten som bor där. Som vad som händer i skolorna, runt omkring där man sällan får någon information om annars. Typ någon person som sett något eller så.”*. Vi tolkade det som att informant 3 fann en trygghet och lugn i spridningen av aktuell information i gruppen då det kunde ge hen uppdateringar om händelser som kunde inträffa nära hens barn, exempelvis på skolan de går i.

Å-jour beskriver inlägg vars innehåll handlar om aktuell information som de traditionella medierna inte alltid skriver om. Detta bidrar till att medlemmarna känner sig mer trygga i sitt område.

4.1.4 Sammanfattning av “Medlemskap”

Sammanfattningsvis resulterade kriteriet “Medlemskap” i tre teman, *tillkännagivande av medlemmar, personliga rekommendationer och à jour*. Kriteriet “Medlemskap” handlar om ett medlemskap i en hyperlokal nätgemenskap innebär att medlemmar får personliga rekommendationer och ett bättre utbud, snabb kontakt med rätt person och vikten av aktuell information om närområdet som traditionella medier missar. Men handlar även om att medlemmarna visar uppskattning till deras medlemskap i gruppen och tipsar gärna andra icke-medlemmar att ansluta sig i den.

4.2 Inflytande

Under kriteriet “Inflytande” kategoriseras tre teman in - *Strävan efter god ton, Informationsutbyte och Möjlighet till kommunal påverkan.*

4.2.1 Sträva efter en god ton

I båda nätgemenskaperna finns administratörer och moderatorer vars syfte är att se över att inläggen som publiceras håller relevans och att rensa bland kommentarer. Trots närvaron av administratörer och moderatorer upplevde informanterna att där regelbundet förekom inlägg och kommentarer som inte var lämpliga i gruppen. I frågande rörande hur informanterna upplevde tonen i gruppen sa Informant 7 *“Tonen kan bli hård, förr var det värre, upplever att folk generellt blivit bättre på att hantera social medier. Men ibland så blir såklart tonen väl hård och personlig.”*

Majoriteten av informanterna uppgav att inlägg eller kommentarer med politiska åsikter eller kränkande personangrepp/otrevlig attityd inte bör finnas i gruppen. I följdfrågan angående hur informanten går tillväga för att bemöta denna typ av kommentar/inlägg sade Informant 1 och Informant 4, Informant 5 och Informant 7 att de inte lägger någon energi på det, dels för att inte ge uppmärksamhet till den typen av individer och dels för att det sällan mynnar ut i någon nytta. Informant 5 säger *“Med god ton och vilja att kommunicera blir det mesta trevligt hur olika man än må tycka. Det är klart att jag ibland irriterar mig på ett eller annat, men då går jag vidare och låter bli att skriva.”* Informant 4 uppgav att hen vid ett par tillfällen anmält individer till administratörer där hen fått positiv respons och tacksamhet från administratörerna. I Informant 4 situation kan det tolkas som att hen vänder sig till administratörer för att de har beslutandemakt i frågan. Detta innebär att administratörer har ett inflytande i nätgemenskapen då övriga medlemmar söker sig till dem. Under den netnografiska studien identifierades flera inlägg där en mindre god ton förekommer, där administratörer fick ge ut tillsägelser/påminnelser för att diskussionen inte skulle hamna på fel spår (se **Bild 5**).



Bild 5 - Administratör uppmanar till hålla god ton

I **Bild 5** skriver trådskaparen (TS) att sin bil blivit repad av en unge/ungar och därmed upplyser ungens föräldrar och eventuella vittnen. TS har bland annat använt flertal utropstecken samt enbart versaler, vilket indikerar att TS är upprörd. Flertal kommentarer läggs men ingen övrig medlem hänvisar till TS ton i inlägget. Däremot tar administratören sin roll och uppmanar till att hålla en god ton och att nationalitet på de som repat bilen inte är relevant. En tolkning kan vara att rasistiska kommentarer har skrivits men blivit borttagna.

4.2.2 Möjlighet till kommunal påverkan

Under den netnografiska studien uppmärksammades att det delades inlägg från kommunernas egna Facebook-grupp eller kommunens webbsida. Under de delade inläggen framfördes diskussioner av medlemmarna som riktades åt kommunens verksamheter exempelvis byggnadsarbete eller stadsplanering. Informant 7 berättade om flera exempel som skapat stor debatt i gruppen “ (...) någon nedläggning av förskola och muralmålning på hus genererat stor opinion. Även höghusbyggen har fått stor debatt i gruppen.”



Bild 6 - Omröstning



Bild 7 - Öppet brev till kommunen

Det fanns även inlägg där omröstningar skedde, ett exempel är **bild 6** där en företagare ber om råd hos medlemmar ifall restaurangen ska vara öppna eller inte. Andra typer av inlägg där kommunal verksamhet diskuteras är i liknande karaktär som **bild 7** där medlemmar skriver ett “öppet brev” till kommunen med diverse synpunkter eller frågor.

I intervjun med Informant 7 nämnde hen att där finns både kommunpolitiker och lokalpress som är medlemmar i gruppen. Informant 1 som varit politisk aktiv påpekade att kommunen bör ta tillfälle i akt och utnyttja Facebook-grupper mer för att visa närvaro då information kan spridas snabbt men också ta “puls” för vissa frågor. Exempelvis hade hen drivit en fråga kring att belysningen var dålig på en sträcka av en cykelväg. Informant 1 berättar att genom flertal reaktioner och kommentarer i nätgemenskapen där övriga medlemmar visade samma åsikt placerade kommunen slutligen fler lyktstolpar längs med cykelvägen.

4.2.3 Sammanfattning av “Inflytande”

Kriteriet “Inflytande” innehåller två teman, *Strävan efter god ton* och *Möjlighet till kommunal påverkan*. Från intervjuerna framgick att informanterna inte uppskattade andra medlemmar som använde en hård ton vid tilltalande, men ingen större ansträngning gjordes för att motverka den tråkiga tonen. Informanterna hänvisade till administratörens roll, att det var deras uppgift att sätta

ner foten och tillrättavisa medlemmar som inte kan bete sig. Detta visar på att ett förtroende för administratörerna finns och att de innehar mer inflytande i nätgemenskapen då de har makt att och rätten att utesluta medlemmar som betar sig illa.

Temat *Möjlighet till kommunal påverkan* handlar om att det finns kännedom hos medlemmar att lokalpolitiker och media är närvarande i gruppen, vilket kan bidra till att medlemmar aktivt väljer att skriva inlägg som riktar sig åt kommunens arbete. Detta kan vara i form av önskemål, klagomål eller diskussioner.

4.3 Integration/uppfyllnad av behov

I kriteriet “Integration/ uppfyllnad av behov” framkom temat *Hjälpksamhet*.

4.3.1 Hjälpksamhet

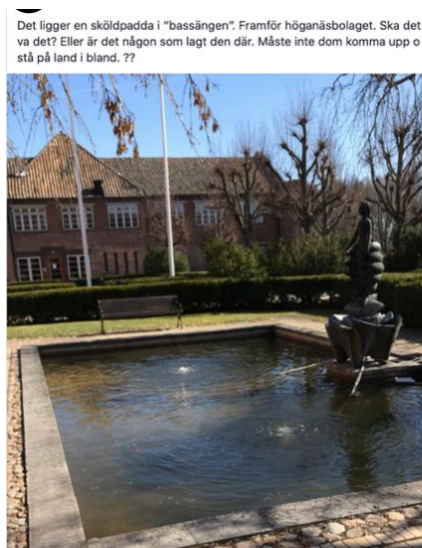


Bild 8 - TS frågar om råd vid omhändertagandet av djur.



Bild 9 - TS visar provisoriskt hem för djuret.

Från den netnografiska studien identifierades inlägg där trådskaparen (TS) söker hjälp/råd av olika slag, vilket kunde innebära som i **bild 8** eller **bild 10** där TS efterlyser hjälp av andra medlemmar.

I **Bild 8** rådfrågar TS gruppen om sköldpaddan ska vara i fontänen. Trots att TS inte bett om hjälp finns det andra medlemmar som engagerar sig i frågan och letar upp sköldpaddan och erbjuder den ett provisoriskt hem. Inlägget uppmärksammas av andra medlemmar i gruppen och skötseltips samt erbjudande om att få ett akvarium erbjuds. TS uppdaterar med kommentarer om

hur sköldpaddan mår och vad som kommer att hända med den därefter.



Bild 10 - TS söker budbärare för att visa uppskattning för vårdpersonal.



Bild 11 - Gruppmedlem erbjuder sig att förmedla vidare bullarna.



Bild 12 - Generös medlem skänker bort växter.

I bild 10 efterlyser TS en person som kan leverera hembakade bullar till vårdpersonal. Inlägget har fått 309 reaktioner, 48 kommentarer och 29 delningar. I kommentarsfältet får TS dels uppskattning och glädjande kommentarer från övriga medlemmar och dels finns där även flertal personer som kan ställa upp på att leverera bullarna.

Andra typer av inlägg som kategoriseras in i temat *Hjälpksamhet* var bortskänkning. Syftet med bortskänkningsinlägg är att TS önskar att får bort föremål som TS ej behöver som istället kan glädjas av någon annan. **Bild 12** visar på ett exempel där TS skänker bort sina ormbunkar gratis mot avhämtning. I kommentarsfältet finns där flertal medlemmar som är intresserade. Dessa typer av inlägg visar att det finns ett stort engagemang för att hjälpa andra medlemmar i gruppen. **Bild 13** är ett annat exempel där TS gör en efterfrågan och får positiv respons från övriga gruppmedlemmar. Flera medlemmar engagerar sig och erbjuder plats vilket ytterligare visar på medlemmarnas vilja att ställa upp och att dela med sig.



Bild 13 - Medlem söker rum.

Informant 2 tog upp ett exempel där gruppen var till en fördel, exemplet löd: “(...) för ett tag sedan sökte vi växter, då var de flera som sa att det bara är att komma hit och hämta växter. (...)Då kändes det ju väldigt trevligt att folk kunde dela med sig.”. Informant 4 som arbetat med insamlingar för flyktingar har vid flera tillfällen gjort inlägg i gruppen i förmån till individens insamling. Hen berättar att responsen varit positiv där flertal medlemmar ställer upp och hjälper individen med organiseringen av insamlingarna. Hen sade “ (...) jag fick tips och massor av flyttkartonger att packa saker i. Kontakt med en liten åkeriägare och fick låna hans lilla lastbil. Så det var jättebra.”

4.3.2 Sammanfattning av “Integration/uppfyllnad av behov”

Kriteriet “Integration/uppfyllnad av behov” innehåller temat *Hjälpksamhet*. Temat beskriver medlemmarnas engagemang att vilja hjälpa övriga medlemmar. Det kan handla om att skänka

bort saker, ge råd eller tips, erbjuda att utföra tjänster eller koppla samman individer med rätt person. Som en del av temat *Hjälpsamhet* finns ett omtankesperspektiv där engagemanget genererar i att medlemmar visa tacksamhet för olika handlingar och tjänster som utförs/utbyts.

4.4 Delad känslomässig koppling

Inom kriteriet “Delad känslomässig koppling” identifierades tema - *Värna om Personlig Egendom* och *Nya bekantskaper*.

4.4.1 Värna om personlig egendom

Under temat *Värna om personlig egendom* placerades inlägg som relaterade till upphittade och omhändertagning husdjur/föremål och efterlysningar av djur/föremål som kommit på villovägar. Inlägg kunde även ha en uppmanande karaktär, där trådskaparen vädjade till övriga medlemmar i gruppen att hålla ögonen öppna efter ett visst föremål. Vid upphittade föremål/djur belystes inte enbart var föremålet/djuret var upphittad/befanns sig utan trådskapare tog även ett större ansvar med att ta hem föremålet/djuret alternativt sökte råd om hur situationen skulle hanteras. I andra inlägg kunde TS även hänvisas att lämnat in de till Polisens hittegodsavdelning.



Bild 14 -Upphittad katt skickas till kattjour.



Bild 15-Beröm till TS, tips om katten.

Antalet inlägg som visar på medlemmarnas medmänsklighet och känsla för att värna om djur är många. I **bild 14** visas en inlägg på en katt som kommit vilse. Inledningsvis skrev TS om någon känner igen katten, men efter att ingen ägare dykt upp och andra medlemmar visar engagemang

för katten uppdaterar TS inlägget att katten fördes till en kattjour. TS riktar även tacksamhet till övriga medlemmar för intresset. I kommentarsfältet har medlemmar dels delat tips kring mat och till katt-jourhem som katten kan lämnas in hos och dels visas uppskattning för TS insats.

Trots att bortsprungna husdjur är vanligt inom temat, förekommer även borttappade föremål. **Bild 14** är ett liknande inlägg som behandlar ett upphittat föremål. I beskrivningen av inlägget står det området väskan var hittad och att den återfås mot beskrivning av innehållet.



Bild 16 - Upphittad väska.

I intervjuerna nämnde informant 6 att genom andra medlemmars delningar av upphittade föremål/djur motiverade det dem till att hjälpa till att hitta rätt ägare. Informant 5 hade samma inställning och sade *“(...) om det är bortsprungna djur. Om det har hänt i närheten och så kan jag hjälpa till..(...) Händer något delar man gärna informationen med andra. Det är skönt att se hur folk värnar om varandras djur som sprungit bort”*.

Informant 1 sade *“(...) ibland när man är ute och går med hunden så hittar man en cykel då tar jag en bild på den och lägger ut den.”*. Hen berättar att hen gärna hjälper till att engagera sig för att föremål ska hitta tillbaka hem, hen belyser att cykelstölder är vanligt i kommunen och att det är tråkigt när föremål bara ligger kvar på ett ställe när det finns en ägare som letar. Genom spridningen av information i nätgemenskapen har hen lyckats förmedla vidare var föremål finns där ägarna efteråt tackade för hens inlägg.

4.4.2 Nya Bekantskaper

Under den netnografiska studien framkom aktiviteter som medlemmar arrangerar och deltar i gruppen till exempelvis loppisar, lunch-evenemang, gratis träningspass utomhus eller insamlingar förmån för organisationer eller individer. Det fanns även medlemmar som delade aktiviteter från andra grupper eller företag (**Bild 18**).



Bild 17 - Loppis evenemang evenemang



Bild 18 - Feministiskt självförsvar

I en intervju med Informant 5 berättade hen att nya bekantskaper hade anträffats i närområdet tack vare evenemang som anordnats i nätgemenskapen. Informant 1 berättade att gruppen hade medfört att de får en bättre överblick över vilka som bor i området och får ett namn och ansikte på grannar/boende. För Informant 4 blev det mer familjärt och gör att det är enklare att hitta rätt person för rätt sak.

Informant 7 berättade att vid flertal tillfällen hade där varit störande/bråkiga ungdomar i parken och genom inlägg i gruppen eftersöktes där boende/grannar till att tillsammans gå ut till parken och prata med ungdomarna. Efter händelserna har gruppen använts som en gemensam kommunikationskanal där boende i området ömsesidigt ger varandra uppdateringar på området och tillkallar hjälp vid störningar. Informant 5 hade liknande erfarenheter och sade "vi har så

många ungdomar som hänger här nedanför i vårt "gatt" där de röker på och säljer droger så när vi hör att där är någon där så brukar vi skriva i chatten och sen går vi alltid ner två stycken och säger till dem .”

Informant 2, Informant 3, Informant 5 och Informant 7 som har barn uppgav att nätgemenskapen har varit behjälplig att finna relevanta aktiviteter och knyta kontakter med andra familjer med samma intressen. Detta uppmuntrade även dem att marknadsföra aktiviteter som varit lyckade exempelvis ponnyridning/Öppet hus på ridskolor, marknader och tipsrundor i gruppen. Det har även motiverande att ta initiativ att skapa egna aktiviteter som loppisar, grill/fikaträffar eller utflykt till en lekpark/skogen.

En önskan från Informant 2 var att nätgemenskapen borde kunna fokusera mer på nischade intressen. Exempelvis berättade hen om sitt intresse för motorcyklar och sade *“ jag som håller på med motorcyklar och kan bli vänner med de om man delar intressen i gruppen. Det kan ju ske via internet, bara kunna skriva och skicka bilder till varandra.”*. Men att nätgemenskapen i nuvarande syfte riktar in sig på att förmedla information som rör området snarare än medlemmarna och deras personliga intressen.

4.4.3 Sammanfattning av “Delad känslomässig koppling”

Kriteriet “Delad känslomässig koppling” innehåller två teman, *Värna om personlig egendom* och *Nya bekantskaper*. Den känslomässiga kopplingen uppfylls för medlemmarna genom att medlemmar tar ansvar för andras egendom där aktiviteter som upphittade och omhändertagning husdjur/föremål, efterlysningar av djur/föremål som kommit på villovägar dominerande majoriteten av inläggen. Aktiviteter och evenemang som bidrar till nya bekantskaper skapar även en känslomässig koppling mellan medlemmar och gör att kriteriet uppfylls. Medlemmar som delar olika typer av aktiviteter formar band med varandra och har mynnat ut i att medlemmar även tar egna initiativ till att bjuda in övriga medlemmar till olika aktiviteter.

5. Diskussion

Detta avsnitt behandlas en diskussion kring studiens resultat, kopplingar till relaterad litteratur. Diskussionen förs utifrån McMillan och Chavis (1986) fyra kriterier för känslan av gemenskap.

5.1 Medlemskap

Ett av McMillan och Chavis (1986) fyra kriterier för känsla av gemenskap är "Medlemskap", som beskrivs genom följande fem attribut: gränser, känslomässig trygghet, känsla av tillhörighet, personlig investering och ett gemensamt symboliskt system. Trots att båda nätgemenskaperna som ingick i studien är av öppen typ, vilket innebär att samtliga medlemmar på Facebook som ansöker om medlemskap kan ta del av gruppens innehåll, värderade ändå informanterna det som ett "riktigt" medlemskap i gruppen. Detta innebär att personer ansöker om medlemskap i gruppen och får det beviljat av administratörerna. På Facebook medför ett medlemskap i en grupp att personen dels får inlägg från gruppen i sitt egna nyhetsflöde, dels notiser som visar när vissa kommentarer och inlägg publiceras. Studiens resultatet av kriteriet "Medlemskap", visar att notiser och inlägg i nyhetsflödet är en bidragande faktor till aktualiteten där information nås snabbare, vilket gör att notiser kan agera som en gräns mellan medlemmar och icke-medlemmar. Som icke-medlem kommer inga inlägg från gruppen synas på deras nyhetsflöde utan personen måste själv gå in på gruppens sida. Aktualiteten försvinner och det blir svårare att kontinuerligt ta del av information som delas där. Resultatet visar att det finns en exklusivitet med att få vara del av gruppen då information blir snabbare tillgänglig allt eftersom den publiceras och det finns även information som inte skrivs i andra källor.

Resultatet från studien visar att motivationen till att vara medlem i en hyperlokal nätgemenskap är att ta del av aktuell information, kunna ställa frågor och få personliga rekommendationer. Temat *à-jour* baseras på att det finns en känslomässig trygghet att kunna få uppdateringar om vad som sker i ens närområde. Detta kan kopplas samman med Hu et al. (2013) påstående att hyperlokala nätgemenskaper bidrar till att boende i ett område får en gemensam plattform där information kan distribueras vilket kan öka säkerheten i området. Bland annat framkom det att information rörande rånförsök, inbrott, farliga platser eller vägarbeten var extra värdefullt att få reda på. Att ha kännedom om att det inte publicerats inlägg om något allvarligt som hänt på sistone, kan bidra till känslan av trygghet för en själv men även andra i området. Tvärtom kan en inträffad händelse skapa lugn då informationen har nått ut till de övriga boende.

I både nätgemenskaperna uppmanas medlemmar att bjuda in sina vänner och bekanta för att öka antalet medlemmar, detta kan vara i syfte om att få en hög aktivitetsnivå och svarsfrekvens. Då hyperlokala nätgemenskaper förlitar sig på att medlemmar ska bidra till nyhetsrapporteringen är

det en fördel om medlemsantalet är stort (Metzger et al., 2011). Då fler medlemmar resulterar i att nätgemenskapen ger en större täckningsgrad över nyheterna som delas i området och leder till en bättre överblick på aktuella händelser.

Studien visar att medlemskap i nätgemenskaper stöds genom attributen personlig investering och känslomässig trygghet som McMillan och Chavis (1986) skriver om. Den personliga investeringen berörs under temat *À-jour* där medlemmarnas engagemang för att uppdatera med information och nyheter i nätgemenskapen bidrar till att de investerar sig själva i medlemskapet i utbyte mot att andra medlemmar gör detsamma. På sådant sätt så erbjuds det ett kontinuerligt flöde av inlägg som verkar för att hålla medlemmarna uppdaterade kring vad som händer i området, och relaterar till attributet kring känslomässig trygghet. Genom att känna till vad som sker ger medlemmarna dels en trygghetskänsla men dels formas en exklusivitet att vara en del av nätgemenskapen då det finns information som enbart publiceras/delas där. Som icke-medlem kan inlägg inte göras, gillas eller kommenteras, utan endast läsa inläggen som finns där. På sådant sätt kan de inte bidra till den hyperlokala gemenskapen eftersom de inte kan ta del av det gemensamma språk eller ritualer som finns där. Exklusiviteten motiverar övriga icke-medlemmar att ingå i nätgemenskapen.

5.2 Inflytande

McMillan och Chavis (1986) förklarar att för att uppnå känslan av gemenskap måste medlemmar känna sig inkluderade till att kunna influera gruppen. Från studien visas detta genom gilla-markera eller reagera på andras inlägg, skriva en kommentar eller visa stöttning för andra medlemmars kommentarer genom gilla-markering dem. I studien uppmärksammades att det ibland råder en tråkig ton i nätgemenskaperna, där det finns ämnen som inte bör vara tillåtna att bli publicerade i grupperna. Dock visade studien att istället för att svara på sådana typer av inlägg och kommentarer så var det vanligt att de ignorerades. Detta för att inte låta personerna få uppmärksamhet. En parallell kan dras till kriteriet "Inflytande", där McMillan och Chavis (1986) menar att i gemenskaper finns alltid personer med mer inflytande. Personer som försöker gå emot gemenskapens värderingar eller försöker styra andra medlemmar är de som har minst inflytande (McMillan & Chavis, 1986). Att ignorera medlemmar med avvikande åsikter kan indikera att övriga medlemmar inte vill att de ska ha något inflytande i gruppen.

I studien förekommer inlägg vars kommentarer gått över styr och administratörer får påminna medlemmar att hålla en god ton eller utelämnat detaljer. McMillan och Chavis (1986) förklarar att medlemmar blir mer fäst till en gemenskap när de känner sig inflytelserika. Uppskattning för administratörer och att de fyller en viktig funktion för att hålla ordning i gemenskapen visas genom att medlemmar hjälper till att anmäla personer som inte sköter sig. På sådant sätt så bidrar gruppmedlemmarna i nätgemenskapen till att hålla ett enat syfte, sträva efter en god ton och att

ha inflytande över vilka medlemmar som faktiskt får vara med i nätgemenskapen. Detta visar även på att administratörer har ett inflytande i nätgemenskaperna då de har makt att avgöra om medlemmar ska vara kvar i nätgemenskapen eller ej.

Stenberg (2011) skriver att gemenskap bidrar till blanda annat en känsla av tillit och förtroende. Administratörens arbete att tillrättavisa och markerade mot medlemmar som inte betar sig bidrar till att övriga medlemmar får ett förtroende för administratörerna. Förtroendet för administratörerna demonstreras även när medlemmar anmält inlägg, kommentarer eller andra medlemmar som håller en dålig ton. Detta ger medlemmar mer inflytande då de får chans att påverka i nätgemenskapen.

Temat *Möjlighet till kommunal påverkan* kopplades till medlemmarnas chans att tillsammans ha möjligheten att påverka genom deras kännedom om att lokala politiker och journalister är medlemmar i gruppen. Masden et al. (2014) skriver att avsaknaden av interaktion och koppling till ens grannar har bidragit till ett minskat samhällsengagemang. I studien visades att nätgemenskapen har varit en lyckad kanal för att kunna påverka i området, där gemenskap främjas genom att medlemmar söker stöd från övriga medlemmar för en kommunal fråga. Metzger et al., (2011) skriver att en egenskap hos hyperlokala nätgemenskaper är medborgarengagemang, där medlemmarnas möjlighet att sprida information om ett lokalt ämne har större chans att uppmärksammas vilket kan motivera nya medlemmar att ingå i nätgemenskapen. Resultatet från studien visar att personer söker sig till nätgemenskaper för att få sina behov tillgodosedda, för de som önskar att bilda opinion så erbjuder hyperlokala nätgemenskaper en adekvat plattform för att upplysa om frågor som traditionella medier kanske inte behandlar i lika stor utsträckning.

Kriteriet "Inflytande" stöds när administratörer tar sin roll för att motarbetar medlemmar vars åsikter inte faller under nätgemenskapens syfte eller missbrukar nätgemenskapens plattform. Förekomsten av administratörer hjälper också medlemmar att själva ha ett inflytande i nätgemenskapen, genom att ömsesidigt arbeta för att hålla en god ton. Inflytande kopplas även till möjligheten att genom nätgemenskapen kunna påverka kommunala frågor. Genom nätgemenskapen har samhällsengagemang ökat där det blivit enklare att driva kommunala frågor. Detta baseras främst på att medlemmarna i hyperlokala nätgemenskaper har samlats för ett gemensamt intresse, det vill säga området de bor eller verkar i. På sådant sätt har deltagande i nätgemenskaper främjat gemenskap genom att plattformen erbjuder ett sätt att snabbt kunna bilda opinion. Genom lokalpolitiker och journalisters närvaro har opinionen kunna uppmärksammas och åtgärder har vidtagits.

5.3 Integration/uppfillnad av behov

Kriteriet “Integration/uppfillnande av behov” innebär att enskilda medlemmar har ett behov som genom gruppen kan uppfyllas (McMillan & Chavis, 1986). I resultatet framgick att den främsta anledningen till att bli medlem i nätgemenskaper var att kunna få hjälp med diverse saker, detta ligger till grund för temat “*Hjälpksamhet*”. Från den empiriska studien identifierade inlägg där medlemmar efterlyste hjälp från övriga medlemmar. Från studien kunde ett behov av kunskapsutbyte identifieras, där medlemmar trots råd inte efterfrågades delade med sig av kunskap och erfarenheter. Detta tolkades som en drivkraft i nätgemenskaper, där engagemang kan bidra till att andra behov uppfylls trots att det inledningsvis inte efterfrågades.

McMillan och Chavis (1986) skriver att framgångsfaktorn i en stark gemenskap är att medlemmar lyckas både uppfylla sitt behov men även andra medlemmars. Genom att medlemmar engagerar sig i andras inlägg skapar en förväntning att när hen själv behöver hjälp en dag att övriga medlemmar också kommer ställa upp. Detta ömsesidiga förhållande mellan medlemmar bidrar till ett flöde av inlägg där hjälp dagligen erbjuds och söks. Den empiriska studien visade bland annat exempel på komplimanger och en allmän givmildhet från andra medlemmar.

5.4 Delad känslomässig koppling

I kriteriet “Delad känslomässig koppling” speglades det att medlemmar i en grupp har en form av delat förflutet mellan varandra (McMillan & Chavis, 1986). Från studien framkom två teman, *Värna om personlig egendom* och *Nya bekantskaper* som kopplas samman med en delad känslomässig koppling. I temat *Värna om personlig egendom* presenteras inlägg som riktar till efterlysningar av djur/föremål, men även kommentarer där medlemmar försöker hjälpa till att hitta rätt ägare genom taggningar, delningar bilder på lappar med bortsprungna djur. McMillan och Chavis (1986) skriver att positiv interaktion mellan medlemmar i en grupp bidrar till stärkt gemenskap. Studien visar att gemenskap främjas mellan boende i hyperlokala nätgemenskaper genom engagemang för andras egendomar. Det finns en vilja att ställa upp och hjälpa till när tillfälle ges. Medlemmarnas medmänsklighet och värnande om andras egendom bidrog till god stämning, positiv bekräftelse och en trygghet när ärenden hade avslutats.

Det andra temat som kategoriseras in i “Delad känslomässig koppling” är *Nya bekantskaper*, där gemenskap främjas genom fysiska aktiviteter som bidrar till nya bekantskaper. Resultat från studien visar att det möjliggörs genom medlemmar anordnar aktiviteter där de bjuder in och uppmanar övriga medlemmar att delta. Informanter med barn berättade att syftet med

medlemskapet var att finna nya aktiviteter till deras barn så har deltagandet i aktiviteter som anordnats mynnat ut i nya vänner.

Masden et al. (2014) skriver att grannskap som präglas av ett stort socialt kapital kan stå emot hot som skapar otrygghet exempelvis kriminalitet, skadegörelser och oordning. Socialt kapital kan beskrivas som en kollektiv förmåga där förekomsten av social organisering underlättar samarbete mellan olika parter för gemensam nytta (Masden et al., 2014). Utkomsten från studien visar att kollektiva åtgärder har varit ett sätt att få nya bekantskaper. Genom att använda nätgemenskapen som en gemensam kommunikationskanal har de fått en överblick på vilka individer som bor i området, samtidigt som de motverkar otrevligheter och störningsmoment.

Sammanfattningsvis innebär ett deltagande i hyperlokala nätgemenskaper att gemenskap främjas genom att medlemmar delar med sig av personliga rekommendationer där kännedom om vilka företag/tjänster/privatpersoner som anses trovärdiga och bra upptagas. Medlemmar visar större tillit till obekanta gruppmedlemmar än recensioner på internet. En bidragande faktor kan vara att flera medlemmar gillar-markerar andra medlemmars svar som skapar trovärdighet, som att de är överens med medlemmens svar. Kategorin av inlägg som är vanligt förekommande är att tillfråga nätgemenskapens medlemmar efter personliga rekommendationer vilket bidrar att det är accepterat och flera informanter sade att det är en av de främsta anledningarna att de anslöt sig till nätgemenskapen.

Anordning av aktiviteter för att uppmana medlemmar till fysiska möten prioriteras och i medlemskapet så värnar medlemmarna om varandras personliga egendomar. Det finns ett starkt intresse för att tillsammans ha uppsikt över området, i studien lyfts flera exempel där upphittade djur och föremål engagerade medlemmar till att hitta de rätta ägarna. Utan den digitala plattformen för hyperlokala nätgemenskaper att agera på hade exempelvis informationen om de upphittade djurens räckvidd förmodligen inte varit lika stor, då det hade fått skötas analogt istället.

Stenberg (2011) skriver att ett av de grundläggande motiven för individers behov av gemenskap är förståelse mellan medlemmar och skapa utrymme för kunskapsutbyte. Resultatet visar att en god ton där negativitet och otrevligheter ignoreras av medlemmar bidrar till ett ökat gemensamt inflytande. Rollen som administratör innebär att organisera inlägg så de följer nätgemenskapens syfte samt att se till att kränkningar eller mobbning sker, administratören har nödvändigtvis inte någont ansvar i den fysiska grannskapen. Ett trevligt klimat med god ton välkomnar även nya medlemmar till att bli en del av gemenskapen. Genom att bjuda in potentiella medlemmar och sprida nätgemenskapens syfte bidrar det till att information och nyhetsspridningen kan täcka ett större område där de digitala tekniken blir utgångspunkten för en fungerande hyperlokal nätgemenskap. Den digitala plattformen medför att medlemmarna får ut mer av medlemskapet

än vad de inledningsvis ansökte medlemskap för, bland annat har det uppdagats från studien att medlemmar funnit nya intressen och bekantskaper. Detta gynnar även området i stort eftersom boenden tar egna initiativ för att bidra till ett trevligare och tryggare område.

Tabell 3. Åtta gemenskapsfrämjande teman som speglats i studien.

Kriterier för gemenskap:	Våra teman:
Medlemskap	Tillkännagivande av medlemmar
	Personliga rekommendationer
	Å-jour
Inflytande	Strävan efter en god ton
	Möjlighet till kommunal påverkan
Integration/ uppfyllnad av behov	Hjälpksamhet
Delad känslomässig koppling	Värna om personlig egendom
	Nya bekantskaper

6. Slutsats

Syftet med studien var att undersöka *Hur främjas gemenskap mellan boende genom deltagandet i hyperlokala nätgemenskaper?* För att få förståelse för hur gemenskap främjas mellan medlemmarna har en kvalitativ forskningsansats tillämpats där en netnografisk studie utfördes för att förstå vilka typer av inlägg som bidrar till gemenskap i nätgemenskaper som har syftet att ge information om ett geografiskt avgränsat område. En fördjupande intervjustudie utfördes i syftet att ge ett djupare insikter kring hur enskilda medlemmar för att få förståelse hur och varför dessa teman som identifierades främjat gemenskap.

Resultatet från studien mynnade ut i åtta teman som visar på att deltagandet i hyperlokala nätgemenskaper främjar gemenskap genom; *Tillkännagivande av medlemmar, Personliga rekommendationer, Å- jour, Strävan efter en god ton, Möjlighet till kommunal påverkan, Hjälpsamhet, Värna om personlig egendom och Nya bekantskaper.*

En slutsats från studien är att gemenskap främjas när medlemmar investerar sig själva i medlemskapet. Detta kan vara i form av att dela med sig av personliga rekommendationer, varna om akuta händelser eller att värna om andras personliga egendomar detta inför obekanta medlemmar vars det enda som sammankopplar dem är den geografiska närheten dvs att de bor eller verkar inom samma område. För att detta ska vara möjligt så tillhandahåller digitala plattformar som Facebook en miljö för obekanta att mötas, sammankoppla med andra och interagera med varandra, denna potential för möten finns inte i lika stor omfattning i verkliga världen. En annan skillnad är att räckvidden för att informationen som delas, sprids och konsumeras sker i en snabbare hastighet på nätet än i den verkliga världen. Detta medför dels till en exklusivitet att vara medlem i den hyperlokala nätgemenskapen och dels att medlemmar känner ett behov av att informera andra medlemmar för att bidra till nätgemenskapens kontinuerliga aktivitetsflöde och på sådant sätt därmed få information tillbaka. För att stärka och bibehålla känslan av gemenskap krävs det att medlemmar har en god ton mot varandra och tillsammans har en vilja att ställa upp för varandra.

Etiska, samhällliga och hållbarhetsaspekter

Ur ett samhällligt perspektiv visar resultatet att det finns potential för politiker att utnyttja den lokala kommunikationskanal som hyperlokala nätgemenskaper bistår med för att samla in åsikter och öka medborgardeltagandet i frågor som rör kommunen.

Det kan även finnas ett etiskt perspektiv som i framtiden blir allt viktigare att ta hänsyn till. Där frågor rörande om inlägg/kommentarer som riktas åt uthängningar eller kränkningar av privatpersoner. Gruppernas inlägg administreras av administratörer men då vi kunde se skillnader i hur detta arbete utförs så kan där finnas grupper som inte har administratörer där ordet är mer

“fritt” vilket kan leda till negativa konsekvenser eftersom sociala medier gör det enkelt för individer att dela åsikter och sprida information snabbt.

Social hållbarhet innebär strävan efter ett samhälle där mänskliga rättigheter efterföljs och individens behov som tillit och trygghet är centralt. Ur ett socialt hållbarhetsperspektiv kan främjandet gemenskap vara en viktig faktor för att motverka ojämlika villkor som finns i samhället.

6.1 Vidare forskning

Tidigare forskning visar att hyperlokala nätgemenskaper kan bidra till ett samhällsengagemang hos medlemmar där egna initiativ för att öka tryggheten i området tas. En potentiell infallsvinkel för vidare forskning hade varit att undersöka källkritiska aspekter. Då information sprids snabbt och det är privatpersoner som delar med sig av nyheter så finns risken för att falsk information sprids. Den existerande forskningen har enbart fokuserat på vad för typ av information som sprids och hur den sprids. En potentiell riktning för vidare studier hade varit att undersöka hur medlemmar i hyperlokala nätgemenskaper är kritiska till den information som presenteras och är tillgänglig.

En väg för vidare forskning är att se resultatet som underlag för designorienterade studier. Där våra teman kan ligga till grund för studier som lämpar sig att undersöka hur design kan användas för att främja gemenskap. Teman kan omsättas till designfunktioner som kan appliceras på olika kontexter där en digital artefakt har som syfte att bidra eller främja gemenskap. Exempelvis kan det vara design av digitala plattformar som ämnar att arbeta mot mobbning eller socialt utanförskap.

Referenslista

- [1] Facebook. *Gå med i och interagera med grupper*. Facebooks Hjälpcenter. Hämtad 2020-05-11 från adress: https://www.facebook.com/help/1210322209008185/?helpref=hc_fnav
- Afzalan, N., & Evans-Cowley, J. (2015) Planning and Social Media: Facebook for Planning at the Neighbourhood Scale, *Planning Practice & Research*, 30(3), 270-285.
- Berg, M. (2015). *Netnografi: Att forska om och med internet* (1:2 uppl.). Lund: Studentlitteratur
- Boyd, D., & Ellison, N. (2008). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210-230.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Fejes, A., & Thornberg, R. (2015). *Handbok i kvalitativ analys*, 2:a uppl. Stockholm: Liber AB.
- Hu, Y., Farnham, S. D., & Monroy-Hernández, A. (2013). Who.ly: Facilitating Information Seeking For Hyperlocal Communities Using Social Media. *CHI*. Paris, France.
- Hussein, R., & Hassan, S. (2017). Customer engagement on social media: how to enhance continuation of use. *Online Information Review*, 41(7), 1006-1028.
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business horizons*, 54(3), 241-251.
- Kietzmann, J. H., Silvestre, B. S., McCarthy, I. P., & Pitt, L. F. (2012). Unpacking the social media phenomenon: towards a research agenda. *Journal of public affairs*, 12(2), 109-119.
- Kozinets, R. V. (2010). *Netography: Doing Ethnographic Research Online*. London: Sage Publications.
- Kozinets, R. V. (2011). *Netnografi: etnografiska undersökningar på nätet*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Kozinets, R. V. (1998). On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture. *NA - Advances in Consumer Research*, 25, 366-371.
- Liu, X., Magjuka, R., Bonk, C., & Lee, S. (2007). Does sense of community matter? An Examination of Participant's Perceptions of Building Learning Communities in Online Courses. *The Quarterly Review of Distance Education*, 8(1), 9-24.

- Masden, C., Grevet, C., Grinter, R., Gilbert, E., & Edwards, W. K., (2014). Tensions in Scaling-up Community Social Media: A Multi-Neighborhood Study of Nextdoor. *CHI*. Atlanta, GA: USA
- McMillan, D. W., & Chavis, D. M. (1986). Sense of community: A definition and theory. *Journal of community psychology*, 14(1), 6-23.
- Metzger, E. T., Kurpius, D. D., & Rowley, K. M. (2011). Defining hyperlocal media: Proposing a framework for discussion. *Sage*, 13(5), 772–787.
- Preece, J. (2000). Online Communities: Designing Usability and Supporting Sociability. *John Wiley & Sons*. New York: United States.
- Rheingold, H. (1993). *The Virtual Community: Finding Connection in a Computerized*. Boston: USA.
- Rienecker, L., & Stray Jørgensen, P. (2018). *Att skriva en bra uppsats*. Fjärde upplagan. Stockholm: Liber AB.
- Riverin, S., & Stacey, E. (2008) Sustaining an Online Community of Practice: A Case Study. *Journal of Distance Education*, 22(2), 43-58.
- Rovai, A. (2002). Building Sense of Community at a Distance. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 3(1), 1-16.
- Schoberth, T., Preece, J., & Heinzl, A. (2003). Online Communities: A Longitudinal Analysis of Communication Activities. *IEEE. Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Stenberg, H. (2011). *Gemenskapens socialpsykologi*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Talò, C., Mannarini, T., & Rochira, A. (2014). Sense of Community and Community Participation: *A Meta-Analytic Review*. *Springer Science+Business Media Dordrecht*.
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative inquiry*, 16(10), 837–851.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer - inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. [Rapport från Vetenskapsrådet]. Hämtad 2019-11-03 från <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>
- Webster, J., & Watson, R. T. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. *MIS quarterly*.
- Zhang, Z. (2010). Feeling the sense of community in social networking usage. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 57(2), 225-239.

Bilagor

Bilaga 1 Observationsprotokoll (till den netnografiska studien)

Kriterier för känsla av gemenskap (McMillan & Chavis, 1986).	
Medlemskap	Medlemskap handlar om känslan att individer investerat en del av sig själva i gruppen och har då rätten att tillhöra den (McMillan & Chavis, 1986). I ett medlemskap finns ett gemensamt språk, ritualer och regler som präglar gruppen. Detta sätter upp gränser som visar på vem som tillhör gruppen och inte (McMillan & Chavis, 1986).
Medlemmar uppmanas till att bjuda in nya medlemmar	
Det finns en exklusivitet att vara medlem i gruppen (exklusiva rabattkoder, information som är "hemlig" för utomstående)	
Medlemmar visar tacksamhet för att vara en del av gruppen	
Medlemmar skriver inlägg om grannsämjan	
Inflytande	För att medlemmar ska vara tillgivna till en grupp krävs det en känsla av att kunna influera eller bidra med kunskap till övriga medlemmar (McMillan & Chavis, 1986).
Det finns medlemmar som får mer utrymme i gruppen.	Individer som värderar andras behov, värderingar och åsikter som viktiga är oftast de mest influerade gruppmedlemmarna. Medan individer som försöker dominera andra och enbart föra fram sina egna åsikter är de medlemmar med minst makt (McMillan & Chavis, 1986).
Administratörer korrigerar medlemmar och hänvisar till gruppens regler	
Administratörer agerar medlare mellan olika medlemmar vid åsiktsskillnader	
Inlägg där omröstning sker	

Inlägg där en medlem försöker driva en viss fråga i gruppen	
Integration/uppfyllnad av behov	Grunden för att skapa en stark gemenskap är att medlemmarna delar liknande värderingar. Då uppfylls både enskilda medlemmars behov och de kan inspirera varandra för att uppfylla gruppens behov/syfte (McMillan & Chavis, 1986).
Inlägg om aktiviteter som bidrar till samarbete mellan boende	
Medlemmar visar på tacksamhet för varandra och gruppen	
Inlägg som syftar på att sprida kunskap mellan medlemmarna.	
Delad känslomässig koppling	Gemenskap i grupper stärks när medlemmar delar gemensamma kopplingar i form av aktiviteter, erfarenheter eller händelser (McMillan & Chavis, 1986).
Medlemmar skriver inlägg som bidrar till att de delar med sig av personliga erfarenheter/intressen	
Medlemmar skriver inlägg som visar på att de delar samma värderingar	
Inlägg om hur grannarna uppmanat till aktiviteter	
Medlemmar visar uppskattning för event/aktiviteter som ägt rum	

Bilaga 2 Intervjuguide

Inledande frågor:

- ❖ Namn
- ❖ Ålder
- ❖ Civilstatus/familj
- ❖ Boendetyper (villa, radhus, lägenhet - hyres/bostadsrätt)
- ❖ Vad fick dig att flytta till ditt bostadsområde?
- ❖ Hur skulle du beskriva ditt bostadsområde (där du bor) är? Vad är det för typer som bor där? (barnfamiljer, äldre)
- ❖ När blev du medlem i FB-gruppen?
- ❖ Vad innebär Sociala medier för dig? (Användningsområde) Facebook/Instagram, finns där olika syften?

Medlemskap: *Medlemskap handlar om känslan att individer investerat en del av sig själva i gruppen och har då rätten att tillhöra den (McMillan & Chavis, 1986). I ett medlemskap finns ett gemensamt språk, ritualer och regler som präglar gruppen. Detta sätter upp gränser som visar på vem som tillhör gruppen och inte (McMillan & Chavis, 1986).*

1. Varför blev du medlem i FB-gruppen?

2. Kan du beskriva lite kring din aktivitet i gruppen. (Hur använder du gruppen? I vilka sammanhang? Har du gjort några inlägg? Vad handlade de om? Varför gjorde du dem? Vilka typer av inlägg brukar du skriva kommentarer till? Vilka typer av inlägg väcker ditt intresse? Varför?)

3. Hur hittade du till gruppen? Skulle du rekommendera den till andra som bor här?

4. Vad tycker du om att vara med i gruppen?

Följdfråga: finns där några fördelar med att vara med?

Inflytande: *För att medlemmar ska vara tillgivna till en grupp krävs det en känsla av att kunna influera eller bidra med kunskap till övriga medlemmar (McMillan & Chavis, 1986). Individer som värderar andras behov, värderingar och åsikter som viktiga är oftast de mest influerade gruppmedlemmarna. Medan individer som försöker dominera andra och enbart föra fram sina egna åsikter är de medlemmar med minst makt (McMillan & Chavis, 1986).*

5. Hur tror du i relation till övriga boende i området har påverkats av FB-gruppen?

6. Känner du att du kan påverka i området? Hur då? Vilket sätt?

7. Hur upplever du tonen i gruppen/ de inlägg/kommentarer som skrivs? Om du exempelvis inte

delar samma värderingar som en av medlemmarna, hur hade du hanterat det? -Vilka typer av inlägg skulle du säga inte tillhör/borde finnas i gruppen?

8. Kan du ge något exempel på hur användningen av gruppen har genererat i en förändring? I bostadsområdet/hemma hos dig/hos dig själv? Var förändringen positiv? Varför? Hur?

Integration/uppfillande av behov: *Grunden för att skapa en stark gemenskap är att medlemmarna delar liknande värderingar. Då uppfylls både enskilda medlemmars behov och de kan inspirera varandra för att uppfylla gruppens behov/syfte (McMillan & Chavis, 1986).*

9. Om du ser tillbaka till när du först flyttade hit, hur upplevde du gemenskapen mellan boenden?

Följdfråga: Har känslan av gemenskap förändrats under tiden du bott här?

10. Om du fick bestämma, vad skulle gruppens främsta syfte vara? Varför?

Delad känslomässig koppling: *Gemenskap i grupper stärks när medlemmar delar gemensamma kopplingar i form av aktiviteter, erfarenheter eller händelser (McMillan & Chavis, 1986).*

11. Om du skulle lära känna dina grannar/boende i området bättre, på vilket sätt hade du velat att det skulle ske på? (Aktiviteter, informationsmöten med kommunen, nätbaserat?) **Följdfråga:** Kan du ge ett exempel på en situation där du upplevde gemenskap med dina grannar/boende i området?

12. I gruppen anordnas aktiviteter, har du varit med på några (Lunch i Saluhallen, loppisar, barninriktade aktiviteter)? Vilka? Varför? Finns där aktiviteter som du saknar? Vilka typer av aktiviteter anser du vara viktiga för området?

13. Vi har sett i liknande grupper att medlemmar tar initiativ att bidra till området (Plogging - plocka skräp och jogga), hur tycker du man ska kunna göra för att öka engagemanget för dessa typ av initiativ? Har du själv någon gång uppmanat andra till att engagera sig mer i området?

- Övriga frågor eller funderingar som du vill lägga till?

Malin Nilsson

Angelica Do



Besöksadress: Kristian IV:s väg 3
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad
Telefon: 035-16 71 00
E-mail: registrator@hh.se
www.hh.se