

Notat om: Rødovre Kommune på Facebook		
Sagsbehandler: Maja Makwarth	Dato:	12-01-2018
Til: Økonomiudvalget	J. nr.:	00.13.00-A00-1-18

I juni 2017 behandlede Økonomiudvalget kommunikationsstrategi for Rødovre Kommune. Strategien beskriver, hvordan Rødovre Kommune kan forbedre sin kommunikation, så man får bedre muligheder for at nå alle borgere, samtidigt med at der er sammenhæng i kommunikationen på tværs af kommunikationskanaler. Kommunikationsstrategien beskriver desuden nye kommunikationsinitiativer, der er fordelt på de tre fokusområder:

- 1) Rødovre Kommune på sociale medier
- 2) Prioritering af kommunikationsressourcerne
- 3) Sammenhæng på tværs af kanaler

Rødovre Kommunes tilstedeværelse på de sociale medier vurderes i strategien som et godt redskab i arbejdet med at nå den yngre del af Rødovres befolkning. Facebook er klart det mest anvendte sociale medie i Danmark – to ud af tre danskere har en profil på Facebook. Derfor vurderes det, at Rødovres Kommune skal være til stede på de sociale medier med en generel kommunal Facebookside.

En Facebookside vurderes at kunne bidrage til, at kommunen når ud til flere borgere med sin kommunikation, at øge dialogen borgere og kommunen imellem, at give let adgang til kommunal service samt at sætte ansigt på Rødovre Kommune. Dette skal afspejles i Facebooks idens indhold. På siden vil der derfor være fokus på at formidle vedkommende nyheder fra og om Rødovre – og det gerne fortalt gennem de ansatte eller de borgere, som en given nyhed drejer sig om. Hertil vil der være fokus på at levere gode og hurtige svar på brugerhenvendelser samt yde kommunal service på 'forkant'. Ved målrettet at levere sæsonbestemte og højaktuelle informationer på Facebook samt ved at stille en let tilgængelig platform for dialog til rådighed for borgerne forventes det, at Rødovre Kommunes tilstedeværelse på Facebook kan være med til at lette behovet for at besvare henvendelser via de mere traditionelle kanaler.

Det formodes, at de Facebookbrugere, der ville følge en officiel Rødovre Kommune-side kommer i alle aldre og fra alle dele af samfundet, hvilket naturligvis skal afspejles i vores kommunikation på Facebook. Det tilstræbes derfor helt overordnet, at tonen er neutral og uformel, samt at budskaberne formuleres så letforståeligt som muligt uden anvendelse af fagsprog.

At der i Rødovre Kommunes kommunikationsstrategi er identificeret et potentiale i forhold til at nå Rødovres yngre befolkning gennem Facebook, er langt fra ensbetydende med, at vi når målgruppen alene ved vores blotte tilstedeværelse på det sociale medie. I arbejdet med at nå de unge borgere på Facebook, iværksættes en særlig indsats i forhold til at producere relevant indhold og det i en form, der rammer de unge.

Alle henvendelser – positive som negative – bliver besvaret på venlig og professionel vis. I praksis sender Staben for Politik og Kommunikation, der er ansvarlige for drift og vedligeholdelse af Facebooksiden, indkomne henvendelser ud til de relevante forvaltninger og fagpersoner. Her formuleres et fagligt funderet svar på henvendelsen, som staben viderefremidler på Facebooksiden.

For at imødekomme upassende retorik i form af for eksempel hadske, nedladende eller personorienterede henvendelser, har Rødovre Kommune som sideejer udarbejdet spilleregler, som beskriver, hvordan brugere skal 'opføre sig' på Facebooksiden. Spillereglerne vil fremgå af siden og med udgangspunkt heri vil Rødovre Kommune sikre en sober tone i debatten. Blandt andet vil upassende indlæg blive fjernet med henvisning til spillereglerne. I første omgang hjælper vi vores brugere til at overholde spillereglerne ved at gøre en given

bruger opmærksom på, hvis vi har valgt at slette et indlæg, og det med en begrundelse. I yderste konsekvens kan brugere ekskluderes fra siden.

I forhold til at behandle kritiske henvendelser er det desuden vigtigt, at Rødovre Kommune som sideejer formår at skelne mellem 'brise og krise'. For selvom en kritisk henvendelse på Facebook potentielt set kan nå ud til rigtig mange mennesker, så er det nu en gang vilkåret på de sociale medier. At flere mennesker ser et kritisk opslag, er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at de alle er enige heri – og igen selvom flere personer tilkendegiver at være enige i et kritisk opslag, så er det ikke nødvendigvis ensbetydende med, at der generelt set er stor opbakning til opslaget.

Det er desuden vigtigt at have in mente, at de kritiske røster eksisterer uanset om Rødovre Kommune er på Facebook eller ej. Ved at give mulighed for, at de kan blive 'luftet' på Facebook, giver vi samtidig også Rødovre Kommune mulighed for at blive bevidste om kritikken og komme den i møde eller modsvare den. Alternativt vil disse røster blive 'luftet' steder, hvor Rødovre Kommune ikke kan tage del i debatten.

Det overordnede ansvar i forhold til at prioritere i og publicere nyheder og svar på brugerhenvendelser samt vedligeholdelse og udvikling af Facebooksiden ligger i Stab for Politik og Kommunikation. Ansvar for sidens drift kan dog ikke reduceres til kun at ligge her, da såvel produktion af nyheder som svar på henvendelser vil kræve inddragelse fra hele organisationen, da Facebooksiden skal repræsentere hele Rødovre Kommune. Derfor vil repræsentanter fra relevante afdelinger og institutioner – og det fra alle forvaltninger – indgå i en redaktionsgruppe. De har sammen med deres kollegaer i forvaltningen ansvar for at producere og levere nyheder fra deres fagområde til staben. Organiseringen tager udgangspunkt i den eksisterende redaktionsgruppe for Magasinet Sammen om Rødovre.

Lige som der i dag er sammenhæng og synergieffekt mellem Rødovre Kommunes pressearbejde, hjemmeside og magasin, så skal der fremover også være sammenhæng mellem Facebook og de øvrige kommunikationskanaler. En sammenhæng, der tager hensyn til, at forskellige typer historier og fortælleformer egner sig til de forskellige medier.

Det forventes, at opgaven med at vedligeholde Facebooksiden, besvarelse af brugerhenvendelse og produktion af nyheder løftes inden for den nuværende økonomiske ramme i forhold til, hvad forvaltningerne bruger på informationsvirksomhed og borgerbetjening.

Det forventes, at en Rødovre Kommune-side kan blive en realitet i løbet af februar 2018.