

Kommunal Författningssamling



Strategi Facebooksida

Dokumenttyp	Strategi
Nämnd	Kommunstyrelsen
Förvaltning	Kommunkansliet
Antagen	Kommunstyrelsen 2014-09-24
Paragraf	Ks § 105/2014
Ansvar	Kommunikationschef

Strategi Facebooksida



Kävlinge kommuns kommunövergripande Facebooksida

Bakgrund

Sociala medier har blivit en allt viktigare kanal för dialog, debatt och diskussion med medborgare. Det mest populära sociala nätverket är Facebook som enligt rapporten Svenskarna och internet 2013 används av 66 procent av alla svenska internetanvändare. Även globalt är Facebook det mest besökta sociala nätverket av alla, antalet medlemmar uppgick 2013 till drygt en miljard. En kartläggning gjord av SKL 2014 visar att nio av tio svenska kommuner har en närvaro på Facebook, det är alltså en etablerad kanal i kontakten med medborgare.

Syfte

Den kommunövergripande Facebooksidan ska användas tillsammans med övriga kommunikationskanaler för att nå ut till kommunens målgrupper. Sidan används främst till att:

- Informera om vår verksamhet och våra tjänster där medborgarna redan finns.
- Skapa en plattform för dialog med medborgarna.
- Lyssna av och omvärldsbevaka, möjliggör även snabb och direkt dialog vid kritik.
- Målgruppsanpassa och nå grupper som inte använder de traditionella kanalerna, t.ex. personer som inte prenumererar på dagstidningar eller besöker kommunens webbplats.
- Bidra till att stärka bilden av Kävlinge och bygga relationer med målgrupper. Medborgare och medarbetare är våra viktigaste ambassadörer och ska användas strategiskt för att bygga bilden av kommunen.
- Snabbt och med större spridning informera våra invånare, t.ex. vid kriser.
- Få in synpunkter, kommentarer och tankar från invånare, besökare och företag - vilka i sin tur ger kommunen möjligheter att utvecklas, förbättras, bemöta och förklara.

Budskap och innehåll

Uppdateringarna som görs på sidan ska fungera varumärkesbyggande och hjälpa till att stärka bilden av Kävlinge. Facebooksidan är också en prioriterad kanal vid kriser för att snabbt förmedla och sprida information till berörda. Exempel på typ av uppdateringar:

- Service- och krisinformation
- Information om aktiviteter och evenemang som berör många
- Svar på frågor som många ställer till kommunen
- Utvalda nyheter som rör kommunens olika verksamheter

Struktur

Kommunikationsavdelningen har det övergripande ansvaret för Facebooksidan och ansvarar för vad som ska publiceras, vilken ton inläggen ska ha, frekvensen på uppdateringarna samt för att besvara inlägg, meddelanden och kommentarer från dem som skriver till oss. Samtliga kommunikatörer innehar administratörsbehörigheter för sidan och kan därmed publicera och besvara inlägg. I praktiken ansvarar en utvald redaktör för att sidan kontrolleras och uppdateras, inlägg och meddelanden besvaras, samt för att informationstexter är uppdaterade och korrekta och att riktlinjer för sociala medier följs. Den ansvariga redaktören ansvarar också för att utse ersättare vid frånvaro.

Sidan kontrolleras två gånger dagligen och inlägg bekräftas eller besvaras inom 24 timmar vardagar klockan 8-16.

Målgrupper

Bland målgrupperna för sidan finns både externa och interna grupper. De främsta målgrupperna är:

- Invånare som idag bor i kommunen
- Potentiella framtida kommuninvånare
- Invånare som inte nås genom kommunens övriga kommunikationskanaler
- Medarbetare inom kommunen
- Besökare och turister

Mål

Facebooksidan fungerar både som ett komplement till övriga kommunikationskanaler och som ett led i arbetet med att öka medborgardialogen och medborgarengagemanget i kommunen. Följande kommer att mätas och utvärderas för att mäta engagemanget:

- Kommunens betyg i indexet Nöjd inflytande i SCB:s medborgarundersökning
- Antalet gillare av sidan samt räckvidden på publicerade inlägg
- Interagerandet på sidan, det vill säga antalet gillanden, kommentarer och delningar av inlägg
- Antalet inlägg från gillare samt innehållet i dem (positivt/negativt)
- Nå tusen gillare inom ett års tid från lansering.