

Vi har
sammen.

Vi er generøse
organisationen –
kompetencer i spil

Vi har et højt fagligt niveau, so
bidrager med i tværfaglige løsni
gavn for borgerne

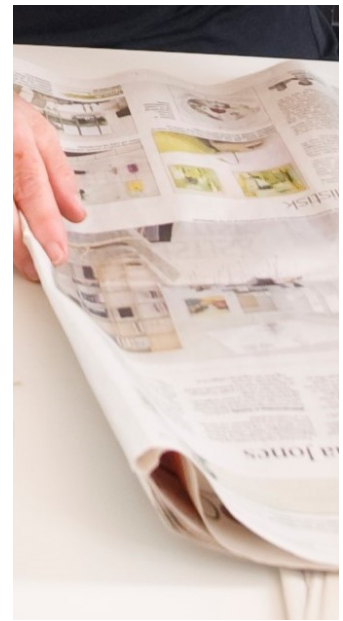
ærd er noget, vi skaber sammen

g tør prøve nye



SOME-STRATEGI

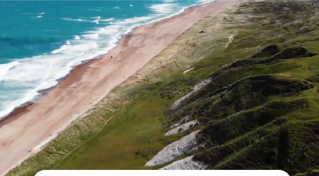
for Jammerbugt Kommune



Service og
samarbejde

Demokrati og
indflydelse

Vores kommune



Har du kan vi hjælpe dig med?

For dig, din familie, dit erhverv
og jeres forening.



SOME-STRATEGI

for Jammerbugt Kommune

Jammerbugt Kommune har på nuværende tidspunkt profiler på Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube og Twitter. Vi tager løbende stilling til hvilke sociale medier, vi skal være på. Vi er på de sociale medier, fordi Jammerbugt Kommune ønsker at informere og yde en god service over for borgere, virksomheder m.v.

Ud over at være synlig og være til stede, hvor borgerne er, ønsker Jammerbugt Kommune at sprede kendskabet til kommunen og de tiltag, der sker. Via de sociale medier kan vi kommunikere med borgere og samarbejdspartnere på en anden måde end på kommunens mere traditionelle platforme. Samtidig tilbyder de sociale medier en platform, hvor kommunen uafhængigt af traditionelle medier kan fortælle store og små historier fra Jammerbugt Kommune.

Når vi kommunikerer via de sociale medier, er det som ambassadører for organisationen, Jammerbugt Kommune. De sociale medier er ikke et privat forum. Her kan alle læse, det du skriver. Grænserne mellem det personlige og det professionelle er ikke altid tydelig på de sociale medier. Derfor overvejer vi som medarbejdere altid, om vi ytrer os som privatperson eller som repræsentant for Jammerbugt Kommune. Og selvom man optræder som privatperson, kan man i sin interaktion på de sociale medier blive opfattet som repræsentant for Jammerbugt Kommune, hvilket ansatte bør have med i sine overvejelser.

DET VIL VI OPNÅ:

- Få den gode historie ud. Med et betydeligt antal følgere på de sociale medier, når vi ud til flest mulige borgere og har samtidig en potentiel mulighed for at øge antallet af læsere på jammerbugt.dk
- Give borgere, virksomheder og potentielle tilflyttere et mere nuanceret, positivt og personligt billede af Jammerbugt Kommune - og dermed en større tilknytningsfølelse til kommunen
- Bedre og mere markedsføring for pengene. Vi når ud til en specifik målgruppe med målrettede budskaber ved hjælp af f.eks. Facebook, som er billig og lettilgængelig, når det handler om annoncemuligheder
- Skabe større synlighed omkring events, kulturelle tiltag, kampagner, borgermøder m.v. og eksponere arrangementer, der kan skabe et øget kendskab og antal deltagere

- Formidle gode råd, guides og anbefalinger, f.eks. på forsynings- og sundhedsområdet. Men også information om f.eks. bestilling af pas, råd om rottebekæmpelse, digitale selvbetjeningsløsninger og andre sæsonbetonede ting
- Styrke borgerinvolvering og nærdemokrati og være lydhør over for borgerne omkring, hvad der rører sig (se den særskilte strategi for Borgerinddragelse)

SÅDAN GØR VI:

- Jammerbugt Kommunes navn og/eller logo fremstår altid, når vi poster indhold eller svarer på spørgsmål, så ingen er i tvivl om, at Jammerbugt Kommune er afsender af opslagene på de sociale medier
- Vi bestræber os på at gøre interaktionen med borgerne så personlig og nærværende som mulig. Det sker i talesprog, krydret med emojis
- Når vi kommunikerer på de sociale medier, overholder vi god takt og tone og forventer det samme af borgerne. Indlæg der indeholder chikane, racisme, mobning, nedladende kommentarer, personfølsomme oplysninger m.v. - og i det hele taget ikke er formidlet i en god tone – bliver slettet. Vi underretter altid personen, hvis opslag vi sletter, jf. vores retningslinjer beskrevet på kommunens Facebook-side
- Vi laver ikke sagsbehandling på de sociale medier. Spørgsmål der kræver sagsbehandling, henviser vi til den rette afdeling eller fagpersoner i kommunen - og derefter i visse tilfælde fjerner det gældende opslag, hvis det indeholder personfølsomme oplysninger. Vi kvitterer altid med et svar til borgeren – også inden vi evt. sletter et opslag
- I alle tilfælde hvor vi som administratorer sletter et opslag eller en kommentar, skriver vi til afsenderen først og forklarer, at vi gør det og hvorfor. Vi kommunikerer betænksomt på de sociale medier og overvejer, hvilket signal vores budskab sender. Vi kommunikerer altid som ambassadører for Jammerbugt Kommune og som tydelig afsender herfra
- Eksempler på indhold på sociale medier er: konkurrencer, events, projekter, lokalnyt, nye tiltag, fællesskabet, trafik/beredskab, hverdagens helte, fejring, nytteværdi for borgere, virksomheder m.v.
- Jammerbugt Kommunes officielle Facebook-side, LinkedIn, Twitter, Instagram og YouTube-profil administreres af kommunens kommunikationsteam i Sekretariat, Udvikling og Kommunikation
- Når kommunikationsteamet laver opslag på sociale medier, der omhandler andre afdelinger, får afdelingerne besked - så de er informeret og har mulighed for at dele opslaget. Ligesom afdelinger kontakter kommunikationsteamet, hvis de har historier decentralt, der kan deles centralt på kommunens Facebook-side
- Afdelinger og institutioner kontakter kommunikationsteamet med mulige emner til

sociale medier

- Spørgsmål på sociale medier besvares af den/de relevante afdelinger. Kommunikationsteamet koordinerer og lægger det endelige svar på det/de sociale medier. Svar fra kommunen sker altid med Jammerbugts profil som afsender
- På de sociale medier er vi særligt opmærksomme på tavshedspligten, GDPR og IT-sikkerhedspolitikken, og vi overholder altid rammerne for offentligt ansattes ytringsfrihed
- Vi tænker videoer ind, hvor det understøtter formidlingen
- Afdelinger og/eller fagområder i Jammerbugt Kommune kan oprette sine egne profiler på de sociale medier, f.eks. en Facebook-side for de kommunale dagplejere i kommunen. Disse sider har de enkelte afdelinger eller institutioner ansvaret for at vedligeholde, ligesom de har ansvaret for at svare på henvendelser på de sociale platforme, der er oprettet til/af dem. Disse sider skal leve op til kommunens Kanalstrategi. Svar fra disse sider sker altid med den aktuelle afdelings- eller fagområdeprofil som afsender
- Sider uden aktiviteter bør lukkes. Ejerne af siderne har ansvar for, at dette sker
- Administratorerne af de forskellige sider overvåger hver især aktiviteterne på de sociale medier og sikrer, at eventuelle spørgsmål og henvendelser bliver besvaret hurtigst muligt. Vær opmærksom på, at debatter kan udvikle sig hurtigt på de sociale medier.
- I og med rigtig mange borgere er kommet på de sociale medier, ser vi et stigende antal ytringer rettet mod kommunens ansatte og kommunalbestyrelsesmedlemmer. Jammerbugt Kommune søger den gode debat og dialog med borgerne, men samtidig ønsker vi at sikre, at vores medarbejdere og kommunalbestyrelsesmedlemmer kan passe deres arbejde uden at blive angrebet med ærekrænkende og injurierende bemærkninger, og vi vil sikre dem ordentlige vilkår, når der kommunikeres. Ansatte eller kommunalbestyrelsesmedlemmer kan rette henvendelse til Sekretariat, Udvikling og Kommunikation, hvis de bliver opmærksomme på, at der via offentlige opslag eller på anden måde sker udbredelse af ytringer, der virker injurierende eller ærekrænkende. Retningslinjerne for dette kan findes på TRYK: <https://tryk.jammerbugt.dk/sadan-gor-du/procedure-vedaerekraenkelse/>

VÆRKTØJER

SÅDAN BRUGER VI DE ENKELTE SOCIALE MEDIER

Facebook

- Formidle nyheder og aktiviteter fra Jammerbugt Kommune
- Informere bredt ud til borgerne og andre interesserede
- Være en direkte og uformel kanal for dialog med borgerne om aktiviteter i Jammerbugt Kommune
- Være en kanal hvor borgerne kan henvende sig med spørgsmål til Jammerbugt Kommune
- Skabe trafik til kommunens hjemmeside

Instagram

- Instagram bruger vi aktivt til branding og borgerinvolvering
- Vi opfordrer borgerne til at dele deres billeder fra kommunen og benytte sig af #derforjammerbugt og #jammerbugtkommune, ligesom vi selv benytter disse hashtags i vores opslag på Instagram

LinkedIn

- Vi informerer om erhvervsnyheder, byggegrunde, ledige jobopslag, nyansættelser af chefer/direktører og lignende i Jammerbugt Kommune

Youtube

- Youtube er vores primære video-kanal. Vi benytter YouTube til at lægge relevante videoer op, der har en sjov, informerende eller på anden måde interessant billedside, som skal kommunikeres ud til borgerne

Twitter

- På Twitter opslår vi servicemeddelelser og orienterer om udvalgte nyheder fra og om kommunen
- Vores tilstedeværelse tjener bl.a. det formål at "være til stede" og være med til at sætte dagsordenen for Jammerbugt Kommunes omtale. Twitter benyttes primært af journalister, politikere og generelle meningsdannere

