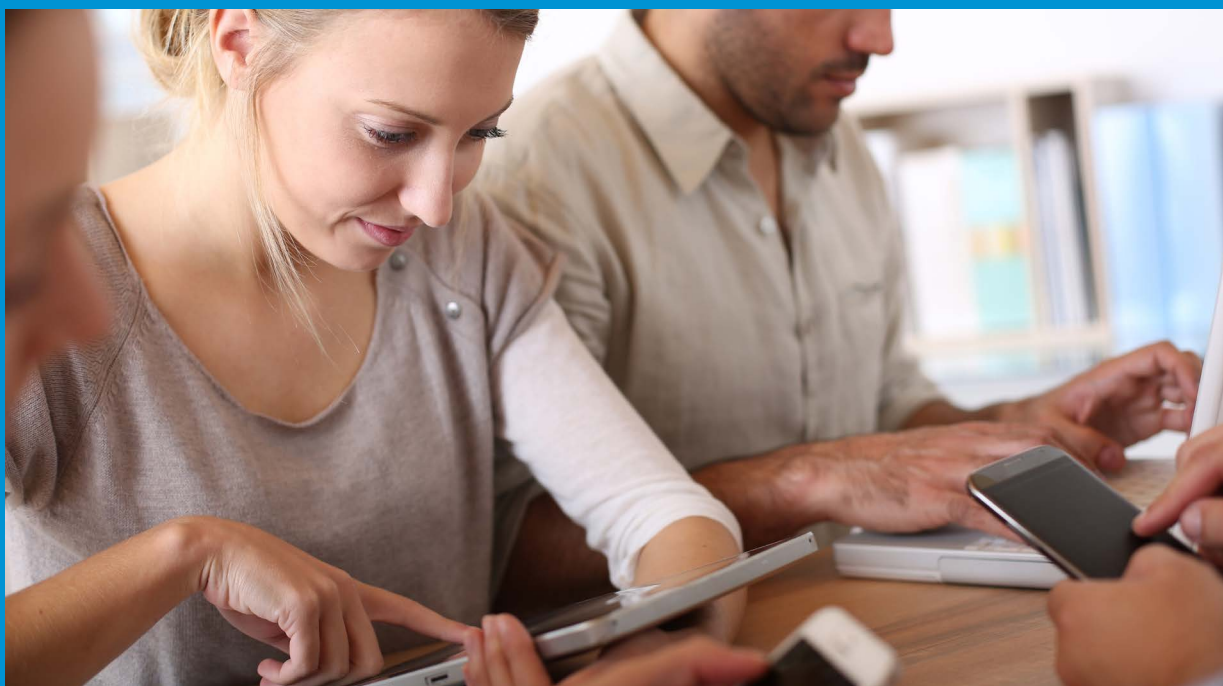


VEJLEDNING TIL BRUG AF FACEBOOK

Rigtig mange boligorganisationer og boligafdelinger er kommet på Facebook. Det giver nye muligheder i kommunikationen med beboere, bestyrelser, boligsøgende og samarbejdspartnere. Men som administrator af en Facebookside eller en Facebookgruppe ligger der også et stort ansvar og arbejde i at sørge for driften af denne kommunikationskanal.

Derfor har vi udarbejdet nærværende vejledning til organisations- og afdelingsbestyrelser, der ønsker at bruge Facebook som kommunikationskanal.



Kort om Facebook

Facebook er et fantastisk kommunikationsværktøj, hvis man formår at bruge det rigtigt. Det kræver dog en vis forståelse for, hvordan mediet fungerer samt præmissen om at kommunikationen er brugerrevet – hvilket vil sige, at brugerne er med til at skabe og styre indholdet på Facebook. Det betyder at man som administrator af en Facebookside eller Facebookgruppe bør tænke interaktion og dialog med brugerne ind som en naturlig del af kommunikationen.

3 overvejelser inden I går i gang!

Succes på Facebook opnår I ved at lave et godt stykke forarbejde. Her får I 3 anbefalinger til, hvad I bør overveje inden I går i gang med at bruge Facebook i afdelings- eller organisationsbestyrelsesarbejdet.

1. Beslut hvordan I vil bruge mediet

Første og vigtigste skridt i arbejdet med Facebook er at få defineret, hvordan I ønsker at bruge mediet. Der er et hav af anvendelsesmuligheder og det er kun dig og din organisations- eller afdelingsbestyrelse, der kan beslutte, hvad der passer til jeres behov. Som hjælp kan nedenstående skema bruges til at konkretisere overvejelserne.

	Konkretisering	Jeres plan
Hvad ønsker I at bruge Facebook til?	<ul style="list-style-type: none">• Hvad er jeres overordnede formål med at være på Facebook?• Er der et konkret mål I ønsker at opnå?	
Hvem ønsker I at kommunikere med?	<ul style="list-style-type: none">• Hvem er jeres målgruppe?• Ønsker I åbenhed for offentligheden eller ønsker I et lukket forum eksempelvis kun for jeres boligafdeling?	
Hvad og hvordan ønsker I at kommunikere?	<ul style="list-style-type: none">• Hvor ofte ønsker I at kommunikere og i hvilken tone?• Hvilke budskaber ønsker I at formidle?• Hvordan vil I håndtere dialog og kommentarer?• Hvordan og hvem vareager eventuelle negative kommentarer?	

Hvis I kan udfylde dette skema, er I allerede godt på vej til at lægge strategien for, hvordan I skal arbejde med Facebook.

Der findes intet facit på, hvordan Facebook kan og bør bruges. Mediet er i konstant forandring. Langt hen af vejen handler det om at bruge sin fantasi og afprøve forskellige ting. I kan også prøve at blive inspireret ved at se, hvordan andre bruger og får gavn af Facebook.

Herunder beskrives to eksempler på, hvordan henholdsvis en organisationsbestyrelse og en afdelingsbestyrelse anvender Facebook:

Som organisationsbestyrelse:

Facebook kan fx bruges til markedsføring, nyhedsformidling, udvalgt beboerinformation og dialogskabelse.

I kan eksempelvis bruge jeres boligorganisations Facebookside til intern kommunikation ved at lave en digital indkaldelse til den ordinære generalforsamling. Denne vil være et supplement til den fysiske indkaldelse og kan være en metode til at nå endnu bredere ud med opfordringen om at deltage på mødet. Måske I fanger nogen, som havde glemt alt om mødet igen. Eller måske den digitale indkaldelse får beboerne til at overveje en ekstra gang, om ikke det var en god idé at deltage.

Som afdelingsbestyrelse:

Facebook kan fx bruges til intern kommunikation i afdelingen, dialog, vidensdeling og nabohjælp.

Køjevænget i Dragør har stor succes med at aktivere deres beboere på Facebook. De har både givet deres Facebookgruppe en afsenderorienteret funktion, hvor bestyrelsen informerer beboerne, men også en dialogorienteret funktion, hvor beboere kommunikerer med hinanden og deler nyttig information.

[Læs mere om, hvordan Køjevænget har brugt Facebook her.](#)

2. Hvem skal være ansvarlig for Facebook?

Når de strategiske overvejelser er på plads, bør I overveje, hvem der skal være ansvarlig for Facebook. Hvem har tid og interesse i at sikre, at siden/gruppen lever og bliver brugt efter hensigten?

Det anbefales at udvælge en Facebookadministrator, der har det overordnede ansvar for, at der bliver skabt interessant indhold, besvaret kommentarer fra andre brugere og at debatten ikke bliver ubehagelig. Det er ikke sjældent set, at Facebookbrugere overtræder retningslinjerne for en Facebookside, eller stiller et spørgsmål, som de forventer et hurtigt eller kvalificeret svar på. Kritik kan komme i mange afskygninger, hvordan ville I eks. håndtere henvendelsen til højre?

Kilde: Boligforeningen 3Bs Facebookside. 3B har givet tilladelse til brug af opslaget. I gengivelsen af opslaget er visse personers identitet sløret.

Det anbefales:

At finde én hovedansvarlig (administrator), som har det overordnede ansvar for Facebook.

- Denne person kan stå for at lave en beskrivelse af Facebooksiden/-gruppen, retningslinjer for hvordan siden skal bruges osv.
- Udpeg evt. et par andre ansvarlige (redaktører), som kan være med til at lave opslag, besvare spørgsmål og andre driftsmæssige opgaver.
- Afhængig af hvordan I bruger siden, kan det måske give mening at udpege andre end bestyrelsesmedlemmer som ansvarlige. Det giver både større åbenhed i afdelingen, men også mulighed for at få nogle frivillige kræfter ind, som har interesse i at bruge Facebook.
- Har I nogle yngre beboere i jeres afdeling, kan det måske være en fordel at få dem engageret. De yngre generationer er vokset op med de sociale medier og har ofte en rigtig god forståelse for, hvordan man bruger medierne.

Boligforeningen 3B har tilføjet 10 nye billeder.
Offentliggjort af Nanna Kommunikation [?] · 31. juli 2015 ·

I løbet af sommeren har vi her i 3B's kommunikationsafdeling besøgt flere af vores boligafdelinger. Vi har blandt andet fotograferet en række afdelinger i Herlev og Ballerup. Se resultatet nedenfor - og hvis du selv har billeder, er du velkommen til at dele dem med os her på siden.

875 nåede personer [Boost opslag](#)

Synes godt om · Kommenter · Del

Maj Sørensen, Poul Erik Ottosen og 18 andre · Populære kommentarer

1 deling

Charlie Mik Ljungstrøm Pudsigt nok er Hjørttegården ikke med på billederne, men okay når den bare får lov at forfalde kan den slet ikke måle sig med de smukke billeder her.

Synes godt om · Svar · Besked [?] · 2015 kl. 11:56

Boligforeningen 3B Kære Charlie. Det kan måske virke pudsigt, at Hjørttegården ikke er med i billedgalleriet, men det er det langt fra. Vi er nemlig jævnligt ude i Hjørttegården til mange af jeres gode historier - ved de lejligheder tager vi også billeder af området og bygningerne. Derfor mangler vi ikke nye billeder af Hjørttegården. Det gjorde vi derimod af de afdelinger, som er med i dette billedgalleri. God weekend. Mvh Jakob, Boligforeningen 3B

Synes godt om · Svar · Kommenteret af Jakob Ostergaard [?] · 31. juli 2015 kl. 12:41

3. Hvordan opnår man succes på Facebook?

For at opnå succes på Facebook kræver det en vis forståelse for mediet. Det opnår du bedst gennem praktisk erfaring, men her er et par huskereglere:

Fokuser på fælles værdiskabelse

Sociale medier er dialogbaserede og brugerne har langt større magt end på andre medier. Det handler derfor om at levere indhold, der i særlig grad skaber værdi for brugerne samtidig med, at budskabet bliver leveret.

Vær til stede

- For at gøre en Facebookside seriøs og interessant gælder det om at vedligeholde siden og opdatere den løbende.
- Sæt Facebooksiden op så den ser pæn ud. Brug billeder og skriv noget information om, hvad formålet er med siden.
- Husk at de sociale medier er "her og nu" orienterede – hvis en bruger stiller et spørgsmål, forventes der et svar hurtigt.

Få folk med

For at få succes med Facebook handler det i første omgang om at få følgere/brugere til sin Facebookside eller medlemmer til sin Facebookgruppe – fx beboere, bestyrelsesmedlemmer eller andre målgrupper. Som start kræver det opsøgende arbejde at få folk med – fx invitationer på mail, link på en hjemmeside eller information ved beboermøder, bestyrelsesmøder, opslag osv.

Vær forberedt på kritik

- Som ansvarlig for en åben side på Facebook er det vigtigt at have en plan for, hvordan man vil håndtere kritik eller upassende brug af siden.
- Brugere har en stor stemme på de sociale medier og det gælder derfor om at være forstående og imødekommende, når man indgår i dialog.

Vi anbefaler desuden at boligafdelinger og boligorganisationer, som bruger Facebook, udarbejder en politik for sociale medier, så der ligger nogle klare retningslinjer for brugen, som også fremtidige ansvarlige kan holde sig til.