



PORSGRUNN KOMMUNE

Slik bruker vi Facebook

Vedlegg til kommunikasjonsstrategi 2020-2025



Sammen om Porsgrunn

Slik bruker vi Facebook

Vi ønsker å bevare posisjonen som en av landets ledende facebookkommuner, og utnytte det betydelige spredningspotensialet som ligger i formidling på Facebook.

Følgende retningslinjer gjelder for alle som administrerer sider som er opprettet i Porsgrunn kommunes navn:

Hovedregel er: Frihet under ansvar

Roller, profil og budskap

- ✓ Husk at vi alltid representerer kommunen når vi skriver og svarer på kommunens Facebookside
- ✓ Poster som publiseres eller deles på kommunens facebookside skal ikke inneholde partipolitisk budskap. Vi skal heller ikke oppfordre til aksjoner eller sivil ulydighet
- ✓ Vi tilstreber å legge ut informative og praktisk publikumsnyttige meldinger. Snakk om og til innbyggerne. Tenk på hva et vedtak eller en tjeneste betyr for den enkelte innbygger
- ✓ Vi vil engasjere, ikke provosere. Budskap for hodet – innpakning for hjertet
- ✓ Vi framsnakker og spiller på stoltheten hos innbyggerne i kommunen. Det fremmer felles identitet med følgerne våre
- ✓ Vi saksbehandler aldri på Facebook. På spørsmål som krever saksbehandling, eller har verdi som dokumentasjon, gjør vi innsender oppmerksom på kommunens dokumentasjonsplikt. Deretter videreformidler vi spørsmålet til rette instans
- ✓ Det er lov å ha det gøy på Facebook – bruk gjerne humor! Riktig bruk av humor kan være nøkkelen til viral spredning av et budskap, og kan gjøre selv det mest trivielle budskap mer interessant. Men vær varsom så humoren ikke krenker eller støter noen



Språk

- ✓ Skriv enkelt, kortfattet, uformelt, forståelig og presist. Tenk muntlig kommunikasjon ført gjennom tastaturet

Bilder og video

- ✓ Alle saker skal publiseres med enten bilder eller video. Når du bruker video, legg den inn på Facebook – ikke del fra YouTube. Videoer lastet opp i Facebook gir bedre spredning

- ✓ Husk samtykke fra alle personer som kan identifiseres. Unntak er offentlige markeringer med større folkemengder som 17.maitog, konsertbilder etc.
- ✓ Som hovedregel markedsfører vi ikke samme arrangement eller annen sak mer enn en gang
- ✓ Vi markedsfører som hovedregel kun kommunens egne arrangementer/prosjekter og arrangementer vi er samarbeidspartner på. Unntak kan gjøres for større arrangementer som engasjerer svært mange innbyggere

Respons

- ✓ Vi svarer på alle henvendelser.
 - Vi svarer så raskt som mulig (helst samme arbeidsdag)
 - Vi tilstreber at den som jobber innenfor det fagområde det spørres etter er den som svarer
 - Vi er imøtekommende, uformelle men likevel saklige
 - Vi bruker du-form
 - Vi takker for skryt
 - Vi tilstreber korte dialoger
 - Vi retter opp faktafeil
 - Vi skriver under med eget navn og hvilken avdeling/etat vi jobber ved
- ✓ Å slette kommentarer bør bare gjøres i ekstraordinære tilfeller, dersom de inneholder personangrep, navngir tredjepersoner eller er i strid med norsk lov

Deling og lenker

- ✓ Vi deler ikke saker fra sider som krever betaling (+saker), f.eks pd.no eller andre aviser/magasiner med betalingsmur
- ✓ Som hovedregel deler vi kun arrangementer der kommunen er arrangør eller medarrangør. Unntak kan gjøres for større arrangementer som engasjerer svært mange innbyggere
- ✓ Ikke lenk til eksterne sider med mindre du må. Dette svekker spredningspotensialet. Lenker til kommunens egne sider er greit. Sørg for at landingssiden er riktig underside – ikke kommunens forside