

CASE: Teknik og Miljø

Casen beskriver, hvor man kan møde digitalisering på et kommunalt forvaltningsområde, hvordan digitaliseringen spiller sammen med kernefagligheden, og hvilke kompetencer medarbejdere skal have. Casen er fiktiv.



Brug af Facebook til kommunikation med borgerne

"Så er den gal igen – intet lys i lygterne på Duevej!"

"Kære kommune. Vil I ikke være søde at salte vejene i blomsterkvarteret, så vi kan køre vores børn i skole uden at være bange for at køre galt. Tak" 😊❤️

Sådan nogle beskeder kom der mange af på kommunens Facebook-side. Nogle gange blev de besvaret, som regel af andre borgere. Nogle få gange var tråden løbet løbsk med meget vrede kommentarer. Der var næsten aldrig nogen fra kommunen, der blandede sig.

Nicklas fra kommunikationsafdelingen var nyuddannet og helt ny i jobbet, da han faldt over opslagene. Først ramte vreden i nogle af kommentarerne ham. Men der er også potentiale i det, tænkte han: "Tænk,

hvis vi kan få borgerne til at bruge deres energi og engagement positivt!".

I første omgang bad Erkan, hans chef, ham om bare at sende opslagene videre til de rette afdelinger. Det var typisk Teknik og Miljø. Men da Nicklas efter en uges tid vendte tilbage med konkrete eksempler på, hvad andre kommuner fik ud af at komme borgerne i møde på Facebook, fik han grønt lys til at lave et udkast til en plan for, hvordan de også kunne prøve det af.

Nicklas var fyr og flamme: Vi kan efteruddanne alle medarbejderne i at bruge sociale medier i borgerkontakten. Eller invitere nogle af de borgere, som skriver ekstra meget på Facebook, til at være med i et panel. Eller nedsætte en Facebook-task force, som deler historier fra kommunen og svarer på alle opslag. Idéerne var gode

nok, syntes Erkan, men lad os begynde i det små og få nogle erfaringer først, sagde han.

Nicklas fik til opgave at finde nogen i Teknik og Miljø, som havde mod på at forsøge sig med at svare direkte på Facebook. Det gik fint for nogle, men knap så godt for andre. Der opstod misforståelser, nogle borgere var utilfredse, og flere medarbejdere følte sig ikke rigtigt klædt på til opgaven.

Nicklas foreslog derfor Erkan at tage fat i specialist i sociale medier, som han kendte fra sin uddannelse. Specialisten levede af at lave kurser til bl.a. offentlige institutioner i Facebook. Hvad forventer borgere, når de bruger Facebook? Hvordan skriver man på Facebook i en arbejdsmæssig sammenhæng? Hvad må man skrive på Facebook? Hvordan håndterer

man utilfredse borgere? Sådan nogle ting. Specialisten kunne samtidig hjælpe med at lave nogle arbejdsgange for at vedligeholde Facebook-siden og sikre, at de opgaver, der kom ud af kontakten med borgerne på Facebook, blev indsamlet systematisk.

Det er efterhånden tre år siden nu, at det kursus blev afholdt. Siden har Nicklas selv stået for det et par gange. Facebook-siden kører godt. Medarbejderne synes, opgaven er sjov, og borgerne er tilfredse – der er næsten aldrig vrede kommentarer mere. Det seneste opslag fra en borger lød fx sådan her:

"Topklasse at bo i en kommune, der er kommet ind i det 21. århundrede og er digitalt fremme i skoene. Nice!!"

Brug casen som konkret eksempel, når du drøfter digitale kompetencer med din leder eller kolleger. I kan evt. tale sammen ud fra KL Dialogkort til medarbejdere.

