



Til ØU

20-12-2012

Orientering om forsøg med Facebook som kanal i borgerbetjeningen

Sagsnr.
2012-189684

Dokumentnr.
2012-1034740

Københavns Borgerservice i ØKF ønsker at orientere ØU om et forsøg med brug af sociale medier som Facebook i borgerbetjeningen. Erfaringer fra forsøgsprojektet opsamles og anvendes i arbejdet med nye service- og effektiviseringsprojekter.

Sagsbehandler
Rasmus Gorm Hansen

Det er målet at, at forsøget skal teste det sociale medie som et effektivt alternativ til kendte kommunikationskanaler som www.kk.dk, den personlige og telefoniske formidling og diverse trykte og elektroniske markedsføringskanaler.

Økonomiudvalget har ved sit møde 10. januar 2012 vedtaget, at Københavns Kommune i konkrete projekter anvender de sociale medier til formidling m.v. på linje med øvrige kommunikationskanaler, samt at forvaltningerne i forbindelse med tilrettelæggelsen af brugen af sociale medier inddrager de rammer og betingelser herfor som KL samt IT- og Telestyrelsen har udarbejdet.

Det er ØKF's vurdering, at dette projekt ligger inden for rammerne af ØU's beslutning.

Sagsfremstilling

Københavns Borgerservice iværksætter forsøg med flere digitale indgange til kommunens borgerbetjening.

Specifikt skal det undersøges, i hvor høj grad Facebook kan være en attraktiv og alternativ kommunikationskanal for især yngre københavnernes henvendelser til borgerbetjeningen i Københavns Kommune. Forsøget løber fra 1. februar 2013 til 1. juni 2013.

Københavns Borgerservice bestyrer i dag de primære kanaler til henvendelser fra borgerne via informationssøgning, selvbetjening og chat på kk.dk, telefonisk hjælp via kommunens hovednummer (tlf. 3366 3366), og svar og rådgivning på personlige henvendelser i byens Borgerservice- og Borgerservice Kvik-indgange.

Forsøget evalueres ud fra betragtninger om effektiv og styrket borgerkontakt. Potentielt kan Facebook levere svar til mange borgere om samme emne på samme tid, og der kan derfor vise sig et forretningsmæssigt potentiale i at anvende den alternative kanal konsekvent i borgerbetjeningen. I så fald overføres erfaringer med

**Københavns
Borgerservice**

Nørre Søgade 35
1370 København K

Telefon
26307712

E-mail
RGH@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009781666

forsøget til bruttokataloget over kommende Citizen.2015-projekter til videre beslutning på Budget 2014.

Forsøget centrerer sig om at

- afprøve københavnernes interesse for at henvende sig til kommunen via Facebook
- teste borgerbetjeningens muligheder for at drage fordel af de sociale mediers typiske reaktionsmønstre, hvor brugerne selv leverer indholdet og kommenterer på hinandens opslag og svar
- teste Facebook som kanal for information og henvendelser mellem borgere og forvaltninger på samme måde som kommunens kontaktcenter i dag håndterer mails, chat og telefoniske henvendelser på vegne af forvaltningerne og annoncerer væsentlig information via diverse kommunikationskanaler.

Kommuner som Aalborg, Kolding og Gladsaxe, der alle tre har længere erfaring med Facebook som borgerindgang, fremhæver det som en positiv erfaring, at relevante henvendelser og indlæg hvor borgere hjælper andre borgere i stort tal præger aktiviteten på deres sider. Indledende bekymringer om, at siden skulle blive en kanal for politiserende indlæg og uønskede ytringer har derimod vist sig at være grundløse.

Det væsentligste argument for forsøget er altså kanalstrategisk, idet den store udbredelse af Facebook blandt danskerne, herunder ikke mindst de yngre med fordel også bør udnyttes i kommunen med henblik på at flytte flere borgere over til digital borgerbetjening. Specifikt for KBS giver et aktivt forum som Facebook mulighed for at samle og gruppere og dermed effektivisere kommunikationen om særlige emner (pasudstedelser op mod sommerferien, fx). Informationer og svar, som i dag bliver overgivet ved henvendelse personligt eller telefonisk til borgere, der ikke har fundet informationen på www.kk.dk. Særligt yngre målgrupper bruger at spørge deres 'digitale' omgangskreds på Facebook frem for selv at søge informationen på nettet.

I en bredere forstand har det længe været et stort ønske – og for visse af kommunens institutioner ligefrem et krav – at borgere og erhvervsliv kan kontakte kommunen via de sociale medier. Som konsekvens heraf har et betydeligt antal af kommunens institutioner oprettet egne sider. Dette gælder eksempelvis samtlige 12 lokaludvalg, Københavns Biblioteker, Københavns Ungdomsskole og Tryk den af-kampagnen for blot at nævne nogle.

Disse eksempler imødekommer i større eller mindre grad ØU's beslutning fra 10. januar 2012 om, 'at Københavns Kommune i konkrete projekter anvender de sociale medier til formidling m.v. på linje med øvrige kommunikationskanaler.'

Imidlertid forholder projekterne og beslutningen sig ikke til det faktum, at Facebook og sociale medier foruden at være en kanal for information fra kommunen også er en indgang til kommunen som helhed. Borgerne kan ikke nødvendigvis skelne mellem én borgerindgang og kommunen som helhed, ligesom de heller ikke kan skelne mellem afsendere, hvis ikke dette fremgår meget specifikt.

Løsning

KBS etablerer som følge af ovenstående som forsøg en side for borgernes henvendelser til Københavns Kommune på Facebook. I beskrivelsen af siden fremgår som del af layoutet, at der er tale om en side, der driftes af Københavns Borgerservice på vegne af Københavns Kommune.

For at sikre den bredeste appel redigeres siden ud fra apolitiske hensyn og med fokus på borgerbetjening og informationsdeling, sådan som det også er tilfældet med www.kk.dk.

Sidens 'husregler', som publiceres på siden, klargør blandt andet, at siden ikke kan anvendes i politiserende øjemed.

Afhængig af evalueringen af forsøget, er målet at forankre Facebook-siden som kanal for hele kommunens servicevirksomhed. Dette støttes af, at Kultur- og Fritidsforvaltningen allerede nu udtrykker stor interesse for at indgå i et samarbejde med KBS.

KBS vil som en del af forsøget invitere de øvrige forvaltninger til at deltage i driften og den videre udvikling af forsøget. Dette sker blandt andet ved workshops, drøftelser på møder i kommunikationschefkredsen og opfølgning på tidligere drøftelser i kommunens webstyregruppe. Det er ønsket, at forvaltningerne bidrager til siden på samme måde, som de arbejder sammen om at levere nyheder til kk.dk. Henvendelser til de enkelte forvaltninger bliver enten besvaret i regi af kontaktcentret/Borgerservice eller kanaliseret til det rette sagsområde, sådan som det også er tilfældet med henvendelser på de øvrige kanaler i Borgerservice-regi.

Økonomi

KBS afholder inden for eksisterende budget de nødvendige udviklings- og driftsudgifter i hele testperioden.

Forsøget kan videreudvikles i regi af kommende Citizen.2015-projekter.