

Communicatierichtlijnen social media, gemeente Deventer

Zoek een passende aanspreekvorm

Op Twitter kan de aanspreekvorm zowel u als jij zijn. Schat de aanspreektoon van de persoon waarmee je communiceert in op basis van iemands profiel en zijn of haar tweets. Op Facebook is tutoyeren de norm. In telefonisch contact met klanten is de aanspreekvorm u. U of jij: blijf in een tweet, of andere online reactie, in ieder geval altijd beleefd en correct.

Communiceren vanuit wij- of ik-vorm?

Uit onderzoek blijkt dat twitteren in de ik-vorm (afsluitend met initialen medewerker) niet als persoonlijker wordt ervaren, dan twitteren in de wij-vorm. Willen we in de ik-vorm berichten, dan afsluiten met voornaam (zie voorbeeld 1). Anders wij-vorm gebruiken.

Voorbeeld 1 (Twitter).



Pakkende boodschap

Vermijd jargon en gebruik actieve zinnen.

Niet

Men zorgt ervoor dat uw klacht.....

Wel

We hebben het meteen gemeld, dit is de link van de melding.

Probeer je boodschap of reactie zo kort en helder mogelijk te formuleren.

Niet

De werkzaamheden bij het kruispunt bij de Amstellaan zullen volgende week woensdag om 9.00 uur beginnen.

Wel

Werkzaamheden kruispunt Amstellaan starten 25/9, 9.00 uur.

Huishoudelijke mededelingen

Berichten over werkzaamheden en andere praktische informatie houd je zo kort mogelijk. Mensen lezen niet graag droge mededelingen. Deze mededelingen mogen bovendien een onpersoonlijke tone of voice hebben. Twitter is het ideale medium voor huishoudelijke mededelingen. Facebook bewaar je voor de leuke berichten over evenementen en dergelijke.

Volzinnen? Juiste spelling

Gebruik op Facebook volzinnen, maar houdt je bericht kort. Twitter heeft uit zichzelf een beperkte ruimte van 140 tekens. Volzinnen zijn hier niet nodig. Je mag zelfs afkortingen gebruiken, mits deze taalkundig correct en algemeen bekend (incl., ma., nov., en dergelijke). Dus niet: ff, d8, BDNKT. Let er in alle gevallen wel op dat de spelling juist is!

Servicenorm

Doet iemand een melding openbare ruimte, dan bedank je die persoon daarvoor (zie voorbeeld 2). Heeft iemand een klacht of vraag, dan toon je medeleven. Bijvoorbeeld door te antwoorden met

'Vervelend dat u dat zo ervaart' (zie voorbeeld 3) of 'Wat jammer dat...' (voorbeeld 4). Ook als iemand iets leuks te melden heeft, kun je daarop reageren (zie voorbeeld 5). Dit zal vooral van toepassing zijn bij Facebook.

Voorbeeld 2 (Twitter).



Voorbeeld 3 (Twitter).



Voorbeeld 4 (Facebook).



Voorbeeld 5 (Facebook).



Direct Message/persoonlijk bericht

Via Twitter kun je specifieke informatie zoals namen, adressen en andere privacygevoelige informatie uitwisselen via Direct Message (DM). Hiervoor moet je elkaar wel eerst volgen. Via Facebook kun je dit soort informatie uitwisselen via een persoonlijk bericht.

Retweeten

Bij Twitter kun je met retweeten een bericht van een ander onder de aandacht brengen onder je eigen followers. Retweet berichten die interessant zijn voor jouw doelgroep. Gebruik het niet ter zelfverheerlijking. Iemand de gemeente complimenteert kun je in een reactie bedanken, retweeten van de boodschap doen we niet.

Oproepen tot retweet

Je kunt anderen oproepen jouw tweet te retweeten. Dit kun je doen als jouw boodschap interessant is voor heel Deventer en je wilt dat zoveel mogelijk mensen deze lezen. Aan het eind van de tweet zet je dan bijvoorbeeld RT aub, please RT of graag RT. Heb je opgeroepen tot retweet en doen mensen dat, dan is een bedankje op z'n plaats. Wij sturen geen bedankje als mensen op eigen initiatief een tweet van ons retweeten.

Favoriet/vind-ik-leuk

Bij Twitter kun je leuke berichten tot 'favoriet' maken. De tweet wordt opgeslagen in een favorietenlijst. Door een tweet als favoriet aan te merken, geef je indirect je waardering voor de inhoud van de tweet. Je geeft degene die de tweet stuurde een pluim. Anderen kunnen jouw favoriete tweets terugkijken. Bij Facebook gebruikt je de knop 'vind-ik-leuk', om aan te geven dat je de inhoud van een bericht waardeert. Anderen zien het als je een bericht leuk vindt.

Op Facebook gebruik je de knop 'vind-ik-leuk' voor leuke en/of interessante reacties op onze eigen berichtgeving. Dit geldt ook voor bedankjes aan de gemeente (voorbeeld 6), leuke berichten, foto's en initiatieven (voorbeeld 7) of links die mensen op onze tijdlijn plaatsen. We kijken hierbij niet naar hoeveel volgers de plaatser van het bericht heeft, maar puur naar de inhoud. Je hoeft geen mate te houden met het leuk vinden van berichten, Facebook is tenslotte vooral voor de leuk, zolang het maar terecht is.

Bij tweets gebruik je 'favoriet' wel met mate. Twitter is voornamelijk een medium voor nieuws. Maak alleen tweets tot favoriet als je de inhoud in de spotlight wilt zetten, zoals bij een project (voorbeeld 8). Ook leuke tweets richting of over gemeente Deventer kun je toevoegen tot je favorietenlijst (voorbeeld 9). Tweets waarin mensen je bedanken voor een reactie, maak je niet tot favoriet. We doen niet aan zelfverheerlijking.

Voorbeeld 6 (Facebook).



Voorbeeld 7 (Facebook).



Rijdt u ook mee op zaterdag 15 juni met de
TIENDE NATIONALE SCOOTMOBIEL DAG ??

Info: www.fooruit.nl

of kijken op de facebookpagina van Scootmobielvereniging De
Deventer Stokvisrijders!



Vind ik niet meer leuk · Reageren · Delen · 12 juni om 8:45

Gemeente Deventer, en vinden dit leuk.

Voorbeeld 8 (Twitter).



Voorbeeld 9 (Twitter).



Onvrede: wel of niet reageren

Uit iemand zijn onvrede in een bericht, dan kun je proberen uit te leggen waarom iets gebeurt op een bepaalde manier. Als iemand de achtergrond weet van een handeling of beslissing, is de kans groot dat diegene begrip kan opbrengen (zie voorbeeld 10). Soms plaatst iemand een bericht waar je geen duidelijke reactie op kan geven. De zender wil vooral klagen en zijn onvrede uiten (zie voorbeeld 11). Of je hier iets mee moet, hangt af van het onderwerp en de aandacht dat dit bericht krijgt. Twijfel je? Neem contact op met communicatie.

Plaatst iemand een bericht op onze Facebook waarin alleen maar gescheld wordt, dan sturen wij degene een reactie. Hierin maken wij duidelijk maken dat dit soort berichten niet kunnen en dat we het bericht daarom verwijderen.

Voorbeeld 10 (Facebook).



Voorbeeld 11 (Facebook).



Laat het zien op Facebook

De gemeente werkt aan veel verschillende projecten. Facebook is bij uitstek het medium om te laten zien wat er gebeurt. Deel foto's en filmpjes.

Stel vragen

Stel als gemeente ook een keer een vraag over een bepaalde kwestie/situatie. Hiermee kun je mensen betrekken bij bepaalde onderwerpen en bij de gemeente. Bijvoorbeeld: vindt u dat de stoplichten op (locatie) goed staan afgesteld? Waar mist u straatverlichting? Waar ergert u zich aan? Dit bevordert de interactie en het online gesprek.