

BILAG 11

OVERVEJELSER IFT. WEBKOMMUNIKATION

EKSEMPEL PÅ BRUG AF PROJEKTHJEMMESIDE OG FACEBOOK TIL BRUGERKOMMUNIKATION

Enemærke & Petersen har haft succes med at bruge projekthjemmeside og Facebook i forbindelse med renovering af et stort boligbyggeri Vapnagaard med 1900 boliger. Det tog udgangspunkt i projektlederen hos entreprenørfirmaet, som på eget initiativ lavede en projekthjemmeside med det formål at lave ét sted, hvor beboerne kunne finde information om projektets fremdrift.

De to centrale spørgsmål for beboeren er: Hvornår er det mig? Hvornår er I færdige? Hvis der ikke kommer svar på spørgsmålene med det samme, bliver beboerne meget hurtigt mindre imødekommende. Derfor fortæller E&P, det de ved - og det virker! Når de ændrer noget, fortæller de hvorfor.

STRATEGIEN VAR AT GØRE MEST MULIG INFORMATION TILGÆNGELIG FOR BEBOERNE.

Det blev bl.a. lagt på projekthjemmesiden

- Entreprenørens ugeplaner
- Varslinger og udsendt materiale blev også lagt på nettet
- Kontaktinformationer

FORDELENE VED EN PROJEKTHJEMMESIDE

- Ét enkelt sted til at samle information til brugere/beboerne
- Når den først er udviklet, er den nem at opdatere
- Gør det enkelt at kommunikere til brugerne/beboerne, hvor de kan finde informationer
- Undgår at skulle holde styr på mange forskellige kontaktoplysninger
- I modsætning til sociale medier som fx Facebook, kan rettigheder og adgang til materiale styres fuldstændig. Hvor Facebook dialog og dokumenter og billeder delt på Facebook kan være svære at slette og dermed styre lagring, adgang og brugen af

MULIGE ULEMPER

- Som udgangspunkt, er der ingen ulemper ud over ressourceforbruget i udviklingen (driften skulle der alligevel bruges ressourcer på og her kan hjemmesiden muligvis optimere brugen af ressourcer)
- Kan ikke altid stå alene fx varslinger, hvor man skal sørge for at alle brugere er rettidigt informeret. Det kræver brugeradgang og brugerkompetencer. Dette ses som ikke som reelle ulemper snarere som forhold, der skal tages højde for i brugen af hjemmesiden som del af brugerkommunikation

DET KRÆVER DET

- Medarbejderkompetencer og ressourcer til at udvikle hjemmesiden eller ressourcer til at få det udviklet eksternt
- Ressourcer til at anvende hjemmesiden
- Brugere/beboere med netadgang og kompetencer til at bruge nettet (dette klarer E&P ved at tilbyde hjælp evt. mobilisere naboer til at hjælpe hinanden)
- Der kan være behov for supplerende information
- Det er væsentligt at skabe meget hurtige og enkle processer omkring fx varslinger, så entreprenøren hurtigt kan rette dokumenterne til - et logo, så bliver det officielt.

FACEBOOK BRUGES OGSÅ SOM ET MEGET AKTIVT OG ET EFFEKTIVT REDSKAB

FORDELE VED FACEBOOK

- En direkte og effektiv afklaring af spørgsmål fra brugergruppen
- Der kan differentieres mellem forskellige brugergrupper ved at oprette forskellige grupper
- Hurtig kommunikation med mange på en gang
- Image: Brugen af sociale medier kan sende et positivt signal til brugerne om en moderne og fleksibel styring af projektet med fokus på brugerkommunikation

MULIGE ULEMPER

- Kan øge forventningerne hos brugerne om øget frekvens og øjeblikkelig respons på spørgsmål og evt. klager
- Ikke samme grad af kontrol med indhold af dialog og evt. materiale der deles på FB fx er det ikke altid nemt at få slettet dialog og materiale efterfølgende
- Ressourceforbruget for brugerdiallog kan øges hastigt med aktiv brugergruppe
- Der er en generel tendens til, at tonen på sociale medier kan være hård og hårdere end i andre former for kommunikation. Det kan gå ud over de medarbejdere, som sidder i frontlinjen

DET KRÆVER DET

- Ressourcer til at kommunikere med brugerne
- Forståelse af, at der på sociale medier forventes en helt anden grad af hurtig responstid end fx på hjemmesider og e-mailkommunikation
- Lav klare rammer:
 - *Opret projektspecifikke profiler, så medarbejdere ikke bruger deres private profiler (det sikrer dem privatliv og gør kan forebygge dem mod at blive personligt mål for evt. utilfredse brugere)*
 - *Opret grupper, der er specifikke for projektet*
 - *Skriv i gruppen, hvad brugerne kan forvente: hvilket indhold vil blive delt, hvad kan gruppen bruges til fx spørgsmål og svar, netværk mellem beboere så de kan hjælpe hinanden, med hvilken frekvens og i hvilke tidsrum kan de forvente kontakt, lav spilleregler for god tone*
- Estimér timeforbrug og afsæt de nødvendige ressourcer
- Afklar om alle brugere/beboere har adgang, og om der skal alternative kanaler i brug og i så fald i hvilket omfang