

Manual Facebook-grupper

Innhold

Oppsummering om Facebook-grupper	1
Hva slags sted skal Facebook-gruppen deres være?	1
Eksempler på god kommunikasjon	2
Hvem kan være med i Facebook-gruppen?	2
Personvern	3
Tekniske tips	3

Oppsummering om Facebook-grupper

Hvis du ikke orker å lese hele dette dokumentet, så les disse punktene:

- Facebook-gruppen er en av de viktigste kommunikasjonskanalene dere har med unge kreftrammede og pårørende i deres region.
- Det kan være lurt å utnevne en i fylkesstyret/prosjektgruppen som ansvarlig for Facebook-gruppen deres.
- Lag en strategi på hvem som kan være medlemmer i Facebook-gruppen.
- Ta godt vare på alle medlemmene i gruppen. Følg opp alle medlemsforespørsler. Svar på alle spørsmål. God medlemservice og rekruttering er viktig.
- Gjør gjerne gruppen deres til et sted for erfaringsutveksling, og ikke bare enveiskommunikasjon med invitasjoner o.l. fra Ung Kreft og ut til medlemmene i gruppen. Se på Facebook-gruppen deres som et lite samfunn for unge kreftrammede og pårørende i deres region, hvor folk kan bli kjent med hverandre.
- Sørg for at gruppebeskrivelsen og gruppebildet er oppdatert og ser attraktivt ut slik at folk får lyst til å melde seg inn i gruppen.

Hva slags sted skal Facebook-gruppen deres være?

- Facebook-grupper er et sted hvor det skal være lavterskel for medlemmene deres å ta kontakt.
- Ung Kreft ønsker naturligvis å gi informasjon i Facebook-gruppene om det vi driver med, men hva ønsker egentlig medlemmene seg? Hva hadde dere ønsket dere av en slik gruppe da dere stod midt oppi det?

- En gruppe som består av kun invitasjoner til arrangementer, kan for medlemmene oppleves som en enveiskanal hvor man kun blir snakket til. Prøv dermed gjerne å lage noen innlegg hvor dere snakker med medlemmene også.
- Hvis dere klarer å skape et rom for å gi hverandre tips og dele erfaringer på et personlig plan, er det nok mange medlemmer som vil sette pris på det. Da vil også de som ikke har mulighet til å delta fysisk på arrangementer likevel kunne føle samhold med andre i samme situasjon.
- Målet er å få medlemmene i gruppen til å føle at «dette er gjengen min».



God stemning i Facebook-gruppen til Sjukt Sprek Stavanger

Eksempler på god kommunikasjon

- Alltid svar på spørsmål medlemmene har i Facebook-gruppene, men gi andre medlemmer mulighet til å svare først (med mindre de spør om noe som har direkte med Ung Kreft å gjøre). Kommunikasjon mellom medlemmene er gull verdt fordi det gir dem mulighet til å bli kjent med hverandre og få en følelse av tilhørighet.
- Gi en respons selv om dere ikke vet svaret på spørsmålet. Eksempel: Noen spør «er det noe man kan spise for å få mer energi og mindre fatigue?». Det vet ikke vi svaret på, men vi kan f.eks. si at man kan be legen om å bli henvist til ernæringsfysiolog eller ta kontakt med Kreftforeningens rådgivningstjeneste og be om hjelp der.
- Vis gjerne frem bilder fra aktiviteter dere har gjennomført, slik at andre kan bli fristet til å bli med neste gang. Her er det også viktig å variere slik at folk ikke forventer det samme bildet hver gang. Det er ofte mer effektivt å vise frem bilde av selve aktiviteten enn et oppstilt bilde av alle som var tilstede.

Hvem kan være med i Facebook-gruppen?

- Er gruppen kun for medlemmene i fylkesgruppen?
- Er gruppen for alle unge berørt av kreft i deres lokalområde? Fordelen ved å invitere inn unge berørt av kreft som ikke er medlem i Ung Kreft, er at de kan få lyst til å melde seg inn når de ser hvor mye gøy de kan være med på.
- Vil dere ha med lokale kreftkoordinatorer, ansatte i Kreftforeningens distriktskontor o.l.? Fordel: de har alltid oppdatert informasjon om hva som skjer lokalt i Ung Kreft. Ulempe:

terskelen for å poste noe i gruppen kan bli høyere når det er flere passive voksne der som bare observerer hva som skjer.

- Ikke legg til journalister, kommersielle aktører og andre som bare er nysgjerrige. Gruppens medlemmer må føle at dette er en gruppe for folk i samme situasjon, og ikke føle at andre er der inne bare for å snoke eller fremme egne interesser.
- Alle som sender en medlemsforespørsel, får automatisk spørsmål om hvorfor de ønsker å bli medlem i Facebook-gruppen. Det gir dere en mulighet til å si ut dem som ikke har noe i gruppen å gjøre.

Personvern

- Alle Facebook-gruppene våre er lukkede. Det vil si at gruppene er søkbare, men man må være medlem i gruppene for å se hva som publiseres.
- Selv om gruppene er lukkede, kan hvem som helst ta et skjermbilde av det som publiseres der inne og lagre det på egen pc eller dele det videre. Vi må dermed behandle innholdet i gruppene som om de er åpne.
- Folk bestemmer selv hva de deler i Facebook-gruppene våre, men dersom noen deler sensitive personopplysninger må vi vurdere om vi skal slette det. Eksempel på innlegg som må slettes: Noen legger ut et brev fra legen med personnummeret sitt på og ber om hjelp til å tyde alle de vanskelige ordene. Siden brevet inneholder personnummeret, må vi slette innlegget. Eksempel på innlegg som ikke trenger å slettes: Noen skriver «Hei, jeg har fått leukemi og ønsker å komme i kontakt med andre som har det». Helseopplysninger er sensitive opplysninger, men Ung Kreft har vurdert at det er viktigere at folk kommer i kontakt med hverandre enn at vi kjører en veldig streng linje og sletter absolutt alle innlegg som omhandler personlige helseopplysninger. Hvis dere er i tvil om et innlegg bør slettes eller ikke, kontakt kommunikasjonsansvarlig (se kontaktinformasjon nederst i dokumentet).
- Vi har lagt inn to grupperegler i alle Facebook-gruppene. Disse reglene ligger synlig for alle i gruppen, og i tillegg dukker de opp når folk spør om lov til å bli medlem i gruppen.
 1. **Respekter alles personvern.** Medlemmene i denne gruppen må kunne stole på hverandre. Det som deles i gruppen, skal holdes i gruppen. Innlegg med sensitive personopplysninger kan bli slettet av moderator.
 2. **Ikke bruk andres bilder.** Bilder som lastes opp i denne gruppen skal ikke kopieres og brukes utenfor gruppen med mindre du har fått tillatelse fra alle på bildet.

Tekniske tips

- Du må ikke være venn med noen på Facebook for å invitere dem inn i gruppen. Du kan sende dem en invitasjon per e-post. Det gjøres under fanen «Legg til medlemmer», på høyre side inne i gruppen.
- Alle medlemmer kan bidra til en gruppe-story fra arrangementer o.l. Det er da kun gruppens medlemmer som får se denne. I «innstillinger» kan dere velge om administratorene skal godkjenne alle innsendt storyer eller om folk kan poste fritt.
- Grupper med over 50 medlemmer har tilgang til gruppeinnsikt. Her kan dere se hva slags type innlegg som slår best an. Kun administratorer har tilgang til gruppeinnsikt.

Facebook utvikler seg raskt, så dette er et levende dokument som stadig oppdateres. Har dere noen innspill til hva som funker/ikke funker i deres Facebook-gruppe? Ta kontakt med kommunikasjonsansvarlig: anniken@ungkreft.no, tlf. 970 90 328.