

Google My Business: Retningslinjer og ansvar for KFF

Kultur- og Fritidsforvaltningen - Web og Kommunikation
Efterår 2016



6. oktober 2016

Indholdsfortegnelse:

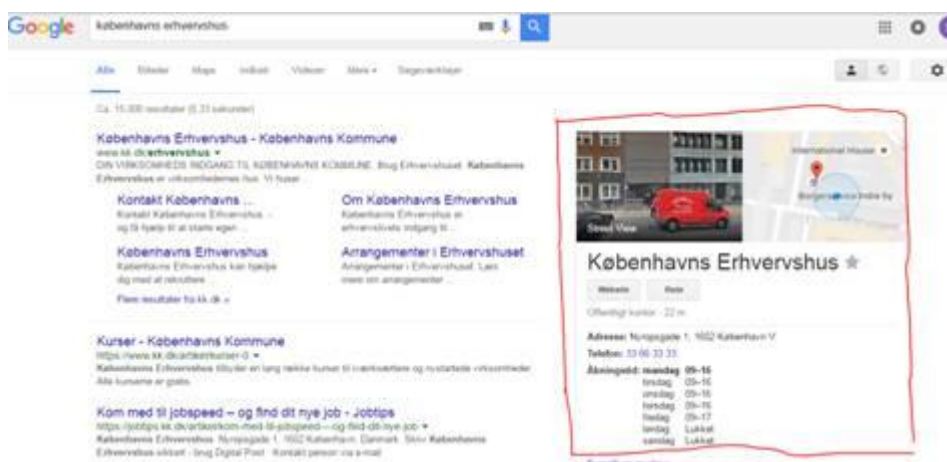
- Google My Business: Retningslinjer og ansvar for KFF
- Styring og ansvar
- Retningslinjer for oplysninger på Google My Business Profilen
- Retningslinjer for håndtering af anmeldelser
- Sådan besvarer du en anmeldelse på Google My Business-profilen
- Google+ profil
- Få hjælp – nyttige links til Google Support

Google My Business: Retningslinjer og ansvar for KFF

KFF har taget ejerskab over alle de enkelte KFF institutioners Google My Business-profiler.

Det er sket for at sikre, at borgerne får vist de korrekte oplysninger om vores institutioner på en ensartet måde på Google, og for at sikre, at KFF kan styre de informationer, som Google viser for borgerne. Ikke mindst at adresser er korrekte.

Google My Business-profilerne er dem, der dukker op ude til højre, når man søger via Google på en virksomhed eller institution (se screendump).



Styring og ansvar:

Hvem har ansvar for hvad (governance)	
Team Web og Kommunikation, KFF	Den enkelte KFF-institution
Er ejer af de enkelte Google My Business-profiler.	Udpeger og sikrer, at der til alle tider er en ansvarlig for institutionens Google My Business-profil, dvs. en site-ejer/administrator.
Sikrer, at de enkelte institutioner har brugeradgang til deres respektive Google My Business-profiler. Adgangen er givet via en mailadresse, som institutionen selv har meldt ind, og som flere blandt personalet i institutionen har adgang til.	Site-ejer/administrator har ansvar for at sikre, at oplysningerne tilknyttet Google My Business-profilen altid er korrekte og opdaterede (se afsnittet: Retningslinjer for oplysninger).
Udarbejder, vedligeholder og opdaterer retningslinjer og governance for Google My Business-profiler i KFF – dvs. nærværende dokument.	Overvåger og håndterer eventuelle anmeldelser, der måtte komme i profilens anmeldelsestråd (se afsnittet: Retningslinjer i forhold til anmeldelser)

Yder teknisk support til administratorer i KFF-institutioner	Sikrer, at mailadressen tilknyttet profilen bliver tjekket regelmæssigt.
Sikrer, at der tages ejerskab over Google My Business til nye KFF-institutioner, der opretter et multisite.	Sørger for at informere Team Web og Kommunikation, hvis et institutionswebsite hos ekstern udbyder oprettes.
Sørger for at tilrette eller nedlukke Google My Business-profilen, hvis et KFF-multisite nedlægges	Sørger for at informere Team Web og Kommunikation, hvis et institutionswebsite hos ekstern udbyder nedlægges.

Retningslinjer for oplysninger på Google My Business Profilen:

Disse oplysninger skal være udfyldt og opdateret.

Navn Obligatorisk	Institutionens navn
Adresse Obligatorisk	Adressen angives præcist med: Vejnavn Nummer Postnummer By Fx: Nyropsgade 1, 1602 Købehavn V <i>NB! Postbokse er ikke tilladt – det skal være en fysisk adresse.</i>
Website Obligatorisk	Direkte link til institutionens hjemmeside (må ikke indeholde omdirigerings-url'er).
Telefonnummer Obligatorisk	Telefonnummeret skal være det nummer, der direkte vedrører institutionen. Har institutionen ikke et særskilt nummer bruges 33 66 33 66.
Kategorier	Vælg den kategori, som fuldender udsagnet: "Denne virksomhed ER" snarere end "denne virksomhed HAR". Beskriv institutionen som en helhed, snarere end som en liste over alle de tjenester, produkter og faciliteter, som institutionen tilbyder. Gode kategorier er fx: Borgerservice, Forening, Institution, Idrætsanlæg, Svømmehaller
Præsentation Obligatorisk	En kort beskrivelse af institutionen, på maks. 140 anslag, som fortæller, hvad institutionen er, og hvad der er særligt for jer.

	<p>Fx: ”Huset-KBH har 1.500 årlige arrangementer og større festivaler på de fem scener, en event-biograf og café. Mange af aktiviteterne er baseret på frivilligt arbejde”.</p>
Billeder	<p>Billedstandard for nedenstående billedtyper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • JPG- eller PNG-filer på mindst 720 x 720 pixels (1280 x 720 pixels ved forsidebilleder) • Størrelsen på billederne skal være mellem 10 kB og 5 MB.
Profilbillede Obligatorisk	<p>Profilbilledet bliver vist ud for institutionens navn på Google+-siden. Det kan fx være et foto af selve institutionen/bygningen, eller et foto fra et arrangement, I har afholdt eller andet, der fortæller, hvem I er, og hvad I laver. Fotoet må meget gerne være i tråd med det visuelle indtryk på institutionens hjemmeside.</p>
Logo Obligatorisk	<p>Samtlige Google My Business-profilen oprettes med det samme KK-logo. Det sørger Web og Kommunikation for.</p> <p>KK-logoet må ikke skiftes ud.</p>
Forsidebillede Frivilligt	<p>Forsidebilledet vises øverst på Google+-siden – billedet beskæres automatisk til 16:9 formatet, så alle forsidebilleder bør være i dette format.</p> <p>Profilerne bliver oprettet UDEN forsidebillede, da Google+ ikke skal tages i brug som et yderligere medie til kommunikation. Det op til institutionerne selv, om de vil benytte muligheden for et forsidebillede, men det supporteres ikke af Drupalrådgivningsteamet.</p>
Øvrige billeder Frivilligt	<p>Det er muligt at tilknytte flere billeder til profilen.</p> <p>Profilerne oprettes UDEN øvrige billeder, da Google+ ikke skal tages i brug som et yderligere medie til kommunikation. Det op til institutionerne selv, om de vil benytte muligheden for øvrige billeder, men det supporteres ikke af Drupalrådgivningsteamet.</p>

Retningslinjer for håndtering af anmeldelser:

På enhver Google My Business-profil kan brugerne anmelde – dvs. kommentere og tildele stjerner til den tilknyttede institution eller virksomhed. Det gælder uanset om, KKF har taget ejerskab for profilen eller ej.

Det kan derfor ske, at KFF's institutioner modtager en negativ anmeldelse. Erfaringer fra andre offentlige organisationer viser, at problemet ikke er af betydelig størrelse, og at det generelt i langt de fleste tilfælde, hverken vil være nødvendigt eller hensigtsmæssigt at reagere på anmeldelsen.

Københavns Kommune er ikke interesseret i en negativ dialog med brugerne i offentlig regi, og er ikke interesseret i at åbne for en ny kommunikationskanal, der kræver ressourcer at besvare og vedligeholde. Påbegynder Københavns Kommune en dialog med én bruger, kan det få andre til ligeledes at benytte kanalen. Vi risikerer desuden, at brugerne afgiver personfølsomme oplysninger og forventer, at vi sagsbehandler via anmeldelsestråden, hvilket vi selvsagt ikke kan.

Sådan besvarer du en anmeldelse på Google My Business-profilen:

Det vil altid være en konkret vurdering, hvorvidt man som ansvarlig for institutionens Google My Business-profil skal reagere på en anmeldelse. Men kommer der en anmeldelse, der har et sådant indhold, at institutionen ikke kan sidde den overhørig, er det vigtigt at få flyttet diskussionen væk fra profilens anmeldelsestråd og over på en anden kommunikationskanal, fx mail.

Nedenunder er der nogle standardsvar, du kan bruge til at svare på forskellige former for anmeldelser. Du skal selvfølgelig altid tilpasse svaret til den konkrete anmeldelse.

Du besvarer en anmeldelse på din Google My Business-profil ved at følge denne guide:

[Læs og besvar anmeldelser](#)

Standardsvar ved anmeldelser på Google My Business	
Type af anmeldelse/kommentar	Svar
Konkret sagsbehandling	<i>Kære [navn]. Københavns Kommune har ikke mulighed for at behandle din personlige sag her. Du er velkommen til at kontakte os via [Digital Post, telefonnummer og telefontid eller relevant link alt efter, hvad sagen drejer sig om - Brug gerne link].</i>
Konkret sagsbehandling med personfølsomme oplysninger Sletter brugeren ikke oplysningerne på trods af dit svar, kan du anmode Google om at fjerne anmeldelsen: Markér og ret upassende anmeldelser . Det er i sidste ende Google selv, der afgør om en anmeldelse strider imod deres anmeldelsespolitik i dette tilfælde politikken om personlige og fortrolige oplysninger.	<i>Kære [navn]. Københavns Kommune har ikke mulighed for at behandle din personlige sag her. Du er velkommen til at kontakte os via [Digital Post, telefonnummer og telefontid eller relevant link alt efter, hvad sagen drejer sig om - Brug gerne link]. Vi beder dig for din egen skyld også om at slette dit cpr-nummer (eller hvilke personfølsomme oplysninger, brugeren har oplyst).</i>
Dårlig brugeroplevelse (sure borgere)	<i>Kære [navn]Vi beklager, at du har haft en dårlig</i>

	<i>oplevelse omkring [hvad sagen handler om]. Vi har ikke mulighed for at behandle din personlige oplevelse her. Du er velkommen til at kontakte [institutionsnavn] via [Digital Post, mail, telefonnummer og telefontid eller relevant link alt efter, hvad sagen drejer sig om - Brug gerne link].</i>
<p>Hvis en medarbejder bliver hængt ud med navn eller lignende</p> <p>Overvej om det overhovedet giver mening at svare eller om du i stedet skal anmode Google om at fjerne anmeldelsen: Markér og ret upassende anmeldelser</p> <p>Det er i sidste ende Google selv, der afgør om en anmeldelse strider imod deres anmeldelsespolitik.</p> <p>Vil Google ikke fjerne anmeldelsen, kan du genoverveje, om du skal svare på den.</p>	<p><i>Kære [navn] På alle vores sociale medier har Københavns Kommune nogle spilleregler, som blandt andet indebærer, at man holder en god tone – det kan du læse om i afsnittet "Om os" på vores Facebook-profil. Vi er altid lydhøre overfor konstruktiv kritik, men kan ikke behandle din personlige oplevelse her. I stedet beder vi dig om at kontakte [institutionsnavn] via [Digital Post, mail, telefonnummer og telefontid eller relevant link alt efter, hvad sagen drejer sig om - Brug gerne link].</i></p>

Google+ profil:

Når man tager ejerskab over Google My Business-profilen, får man automatisk også adgang til en Google+ profil. Det er op til den enkelte institution om, institutionen vil bruge denne profil aktivt. Det er ikke et krav. Og Web og Kommunikation ikke yder support, hvis institutionen vælger aktivt at bruge sin Google+ profil.

Institutionen skal ikke gøre noget, hvis den ikke ønsker at bruge sin Google+ profil.

[Læs mere om Google+](#)

Få hjælp – nyttige links til Google Support:

Adgang til din konto

[Sådan logger du på din Google My Business-profil](#)

[Sådan opretter du en Google-konto](#)

[Sådan overfører du ejerskabet af din konto til Web og Kommunikation](#)

Profilens oplysninger

[Sådan opdaterer du din profils oplysninger](#)

Anmeldelser

[Generel hjælp til anmeldelser](#)

[Sådan læser og besvarer du anmeldelser](#) – direkte link

[Sådan søger du om, at Google fjerner anmeldelser og kommentarer](#) – direkte link

Generel hjælp til Google My Business

[Hjælp til Google My Business](#)