



TÖREBODA KOMMUN

Riktlinjer för sociala medier

Datum 2015-11-26

RIKTLINJER FÖR SOCIALA MEDIER

TÖREBODA KOMMUN

Personalenheten

2015-11-26



Inledning

Sociala medier är en självklar del av vardagen för miljontals människor. Vi vill arbeta med sociala medier i kontakt med omvärlden och det är därför viktigt med tydliga riktlinjer för hur detta arbete ska bedrivas.

Vad är sociala medier?

Sociala medier ger människor möjligheten att dela idéer, material, tankar och stärka relationer. Den stora skillnaden mellan sociala medier och traditionella mediekanaler är att i sociala medier kan vem som helst skapa, kommentera, och lägga till material. De tekniska plattformarna och verktygen som kollektivt kallas sociala medier är till exempel:

- **Sociala plattformar** som Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram och MySpace. Här samlar man sina vänner i ett nätverk och delar information.
- **Bloggar** är personliga webbsajter där en person som är intresserad av ett ämne skriver om detta. Syftet är att sprida intresset och nå ut till en aktiv läsekrets som engagerar sig i ämnet genom att kommentera på bloggarens inlägg.
- **Delning av foto och video** YouTube, Flickr och Vimeo är några exempel på webbtjänster som gör det lätt att dela med sig av foton och videofilmer.
- **Chattar och forum** är som mötesplatser på nätet. Här kan människor "mötas" för att diskutera olika ämnen. Vem som helst kan ta upp ett diskussionsämne.
- **Wikis** är som ett uppslagsverk på webben där vem som helst kan vara med och bidra med innehåll och uppdateringar.

Mot denna bakgrund har kommunen valt att ange följande riktlinjer vad avser de anställdas möjligheter att kommunicera inom sociala medier. Syftet med denna policy är att medarbetarna ska erhålla riktlinjer så att han eller hon kan använda sociala medier på ett positivt sätt.

Som anställd eller uppdragstagare i Töreboda kommun omfattas du av riktlinjerna för Sociala medier. Alla medarbetare i Töreboda kommun har en grundlagsskyddad yttrandefrihet och policyn för sociala medier inskränker inte denna.



Sociala medier – bakgrund och definition

I informationssamhället tillkommer ständigt nya sätt att kommunicera och nya kanaler att använda. Internet har skapat en mängd möjligheter för att nå ut med information och de sociala medierna öppnar dessutom för dialog, debatt och diskussion.

Med sociala medier avses internetbaserade sociala nätverk, forum, bloggverktyg och fildelningsajter för ljud och bild med användargenererat innehåll. Syftet med sociala medier är att interagera och nätverka, antingen i sin yrkesroll eller som privatperson. Det handlar om att dela med sig – av tankar och åsikter, eller av bilder, musik och filer. Sociala medier ersätter inte kommunens officiella webbplats; toreboda.se, vars information är tillgänglighetsanpassad och kvalitetssäkrad. Alla verksamheter ska presentera sin officiella information inom ramen för toreboda.se.

Möjligheter och risker ur ett verksamhetsperspektiv

De sociala medierna är lättillgängliga och billiga att använda. För att kunna utnyttja dem inom sin verksamhet på ett effektivt och säkert sätt bör man ta reda på hur den specifika kanalen fungerar, vilka målgrupper den attraherar och vilka förväntningar de har. Förväntningarna på snabbhet, att snabbt få respons eller svar på frågor och kommentarer, är större i sociala medier än i traditionella kanaler. Att innehållet genereras av användarna ställer också större krav på bevakning, till exempel av en utsedd moderator. Detta för att säkerställa att inte olagliga, kränkande eller på annat sätt olämpliga kommentarer läggs ut.

Roller och ansvar

Det är alltid den ansvariga chefen som beslutar om verksamheten ska använda sig av sociala medier i sin kommunikation och på vilket sätt det ska ske. Frågor och kommentarer som uppstår i de valda kanalerna ska hanteras på samma sätt som i andra kanaler, till exempel Mariestads tidning. Vem äger frågan och ska besvara den?

Om en verksamhet beslutar sig för att använda sig av sociala medier så ska detta rapporteras till informationsansvarig. Verksamheten ska alltid uppge ansvarig person.

Checklista

1. Verksamheten beslutar sig för att använda sig av sociala medier.
2. Verksamheten utser en ansvarig person.
3. Verksamheten rapporterar till Informationsansvarig.
4. Töreboda kommuns officiella logotyp ska vara synlig och presenteras enligt den grafiska profilen.
5. Målformulera – studera – planera.
6. Mät och utvärderas.



Allmän handling

All information, synpunkter och kommentarer som publiceras i sociala medier i Töreboda kommuns namn ska behandlas som en allmän handling, vilket innebär att den är offentlig och att alla har rätt att läsa det. Däremot ska det som strider mot gällande lagstiftning skyndsamt tas bort, efter att innehållet i meddelandet och information om avsändare sparats.

Otillåtet material

Kommentarer gjorda av författare/besökare i våra forum får inte innehålla:

- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar.
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier.
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi.
- Uppmaningar till brottsliga aktiviteter.
- Svordomar.
- Olovligt bruk av upphovsrättsskyddat material.

Utöver ovanstående punkter ska du inom rimliga gränser försöka motverka att kopplingar görs mellan Töreboda kommun och utomstående verksamheters eller organisationers reklambudskap och/eller propaganda.

Yttrandefrihet

Respektera andras rätt att uttrycka sig. Yttrandefriheten är en grundläggande rättighet i ett demokratiskt samhälle. Det innebär att var och en är i sin fulla rätt att ge uttryck för både positiva och negativa synpunkter på kommunen. Att andra talar om kommunen är en verklighet som vi måste förhålla oss till. Vi kan inte kontrollera denna kommunikation men vi kan delta och ge vår syn, rätta direkta felaktigheter och lära oss av misstag.

Sociala medier under arbetstid och fritid

Sociala medier under arbetstid får endast användas för kommunikation eller informationsinsamling i tjänsten, privat användning är tillåten enbart under ordinarie raster.

När du använder sociala medier på din fritid är det viktigt att du skiljer på ditt privata jag och ditt yrkes jag. När du kommunicerar som privatperson har du ett personligt ansvar för att digital informationsspridning formuleras så att det framgår att informationen är privat och inte kommer från Töreboda kommun som myndighet. Om du som privatperson använder sociala medier och får en kommunal fråga, kan du rekommendera och informera personen att e-posta till kommunen@toreboda.se. Förklara gärna, på ett trevligt sätt, att du är privatperson och inte vill gå in i din yrkesroll privat. Använd aldrig din privata profil i tjänsteärenden eller tvärt om.

**Om allmänna handlingar i sociala medier**

En tjänstemans medverkan i olika sociala medier måste vara godkänd av verksamheten för att betraktas som myndighetens officiella kommunikation. Det måste finnas ett beslut eller godkännande från ansvarig chef för att kommunikationen ska anses ske i tjänsten. Verksamheten bör också få tillgång till tjänstemannens inloggningsuppgifter till kontot på den externa webbplatsen.

Enligt Tryckfrihetsförordningen (TF) är en handling allmän om den förvaras hos myndigheten (2 kap 3§) eller är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndigheten (2 kap. 6 -7 §§).

När är då en handling upprättad eller inkommen till verksamhet på en extern webbplats? Enligt SKL gäller samma regler här som för traditionella handlingar. En handling som skapas hos en myndighet anses upprättad när den fått sin slutliga utformning. Ett inlägg av en tjänsteman på en extern/social webbplats är därför upprättad direkt när den publicerats.

För digitala upptagningar är huvudregeln att en sådan anses inkommen när någon annan gjort den tillgänglig för myndigheten så att den kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas (TF 2 kap 6 §). Om det finns möjlighet för utomstående att kommentera inlägg som verksamhetens anställda gör i tjänsten på sociala medier, ska de anses inkomna så snart de publicerats.

Diarieföring och gallring av allmänna handlingar

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska diarieföras. Vad gäller uppgifter som kan komma att omfattas av sekretess är detta ett absolut krav. Om ett inlägg innehåller sekretessbelagda uppgifter ska det direkt avpubliceras och överföras till diariet för vidare behandling.

Om handlingen inte innehåller någon sekretessbelagd uppgift kan verksamheten istället välja att strukturera informationen så att det är lätt att förstå om den inkommit eller upprättats (5 kap 1§ Offentlighets- och sekretesslagen, OSL). Det är viktigt att det går att skilja på om det är en tjänsteman på verksamheten eller en medborgare som gjort ett inlägg. Om det är uppenbart att en allmän handling är av ringa betydelse för myndighetens verksamhet, behöver den varken registreras eller hållas ordnad. För denna typ av handlingar ska Kommunstyrelsen fatta ett gallringsbeslut. Gallringsbeslutet ska alltid innehålla en gallringsfrist, det vill säga hur lång tid handlingarna ska finnas kvar innan de förstörs. En vanlig gallringsfrist är att handlingarna raderas när de inte längre är aktuella.

För att verksamheten ska veta vilka allmänna handlingar som finns på externa webbplatser/sociala medier ska det finnas en förteckning över webbplatserna i dokumenthanteringsplanen, tillsammans med beslutet om gallring. En förteckning över webbplatserna och de sociala medier där Töreboda kommun är aktiva ska också publiceras på www.toreboda.se. För att dokumentera själva mediet bör man varje halvår eller vid en större förändring bevara en ögonblicksbild, exempelvis en skärmdump.



Snabbguide för lyckad kommunikation i sociala medier

Var trovärdig. Var noggrann, sanningsenlig och tydlig.

Var konsekvent. Uppmuntra konstruktiv kritik och eftertanke. Var alltid uppriktig, ärlig och professionell. Uppför dig på samma professionella sätt online som när du kommunicerar på andra sätt.

Tänk på att du är en offentliganställd person. Du är en ambassadör för din organisation.

Skilj på privat och professionellt agerande. Många använder sociala medier både privat och i sitt arbete.

– När du kommunicerar som privatperson har du ett personligt ansvar för att den information som du sprider formuleras så att det framgår att informationen är privat och inte kommer från Töreboda kommun som myndighet. – Fundera över vilka personliga detaljer du lämnar ut i en professionell profil.

Skilj på personligt och privat. Det är alltid trevligt att bli tilltalad på ett personligt sätt. Det är möjligt att vara personlig och samtidigt professionell men tänk på att inte överskrida gränsen mellan personlig och privat.

Omvärldsbevaka. Om ni upptäcker felaktigheter eller kritik, kontakta närmaste chef och diskutera hur ni ska agera eller bemöta kritiken. Försök inte mörklägga ett eventuellt misstag.

Kontrollera upphovsrätten. Läs alltid igenom vad som gäller för upphovsrätten till text och bild inom respektive media.

Säkerställ beredskap och resurser. Om din verksamhet bjuder in till dialog online, se till att det också finns beredskap och resurser för att hantera den.

Tänk efter före. Ställ dig frågan om det du publicerar är riktigt, relevant och om det är rätt kanal som används för ändamålet.

Allmän handling. Det som skrivs på sociala medier som tillhör en myndighet blir automatiskt offentligt och något som alla har rätt att ta del av.



TÖREBODA KOMMUN

Pu § 38

Riktlinjer för sociala medier

Datum 2015-11-26

Bilagor till sociala medier

Bilaga 1 Aktivitetsplan

Bilaga 2 Förhållningssätt i sociala medier

18 h



Bilaga 1

Aktivitetsplan sociala medier

Fyll i en aktivitetsplan för varje konto som du ansvarar för att administrera i sociala medier. För omvärldsbevakning behövs ingen aktivitetsplan.

1. Skriv vilket socialt medium det gäller: (exempel: Facebook, Twitter, Youtube)

2. Skriv webbadressen:
(exempel www.facebook.com/lediga-jobbtoreboda)

3. Vilken verksamhet ska finnas i det sociala mediet? Skriv förvaltning, enhet/avdelning.
(exempel: Kommunledningskontoret Personalenheten)

4. Beskriv syftet med och målgruppen för deltagandet i det sociala mediet? (exempel: Sprida information till föräldrar om aktiviteter på Familjecentralen)

5. Vilka ska administrera kontot? (exempel: Administratör 1: Namn och efternamn, e-post och telefonnummer). Minst två administratörer behövs för alla konton. Inloggningsuppgifter sparas på en centralt gemensam lagringsplats samt delges kommunens informationsansvarig.

Administratör 1:
Administratör 2:
Administratör 3:



6. Vem/vilka ska stå för den dagliga driften, göra inlägg och besvara frågor? (namn, efternamn, e-post och telefonnummer)

7. Hur ofta och under vilka tider behöver kontot bevakas och uppdateras? (exempel: Vi räknar med att uppdatera innehållet minst 2 gånger i veckan. Vi kommer att kontrollera konton varje vardag och söndagar så att kommentarer eller bilder som strider mot kommunens riktlinjer tas bort inom 48 timmar)

8. Beräknad arbetstid? Hur många timmar/vecka för att sköta kontot?

Godkännande

Jag godkänner detta uppdrag:

Administratör 1:

Datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:

Administratör 2:

Datum:

Underskrift

Namnförtydligande:

Jag godkänner denna aktivitet

Verksamhetsansvarig chef:

Datum:

Underskrift:

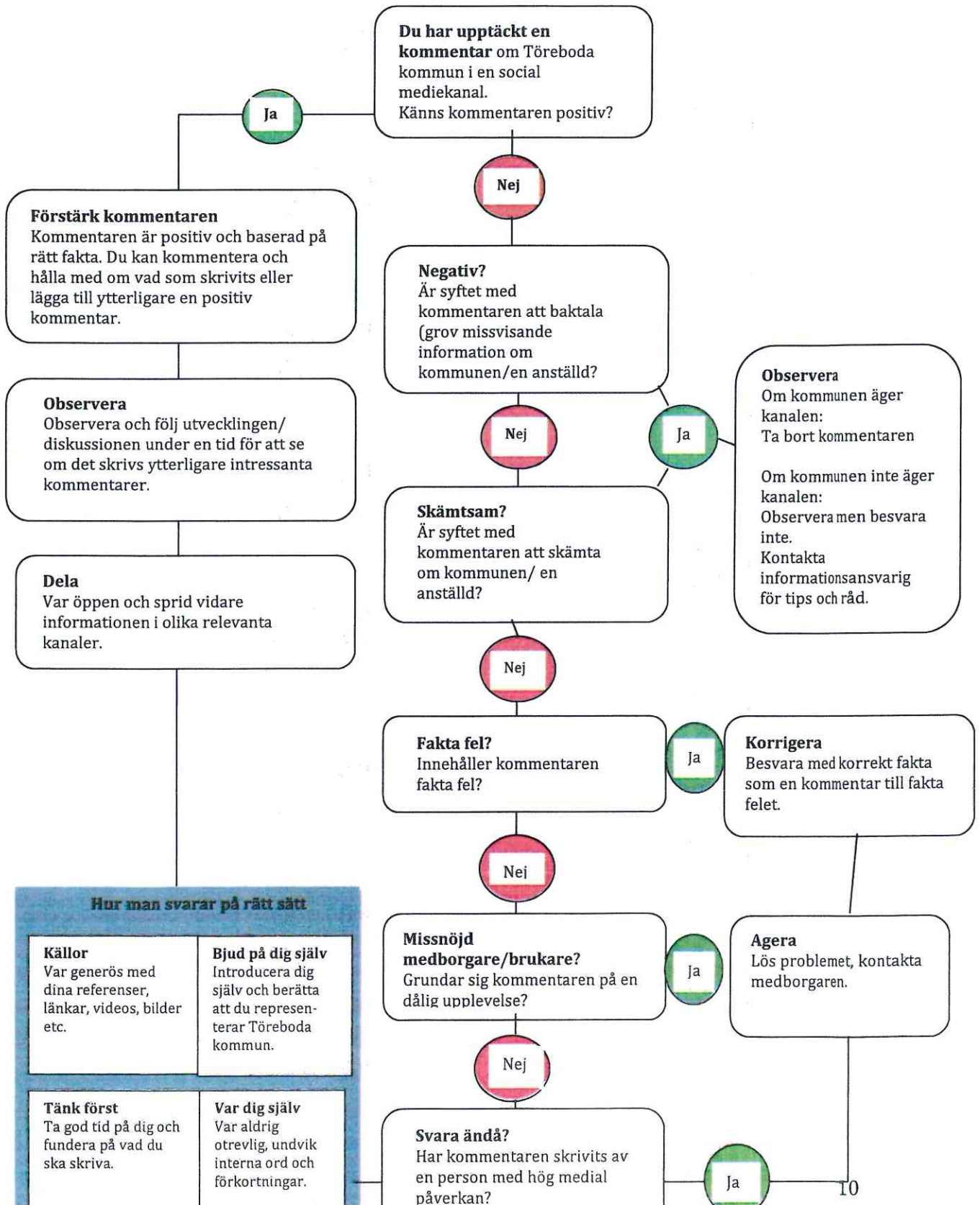
Namnförtydligande:

En kopia lämnas till informationsansvarig.



Bilaga 2 Förhållningssätt Sociala medier

Original källa: "The American Air Force and how they response to blogs"



Hur man svarar på rätt sätt

Källor

Var generös med dina referenser, länkar, videos, bilder etc.

Bjud på dig själv

Introducera dig själv och berätta att du representerar Töreboda kommun.

Tänk först

Ta god tid på dig och fundera på vad du ska skriva.

Var dig själv

Var aldrig otrevlig, undvik interna ord och förkortningar.