

Riktlinjer för användning av sociala medier

2010-11-15



tyresö kommun



Innehållsförteckning

1 Riktlinjer för användning av sociala medier.....	3
2 Upphovsrätt	4
3 Hantering av inkomna synpunkter, frågor och kommentarer.....	4
Bilaga 1: Flödesschema för hantering av inkomna synpunkter, frågor och kommentarer.....	5
Bilaga 2: Tillämpning: Syfte med närvaro i olika sociala medier.....	6

Definition:

Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknik, social interaktion och användargenererat innehåll. Vem som helst kan, utan programmeringskunskap, posta, kommentera, dela innehåll och bilda sidor och grupper kring gemensamma intressen.

Exempel på sociala medier är nätverkssajter, bloggar, mikroblogger, wikier, poddradio, artikelkommentarer och annat. Kommunikationen sker online, uppmuntrar till dialog och rollerna som publik och författare är flytande.

1 Riktlinjer för användning av sociala medier

Sociala medier, liksom kommunens övriga officiella kanaler, hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering. Kommunstyrelseförvaltningen har ett samordnande ansvar för kommunens närvaro i sociala medier.

Utvecklingen inom området sociala medier går snabbt varför bilaga 2 ska ses över och kompletteras vid närvaro i nya medier och vid viktigare förändringar, dock minst en gång per år.

Informationschefen har ansvar för att hålla bilaga 2 aktuell.

- 1.1 Varje förvaltningschef är ansvarig för sin förvaltnings kommunikation och har därför beslutsmandat för förvaltningens användande av/närvaro i sociala medier vilka verktyg/tjänster som ska användas vem eller vilka som får representera förvaltningen inom sociala medier. Den som utses till att hantera konton i sociala medier har ett ansvar för att hantera mediet på ett bra sätt och efter dessa riktlinjer.
- 1.2 Förvaltningschefen ansvarar även för att samråd sker med informationsenheten innan ett nytt forum inom sociala medier startar och för att dessa riktlinjer följs. Undantaget är skolor som använder sociala medier som en del av undervisningen, där ansvaret helt åligger rektor.
- 1.3 Förvaltningens närvaro i sociala medier ska anmälas till informationsenheten tillsammans med kontaktuppgifter till ansvarig administratör på förvaltningen. Informationsenheten upprättar och underhåller en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Tyresö kommun. Denna förteckning diarieförs och publiceras på tyreso.se.
- 1.4 Förvaltningar som väljer att engagera sig i sociala medier ska tydligt ange syfte för sitt engagemang. Vid användning av administratörprofil, officiell e-postadress eller telefonnummer anses uttalanden alltid gjorda som en del i tjänsteutövningen.
- 1.5 Utvärdera och våga omvärdera närvaron i sociala medier. Kanaler inom sociala medier som inte uppdateras bör aktiveras eller avslutas i samråd med informationsenheten. Detta för att inte genom passivitet skada kommunens varumärke, vilket dock även en nedstängning kan göra.
- 1.6 Allmänna regler för diarieföring ska följas (se pkt 4). Inlägg och kommentarer får gallras fortlöpande. För att dokumentera närvaron på sociala medier ska administratör ta en skärmdump på sidan varje halvår eller vid stora förändringar och sända den till informationsenheten.
- 1.7 Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.
- 1.8 Det är upp till förvaltningschef att besluta hur medarbetare får använda sociala medier på arbetstid.

2 Upphovsrätt

Varje kanal har egna juridiska villkor. Exempelvis kan Facebook via licensavtal använda allt material som laddas upp där. Vi får därför bara ladda upp bilder och texter som kommunen har upphovsrätt till eller där fotograf eller författare gett sitt godkännande.

3 Hantering av inkomna synpunkter, frågor och kommentarer

Se Bilaga 1, Flödesschema för hantering av kommentarer, synpunkter och frågor som inkommit via sociala medier.

Personangrepp, svordomar eller obscena ord, kommersiella budskap eller reklam, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt, våldsskildringar och pornografi, uppmaningar till brott eller annat som strider mot lag hör inte hemma på platser som administreras av kommunen. Sidans administratörer har ansvar för att radera sådana inlägg och vid behov anmäla inlägget. Såväl avpublicerat som raderat material ska behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar och diarieföras.

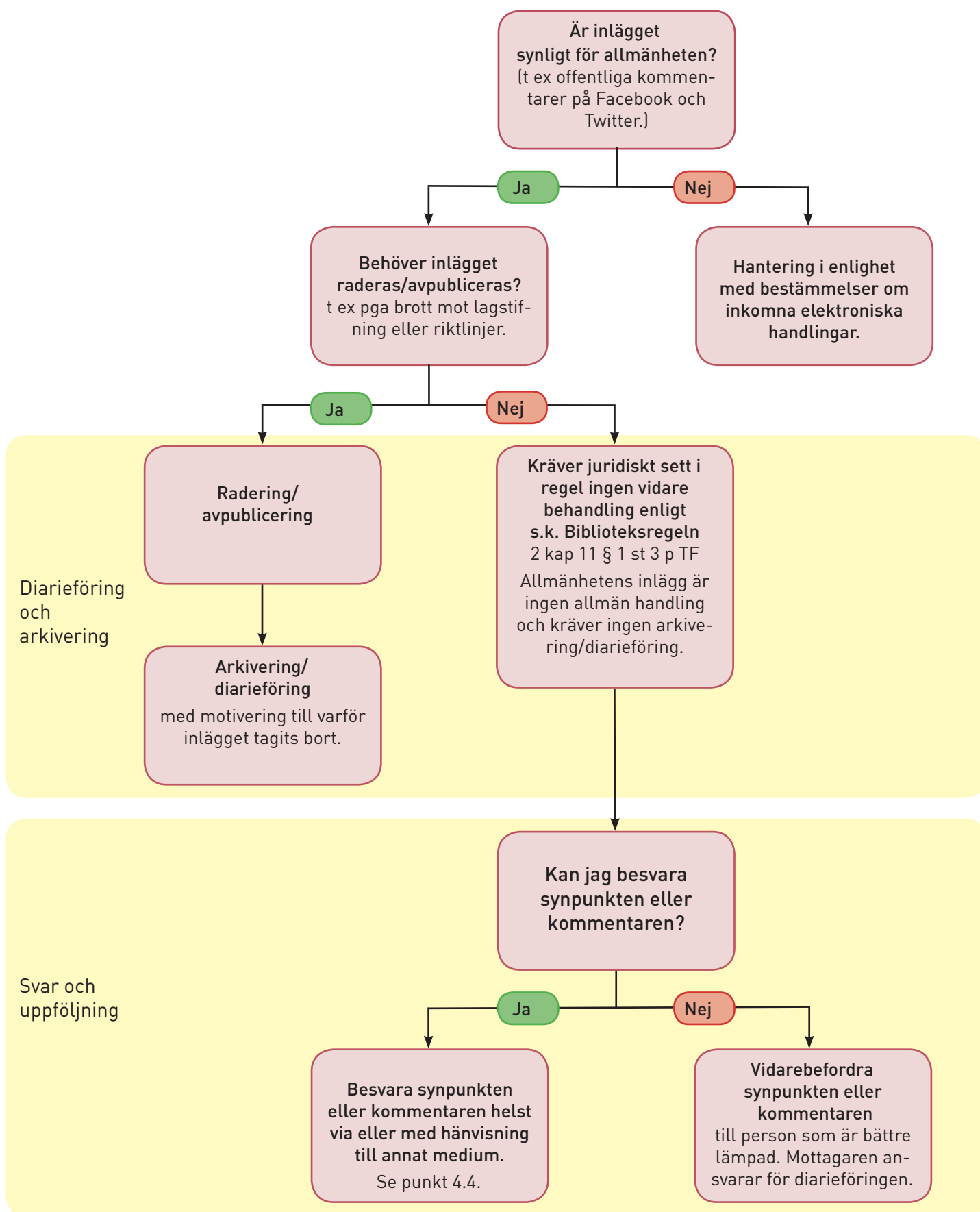
Kommunen kan bli skadeståndsskyldig för inlägg som innehåller kränkande personuppgifter.

Ansvarig administratör måste bevaka inlägg på sidan och vid frånvaro utse en ersättare.

- 3.1 Sociala mediers karaktär gör att svar på inlägg och kommentarer bör ske snabbt och gärna med ett personligt tilltal. Om en tjänsteman i kommunen gör inlägg, kommenterar eller svarar ska det ske sakligt och med fakta och det tydligt framgå att detta sker som ett led i tjänsteutövandet. Kommunens anställda kan naturligtvis bidra med personliga ställningstagande men det ska då tydligt framgå att synpunkten kommer från tjänstemannen som privatperson och från dennes privata profil. Denna privata korrespondens är inte allmän handling.
- 3.2 Sociala medier ska inte ses som ytterligare kanaler för frågor om kommunal service. Ett kort svar och länk till tyreso.se för mer information är att rekommendera. Politiska frågor hänvisas till partierna eller Frågepanelen på tyreso.se.
- 3.3 Information, kommentarer eller synpunkter som lämnas på ett offentligt forum som är en officiell kanal för Tyresö kommun och som är tillgänglig för allmänheten behöver inte diarieföras (s.k. Biblioteksregeln, 2 kap 11§ st 3 p TF). Meddelanden som skickas till en person som närvarar på sociala medier som ett led i tjänsteutövningen utgör däremot i regel upprättad handling och ska hanteras på behörigt sätt av mottagaren.
- 3.4 Frågor och synpunkter förs vidare till rätt instans för diarieföring och klagomålshantering. Mottagande förvaltning ansvarar då för hantering och, vid behov, diarieföring.

Bilaga 1 till Riktlinjer för sociala medier:

Flödesschema för hantering av kommentarer, synpunkter och frågor som inkommit via sociala media.



Bilaga 2. Tillämpning: Syfte med närvaro i olika sociala medier

Allmänt

Tyresö kommun närvarar i sociala medier för prova nya sätt att nå olika målgrupper, ge service och sprida kommunal information. Via sociala medier kan vi nå målgrupper som annars inte besöker tyreso.se som är vår primära informationskanal. Vi vill också få in och tillvarata synpunkter från medborgarna. Rätt använt kan aktiviteter i sociala medier förstärka vårt varumärke genom att skapa en känsla av närhet och sammanhang. Sociala medier kan också hjälpa till att attrahera och rekrytera nya medarbetare.

Bloggar

Om en tjänsteman bloggar i egenskap av företrädare för Tyresö kommun är detta en arbetsuppgift som ska godkännas av förvaltningschef, anmälas till informationsenheten samt redovisas på tyreso.se.

Facebook

Facebook är det sociala nätverk som i dagsläget används mest i Sverige. Tyresö kommun har skapat och administrerar sidan ”Tyresö” på Facebook – www.facebook.se/tyresokommun.

Syftet med sidan är

- att skapa en virtuell mötesplats där människor med anknytning till Tyresö kan träffas och prata med varandra
- att få ut allmänt intressanta nyheter och aktivitetstips till medlemmarna, länka inlägg till mer information på tyreso.se samt till media som skriver om Tyresö och öka intresset för kommunen
- att ta del av medlemmarnas synpunkter och uppfattning i olika frågor, stärka relationen till medborgarna, skapa en känsla av tillhörighet och ökat engagemang
- att ge feed-back till medborgarna och tacka för gjorda insatser, exempelvis från frivilliga organisationer och föreningar.

Sidan är till för alla som ”gillar” Tyresö. Personangrepp, reklam, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt eller annat som strider mot lag hör inte hemma där. Sidans administratörer har ansvar för att radera sådana inlägg och vid behov anmäla inlägget till Facebook. Kommunen kan bli skadeståndsskyldig för inlägg som innehåller kränkande personuppgifter

Våra inlägg ska vara relevanta. Uppdateringar bör vara kontinuerliga men inte så frekventa att medborgarnas inlägg drunknar i information från kommunen.

Verksamheter med en specifik målgrupp, exempelvis fritidsgårdarna, kan starta egna undersidor till Tyresö-sidan. Kommunen bör dock inte administrera grupper på Facebook.

Issuu

Issuu är en tjänst där man kan publicera trycksaker och göra dem tillgängliga för att ladda ner eller bläddra i. Tyresö kommun har ett konto där trycksaker från kommunen kan samlas. Syftet är främst att göra broschyrerna sökbara som idébank och för erfarenhetsutbyte mellan olika organisationer, samt att tillhandahålla ett alternativt sätt att läsa broschyrerna på webben. .

LinkedIn

LinkedIn är en webbtjänst där man kan sköta sitt professionella nätverk och delta i olika grupper för erfarenhetsutbyte. Tyresö kommun är positiv till att medarbetare på personlig basis går med i LinkedIn. Det är upp till förvaltningschef att besluta om och hur professionellt nätverkande och erfarenhetsutbyte får ske på arbetstid.

Twitter

Twitter (av engelskan – kvitter, kvittra) är en mikroblogg där användarna kan uppdatera sin webbdagbok och läsa andras uppdateringar (betecknas tweets), vilka består av textinlägg om högst 140 tecken, ofta i form av länkar till andra media.

Administratören kan inte kontrollera andras inlägg och kan därför inte bli skadeståndsskyldig för inlägg med kränkande personangrepp.

Tyresö kommun har skapat och administrerar ett Twitter-flöde, www.twitter.com/tyresokommun. Syftet med sidan är att föra ut nyheter om kommunen anpassade för målgruppen (followers). I nuläget är merparten av ”followers” andra kommuner. Nyheter väljs som profilerar Tyresö och inbjuder till erfarenhetsutbyte. Genom att lära oss mediet kan vi hitta nya mer intressanta användningsimråden. Nya twitterflöden kan exempelvis skapas för direkt information till grupper av medborgare, exempelvis trafikinformation för boende i en viss kommun.

YouTube

YouTube är en webbplats där registrerade användare kan ladda upp, visa och kommentera videoklipp. Tyresö kommun har skapat och administrerar en YouTube-kanal. Syftet är att informera och marknadsföra kommunen och dess olika verksamheter genom att samla Youtube-filer om Tyresö kommun så att de är lätta att hitta.

Wikipedia

Nätuppslagsverket Wikipedia, liksom andra wikis, skapas av användarna och vem som helst kan skapa och ändra innehållet där. Kommunen ansvarar därmed inte för den information som finns om Tyresö men informationsenheten bevakar informationen där och uppdaterar med färsk uppgifter om invånarantal och liknande. Kulturenheten har skapat och ansvarar för en ortswikipedia för Tyresö.