

Så använder vi sociala medier i Falu kommun

Sociala medier är lättillgängliga och billiga att använda. Möjligheterna är många, men det finns också en del saker att tänka på. Här är en kortversion av **"Falu kommuns riktlinjer för användning av sociala medier"**, bilaga 2 till Falu kommuns informationspolicy. Den fullständiga versionen av riktlinjerna hittar du på Insidan (Handböcker/Kommunikation).

Välkommen att kontakta informationsavdelningen om du har frågor eller om du vill ha råd och stöd.

Vad är sociala medier?

- Sociala medier är verktyg för att skapa och bibehålla relationer.
- Användarna skapar innehållet tillsammans genom att dela med sig av exempelvis åsikter, budskap, bilder och musik – inlägg som andra användare sedan kan kommentera.
- Sociala medier används av såväl privatpersoner som företag, offentliga organisationer, intresseföreningar med flera.

Några exempel:

- **Facebook** är ett "mingelparty". Det är ett av de största sociala nätverken i världen, med drygt 500 miljoner användare. Medlemmarna lägger upp profiler och kommunicerar med sina kontakter genom meddelanden, statusuppdateringar och att skriva på varandras anslagstavlor.
- **Blogg** är "dagboken på internet". Ordet är en kortform för engelskans "weblog". Bloggar kan drivas av en eller flera personer, ett företag eller en organisation. En blogg kan vara allmän eller nischad inom ett särskilt ämne, vara personlig eller kommersiell. På en blogg kan läsarna ofta kommentera det som skrivs.
- **Twitter** är i dagsläget den största mikrobloggen. Textinläggen får vara högst 140 tecken. Oftast kan du välja att följa vem som helst, och vem som helst kan följa dig. Men det finns också inställningar som kan begränsa möjligheten.
- **Youtube** är "tv-kanalen". Här kan man skapa ett konto och dela med sig av filmklipp samt kommentera andras material.



Ett komplement i vår kommunikation

Sociala medier ska vara ett komplement till våra befintliga kanaler för intern och extern kommunikation. De kan till exempel inte ersätta vår webbplats falun.se där innehållet är både kvalitetssäkrat och tillgänglighetsanpassat.

Viktigt är att allmänheten känner igen sig – till exempel grafiskt och språkligt – när de kontaktar Falu kommun, oavsett om det sker via personligt möte, telefon, hemsidan, brev eller sociala medier.

Vem är ansvarig?

Varje förvaltning i Falu kommun beslutar om sin användning av sociala medier och vem eller vilka som får representera förvaltningen.

Den som arbetar med sociala medier i tjänsten har ansvar för att hantera mediet korrekt och enligt dessa riktlinjer. Det ska framgå tydligt vem som är avsändaren och om det är en officiell kanal för Falu kommun.

Att arbeta med sociala medier är tidskrävande och kräver ett aktivt engagemang samt återkoppling. Vid ansvarig tjänstemans frånvaro ska ersättare finnas utsedd. Bevakning av mediet ska ske dagligen och uppdateras kontinuerligt.

Meddela informationsavdelningen om ni skapar ett eget konto.

Förbered er närvaro

Innan ni som enhet eller förvaltning beslutar er för att använda sociala medier, börja med att gå igenom dessa fyra steg:

1. **Målformulera:** Vad är syftet? Vad vill ni uppnå med kommunikationen i sociala medier?
2. **Studera:** Ta reda på hur olika kanaler fungerar och vilka målgrupper de lockar.
3. **Planera:** Planera för ert deltagande i de sociala medierna. Hur ser beredskapen ut? Vem bevakar och uppdaterar? Hur hanterar ni kritik?
4. **Utvärdera:** Hur kan ni mäta om ni nått ert mål? Är det antalet kontakter, inlägg eller en viss uppnådd effekt som är viktigast? Hur ska ni gå vidare?



Så agerar vi online

- Var trovärdig, noggrann, sanningsenlig och tydlig när du besvarar inlägg.
- Tänk på att du är en offentligt ställd person. Kom ihåg att du alltid är en ambassadör för din organisation. När det behövs, klargör din befattning inom organisationen.
- Skilj på privat och professionellt agerande.
- Använd inte din privata profil i tjänsteärenden.
- Tänk efter före. Använd ditt sunda förnuft. Ställ dig frågan om det du publicerar är riktigt, relevant och om kanalen passar ditt syfte.

Viktigt:

- Falu kommuns informationspolicy och informationssäkerhetspolicy ska efterföljas.
- Din chefs tillstånd behövs för konto i tjänsten.
- Avsändaren ska vara tydlig.
- Tilltalet ska vara personligt, men inte privat.
- Frågor ska besvaras så snart som möjligt.
- Bevakning ska ske dagligen.
- Inlägg är allmän handling och ska synas öppet.
- Kommunen är ansvarig för eventuella personuppgifter som publiceras i mediet.

Inlägg är alltid allmän handling

Alla inlägg och kommentarer på Falu kommuns officiella kanaler i sociala medier är en allmän handling. Ansvarig mottagare ska se till att hanteringen av dessa är korrekt och följer lagen.

Lagar som styr

- **Personuppgiftslagen (1998:204, PuL).** PuL syftar till att skydda människor mot att deras integritet kränks när personuppgifter behandlas.
- **Yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469, YGL)** Yttrandefrihetsgrundlagen ger svenska medborgare rätt att offentligt uttrycka sina åsikter eller lämna information i vilket ämne som helst via radio, tv, internet eller andra tekniska upptagningar.
- **Lagen om elektroniska anslagstavlor (1998:112, BBS-lagen).** Innehavaren av en elektronisk anslagstavla ska informera om sin identitet och att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra. Den ansvarige har också uppsiktsplikt och ansvar för att rensa bort olagligt eller kränkande material.
- **Myndigheternas serviceskyldighet (1986:223, förvaltningslagen).** Enligt förvaltningslagen är en myndighet skyldig att besvara frågor från enskilda medborgare så snart som möjligt.
- **Sekretesslagstiftning.** Sekretessen inskränker yttrandefrihetsgrundlagen. En kommunal tjänsteman får alltså inte publicera uppgifter som är belagda med sekretess eller tystnadsplikt.

Kontakta alltid informationsavdelningen

Ska ni skapa ett konto eller vill ni veta mer om sociala medier?

Kontakta informationsavdelningen via mejl: informationsavdelningen@falun.se