

Informationskontoret**PM**

2011-03-31

Dnr: 11-0031

Handläggare
Gunilla Byström

Tillämpningar Sociala Medier

Tillämpningarna för Sociala medier ska ses som ett komplement till de befintliga policydokument som redan finns antagna i Bollnäs kommun idag; Internet och e-postpolicy (antagen av kommunfullmäktige den 2004-10-07, § 169) samt Informations- och kommunikationspolicyn (antagen av kommunfullmäktige den 2009-05-25, § 154). Därutöver finns också skrivregler för Bollnäs kommun.

Tillämpning av Sociala nätverk i Bollnäs kommun

Användning av Sociala medier är något som potentiellt kan innebära en ökad dialog med medborgaren och en möjlighet att marknadsföra kommunen mot medborgare som annars inte kommer i kontakt med kommunen. Det är dock viktigt att användandet av Sociala medier alltid fyller ett syfte och att användandet regleras. Följande tillämpningar har ställts upp så att användandet av Sociala medier sker på ett professionellt sätt och i högsta möjliga mån fyller ett syfte.

Tillämpningarna för Sociala medier beskriver hur Bollnäs kommuns verksamheter kan utöka sin service, skapa målgruppsanpassad medborgardialog och på andra sätt dra nytta av de möjligheter som Sociala medier ger på ett sätt som är förenligt med kommunens värdegrunder, kommunens varumärke, tillämpliga policydokument samt gällande lagstiftning.

Dessa tillämpningar ska fungera som en handlingsplan där kommunala verksamheter, kommunal personal - och förtroendevalda får hjälp och stöd i sitt arbete med Sociala medier.

Vad är sociala nätverk?

I Internets barndom handlade Internet främst om att sprida information oavsett om det handlade om kommunal information eller om företag som försökte sälja produkter/tjänster. Utvecklingen gick därefter vidare mot att man även skulle kunna utträta olika tjänster via Internet så som att betala räkningar, boka biljetter, låna om biblioteksböcker, beställa varor och kunna ställa sig i tomtkö. Nu har utvecklingen tagit ett steg vidare och Internet har blivit mer socialt. Man vill kunna skapa, delta på olika sätt, dela med sig, samarbeta, involvera och påverka.

I Wikipedia definieras begreppet Sociala medier på följande sätt:

"Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Det kan ta sig uttryck i Internetforum, bloggar, wikier, poddradio och artikelkommentarer."

En annan definition är; "Sociala medier är demokratisering av innehåll och förståelse för den roll människor spelar i arbetet med att inte bara läsa och sprida information, utan också hur de delar och skapar innehåll för andra att delta i. Idag använder många företag och organisationer sociala medier för att kommunicera med sina målgrupper, eftersom det är ett snabbt och enkelt sätt att nå fram och skapa en dialog."

Exempel på olika Social Medier

Facebook

Facebook är i dag det största sociala nätverket i Sverige. Där umgås man och delar innehåll med sina vänner.

Bloggar

Bloggar var ursprungligen loggbokar, men används i dag som en dagbok eller som en tematisk dagbok där ett visst tema avhandlas, t.ex. boktips eller mode. Inläggen presenteras oftast med det nyaste inlägget överst. Till skillnad mot traditionella webbplatser är bloggar i regel mer personligt hållna och det är vanligtvis möjligt att kommentera inläggen.

Twitter

Twitter är en mikroblogg. Till skillnad från vanliga bloggar får inläggen endast vara 140 tecken långa. Ofta använder man länkar till andra sidor. Genom att följa andra så kan användarna automatiskt få upp de inlägg som de gör.

YouTube

YouTube är en webbplats där användarna kan ladda upp filmer och kommentera såväl egna som andras videoklipp.

Flickr

Flickr är en webbtjänst för uppladdning av digitala bilder och korta videofilmer i privata eller publika fotoalbum.

Öppna eller slutna grupper

Vad är syftet med att Bollnäs kommun använder sociala medier?

Vad krävs för att starta/delta/ansluta sig i ett socialt nätverk?

För att få använda sociala medier i sin yrkesroll måste en ansökan om att göra detta lämnas till ansvarig förvaltningschef. Förvaltningschefen säkerställer att det finns ett försvarbart syfte med att arbeta med sociala medier i det givna fallet. Om förvaltningschefen anser att det finns ett syfte och att det är väl använd arbetstid beviljas ansökan. Förvaltningschefen tar kontakt med Informationskontoret och informerar om att ett konto kommer att sättas upp samt adressen till kontot och vem som är ansvarig på förvaltningen. Informationskontoret upprättar och underhåller en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Bollnäs kommun.

Om förvaltningschefen godkänner användandet av Sociala medier på förvaltningen förbinder sig förvaltningen samtidigt att följa dessa tillämpningar. Det är förvaltningens eget ansvar att hålla reda på vilka handläggare/enheter som arbetar i de sociala medierna samt att samla inloggningsuppgifter till de konton som används. Det är även förvaltningens ansvar att se till att hanteringen av handlingar från det sociala mediet ingår i den för nämnden aktuella dokumenthanteringsplanen. Förvaltningar som väljer att engagera sig inom Sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker som ett led i förvaltningens verksamhetsutövning

Allt som skrivs i Sociala medier är att ses som allmänna handlingar.

Som ansvarig för ett konto i de Sociala medierna på en förvaltning ingår det att:

1. Moderera sidan i det sociala mediet, avlägsna reklam, sekretessbelagt material och material som är kränkande eller bryter mot lagen*. Sådant ska skyndsamt avpubliceras eller raderas. Innan radering måste innehållet av meddelandet samt information om dess avsändare sparas. Såväl avpublicerat som raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar.

2. Besvara inkomna förfrågningar, synpunkter eller vidarebefordra dem till ansvarig person inom förvaltningen samt se till att de besvaras. Då det sociala mediet är ett snabbare medium än e-post eller brev bör ett inlägg i ett socialt medium vara besvarat inom max två arbetsdagar.

3. Diarieföra privata meddelanden och inkomna kommentarer i det sociala mediet som kräver handläggning utöver enbart besvarande. Exempelvis inlägg enligt punkt 1 eller inlägg som behöver besvaras av annan förvaltning. Fram tills dokumenthanteringsplan är reviderad ska pdf:er av bloggar, twitter-inlägg eller facebook-sidor skrivas ut regelbundet och hållas ordnade med övriga projekthandlingar.

4. Om kontoret/enheten beslutar sig för att sluta arbeta i Sociala medier ansvara för att stänga ner kontot/kontona i det sociala mediet, samt meddela Informationskontoret detta.

5. Om handläggare med ansvar för sidan slutar, åker på semester eller på annat sätt är borta en längre tid från sin arbetsplats ansvara för att ordna så att någon annan utför de uppgifter som måste utföras på sidan. Om handläggaren av något skäl förhindras att göra detta, faller det på ansvarig enhetschef alternativt förvaltningschefen att se till så att arbetsuppgifterna utförs.

6. Informera användarna på sidan i det sociala mediet om att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra och att deras personuppgifter kommer att behandlas i enlighet med personuppgiftslagen.

* Exempel på sådant material är synpunkter som innehåller:

- förtal, uppvigling, personliga angrepp eller förolämpningar.
- hets mot folkgrupp och sexistiska yttranden
- olaga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott
- upphovsrättsintrång

Profilen - tydlig avsändare

Det är ett begränsat antal människor som har tillåtelse att uttala sig i kommunens namn. Om beslut fattas om att kommunövergripande konton ska skapas så är det enbart Informationskontoret som kommer att ha inloggningsuppgifter dit. Det är också Informationskontoret som blir ansvariga i enlighet med tidigare nämnda punkter för kommungemensamma konton i Sociala medier.

Enbart de som har fått tillåtelse av sin förvaltningschef har rätt att utnyttja Sociala medier i sin yrkesutövning.

Konton i Sociala medier sätts upp i samråd med Informationskontoret. Här är det viktigt att reglerna om klarspråk följs och att sidan i högsta möjliga mån uppfyller den grafiska profilen. Kommunvapnet och kommunens hemsidaadress ska vara synliga någonstans på sidan så att avsändaren hela tiden är tydlig för läsaren.

Den som arbetar i Sociala medier måste alltid vara medveten om att det görs som representant för kommunen. Det är alltså nödvändigt att tänka på lämpligheten i det som skrivs.

Informationskontoret ansvarar för att på en gemensam sida samla alla sidor i de sociala medierna under en gemensam sida på www.bollnas.se.

Det är inte tillåtet att använda sin privata profil i Sociala medier på arbetsplatsen eller i sin tjänsteroll. Detta är viktigt då en medborgare alltid ska kunna vara säker på vem som är avsändare till ett meddelande: kommunen eller individen. Om ett privat Facebook-konto används för att kommunicera med en person ska det vara tydligt att det görs som privatperson och inte som befattningshavare. Anställdas användning av Sociala medier på sin fritid regleras inte av det här dokumentet förutom såtillvida att det inte är tillåtet att sprida sekretessbelagda handlingar i Sociala medier.

Rekommendationen för förtroendevalda är att de alltid ska vara tydliga att de uttalar sig som politiker och inte i kommunens namn. Om kommunen länkar till förtroendevaldas bloggar ska det klargöras att det inte är kommunens åsikter som uttrycks.

Gallring/etik/allmän handling/arkivering

Allmänheten har rätt att ta del av allmänna handlingar som är offentliga. De inlägg som kommunen gör i Sociala medier och som utomstående gör i dialog med kommunen blir allmänna handlingar. Kommunen ska veta vilka handlingar som är allmänna i Sociala medier som de är aktiva i, ha en beskrivning av handlingarna tillgänglig och ge allmänheten möjlighet att själv söka bland handlingarna.

Allmänna handlingar som är offentliga ska kunna visas upp och lämnas ut som utskrift. Utlämnande kan i många fall även ske elektroniskt i vart fall om de inte innehåller personuppgifter. Allmänna handlingar behöver inte diarieföras, det räcker med att de hålls ordnade så att det framgår om de upprättats av kommunen eller inkommit från någon annan och när det har skett. Det kan ske direkt i det sociala mediet, genom att skrivas ut eller via länkning eller motsvarande sparas i elektronisk form i ett annat medium hos kommunen.

Inlägg på det sociala mediet bör arkiveras för att bevaras för framtiden. De kan ske genom att föra över inläggen till ett e-arkiv. Om flödet av inlägg inte är för stort kan det räcka med att göra en skärmdump eller göra utskrift av inläggen.

Gällande gallring gäller arkivlagen, fullmäktiges arkivreglemente samt de eventuella beslut som fattats i kommunen.

Kommunstyrelseförvaltningen

Leopold Stoltz
Kommunchef