

# Retningslinjer for bruk av SOSIALE MEDIA i Sel kommune



Disse retningslinjene skal hjelpe virksomhetene, avdelinger, tjenester, den enkelte ansatte samt politikere i Sel kommune til å ta stilling til om en skal benytte sosiale medier og hvordan en bør opptre i bruken av dem.

## Hva er sosiale medier?

Sosiale medier er en arbeidsmåte og kommunikasjonsform. Nettsamfunn og nettaktivitet basert på brukerskapt innhold, gjør det mulig å dele informasjon, videreutvikle egne og andres ideer, og innhente kunnskap på en ny måte. Sosiale medier er altså nettbasert interaksjon og kommunikasjon mellom to eller flere mennesker. Eksempler på sosiale medier kan være Facebook, MySpace, Flickr, Twitter, LinkedIn, YouTube, Wikipedia, blogger m.m. (*difi – veileder for sosiale medier for forvaltningen*)

"Sosiale medier er media som, ved hjelp av internett eller webbasert teknologi, åpner for interaksjon mellom to eller flere mennesker." (*Wikipedia*)

Sosiale medier supplerer og kan ikke erstatte andre tradisjonelle kommunikasjonskanaler. Sel kommune plikter å sørge for at all informasjon er tilgjengelig på universelt utforma plattformer, som eksempel nettsiden vår. Dersom man bruker sosiale medier som informasjonskanal, må man vise til informasjon som er publisert og tilgjengelig på nettsider eller andre tilgjengelige former.

## Hvorfor skal Sel kommune bruke sosiale medier?

De fleste eksisterende sosiale medier er gratis og brukervennlige. Noen av dem, som facebook, youtube og twitter er mer kjente og etablerte enn andre. Når sosiale medier brukes riktig, kan de være effektive virkemidler som krever relativt liten ressursinnsats.

Ved bruk av sosiale medier kan vi gjennom dialog og toveis kommunikasjon raskere fange opp problemstillinger vi ønsker å ta tak i. Det er enkelt å spre positiv informasjon om Sel kommune siden publikum kan sende ting av interesse videre til andre. Det er også enkelt å varsle om ulike ting som kan være nyttig for brukere å få rask informasjon om, som eksempel brudd på vannforsyning etc. Gjennom bruk av sosiale medier vil vi komme tettere på innbyggerne og andre som er interessert i Sel kommune. Sosiale medier er effektive kanaler for informasjonsspredning.

## Eksempel på områder vi kan benytte oss sosiale medier til kommunikasjon:

- Som en del av nyhets- og informasjonsformidlingen
- I prosjekter
- Som en del av kommunikasjonen med klart definerte og/eller avgrensede målgrupper
- Som forum for debatt med innbyggerne
- I omdømmearbeide

Sosiale medier egner seg derimot svært dårlig til saksbehandling og personlig oppfølging av brukere. Et tiltak som krever arkiv- og journalføringsrutiner, hører ikke hjemme i de sosiale mediene.

Strategisk bruk av sosiale medier krever kunnskap om mediene og innsikt i egen virksomhet. Virksomheter som ønsker å benytte sosiale medier som informasjons- og kommunikasjonskanal må vurdere utfordringene og mulighetene som ligger i bruken av sosiale medier, blant annet:

- Hva er formålet med å benytte sosiale medier?
- Hvem er målgruppen?
- Hva er budskapet eller budskapene?
- Skal vi bruke sosiale medier til krisekommunikasjon?
- Hvilket sosialt medium passer best for oss? – Hvor treffer vi flest av de vi ønsker å nå?
- Hvilken grad av brukervedvirkning, dialog og involvering ønsker vi?
- Blir personvern og informasjonssikkerhet tilstrekkelig ivaretatt?
- Er forvaltningspolitiske føringer og regelverk fulgt?
- Har vi mulighet til å følge opp sidene vi oppretter? – det forventes raske svar i de sosiale mediene, gjerne samme dag.

## **Hvordan bruker Sel kommune sosiale medier i dag?**

Per juni 2011, har Sel kommune tre aktive facebookprofiler. Dette er en for Sel kommune, en for Otta kulturhus og en for Sel frivilligsentral. Webredaktøren har hovedansvaret for Sel kommune sin profil, mens kulturavdelingen har ansvaret for Otta kulturhus. Sel frivilligsentral har ansvaret for sin egen side. Det er viktig at selv om noen har hovedansvaret må flere ha tilgang til å legge ut stoff på de ulike profilene. Det er ikke ønskelig å delta i de sosiale mediene med sider som ikke oppdateres.

Det er viktig at informasjon som spres via sosiale medier også er å finne på universelt utforma plattformer, som egne nettsider. Det er mange som ikke har kontoer i de ulike sosiale mediene, og disse skal ha samme mulighet til å innhente informasjon.

Sel kommune vil evaluere dagens bruk av sosiale medier og vurdere mer bruk av sosiale medier på sikt.

## **Sosiale medier i virksomhetene i Sel kommune**

Virksomhetene kan opprette profiler på sosiale medier på vegne av kommunen når det foreligger behov utenom Sel kommunes generelle aktivitet.

Virksomhetene må varsle om bruken av sosiale medier til administrasjonen.

Virksomhetene er selv ansvarlige for innhold, funksjonalitet, teknikk, overholdelse av lov- og avtaleverk samt dialog og oppfølging av profilene.

Virksomhetene må evaluere bruken av sosiale medier etter en tid, og vurdere bruken videre.

## **Retningslinjer for ansatte og politikernes bruk av sosiale medier**

Som arbeidsgiver synes Sel kommune selvsagt at det er greit at ansatte er aktiv på de sosiale mediene. Men det er viktig og ønskelig at ansatte også er gode representanter og ambassadører for kommunen når de ikke er på jobb. Du må gjerne omtale Sel kommune, men ikke utgi deg for å være representant for Sel kommune når du er aktiv som privatperson. Sel kommunes omdømme avhenger også av at du som privatperson gjør andre oppmerksom på hvilken rolle du til enhver tid har. Som ansatt i Sel kommune bidrar du til hvordan innbyggerne i Sel oppfatter kommunen, også utenom arbeidstid.

**NB: Privat bruk av sosiale medier i arbeidstiden skal ikke forekomme.**

### ***Huskeliste for ansatte og politikeres bruk av sosiale medier***

**Husk** at grensen mellom når du er ansatt/politiker i Sel kommune og når du er privatperson noen ganger kan være vanskelig å se. Vær derfor tydelig på at du deltar som privatperson og ikke som en representant for Sel kommune der det kan være fare for misforståelse.

**Husk** å ikke kommentere eller publisere informasjon du har fått som ansatt/politiker i Sel kommune som enten er taushetsbelagt, kommer innunder forvaltningsloven, er av personvern hensyn, unntatt offentlighet eller en del av en pågående saksbehandling, når du deltar som privatperson.

**Husk** å ikke benytte e-postadressen til jobben som kontakt e-post til dine private profiler, eller å knytte din private profil til kommunen.

**Husk** å reflektere etisk rundt rollene dine og hvordan du kan oppfattes. Sel kommune har egne etiske retningslinjer.

**Husk** at alle dine innlegg på sosiale medier er å betrakte som offentlige og tilgjengelig for alle, og vær derfor varsom med hva du kommenterer og skriver. Ta alltid høyde for at dine innlegg også må kunne gjentas ansikt til ansikt og at du må stå inne for dem.

**Husk** at alt du publiserer av tekst, bilder, video m.m. skal være i henhold til "*Lov om opphavsrett til åndsverk m.v. (åndsverkloven)*", og at du skal verne om opphavsretten. Det betyr at du ikke skal publisere noe du ikke selv eier, eller ikke har fått tillatelse til å publisere.

**Husk** at personer som avbildes eller filmes skal alltid spørres om samtykke. I situasjoner der det tas bilder av mange mennesker samtidig, vil det ikke alltid være mulig å innhente samtykke fra hver enkelt. I slike sammenhenger skal vi prioritere å kontakte dem som er mest gjenkjennelige på bildene. Det er ikke alle som liker at det finnes bilder av dem på Internett, og spesielt ikke dersom bildene på noen måte kan være støtende. Vær ekstra forsiktig med å legge ut bilder av andre sine barn, selv om det er du som har tatt bildet betyr ikke det at du har rett til å publisere det.

**Reflekter** over om du skal ha kontakt med elever/foreldre/brukere/pårørende i sosiale medier som for eksempel Facebook eller MSN. Det er greit å si nei til kontakt dersom dette kan føre til vanskelige situasjoner. Husk at du selv bestemmer over hvem du skal ha kontakt med i de sosiale mediene.

**Dersom** du publiserer, omtaler eller kommenterer innhold som er relatert til din jobb i kommunen, skal du være tydelig på at disse innleggene er dine egne og ikke nødvendigvis representerer Sel kommunes syn eller politikk.

**Når du representerer Sel kommune via sosiale medier skal du også følge disse retningslinjene:**

***Du skal opptre behersket og høflig.*** Et av formålene med sosiale medier er å skape dialog, og folk vil ikke alltid være enige. Når du blir konfrontert med uenighet eller kritikk, er det viktig at du opptre behersket og høflig. Uttrykk dine synspunkter på en klar og logisk måte. Ikke oppsøk konflikter, og rett feil når nødvendig. Noen ganger er det best å ignorere en kommentar og ikke gi den unødvendig legitimitet gjennom å svare.

***Du skal alltid legge ut korrekt informasjon,*** linker, kilder m.m dersom du legger ut informasjon på vegne av Sel kommune.

***Du skal aldri*** foreta saksbehandling gjennom sosiale medier. Vær nøye med å henvise henvendelser som krever saksbehandling til ordinær postadresse for registrering i arkivet, og videre distribusjon til saksbehandler.

***Svar alltid*** ved faktafeil eller på spørsmål om kommunens tjenester eller tilbud. Svar også på positive kommentarer, si takk. Det er ikke nødvendig å svare på nøytrale kommentarer, men det er lov. Forsøk å svare på negative kommentarer.

***Politiske henvendelser*** skal alltid henvises til politisk nivå.

***Vurder*** om lenker og innlegg på profilene kan være virusrelatert. Sørg for å fjerne innlegg så raskt som mulig dersom det er mistanke om viruslenker.

***Dersom du ikke kan følge opp en profil*** etc. i ferie eller andre situasjoner, er det bedre at du stenger siden eller at det ikke blir fulgt opp. Gi da beskjed til brukere om at siden er stengt, og når den eventuelt åpner igjen.

***Skal det journalføres?*** Når det gjelder journalføring i sosiale medier er hovedprinsippet også her at det er innholdet som bestemmer hva som skal journalføres, ikke mediet. Journalføring må derfor vurderes ved hver enkelt henvendelse. Husk at det er viktig å henvise folk videre dersom det er snakk om noen form for saksbehandling.

***Du skal opptre i de sosiale mediene slik du ville gjort ute blant folk. Bruk sunn fornuft.***