



HANGON KAUPUNKI
HANGÖ STAD

Användarinstruktioner för sociala medier

2016 - 20

Informatören 5.7.2016

Ledningsgruppen 9.8.2016

Samarbetsorganen 31.8.2016

Stadsstyrelsen 5.9.2016

Stadsfullmäktige 13.9.2016



Användarinstruktioner för sociala medier för stadens personal och förtroendevalda

Sociala medier innebär att användarna själva skapar och sinsemellan delar innehåll i informationsnätverk, vilket möjliggör dialog mellan kommuninvånarna samt främjar stadens externa kommunikation och marknadsföring. De sociala medietjänsterna bör stöda stadens strategi och kommunikationsstrategi. Användningen av sociala medier bör betraktas som en del av kommunikationshelheten och kommunikationsplanen.

Hangö stad använder sociala medier för att **informera, engagera invånarna, skapa en gemenskapskänsla i staden och för att marknadsföra**. Staden använder sociala medier bland annat för följande behov:

- **informera om stadens verksamhet;** information om beslut, aktuella evenemang och nyheter från alla enheter (skilda evenemang och länkar från webbsidorna).
- **kundtjänst och rådgivning;** sociala medier är en viktig kundtjänstkanal.
- **aktiv diskussion och växelverkan;** vi bygger upp invånarnas gemenskapskänsla i vardagen och deltar i det aktuella offentliga samtalet.
- **marknadsföring;** vi berättar om nya tjänster och lyfter fram gamla. Vi bygger upp stadens image och förbättrar/upprätthåller Hangös rykte.
- **medierapportering;** positiva nyheter om Hangö synliggörs via stadens kanaler i sociala medier.

Stadens olika enheter kan skapa egna sidor ifall det finns ett klart behov och grundad anledning till det. Med informatören kommer man överens om att öppna nya sidor i sociala medier (och uppdaterar informationen om sidorna på stadens webbplats www.hanko.fi/some). När du öppnar nya sidor, överväg vilken målgrupps behov detta betjänar samt vilka egna målsättningar som gynnas. Exempel på olika sociala medier är Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, bloggar med flera.

Stadens personal och förtroendevalda ges följande instruktioner för sin närvaro i sociala medier:

1. Då arbetsärenden diskuteras på nätet ska arbetstagaren uppträda under eget namn och företräda Hangö stad professionellt. Var aktiv, öppen och behandla varandra med respekt. **Tänk på hur ditt agerande i sociala medier påverkar din trovärdighet som arbetstagare/förtroendevald i Hangö stad.** Du kan inte själv välja ifall du i andras ögon uppträder som stadens arbetstagare/förtroendevalda eller som privatperson.
2. Enligt arbetsavtalslagen (3 kap 1§, 2 mening) har arbetstagaren en allmän **lojalitetsplikt gentemot sin arbetsgivare** och arbetstagaren ska därmed undvika att agera på ett sätt som står i strid med förväntat beteende av arbetstagaren.



Arbetskamraterna och arbetsgivaren har rätt att förvänta sig lojalitet från dig också i sociala medier. Var och en är också skyldig att agera i enlighet med ***gott omdöme och på ett sakligt sätt med respekt för de värderingar som staden står för***. Stadens interna angelägenheter förblir interna.

3. Det rekommenderas att arbetstagarna använder sociala medier för att **sköta sina arbetsuppgifter och utveckla sitt eget arbete**. Användning av sociala medier på arbetstid är **tillåtet för ändamål som hör till arbetet**. Privat användning av sociala medier bör inte ske under arbetstid.
4. Beakta **upphovsrättslagen** då du citerar material som producerats av andra. För att publicera material på sociala medier måste man ha användarrättigheter. Ladda inte upp bilder utan lov.
5. Beakta principerna om **skydd för privatlivet** gällande uppgifter om andra personer. **Principer gällande tystnadsplikt** är särskilt viktiga i sociala medier. Meddelanden som läggs ut på Facebook och i andra sociala medier får inte innehålla information om en annan persons privatliv, anklagelser mot andra diskussionsdeltagare, svordomar, nedlåtande tillmälen eller rasistiska, religiöst och politiskt kränkande ståndpunkter eller uppmaningar till brott.
6. **De som administrerar en social mediekanal följer med diskussionen och svarar på frågor och kommentarer samt går igenom de meddelanden som lyfts upp på sidan.** Det hör till Facebooks natur att kommentarer inte granskas i förväg. Kritiska och konstruktiva kommentarer samt utvecklingsförslag är välkomna. Osakliga meddelanden och meddelanden som innehåller namn tas bort i efterhand. Man behöver inte informera om att ett meddelande tagits bort.

Det gäller att **reagera snabbt**. Ett svar som skrivits så snabbt som möjligt i konstruktiv ton tar udden av kritiken – behandla saken öppet och ödmjukt *utan att provoceras*. Enheterna reserverar tillräckliga resurser för en fortlöpande aktivitet i sociala medier. T.ex. Facebook och Twitter ska man uppdatera **regelbundet (flera gånger i veckan)** och **på båda språken**.

7. Hela organisationen förbinder sig till de sociala medierna. Bland annat bör experter vara redo att svara på frågor och kommentarer från kommuninvånarna ifall detta ingår i deras arbetsuppgifter. **Hangö stads officiella Facebook-sida (Hangon kaupunki – Hangö stad)** upprätthålls av informatören och andra administratörer enligt överenskommelse med informatören. Informatören ger användarrättigheter åt dem som ska administrera sidan.
8. Innehållet kan spridas långt, snabbt och oåterkalleligt. Om du tvekar, publicera inte. Vid all informationsspridning ska man **tänka på dataskydd och -säkerhet, upphovs- och användarrätt, skydd för privatlivet, skydd av personuppgifter samt på stadens rykte**.



Minneslista för alla administratörer av sociala medier/i samtliga sociala mediekkanaler

- Svara snabbt (visa att du är närvarande, sociala medier lever och väntar på respons i realtid). Allmän svarstid är vardagar kl. 8-16.
- Försäkra dig om att alla uppgifter är korrekta innan du publicerar – man måste kunna lita på informationen.
- Bortförklara inte, undvik inte, ljug inte – om du gjort något fel, så erkänn det i tid!
- Använd ett gott allmänspråk – glöm högravande och tungt tjänstemannaspråk.
- Ta bort osakliga kommentarer ögonblickligen. Granska också att innehållet är aktuellt – ta bort föråldrat innehåll.
- Visa uppskattning för frågeställaren/motparten – han/hon är intresserad av er och behöver svar.
- Dela med dig av din expertis, inte dina åsikter. Och framför allt, **uppför dig väl!**

Frågor?

Om du funderar på något angående sociala medier, ta kontakt med informatör Nina Näsänen (tel. 019 220 3211 / nina.nasanen@hanko.fi).

Syftet med dessa instruktioner är att uppmuntra personalen och de förtroendevalda att använda sociala medier med en **positiv inställning** och därmed förbättra/upprätthålla stadens rykte samt skapa en positiv bild av Hangö stad.

Dessa instruktioner behandlas av stadens ledningsgrupp och samarbetsorgan. Instruktionerna godkänns av stadsstyrelsen och stadsfullmäktige.