

Datum 15 juni 2011

Riktlinjer för användning av sociala medier

Riktlinjer för användning av sociala medier

Inledning

Utmärkande för sociala medier är att innehållet på olika sätt genereras av användarna själva. Det skapar möjligheter till dialog och ökad dynamik, men samtidigt gör interaktiviteten att sociala medier kräver tillsyn på ett annat sätt än en traditionell webbsida.

Den gällande kommunikationspolicyn för Region Gotland (Gotlands kommun) slår fast att de övergripande målen för kommunikationen är öppenhet och tillgänglighet för alla individer oavsett förutsättningar. Att öka möjligheterna till dialog med medborgare och mellan medarbetare lyfts också fram som en prioriterad kommunikationsfråga. På båda dessa områden kan sociala medier spela en stor roll.

De här riktlinjerna ska fungera som ett stöd för den som använder sociala medier i tjänsten, som en del av Region Gotlands kommunikation. Målet är att denna kommunikation ska bedrivas på ett trovärdigt sätt och i enlighet med lagar och regler. Ett avsnitt berör också medarbetarnas privata användning av sociala medier, i den mån denna rör arbetet.

Detta dokument är avsiktligt kortfattat för att vara lätt att använda och att hitta i. För den som önskar fördjupning kring handlingsoffentlighetens räckvidd och hur personuppgifter får behandlas i sociala medier rekommenderas de riktlinjer som tagits fram av Sveriges kommuner och landsting, SKL, respektive Datainspektionen.

Lagar och regler

Flera olika lagar reglerar kommunikationen via sociala medier. De viktigaste är tryckfrihetsförordningen (1949:105), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), personuppgiftslagen (1998:204), lagen om elektroniska anslagstavlor (1998:112) samt förvaltningslagens (1986:223) bestämmelser om myndigheters serviceskyldighet.

Vem?

För att en medarbetare i Region Gotland ska få skapa konton och/eller använda sociala medier i tjänsten ska det finnas ett uppdrag från förvaltningschefen. Utan ett uppdrag räknas inte sidan som en officiell kanal för Region Gotlands kommunikation.

Det ska tydligt framgå att avsändaren är Region Gotland, och i relevanta fall vilken del av regionens verksamhet sidan representerar.

Undvik att använda privata profiler i tjänsten. Det är viktigt att inte blanda det privata med det professionella – användare ska aldrig behöva tveka om att den de kommunicerar med gör det i sin roll inom Region Gotland.

Region Gotlands grafiska profil existerar just för att skapa tydlighet genom ett enhetligt formspråk. Den grafiska profilen ska tillämpas i så hög utsträckning som det är möjligt i den kanal som används. Vissa sociala medier ger dock begränsade möjligheter att själv påverka utseendet och därmed anpassningen till den grafiska profilen..

Hur?

Den som sköter ett konto i de sociala medierna ansvarar för att:

- Övervaka och moderera kanalen/sidan. Region Gotland är juridiskt ansvarig för allt som skrivs på sidan och det är därför viktigt att olämpligt eller olagligt material omedelbart avlägsnas. Avpublicerat eller raderat material måste sparas och registreras. Sekretessbelagda uppgifter, integritetskränkande personuppgifter, förtal, förolämpningar, hets mot folkgrupp eller upphovsrättsskyddat material är exempel på olagliga publiceringar. Även reklam ska avpubliceras, men behöver inte sparas och registreras.
- Hantera inkomna synpunkter och frågor. Frågor som inkommer via sociala medier besvaras lämpligen på samma plats, och eftersom sociala medier präglas av snabbhet bör det ske skyndsamt.
- Registrera inlägg. Detta krävs inte generellt men om ett inlägg tillför ett ärende något, eller ger upphov till ett nytt ärende, ska det diarieföras och sparas. Detsamma gäller material som avpubliceras (se punkt 1).
- Se till att en ersättare tar vid under ledighet eller annan frånvaro. Sociala medier kräver daglig tillsyn.

Samlad förteckning över kanaler

För att göra det möjligt att överblicka regionens kommunikation i sociala medier upprättas en samlad förteckning över alla Region Gotlands kanaler. Kanaler och namngivna administratörer ska anmälas till ledningskontorets informationsstab, som uppdaterar förteckningen på gotland.se och på regionens centrala Facebook-sida.

Privat användning av sociala medier

Yttrandefrihet gäller på sociala medier. Meddelarskyddet, som ger rätt att vidarebefordra vissa sekretessbelagda uppgifter för publicering i grundlagsskyddat massmedium, gäller däremot inte för sociala medier. Det kan tilläggas att tystnadsplikten inom bland annat vård eller socialtjänst måste tolkas mycket strikt i öppna sociala medier som exempelvis Facebook. På en ö som Gotland behövs inte många detaljer förrän även anonymiserade uppgifter kan kopplas till en person.

I diskussioner som tangerar arbetet är det viktigt att vara tydlig med att man inte uttalar sig i sin yrkesroll, utan som privatperson. Endast den som har ett uttryckligt uppdrag får representera Region Gotland i sociala medier.