

# VEILEDER FOR BRUK AV SOSIALE MEDIER

Vedtatt av AMU i Moskenes kommune (arbeidsmiljøutvalget) 14.12.2015

## 1. Felles grunnlag for bruk av sosiale medier

Enten man opptretr på vegne av sin arbeidsplass i kommunen eller som privatperson, er det viktig å være bevisst hva man bør og ikke bør gjøre via sosiale medier. Især må man være varsom ved sensitive og taushetsbelagte temaer. De nye kanalene skal ikke benyttes til noen form for saksbehandling eller erstatte bruk av ordinære kommunikasjonskanaler med brukere av kommunale tjenester, så som kontakt med elever, foreldre, brukere, pasienter etc.

**Hva er sosiale medier?** Sosiale medier er en arbeidsmåte og en kommunikasjonsform. Bruk av sosiale medier er vel så mye en endret måte å tenke og jobbe på, som en ny kommunikasjonskanal. De skiller seg fra tradisjonelle medier som er avsenderkontrollert, ved å være mer uformelle og brukerstyrte. Ulike sosiale medier kan ha forskjellige funksjoner. De mest brukte kanalene er Facebook, Twitter, YouTube, ulike blogger og nettsamfunn.

### **Hva egner sosiale medier seg til og hva skal de ikke brukes til?**

*Avgrensede aktiviteter:* Sosiale medier er svært åpne og informasjon sprer seg raskere og med større effekt enn mange forutser. De nye mediekanalene byr derfor på en rekke interessante, nye måter å kommunisere på, især ved *kampanjer, prosjekter, arrangementer, PR* og liknende avgrensede formål og aktiviteter. Ungdom og enkelte andre spesifikke målgrupper kan i enkelte sammenheng lettere nå gjennom sosiale medier enn f.eks. vanlige nettsider.

*Ingen kanal for saksbehandling:* All formell kommunikasjon til og fra kommunen skal følge vanlige saksbehandlingsrutiner og ordinære, formelle formidlingskanaler. Man skal derfor ikke bruke sosiale medier til å behandle, svare eller kommentere enkeltsaker. Skolene skal for eksempel fortsatt bruke «It's learning» som kanal for dialog med foreldre og elever, på lik linje som andre tjenesteområder må bruke e-post, sms, telefon, brev, etc. for å kommunisere med sine brukere.

*Erstatter ikke hjemmesider:* Sosiale medier egner seg heller *ikke* (i hvert fall foreløpig) til faktainformasjon om kommunens virksomhet, tjenestetilbud eller vanlig nyhetsformidling.

### **Vær bevisst formål, ansvar og funksjon**

Før sosiale medier tas i bruk bør man kjenne godt til hva sosiale medier er og vurdere bl.a.:

- formålet med å ta i bruk nye kanaler og hvilke kanaler som egner seg til hva
- om rådmannen gir tillatelse til å bruke sosiale medier til det formålet man planlegger
- om de ulike reglementene for ansatte i kommunen gir rom for denne form for kommunikasjon
- hvilke fullmakts- og ressursrammer som må avsettes
- hvem som skal følge opp hva og hvor ofte for å svare på vegne av kommunen
- hvordan man presenterer seg, bygger opp en profil/konto med funksjonell nettarkitektur

### **Lojalitet, informasjons- og taushetsplikt, lovverk og retningslinjer.**

Offentlig ansattes arbeidsforhold er regulert gjennom bl.a. offentlighetsloven, forvaltningsloven, arbeidsmiljøloven, arkivloven, personopplysningsloven m.fl. Kommunelovens § 4 pålegger kommunene å være åpne og å informere om sin virksomhet. Internt i kommunen finnes regler og retningslinjer for hvem som kan kommunisere om hva i åpne fora på vegne av kommunen.

## 2. Bruk av sosiale medier på vegne av kommunen

Hvordan bør man opptre i sosiale medier eller uttale seg der hvor en profil, blogg, gruppe eller lignende representerer kommunen eller din arbeidsplass?

### **Rådmannen er formelt ansvarlig for alt innhold på nettet som representerer kommunen**

Opprettelse av alle former for offisielle kommunale profiler og kontoer innen sosiale medier, med målsetting om å representere Moskenes kommune som sådan eller kommunale tjenesteområder, virksomheter eller arbeidssteder, skal godkjennes av rådmannen.

**Hvem uttaler seg?** I de fleste tilfeller er det kommunens ledere, eller den de har delegert myndighet til, som besvarer innlegg på vegne av kommunen. I vanskelige saker styres kommunikasjonen normalt sett av kommunens administrative ledelse. Ved kriser skal all informasjonsaktivitet samordnes av ordfører og krise-/beredskapsleder. De avgjør også hvilke kanaler som skal benyttes til dialog med omverdenen og til hvilke tidspunkt ulike kanaler skal tas i bruk. I slike tilfeller har medarbeidere ikke anledning til å gi egne kommentarer utover kommunens offisielle budskap.

### **Hva må konkret avklares før sosiale medier tas i bruk?**

#### • *Formål:*

- hvorfor vil dere ta sosiale medier i bruk,
- hvilke målgrupper ønsker man å nå og hvilke mediekanaler egner seg for dette,
- hvordan vil man bli oppfattet, hvilke typer saker skal fokuseres, hvilke avgrensninger skal defineres for bruken av mediekanalen som for eksempel hva man ønsker å oppnå og hva man ikke vil ha.

#### • *Oppdater nettsider:*

- Sørg for å ha gode, oppdaterte hjemmesider, fordi bruken av disse øker.

#### • *Vær forberedt:*

- Sjekk rykteflom og hvilke omdømme og status fagfeltet allerede har ute på nettet, slik at dere kan være best mulig forberedt på ulike typer innspill, både på godt og vondt!

### **Holdninger og adferd**

- Gjør det tydelig at du og profilsiden/kontoen representerer Moskenes kommune og oppgi alltid fulle fakta som navn på instans, personnavn, tittel, e-post, hjemmeside etc.
- Vis respekt, høflighet, åpenhet, vennlighet og vær positiv, sannferdig og troverdig!
- Rett opp faktafeil snarest mulig. Unngå syning!
- Tenk gjennom mulige konsekvenser før noe publiseres.

### **Slik bør du svare**

- Vær brukerorientert, åpen, ærlig og "snakk" i en vennlig og nøytral tone.
- Alle innlegg der det forventes svar skal snarest besvares. Svar alltid når et innlegg inneholder faktafeil eller når innlegget kommer fra en misfornøyd innbygger eller annen bruker. Kort reaksjonstid før svar gis reduserer risikoen for at negative og feilaktige innlegg spres.
- Hold deg til fakta. Vær påpasselig med å gi et riktig bilde av saken. Gi all nødvendig informasjon, men heller ikke mer. Link gjerne saken til mer detaljert informasjon, f.eks på kommunens nettsider.

### **Temaer du ikke kommenterer**

- Sensitive opplysninger skal ikke kommenteres. Innlegg om slike tema skal slettes.
- Ikke kommenter rykter og spekulasjoner, kun velkjent informasjon og fakta.
- Ikke snakk nedlatende om andre kommuner eller samarbeidspartnere.
- Normalt kommenteres ikke omorganiseringer, økonomi, budsjett osv. I stedet bør det i slike saker vises til offisielle uttalelser fra kommunens administrative og politiske ledelse.
- Intern informasjon er intern, - også f.eks. saker på kommunens intranett og fra interne møter. Er du tvil så sjekk med nærmeste leder.

### 3. Privat bruk av sosiale medier

Arbeider du direkte med elever, pasienter, foreldre, pårørende eller i andre liknende direkte relasjoner med brukere av kommunale tjenester, bør det ut fra bl.a. taushetsplikt og lojalitetshensyn utvises stor aktsomhet når sosiale medier benyttes i privat sammenheng. Bruk ikke sosiale medier til kommunikasjon om formelle saksforhold som har med jobben å gjøre! Til dette skal vanlige, godkjente formidlingskanaler benyttes!

**Vanskelig å skille mellom privat bruk og bruk i jobbsammenheng** Det kan være vanskelig å skille mellom privat og profesjonell rolle ute i åpne fora. Dette fordi jobb- og privatidentitet ofte er tett sammenvevd. Ikke minst blir man ofte identifisert med den jobben man har. Det er derfor ikke alltid nok å si at man uttaler seg som privatperson dersom uttalelsene tolkes i lys av din profesjonelle rolle. Som ansatt må man følgelig være svært bevisst taushetsbelagte emner, lojalitetsplikt overfor arbeidsgiver og kolleger, samt krav om å følge vanlig tjenestevei og aktuelle reglement og retningslinjer for kommunalt ansatte. De ansattes ytringsrett og varslingsrett gjelder selvfølgelig fullt ut, men må ivaretas ut fra godkjente prosedyrer, reglement og formidlingskanaler.

**Noen tips og råd** I sammenhenger der du uttaler deg som privatperson ut fra en privat profil, blogg, gruppe eller lignende, anbefales følgende:

- **Bruk din private e-postadresse** som kontaktinformasjon
- **Presiser at du fremmer meninger som privatperson** Selv om du legger inn kommentarer på din private nettside eller profil, vil mange likevel lese dette som om du uttaler deg som fagperson. Når du deltar i den offentlige debatten i sosiale medier, bør du understreke at du fremmer dine meninger som *privatperson*. Dette gjelder spesielt for medarbeidere som ofte uttaler seg i offisielle sammenhenger.
- **Vis respekt og høflighet.** Kjenn godt til vanlige kutyme og bruksregler for mediekanaalen.
- **Tenk deg nøye om før** du omtaler forhold ved arbeidsplassen, noe om kolleger, ledere, folkevalgte, brukere av kommunale tjenester eller tilsvarende. Utvis lojalitet! Husk at det du uttrykker via sosiale medier leses og oppfattes av mange og lagres på nett "for alltid".
- **Gå tjenestevei.** Blir du gjort kjent med kritikkverdige forhold, bør du ta opp dette internt blant annet ved å forholde deg til varslingsrutiner ut fra HMS-håndboka, arbeidsreglement, etiske regler, retningslinjer for informasjonssikkerhet og øvrige reglement for kommunalt ansatte.
- **Funksjonene 'venn' og 'liker'**  
*Venn:* Tenk nøye gjennom hvem du er i kraft av din arbeidsrolle når du legger til noen privat som "venn" i sosiale medier, f.eks. på Facebook. Det kan oppstå uheldige relasjoner og situasjoner ved at for eksempel lærere legger til elever eller deres foresatte som "venn". Det samme gjelder for ansatte i barnehager i forhold til barnas foreldre, og for andre medarbeidere som jobber direkte mot brukere/klienter og deres pårørende. Vær derfor meget bevisst din private bruk av sosiale medier og utvis varsomhet i forhold til din yrkesrolle!  
*Liker:* Vær av samme grunner varsomme med å bruke funksjonen "liker", da dette i noen sammenhenger kan oppfattes som generell støtte til mer enn det du mente å gi støtte til.
- **Lær deg gjerne å bruke sosiale mediekanaaler!** - *Bruk skjønn, sunn fornuft og nettvett!*