



Sunndal kommune på sosiale medier - strategi og retningslinjer

Kommentar til versjon
Godkjent av rådmannens ledergruppe i møte 12.04.12

Hva er sosiale medier

Sosiale medier er brukerstyrte nettsamfunn og verktøy for informasjonsspredning, kommunikasjon og samarbeid. De mest kjente kanalene er Facebook, Twitter og YouTube.

Hvorfor bruke sosiale medier

Sunndal kommune ønsker å være tilstede på arenaer der brukerne og interessentene våre er. For å gi service, informere og kommunisere. Riktig bruk av sosiale medier vil også øke synligheten vår, og gjøre flere klar over tjenestetilbudene våre.

Før sosiale medier tas i bruk

Stadig flere tjenester ønsker å ta i bruk sosiale medier. Oppretting av nye kanaler og kontoer skal godkjennes av tjenesteleder.

Følgende punkter må vurderes:

- Mål, målgruppe
- Ansvarsforhold
- Oppfølging. Sørg for å ha tid til å følge opp.
- Strategi for hvordan informasjon skal deles. Korte og hyppige meldinger er bedre enn lange og sjeldne.

Planlegg og tenk langsiktig.

Søk råd hos andre og lær av andres erfaringer.

Informere brukerne

På alle kanaler Sunndal kommune er aktive på i sosiale medier skal det gis tydelig informasjon om hensikten med og premissene for siden/tjenesten.

Vurder følgende informasjon:

- kort presentasjon av siden/tjenesten
- siden/tjenesten er en ekstra informasjonskanal
- hvem som ivaretar siden/tjenesten, evt. kontaktinfo
- når siden/tjenesten er "betjent" eller det kan forventes svar på henvendelser/spørsmål/kommentarer
- det vil ikke drives saksbehandling eller arkivering i henhold til arkivloven og forvaltningsloven
- upassende innlegg/produktreklame, eller innlegg som ikke har noe med Sunndal kommune/tjenesten å gjøre kan bli slettet
- opplysninger som strider med personvernloven blir slettet

Retningslinjer for bruk av sosiale media når man har mandat til å opptre på vegne av Sunndal kommune

1. Vær bevisst og tydelig på hvilken rolle du har.
2. Ikke legg ut arbeidsrelaterte opplysninger som kan misbrukes. Vær spesielt oppmerksom på taushetsplikten og sensitive opplysninger.
3. Bland ikke inn personlige kommentarer og synspunkter, men bruk gjerne en personlig tone når du skriver.
4. Kommunens etiske retningslinjer gjelder.

5. Kritikkverdige forhold SKAL tas opp tjenestevei.
6. Svar raskt, helst samme dag som et spørsmål eller innlegg er postet. Det reduserer risikoen for at feil og misforståelser får spre seg i mediet.
7. Det skal IKKE drives saksbehandling på sosiale medier. Saksspesifikke spørsmål henvises til rette instanser ved å oppgi kontaktinformasjon/e-postadresse.
8. Du skal ikke kommunisere om krisesituasjoner (brann, ulykker ol.), med mindre du får tydelig beskjed om det fra kriseledelsen.

Generelle råd til ansatte og politikere i Sunndal kommune til det å delta i sosiale medier

1. Vær troverdig

Opptre ærlig, nøyaktig og med åpenhet.

2. Vær konsekvent

Oppmuntre til konstruktiv kritikk og diskusjoner. Vær imøtekommende, ærlig og profesjonell til enhver tid.

3. Vær lydhør og del

Når du mottar verdifull kunnskap, kompetanse og innsikt, del den der det passer.

4. Vær en ambassadør for virksomheten

Du er en ambassadør for organisasjonen, og vil bli oppfattet slik av omgivelsene. Vær derfor åpen om din rolle og posisjon i virksomheten så langt det er mulig og hensiktsmessig. Snakker du om jobben i kommunen på sosiale medier, så vær åpen om din relasjon til kommunen og oppfør deg ansvarsfullt.

5. Vær varsom

Du kan kommunisere om både positive og negative saker og hendelser, men tenk gjennom konsekvensene for Sunndal kommune før du publiserer noe. Dette gjelder også når du bruker sosiale medier på egne vegne. Det du skriver på sosiale medier, kan bli sett og oppfattet av mange, det er derfor ikke mulig å opptre 100% som privatperson. Vær spesielt oppmerksom på hvordan du omtaler eller har dialog med brukere og kolleger