



VÄSTERÅS STAD

Västerås stad på Facebook – en lathund

Skapa och administrera Facebooksidor inom
Västerås stad

Anna Widerberg

2011-05-17

The Facebook logo, consisting of the word 'facebook' in white lowercase letters on a dark blue rectangular background.

Vad behöver vi tänka på innan vi skapar en Facebooksida inom vår förvaltning? Vad innebär det att kommunicera via Facebook när man är en offentlig förvaltning? Vad krävs av den som är administratör för en Facebooksida? Vilka regler gäller för Västerås stads Facebooksidor? Lathunden ger svaren.

Sammanfattning

- Linjechefen är ytterst ansvarig för de Facebooksidor som skapas inom en verksamhet eller förvaltning.
- En Facebooksida måste alltid ha minst två administratörer som båda kan sköta sidan.
- Det måste framgå att Västerås stad är ansvarig för sidans innehåll.
- Alla kontoinställningar ska ställas in så öppet som möjligt och kommentarsfunktionen får inte stängas av.
- Anställda får inte kommunicera via sina privata profiler i tjänsten utan då ska en särskild sida skapas för det ändamålet.
- Återkoppling till frågeställare på en Facebooksida ska ske samma dag om frågan ställs på kontorstid en vardag.
- Västerås stad har det juridiska ansvaret för alla inlägg på våra Facebooksidor, även de vi inte publicerar själva. Vi har därför ett ansvar att bevaka sidan och ta bort olämpliga inlägg.
- Alla inlägg som publiceras av besökare på Västerås stads Facebooksidor är inkomna handlingar. Administratören ansvarar för att bedöma vilka av dessa handlingar som ska diarieföras.
- Ärenden som omfattas av sekretess får inte hanteras på en Facebooksida.
- När en sida skapas eller stängs ska det alltid vara förankrat hos linjechef och beslutet ska meddelas till redaktören för sociala medier på KoS/Medborgarservice/Information. För närvarande är det Anna Widerberg, 021-39 15 43, anna.widerberg@vasteras.se



Inledning

Facebook är en så kallad social mediekanal. Det innebär att den lämpar sig särskilt för dialog. Inom Västerås stad används Facebook som en av många kommunikationskanaler och för enskilda förvaltningar eller verksamheter är det viktigt att fundera över vilken kommunikationskanal som lämpar sig bäst i varje enskilt fall. Hos den förvaltning eller den tjänsteman som beslutar sig för att använda Facebook som kanal måste det finnas en vilja att lyssna och föra dialog. Är huvudsyftet däremot att föra ut information bör man välja en annan typ av kommunikationskanal.

Som offentlig förvaltning omfattas Västerås stad av en mängd lagar och regler som styr verksamheten. Detta gäller även när vi kommunicerar med omvärlden. Den här lathunden ger svar på de frågor som måste ställas innan en förvaltning eller tjänsteman beslutar sig för att använda Facebook i sitt arbete. Som bilaga (Bilaga 2) finns även en användbar checklista som E-delegationen tagit fram. Checklistan är ett utmärkt verktyg för att ta reda på om man är redo för att börja kommunicera i en ny kanal.

Detta behöver du veta innan du skapar en Facebooksida

Hos förvaltningar och staber är det alltid linjechefen som är ytterst ansvarig för de Facebooksidor som skapas inom den egna verksamheten. En utpekad medarbetare ska ha det operativa huvudansvaret.

En Facebooksida måste alltid ha minst två administratörer som båda kan sköta sidan. Om den som sköter sidan blir frånvarande ska det alltid finnas en definierad person som är ställföreträdande och som har administratörsrättigheter till sidan.

När sidan skapas ska kontoinställningar ställas in så öppna som möjligt. Västerås stad ska vara en transparent organisation.

För att Västerås stad ska betraktas som juridiskt ansvarig för sidans innehåll måste det framgå att Västerås stad är avsändare. Detta anger man under fliken Information när sidan skapas.

Anställda får inte använda sina privata konton i tjänsten. Om en enskild tjänsteman ska använda Facebook i tjänsten ska en Facebooksida skapas för ändamålet.

Verksamhetsnära Facebooksidor inom Västerås stad ska ha en annan profilbild än Västerås stads vapen, för att undvika sammanblandning med Västerås stads centrala Facebooksida. Däremot ska Västerås stads vapen vara en av de fem bilderna som syns på Facebooksidans sidhuvud.

När en ny Facebooksida skapats ska detta anmälas till redaktören för sociala medier (se Sammanfattning för kontaktuppgifter). Det är viktigt att det finns en central kunskap om vilka kanaler Västerås stads verksamheter använder.



Alla aktiva Facebooksidor inom Västerås stad ska finnas samlade på sidan Sociala medier på Västerås stads webbplats. Redaktören för sociala medier ansvarar för detta.

<http://www.vasteras.se/omvasteras/socialamedier/Sidor/socialamedier.aspx>

Praktiska råd när du skapar en Facebooksida

Facebooksidor måste alltid skapas från ett privat konto. Man gör det för att legitimera sig som representant för det företag eller den organisation som man skapar sidan för. Den som skapar sidan blir sedan administratör för sidan och kan lägga till andra administratörer som då kan logga in via sina privata konton.

Efter själva skapandet finns det ingen synlig koppling mellan skaparens privata konto och den nya sidan.

Facebook har i nuläget sex olika typer av sidor att välja på. De fyra som nämns här är de vi ska använda:

- Företag, organisation eller institution
- Lokalt företag eller plats
- Cause or Community som betyder ungefär sakfråga eller gemenskap
- Offentlig person

Att bevaka och sköta en Facebooksida

Sociala medier handlar mycket om dialog och ställer därmed höga krav på närvaro. På Facebook bör frågeställaren få en återkoppling samma dag, även om ett konkret svar på frågan dröjer tills nästa dag.

Att ha det operativa ansvaret innebär:

- Att besvara inkomna synpunkter och frågor som riktas till myndigheten
- Vidarebefordra dessa till annan befattningshavare om denne är bättre lämpad att svara och sedan publicera svaret.
- Att bedöma vilka inlägg och dialoger som behöver diarieföras, plocka ut dessa från Facebooksidan och skicka till myndighetsbrevlådan på den förvaltning där ärendet hör hemma (se rubriken Ärenden till diariet)
- Avpublicera vissa inlägg (se nästa stycke)

Inlägg med följande innehåll ska skyndsamt tas bort:

- kränkande uppgifter
- uppvigling, hets mot folkgrupp
- barnpornografibrott
- olaga våldsskildring
- upphovsrättsintrång
- reklam eller marknadsföring

- svordomar eller obscena ord

Innan radering måste inlägget samt information om dess avsändare sparas

Tilltal

- Skriv direkt till läsaren. Använd ”du” (med liten bokstav)
- Använd inte slarvigt språk, svårt språk eller svåra förkortningar
- Var tydlig som avsändare men undvik upprepningar
- Svara alltid i en trevlig och positiv ton, även om ett inlägg är otrevligt skrivet
- Svara inte på påhopp eller personangrepp
- Som representant för Västerås stad kan din ton vara personlig men aldrig privat

Som företrädare för Västerås stad måste du ta ansvar för det du skriver samt utöva gott omdöme och sunt förnuft. Var beredd på att möta ifrågasättanden, kritiska inlägg och kommentarer. Människor har rätt att uttrycka negativa åsikter om Västerås stad.

Stängning av Facebooksida

Stängning av sida ska vara förankrat hos linjechef och beslutet ska meddelas till redaktören för sociala medier (Se Sammanfattning för kontaktuppgifter). Några dagar innan stängning ska information om detta publiceras på den aktuella sidan. Ge alltid en förklaring till stängningen, tacka för engagemanget och hänvisa till andra kommunikationskanaler.



Vilande Facebooksidor

En Facebooksida kan vara vilande om man vet att sidan kommer att användas igen. Det kan till exempel handla om sidor som används i samband med tidsbegränsade evenemang som återkommer årligen. Det måste dock alltid finnas en utpekad administratör som bevakar sidan regelbundet även när sidan är vilande. Anledningen är att det kan komma in frågor som behöver tas omhand även om sidan inte är aktiv. Beslut om vilande Facebooksida ska vara förankrat hos linjechef och meddelas till redaktören för sociala medier. (Se Sammanfattning för kontaktuppgifter) Administratören ska publicera ett inlägg med information om att sidan nu är vilande och när den kommer att användas igen.

Sekretess

Ärenden som omfattas av sekretess får inte hanteras på en Facebooksida. Om ett inlägg som omfattas av sekretess publiceras av besökare på Facebooksidan ska ärendet skyndsamt styras om till annan kommunikationskanal.

Ärenden till diariet

Alla inlägg som publiceras av besökare på någon av Västerås stads Facebooksidor är inkomna handlingar. Sidans administratör ansvarar för att bedöma vilka inlägg som ska diarieföras.

Följande ska diarieföras:

- Inlägg som besvaras av handläggare eller annan tjänsteman
- Inlägg som innehåller synpunkter på Västerås stads verksamheter eller planerade verksamheter
- Inlägg som administratören bedömer kan bli ett ärende
- Inlägg som kan ha relevans för ärende som tidigare har diareförts

Följande behöver inte diareföras:

- Inlägg som består av beröm och glada tillrop
- Inlägg där administratören svarar genom att hänvisa till aktör utanför Västerås stad
- Inlägg där administratören svarar genom att hänvisa till redan publicerad information på Västerås stads webbplats

Ett ärende som skickas till registrator för diareföring ska innehålla:

- Rubrik som säger vad ärendet handlar om
- Hela dialogen med frågor och svar
- Datum
- Att ärendet inkom via Facebook

Exempel på hur det ska se ut finns i bilaga 1

Exempel på diarefört ärende från Facebook

Facebook 2011-03-07 - 2011-03-10

Frågor kring bortplogning av is och vattensörja på cykelstråk

Jan Dunbäck: Jag undrar om det skulle kunna finnas någon ansvarig för västerås cykelstråk att lämna förslag på att man plogade bort all is och vattensörja från cykelbanorna är ganska jobbigt att komma ut på en knagglig ispöl och tappa balansen.

Västerås stad: Hej Jan Dunbäck! Jag ska höra efter med de som är ansvariga för snöröjningen hur planeringen för cykelbanorna ser ut. Är det något särskilt stråk du menar?

Jan Dunbäck: norra ringvägen brevid Korvkiosken Prelaten vidare ner mot g.la Kyrkgården och Malmaberggatan mellan återbruket och Rödatorget, samt björnövägen brevid Tools jernhandel.

Västerås stad: Tack, jag sänder vidare och återkommer med svar, som sagt :-)

Daniel Johansson: Gärna också från Bäckby norrut till Adolf Zethelius gata, och vidare genom Råby och in mot stan bredvid råbyleden. Det finns många jättestora vattenpölar kombinerat med is och sörja som gör det obehagligt att ta sig fram på cykelbanorna. Jag har också varit på Hans Näslund tidigare om missade "snuttar", såsom dubbeltunneln mellan Suraleden och Sidensvangsgatan: <http://hansnaslund.wordpress.com/2010/11/15/nagra-tankar-efter-forsta-snofallet/> utan större resultat. Detta straffar sig nu för oss cykelstråkanvändare, då där är extra mycket islager och klumpar samt vatten på dem ställena.

Västerås stad: Hej Jan Dunbäck och Daniel Johansson! Här kommer ett svar från Tekniska nämndens stab:

Det är många gång- och cykelvägar som är rena från snö och is där solen kommit åt. Där det fortfarande ligger is kvar har vi saltat för att påskynda smältprocessen. Vi har tänkt att vid nästa sandningspådrag blanda i lite salt med sanden för att påskynda processen ytterligare. Det är mildt på dagarna så det töar lite varje dag och fryser ihop på nätterna men inom en till två veckor ska denna besvärliga period vara över. Det är en mycket bra smältprocess i år eftersom ledningssystemen som tar hand om allt smältvatten som tinar under dagen hinner hanteras. Solen, vinden och regnet påskyndar processen ihop med de åtgärder vi vidtar. Tyvärr skappar det problem på vårt gång- och cykelnät när det fryser om. Vi vill vädja om förståelse för att det kan vara besvärligt under en till två veckor framåt. På de gång- och cykelunderfarter som ligger i en lågpunkt har särskilda åtgärder gjorts för att smältvattnet ska rinna undan fortare.

Checklista för sociala medier ur ett juridiskt perspektiv

Har ni gallringsbeslut för sociala medier?

1. Syfte, tid och resurser

Har ni utgått från myndighetens uppdrag och klargjort hur det sociala mediet kan bidra till myndighetens verksamhet?

Har ni analyserat vilka krav på funktion, teknik och säkerhet ni bör ställa?

Har ni bedömt vilka insatser som behövs i tid och resurser för att hålla de sociala medierna under uppsikt?

2. Avtal

Har ni gått igenom avtalsvillkoren för de sociala medierna?

Har ni bedömt vilka avtalsvillkor som användarna ställs inför för att ta del av myndighetens inlägg eller för att kunna kommunicera med myndigheten?

3. Interna regler

Har ni tagit fram interna regler för bland annat vem som får uttala sig för myndighetens räkning i sociala medier och vilka ramarna är?

Har ni tagit fram interna regler för hur anställda får använda arbetsgivarens utrustning?

Rekommenderar ni anställda att undvika att använda privata konton när de kommunicerar via sociala medier i tjänsten?

4. Allmän handling, diarieföring och arkivering

Har ni rutiner för att hantera allmänna handlingar i sociala medier (myndighetens inlägg, inlägg och kommentarer som kommer in till myndigheten)?

Har ni rutiner för diarieföring?
Har ni rutiner för arkivering?

5. Enskilda ärenden

Hänvisar ni enskilda ärenden (personuppgifter, ekonomiska förhållanden) till en annan kanal än det sociala mediet, till exempel direkt till handläggare?

Har ni rutiner för hur myndigheten ska hantera enskilda ärenden som eventuellt ändå kommer in via sociala medier?

6. Informationskrav

Framgår det i det sociala mediet att användarna inte får göra inlägg med

- kränkande uppgifter
- uppvigling, hets mot folkgrupp
- barnpornografibrott
- olaga våldsskildring
- upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter som skyddas i 5 kap. upphovsrättslagen?

Har ni i det sociala mediet informerat om

- myndighetens identitet
- syftet med att använda mediet
- i vilken mån inlägg blir tillgängliga för andra användare
- att inlägg blir allmänna handlingar
- vilka uppgifter som inte får publiceras på det sociala mediet (se ovan)
- vilka åtgärder myndigheten vidtar om någon bryter mot reglerna (blockera, stänga av)?

Om myndigheten själv använder cookies, har ni också informerat om att

- webbplatsen innehåller sådana
- för vilket ändamål dessa används och
- hur användaren kan förhindra dem?

Källa: Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier. Version 1.0, 2010-12-30, E-delegationen