



Strategi for bruk av sosiale medier i Rakkestad kommune

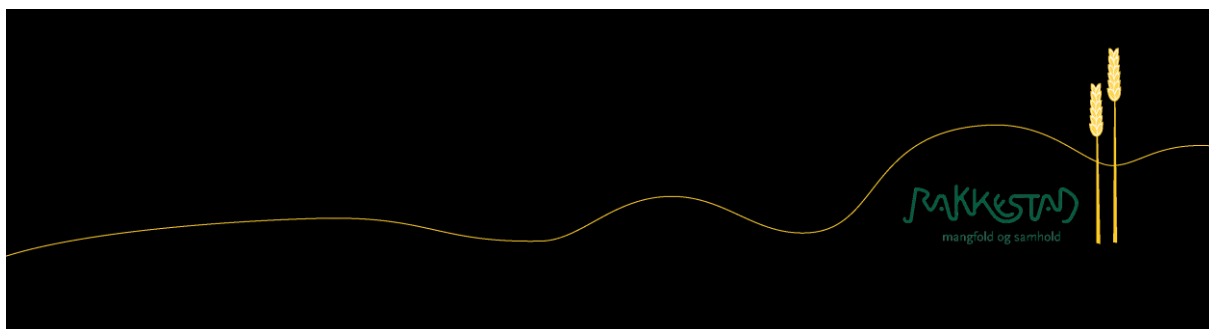
Saksnr. 15/1441

Journalnr. 5968/16

Arkiv 140

Dato: 28.04.2016

Vedtatt i Kommunestyret 11.02.2016 – sak 3/16





Rakkestad kommune og sosiale medier

Hvorfor satse på sosiale medier?

1. Hva er sosiale medier

Sosiale medier er en arbeidsmåte og en kommunikasjonsform. De er supplementer, men kan aldri erstatte andre tradisjonelle informasjonskanaler. Offentlige virksomheter er pliktige til å sørge for at all informasjon er tilgjengelig på universelt utformede plattformer, som våre egne nettsider. Deltakelse i sosiale medier er først og fremst dialog og samhandling, ikke informasjonsvirksomhet som sådan.

Informasjonspotensialet ligger i overgangen fra tradisjonell enveiskommunikasjon til brukerdeltakelse og deling av informasjon på nett. Delekulturen, det å kommentere, videreformidle og anbefale for andre, er essensen i sosiale medier og innebærer at deltakerne kan videreutvikle hverandres ideer. Det å bruke sosiale medier er vel så mye en endret måte å tenke og jobbe på, som en ny informasjonskanal.

Sosiale medier tilbyr en enestående mulighet til å engasjere befolkningen i form av dialog og delaktighet i enkeltsaker og større prosesser. Brukt på rett måte vil sosiale medier bidra til bedre demokrati i Norge.

Sosiale medier bør ses på som tillegg til allerede eksisterende kommunikasjonskanaler og som verktøy for å nå nye målgrupper. Sosiale medier gir en unik mulighet til «å være der folk er», og å engasjere dem ved å ta i bruk nye, eksisterende løsninger som Facebook, YouTube, blogger osv.

2. Kommunikasjonsstrategi

Rakkestad kommune har to hovedmål med sin satsning på Facebook:

- å nå ut med vår informasjon til flere
- et mål i seg sjøl å være på kanaler der andre er

3. Omdømmebygging

Kommunikasjonsstrategien beskriver omdømmebygging som en metode for rekruttering av medarbeidere, rekruttering av næringsliv og rekruttering av innbyggere. I tillegg kan et godt omdømme bidra til en følelse av stolthet over bygda man allerede bor og arbeider i.

4. Målgrupper

Rakkestad kommune ønsker å nå alle interesserte med vårt budskap og å komme i dialog med den det måtte angå. Tidligere var det en klart definert aldersgruppe som frekventerte sosiale medier mer enn andre. De siste årene har vist oss at dette skillet er i ferd med å viskes ut.

5. Krisekommunikasjon

Sosiale medier kan ikke erstatte tradisjonell kommunikasjonsvirksomhet, men man kan møte det omfattende informasjonsbehovet som oppstår i kriser.

Drift og oppfølging av Rakkestad kommune sin Facebookprofil

Informasjonsansvarlig i Rakkestad kommune har det redaksjonelle ansvaret for kommunens Facebookside. Forøvrig er det flere ansatte med admin-rettigheter som også kan legge ut, kommentere og overvåke Facebooksiden.

Alle med admin-rettigheter holder oppsyn med at diskusjonsreglene overholdes og har tilgang til å slette innlegg. Sistnevnte skal alltid gjøres i overensstemmelse med informasjonsansvarlig og skal journalføres sammen med en tilbakemelding til den eller de som har fått sine innlegg slettet.

Det skal være lov å kommentere på innleggende samt komme med spørsmål og nye innlegg. Imidlertid skal dette føres i en normal tone nedfelt i våre retningslinjer. Upassende innlegg vil bli slettet. Gjentatte overtredelser vil medføre stengning av tilgang for vedkommende.

Våre sider vil normalt oppdateres innenfor arbeidstiden. Redaktør har noe utvidet arbeidstid og vil sjekke siden med jevne mellomrom.

Spørsmål/problemstillinger som ønskes besvart/belyst vil normalt bli besvart mellom 09.00-15.00 på hverdager, avhengig av bemanning og utfordringens kompleksitet.

Drift og oppfølging av Rakkestad kommune sin Facebookprofil

Informasjonsansvarlig i Rakkestad kommune har det redaksjonelle ansvaret for kommunens Facebookside. Forøvrig er det flere ansatte med admin-rettigheter som også kan legge ut, kommentere og overvåke Facebooksiden.

Alle med admin-rettigheter holder oppsyn med at diskusjonsreglene overholdes og har tilgang til å slette innlegg. Sistnevnte skal alltid gjøres i overensstemmelse med

informasjonsansvarlig og skal journalføres sammen med en tilbakemelding til den eller de som har fått sine innlegg slettet.

Det skal være lov å kommentere på innleggende samt komme med spørsmål og nye innlegg. Imidlertid skal dette føres i en normal tone nedfelt i våre retningslinjer. Upassende innlegg vil bli slettet. Gjentatte overtredelser vil medføre stengning av tilgang for vedkommende.

Våre sider vil normalt oppdateres innenfor arbeidstiden. Redaktør har noe utvidet arbeidstid og vil sjekke siden med jevne mellomrom.

Spørsmål/problemstillinger som ønskes besvart/belyst vil normalt bli besvart mellom 09.00-15.00 på hverdager, avhengig av bemanning og utfordringens kompleksitet.

Lokale og interne Facebooksider

Det er mulig å opprette lokale og åpne Facebooksider, som f.eks kino, Frivillig sentral og Skautun allerede har gjort. Sidene skal følge kommunens profil og strategi for sosiale medier sine føringer. Det betyr at når man velger å åpne en lokal side, forplikter man seg til å gjøre den levende med hyppige (ukentlige) innlegg og å besvare innlegg så raskt som mulig, senest neste virkedag.

Informasjonsansvarlige skal være administrator på disse sidene, for å være med å overvåke og påse at upassende innlegg ikke ligger på nett for lenge samt at det er mye god informasjon å fange opp som servicekontoret vil ha nytte av.

Der hvor man ser at det ikke vil være naturlig med hyppige innlegg, vil det være en stor fordel å bruke hovedprofilen, som nå nærmer seg 2000 følgere.

Facebook er også en god arena for lukkede grupper, som f.eks foreldreinformasjon i en barnehage. Sidene må følge kommunens profil og denne strategien, i tillegg må varsomhet med bilder og innlegg vektlegges samt at innlegg som vurderes som sensitivt (f.eks at et barn er sykt) må slettes så fort som mulig og innsender må få beskjed om at ikke er rett

Informasjonsansvarlig skal være medlem i alle disse gruppene.

Hemmelige grupper kan være et nyttig verktøy for større eller mindre grupper av ansatte. Gruppen er ikke synlig for andre enn medlemmene, og den må kun bestå av ansatte i Rakkestad kommune. Sidene må følge kommunens profil og denne strategien, og det må vise varsomhet ift den informasjonen som postes/diskuteres. Enkeltpersoner og/eller saker må ikke diskuteres i slike grupper, sensitiv informasjon må aldri deles.

Servicekontoret har hatt en slik gruppe i flere år, og bruker den til utveksling av løpende informasjon. Dette er mer hensiktsmessig enn mail, som kan bli veldig mange hvis alle svarer til alle.

Informasjonsansvarlig skal ha en oversikt over hvilke hemmelige grupper som finnes.

Sosiale medier og arkivverdige innlegg/svar

Forhold til journalføring og offentlighetslov

Rakkestad kommunes regler for journalføring og begrunnelse for om kommunikasjonen er arkivverdig, bygger på arkivforskriften og departementenes retningslinjer som iflg.

Riksarkivet danner presedens.

Facebook:

Henvendelser og svar sendt via Facebook bør journalføres på lik linje med e-poster, hvis de ikke kan klassifiseres som enkel kommunikasjon.

"Spørsmålet om kommunikasjonen er arkivverdig, beror på en tolkning av dokument- og arkivbegrepet i arkivloven sammenholdt med arkivforskriftens bestemmelser om arkivbegrensning, jf. § 3-18 første ledd.

Hvis kommunikasjonen må anses å falle inn under offentlighetslovens begrep saksdokument for organet, skal den arkiveres under forutsetning av at den er gjenstand for saksbehandling og/eller har verdi som dokumentasjon.

Det er altså tilstrekkelig at det ene av de to kriteriene anses oppfylt.

Dersom begge kriteriene må anses oppfylt, skal kommunikasjonen også journalføres. Dette følger av arkivforskriften § 2-6 første ledd andre punktum."

Nettmøter og Twitter:

"Spørsmål og svar under nettmøter omfattes av forvaltningens plikt til å føre journal etter arkivloven med forskrifter og innsynsretten etter offentlighetsloven."

"Hele nettmøtet, det vil si alle spørsmål (også spørsmål som ikke besvares) og svar, kan journalføres som ett dokument. Det er ikke nødvendig å journalføre hvert spørsmål og hvert svar som selvstendige dokumenter."

Nettmøter og bloggposter med tilhørende kommentarer arkiveres og journalføres som ett dokument.

Spørsmål og svar sendt via Twitter vil være kortfattede og enkle som følge av plattformens natur, og kan normalt ikke anses som dokumenter som har dokumentasjonsverdi eller er gjenstand for saksbehandling. Disse behøver derfor verken arkiveres eller journalføres,

Les mer i "Regjeringens bruk av sosiale medier – veien til mer demokrati i Norge".
<http://depsosialemedier.files.wordpress.com/2009/09/regjeringsbruksosmedier.pdf>

«Pass på»-plakaten for bruk av sosiale medier for ansatte i Rakkestad kommune

7

- Husk at du jobber for Rakkestad kommune også når du benytter sosiale medier privat.
- Delta gjerne i den offentlige debatten om kommunen, men når det gjelder problemstillinger på eget tjenesteområde skal du gå tjenestevei.
- Uttaler du deg om politiske og/eller faglige spørsmål på sosiale medier, gjør oppmerksom på at du ikke gjør det som ansatt, men som privatperson.
- Husk at saksbehandling ikke foregår i sosiale medier.
- Husk at sosiale medier er en åpen kommunikasjonskanal – det du skriver kan bli sett/lest/videreformidlet av mange til mange.
- Snakker du om jobben din på sosiale medier, så opptre du som ansatt i Rakkestad kommune.
- Benyttes sosiale medier i forbindelse med jobb skal du opptre på en profesjonell måte, med tydelig avsender, presise tilbakemeldinger, holde det du lover.
- I diskusjoner/kommentarer om kommunen: Rett gjerne faktafeil og gjør rett instans oppmerksom på negative kommentarer/påstander og feil, på en profesjonell måte.
- Vurder nøye om du skal ha kontakt med elever/brukere/pårørende i sosiale medier som for eksempel Facebook. I så fall, opptre som profesjonell i dialogen/samspeillet med elev/brukere/pårørende.
- Kommunens etiske retningslinjer gjelder også i forhold til bruk av sosiale medier.
- Er du i tvil eller har spørsmål – kontakt informasjonsenheten.

Reglement for innlegg og diskusjoner på Rakkestad kommune sin Facebookside

- Vennligst kommenter VEGGMELDINGER ved å legge inn kommentar UNDER INNLEGGET, ikke med ny veggmelding. Kommentarer skal ha relevans til veggmeldingen.
- Respekter alle innlegg og dets avsendere, også de som er uenige med deg. Trusler, stygge ord og kallenavn, banning og personangrep, aksepteres ikke.
- Innlegg og kommentarer som kan medføre straffeansvar, er ærekrenkende, rasistisk, truende, obscønt eller på annen måte er i strid med norsk lov, vil bli slettet. Gjentatt overtramp vil føre til utestengelse.
- Du er personlig ansvarlig for innholdet i veggmeldingene, kommentarene og diskusjonsinnleggene du publiserer.
- Diskuter sak, ikke person! Tema skal være relevant for Rakkestad kommune.
- Lenker til eksterne nettsider med innhold av grov karakter aksepteres ikke.
- Innlegg skal skrives på skandinavisk eller engelsk.
- Det er mulig å stille spørsmål ved å legge inn en ny melding, men spørsmålet må ha relevans for kommunen og ikke kreve saksbehandling.
- Rakkestad kommune forbeholder seg retten til å justere disse reglene etter behov.

