



Bilaga 2, Falu kommuns informationspolicy

Falu kommuns riktlinjer för användning av sociala medier

Antagen av kommunfullmäktige 2012-02-09

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
1.1 Bakgrund.....	3
1.1.1 Definition av sociala medier.....	3
2 Falu kommun som avsändare i sociala medier	4
2.1.1 Syfte	4
2.1.2 Målbild.....	4
2.1.3 Användning av sociala medier.....	4
2.1.3.1 Regler för sidor och platser som administreras av Falu kommun	5
3 Juridik och sociala medier.....	6
3.1.1 Privat eller i tjänst?	6
3.1.2 Allmänna handlingar	6
3.1.3 Registrering, bevaring och gallring.....	7
3.1.4 Uppsiktsplikt och serviceskyldighet	7
Bilaga 1: Checklista vid användning av sociala medier	9
Bilaga 2: Plan för användning av sociala medier	10
Bilaga 3: Stöd i konversationer som kan uppstå i sociala medier och hur de kan hanteras	11
Bilaga 4: Falu kommuns användning av Facebook, Twitter, YouTube och bloggar.....	14
Bilaga 4: Falu kommuns användning av Facebook, Twitter, YouTube och bloggar	11
Bilaga 4: Falu kommuns användning av Facebook, Twitter, YouTube och bloggar	12
Facebook.....	12
Twitter	14
Youtube	14
Bloggar	15

1. Inledning

Våra verktyg för att kommunicera, till exempel telefon, e-post och brev, kompletteras nu med ytterligare digitala verktyg där fler har möjlighet att delta i samtalet. De sociala medierna står inför en konstant utveckling. Dessa riktlinjer syftar till att kvalitetssäkra Falu kommuns medverkan i allt användargenererat innehåll.

Riktlinjerna för användning av sociala medier gäller endast medier där det är möjligt att föra en dialog. Riktlinjerna gäller både individuella användare i tjänsten och användare som har ansvar för en officiell kanal. Informationsarbetet via de sociala medierna ska efterfölja *Falu kommuns informationspolicy*. För att säkerställa datasäkerheten ska även kommunens *informationssäkerhetspolicy* efterföljas. Riktlinjerna är till för samtliga nämnder och förvaltningar inom kommunen och ska tillämpas när kommunen kommunicerar via sociala medier.

De sociala medierna ska hanteras i enlighet tillämplig lagstiftning, exempelvis personuppgiftslagen (PUL), tryckfrihetsförordningen (TF), offentlighets- och sekretesslagen (OSL) samt arkivlagen (ArkivL).

Riktlinjerna har tagits fram utifrån SKLs rekommendationer samt e-delegationens riktlinjer.

1.1 Bakgrund

I informationssamhället tillkommer ständigt nya sätt att kommunicera och nya kanaler att använda. Internet har skapat en mängd möjligheter för att nå ut med information och de sociala medierna öppnar dessutom för dialog, debatt och diskussion.

Sociala medier ska hanteras på samma sätt som andra kanaler. Det innebär att de omfattas av Falu kommuns informationspolicy¹. Sociala medier kan inte ersätta kommunens officiella webbplats; www.falun.se, vars information är tillgänglighetsanpassad och kvalitetssäkrad. Alla förvaltningar ska presentera sin officiella information inom ramen för www.falun.se.

1.1.1 Definition av sociala medier

Sociala medier avser aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. De är verktyg för att skapa och bibehålla relationer. Sociala medier är en plattform för användargenererat innehåll, tillgängligt i ett öppet nätverk av människor.

¹ Falu Kommuns riktlinjer för användning av sociala medier utgör Bilaga 2 till Falu Kommuns informationspolicy

2 Falu kommun som avsändare i sociala medier

2.1.1 Syfte

Falu kommuns användning av sociala medier syftar till att göra kommunen mer tillgänglig. Kommunen ska finnas där medborgarna finns. Närvaron och delaktigheten i sociala medier syftar till att skapa en konversation med medborgarna där medborgarna själva är tillgängliga. Sociala medier handlar om relationer och kräver ett långsiktigt engagemang. Att vara aktiv och närvarande i de sociala medierna medför en ständig återkoppling och dialog med medborgarna.

2.1.2 Målbild

Genom närvaro och delaktighet i sociala medier ska vi tillgängliggöra informationen om kommunens verksamhet. Genom användandet av de sociala medierna ska medborgardialog främjas.

Vi ska bjuda in till dialog i så väl små som stora frågor och göra det tydligt hur, i vilka frågor och när det finns möjlighet för medborgarna att vara med och påverka. Detta ger ett ökat engagemang och tydligare förväntningar på alla kommunens verksamheter. Genom användningen av sociala medier når vi målgrupper som tidigare varit svåra att nå exempelvis ungdomar, detta genom att finnas där medborgarna idag finns.

2.1.3 Användning av sociala medier

Användningen av sociala medier är ett komplement i Falu kommuns vardagliga informationsarbete. Informationsavdelningen har ett samordnande ansvar för närvaron på sociala medier. Falu kommuns officiella kanaler hanteras i enlighet med exempelvis OSL, TF och ArkivL.

www.falun.se

Falu kommuns hemsida, falun.se är den plats som information och nyheter om kommunen i första hand publiceras på. De nyheter som publiceras om kommunen i sociala medier bör ha falun.se som källa.

Falu kommuns närvaro i sociala medier ska nås samlat. På falun.se listas och länkas till alla sociala medier där kommunen finns officiellt representerad. Detta medför att det finns flera sätt att följa informationen från den kommunala webbplatsen, men också att sprida den vidare inom mottagarens egna nätverk. Detta gör också att de medborgare som inte använder sociala medier ändå kan nå kanalerna.

Sociala medier ska inte ersätta den information som återfinns på falun.se utan ses som en kompletterande informationskanal i det vardagliga informationsarbetet.

Företrädare för politiska partier med ordinarie plats i kommunfullmäktige eller nämnd har möjlighet att ha en länk till av dem valt socialt medium på kommunens samlande webbplats för sociala medier, exempelvis länkar till bloggar. Vid länkning ska det framgå att Falu kommun inte ansvarar för inlägg och kommentarer av politiker i sociala medier.

Tydlig avsändare

Allmänheten ska känna igen sig när de kontaktar Falu kommun, oavsett om det sker via personligt möte, telefon, hemsidan, brev eller sociala medier. Falu kommuns grafiska profil ska efterföljas. Det ska framgå vem som är avsändaren och om det är en officiell kanal för Falu kommun eller inte.²

Att uttala sig som Falu kommun i sociala medier

Varje förvaltning beslutar om sin användning av sociala medier och vem eller vilka som får representera förvaltningen inom sociala medier, engagemanget sker som ett led i förvaltningens verksamhetsutövning.

De som utses har ett ansvar för att hantera mediet korrekt och enligt dessa riktlinjer. Samtliga uttalanden ska betraktas som ett led i tjänsteutövningen. Tjänstemannen ska agera trovärdigt och personligt så som mediet efterfrågar men också tillgängligt. Att arbeta med sociala medier är tidskrävande och kräver ett aktivt engagemang samt återkoppling. Vid ansvarig tjänstemans frånvaro ska ersättare finnas utsedd.

Informationschefen skall informeras om eventuell närvaro i sociala medier³. Rapporten till informationschefen ska innehålla kontakt- och inloggningsuppgifter till det sociala mediet som används samt en plan för hur det sociala mediet ska användas⁴. Förvaltningen ansvarar också för att rapportera om vem som ansvarar för närvaron i det aktuella mediet samt om närvaron avslutas.

Informationsavdelningen ansvarar för att upprätta och underhålla en förteckning över inrapporterat deltagande i sociala medier. Varje nämnd ansvarar genom respektive förvaltning för sitt deltagande på sociala medier och för informationen som presenteras där.

2.1.3.1 Regler för sidor och platser som administreras av Falu kommun

- Innehållet som publiceras av Falu kommun i sociala medier ska alltid vara sakligt, objektivt och opartiskt. Innehållet får aldrig innehålla propaganda eller reklam.
- Tilltalet ska vara personligt och kommentarer eller synpunkter ska besvaras snabbt och korrekt, enligt den kultur som råder.
- Kontaktuppgifter till den som administrerar mediet ska framgå tydligt, så att synpunkter och anmälningar av olämpliga kommentarer kan ske smidigt.
- Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv eller policydokument ska skyndsamt tas bort. Innan borttagning ska dock innehållet i meddelandet samt information om dess avsändare sparas, detta ansvarar den tjänsteman som administrerar sidan för att utföra, borttagen kommunikation ska bevaras och hållas ordnad. Inlägg från utomstående som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska tas bort från mediet och diarieföras.

² Se e-delegationens rapport (2010-12-30) *Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier*

³ Se Bilaga 1: *Checklista för användning av sociala medier*

⁴ Se Bilaga 2: *Plan för användande av sociala medier*

- Kommentarer i de sociala medier som Falu kommun administrerar får inte innehålla:
 - Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
 - Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
 - Olovliga våldsskildringar eller pornografi
 - Uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
 - Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material, exempelvis bilder
 - Svordomar eller obscena ord
 - Uppgifter som behandlas i strid med PUL
 - Sekretessbelagda uppgifter
- Falu kommuns användning av sociala medier genererar allmänna handlingar. Detta innebär att offentlighetsprincipen ska beaktas. Gallring av allmänna handlingar ska ske i enlighet med Falu kommuns gallringsbestämmelser för sociala medier.⁵
- Handlingar och uppgifter som omfattas av sekretess får inte förekomma, det är heller inte tillåtet att lämna ut känslig information om enskilda. Uppgifter som bedöms omfattas av sekretess och som publiceras av andra användare än Falu kommun ska tas bort omgående och diarieföras.
- Bevakning av aktuella sidor och platser bör ske dagligen. Den tjänsteman som ansvarar för närvaron i sociala medier ansvarar också för uppdatering och bevakning av mediet.
- Kommunens grafiska profil ska användas för att avsändaren ska bli tydlig. När detta inte är möjligt ska det framgå klart vem som är avsändaren och om det är en officiell kanal för Falu kommun eller inte.
- Vid publicering av bilder ska såväl upphovsrätt samt PUL respekteras.

3 Juridik och sociala medier

Vi följer SKLs rapport om *Sociala medier och handlingsoffentligheten*⁶ samt e-delegationens riktlinjer *Myndigheternas användning av sociala medier*⁷.

3.1.1 Privat eller i tjänst?

Det måste finnas ett uppdrag från chefen för att en tjänsteman ska kunna administrera Falu kommuns officiella sociala medier i tjänsten. Uppdraget innebär att tjänstemannen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson. Detta innebär i sin tur att innehållet i det sociala mediet omfattas av offentlighetsprincipen och kan utgöra en allmän handling.

3.1.2 Allmänna handlingar

Alla de handlingar som inkommer till, skickas från eller upprättas hos en myndighet utgör som huvudregel allmänna handlingar. De handlingar och uppgifter som skapas och förvaras på de sociala medierna är inget undantag. Uppgifter som, inom ramen för kommunens verksamhet,

⁵ Se 3.1.2 Allmänna handlingar

⁶ Se SKLs rapport (2010-04-28) gällande *Sociala medier och handlingsoffentligheten*

⁷ Se e-delegationens rapport (2010-12-30) *Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier*

upprättas, skickas och tas emot i sociala medier utgör alltså allmänna handlingar. Detta innefattar exempelvis inlägg och kommentarer i sociala medier där kommunen deltar, meddelanden som skickas till en person som närvarar i sociala medier som ett led i tjänsteutövningen samt information som kommunen publicerar i det sociala mediet. Ansvarig mottagare ansvarar för en korrekt hantering, i enlighet med gällande lag, av denna information.

Uppgifter och information som lämnas på ett publikt forum som kommunen enbart har tillgång till men inte själv har skickat, tagit emot eller förvarar, dvs information som finns på andra personers konton, sidor mm, är dock inte att betrakta som allmänna handlingar.

Handlingar som omfattas av sekretess får inte förekomma på sociala medier, Falu kommun lämnar inte ut känslig information om enskilda. Kommentarer, synpunkter eller svar som strider mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska skyndsamt tas bort från mediet. Innan borttagning sker måste meddelandets innehåll och information om avsändaren sparas i enlighet med offentlighetsprincipen. Detta innebär att sekretessbelagda uppgifter alltid ska diarieföras och att de uppgifter som inte omfattas av sekretess ska hållas ordnade på ett sådant sätt att det lätt kan fastställas om de har inkommit eller upprättats hos kommunen. Direktmeddelanden som skickas via sociala medier ska dock hanteras på samma sätt som övrig inkommen post, det vill säga diarieföras alternativt sparas i enlighet med tillämplig dokumenthanteringsplan.

Alla inlägg ska vara strukturerade så att de är lätt sökbara. En förteckning över vilka externa webbplatser som kommunen är aktiv på återfinns hos informationsavdelningen och underlättar arbetet med att avgöra vad som är allmänna handlingar.

3.1.3 Registrering, bevaring och gallring

Konversation via sociala medier som inte innehåller sekretessbelagda uppgifter kan, som alternativ till löpande diarieföring, hållas ordnade på ett sådant sätt att det lätt kan fastställas om de har inkommit eller upprättats hos kommunen.

För att underlätta sökning i allmänna handlingar ska varje förvaltning som arbetar med sociala medier upprätta ett register över de sociala medier som användes. Samtidigt ska förvaltningen också rapportera till informationschefen vilka sociala medier som används eller avslutas.

Dokumentation av mediet ska genomföras på en övergripande nivå, varje halvår ska en skärmdump av det sociala mediet sparas. En rapport skickas årligen till informationschefen där skärmdumpar från året finns och en beskrivning av arbetet som gjorts.

*Falu kommuns gallringsbeslut avseende sociala medier*⁸ ska efterföljas vid gallring.

3.1.4 Uppsiktsplikt och serviceskyldighet

Den som är ansvarig för det specifika sociala mediet har, enligt lagen om ansvar för elektronisk anslagstavla, en uppsiktsplikt över mediet. Detta innebär att den ansvarige ska ha uppsikt över information som användare publicerar, vilket bör ske dagligen. Uppsiktsplikt innebär ett ansvar för att ta bort stötande och brottsligt material, till exempel sådant som anses vara hets mot folkgrupp, uppvigling, barnpornografibrott, olaga våldsskildring och upphovsrättsintrång.

⁸ Se *Falu Kommuns gallringsbeslut avseende sociala medier*, diarienummer KS0634/10

Kommunen har vidare enligt förvaltningslagen en allmän serviceskyldighet. I denna serviceskyldighet ingår en skyldighet att vara tillgänglig för allmänheten genom att ta emot besök, besvara telefonsamtal samt möjliggöra kontakt via fax och e-post. Serviceskyldigheten innefattar att svara på frågor, att i viss utsträckning ge allmänna råd och vägledning samt hänvisa personer som vänt sig fel till rätt befattningshavare/ myndighet. Eftersom kommunens närvaro på sociala medier öppnar ytterligare kontaktvägar till kommunen måste dessa också, utifrån den allmänna serviceskyldigheten, övervakas för besvarande av frågor, vägledning och vidarebefordran av meddelanden eller information.

Bilaga 1: Checklista vid användning av sociala medier

1. Det måste finnas ett uppdrag från chefen för att en tjänsteman ska kunna administrera sociala medier i tjänsten. Genom beslutet klargörs också att tjänstemannen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.
2. Informationschefen ska informeras om vilket arbete som görs i sociala medier genom att ta del av den plan⁹ som lagts upp för arbetet. Informationsavdelningen ansvarar för en sammanställning av vilka sociala medier som Falu kommun arbetar med.
3. De som utses att arbeta med sociala medier har ett ansvar för att hantera mediet korrekt och enligt dessa riktlinjer. Vid ansvarig tjänstemans frånvaro ska ersättare finnas utsedd.
4. Kommunens grafiska profil ska användas även i de sociala medierna för att avsändaren ska bli tydlig. När detta inte är möjligt ska det ändå framgå klart vem som är avsändaren och om det är en officiell kanal för Falu kommun eller inte.
5. Innehållet som publiceras av Falu kommun i sociala medier ska alltid vara sakligt, objektivt och opartiskt.
6. Bevakning av aktuella sidor och platser ska ske dagligen. Den tjänsteman som ansvarar för närvaron i sociala medier ansvarar också för uppdatering och bevakning av mediet.
7. Alla inlägg på ett socialt medium ska som huvudregel betraktas som en allmän handling om det sker inom ramen för kommunens verksamhet. Handlingar som omfattas av sekretess får inte förekomma på sociala medier, det är heller inte tillåtet att lämna ut känslig information om enskilda.
8. Varje halvår ska en skärmdump av det sociala mediet sparas. En rapport skickas årligen till Informationschefen där skärmdumpar från året finns men också en beskrivning av arbetet som gjorts. Se *Falu kommuns gallringsbeslut avseende sociala medier*¹⁰.
9. Den som är ansvarig för det sociala mediet som används har, enligt lagen om ansvar för elektronisk anslagstavla, en uppsiktsplikt över mediet. Detta innebär att den ansvarige ska ha uppsikt över information som användare publicerar, vilket bör ske dagligen.

⁹ Se Bilaga 2 *Plan för användande av sociala medier*

¹⁰ Se *Falu Kommuns gallringsbeslut avseende sociala medier*, diarienummer KS0634/10

Bilaga 2: Plan för användning av sociala medier

Vid användning av sociala medier måste det finnas en plan för hur mediet ska användas. Denna plan ska sändas till Informationschefen. Planen ska innehålla en beskrivning av vilket arbete som planeras i sociala medier. Det är viktigt för att Informationsavdelningen ska kunna hålla en uppdaterad sammanställning av de sociala medier Falu kommun använder.

Varje socialt media som används ska ha en egen specifik plan.

I planen ska följande rubriker och information återfinnas:

1. *Inledning*

Vilket socialt media har valts?

Varför har detta media valts och inte något annat?

2. *Syfte och mål*

Vad är syftet med närvaron på det sociala mediet?

Vad ska uppnås med närvaron på det sociala mediet?

3. *Åtgärder*

När startar arbetet?

Hur ofta ska mediet uppdateras?

Målgrupp?

Vad ska mediet användas till?

4. *Ansvar och struktur*

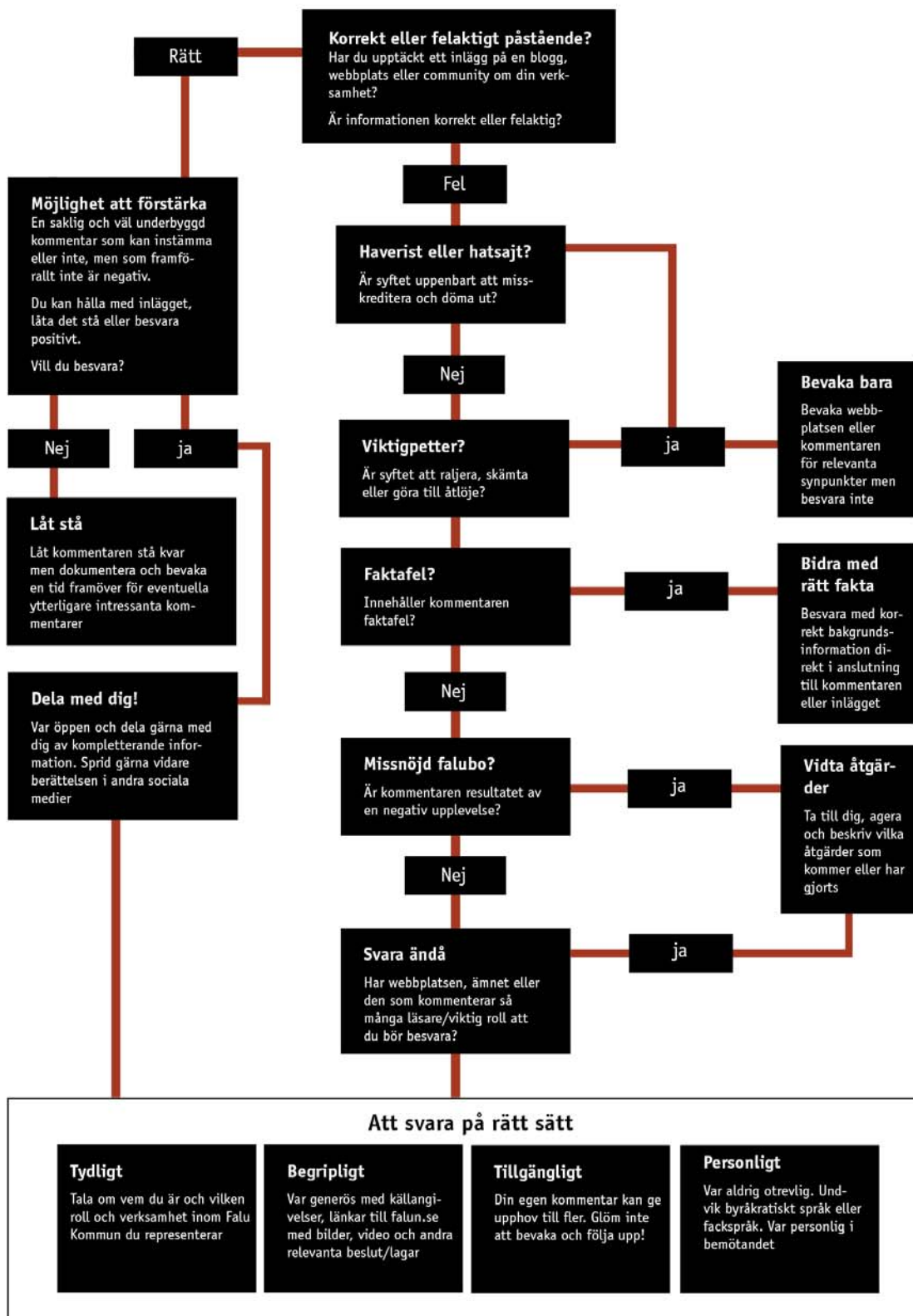
En tydlig beskrivning av ansvarsområden för närvaron i sociala medier säkerställer en kontinuitet i arbetet.

- Är det tydligt uttalat vem/vilka som har uppdrag att hantera dialogen i kanalen?
- Vem är ansvarig för arbetet?
Vem är ansvarig om huvudansvarig är frånvarande?
- Finns det angivet hur rollerna inom organisationen är fördelade?
 - Löpande arbete – vem sköter publicering, föra dialog, bevaka (även under ledigheter)? Hur ska konversationen fungera?
 - Administration – vem hanterar kontouppgifter och administrerar kontot?
 - Resurser – finns en uppskattning av resursbehov?
 - Uppsikt – finns det angivet vilka tider det kommer att finnas bevakning av mediet?
 - Erfarenheter och utveckling – vem hanterar mätning, dokumentering av erfarenheter och utveckling av närvaron?

5. *Uppföljning*

Hur fungerar uppföljningen av arbetet?

Bilaga 3: Stöd i konversationer som kan uppstå i sociala medier och hur de kan hanteras



Bilaga 4: Falu kommuns användning av Facebook, Twitter, YouTube och bloggar

Valet av kanaler i sociala medier bör utgå från vad som idag är de gängse kanalerna för att nå målgrupperna och för att uppfylla verksamhetsnyttan. Kanalerna kan komma att skifta över tid. Kontakten med Falu kommun i sociala medier är för medborgaren frivillig och bygger på att de hittar och tar kontakt med Falu kommun.¹¹

Att tänka på när konton skapas i de olika kanalerna:

- Läs kanalens policy, ta ställning till avtalet och följ policyn när du skapar konto.
- Tänk på att använda en officiell e-postadress som alla som ingår i organisationen kring kommunens närvaro i sociala medier kan använda.
- När du väljer e-postadress bör du även tänka på hur uppsikten ska lösas. Ska kommentarer och inlägg kopplas till en e-postadress och vilken är i så fall lämplig att använda?
- Välj ett lösenord och spara uppgifterna på ett lämpligt och säkert ställe så att:
 - de kan nås till exempel vid en särskild händelse eller kris
 - obehöriga inte kan logga in på sidan
- Flera av kanalerna som Falu kommun är aktiv i har någon form av ”följ-” eller ”gilla”-system. Det ska vara frivilligt för en person att följa/gilla Falu kommun. Falu kommun bör vara restriktiv med att följa/gilla.

Facebook

Facebook är ett ”mingelparty” och ett av de största sociala nätverken i världen. Medlemmarna lägger upp profiler och kommunicerar med sina kontakter/vänner genom meddelanden, statusuppdateringar och att skriva på varandras anslagstavlor. Facebook erbjuder idag en plattform där det finns stora möjligheter att nå den breda allmänheten på nationell och regional nivå. Genom att Facebook har en så stor utbredning bland användare i sociala medier så faller det sig naturligt att se Facebook som ett nav i den sociala sfären.

Detta gäller när man skapar ett Facebook-konto som myndighet:

- Enligt Facebooks avtal ska myndigheter använda kontotypen ”sidor”. Endast privatpersoner får skapa användarkonton (de konton som personer kan bli vän med). Om Facebook uppmärksammar att en myndighet har ett privatpersonskonto istället för en sida, kan de stänga ner kontot. Förutom att Facebooks avtal anger vilken typ av konto myndigheter får skapa finns det många fördelar. Besökarna kan ta del av informationen utan att behöva bli vän med någon. Informationen är dessutom tillgänglig för dem som inte har ett Facebook-konto. Ett vanligt användarkonto kan i dagsläget bara ha 5 000 vänner, en sida kan ha obegränsat antal personer som gillar sidan.
- På en Facebook-sida för myndigheter kan myndigheten själv publicera inlägg, få kommentarer på inläggen, svara på kommentarer och om man vill kan andra publicera inlägg. På Facebooksidor för myndigheter finns också möjlighet att starta diskussionsforum.

¹¹ Falu Kommuns riktlinjer för användning av sociala medier ska alltid efterföljas vid all användning av sociala medier.

Man kan på Facebook använda filter för att automatisk administrera inlägg som skrivs på sidan. Facebook har ett inbyggt filter där man kan välja mellan Ingen, Medel eller stark. Om en användare skriver ett inlägg som innehåller något av de ord som finns i filtret så flyttas det automatiskt till "Hidden posts" och måste godkännas av sidans administratör innan det syns publikt. För att godkänna inlägget pekar man på det och klickar på det symbolen som ser ut som ett kugghjul som visas. Välj länken "Visa dolt inlägg". Det går även att filtrera ord manuellt, som ett komplement till Facebooks ord. Skriv in orden med ett kommatecken emellan. Till exempel ord1,ord2,ord3.

Att skapa igenkänning för Falu kommun på Facebook

När en sida skapas är namnet på sidan ytterst viktigt¹². Den e-post som anges när sidan skapas är den som kommer få e-post när någon skriver på sidan eller skriver ett inlägg därför är det viktigt att välja en officiell e-postadress som kan nås av flera. I den allmänna informationen ska det tydligt framgå att det är en officiell kanal för Falu kommun och hänvisning sker till falun.se.

För att användarna ska veta att det är ett officiellt konto ska profilbilden som används följa den grafiska profilen. Falu kommuns profilbilder på Facebook ska ha samma innehåll, en bild som hänvisar till falun.se, Informationsavdelningen hjälper till vid framtagandet av profilbilder.

Exempel:

Profilbild för Falu kommuns centrala officiella Facebook-sida:



Profilbild för Falu kommuns Näs fritidsgårds officiella Facebook-sida:



Det ska också finnas en tydlig information om vilka som arbetar med sidan och kontaktuppgifter till dessa personer. Dessutom ska det finnas tydligt angivet vilka förhållningsregler som gäller för sidan. När vi kommenterar eller svarar på inlägg skriver vi alltid under med våra namn, redaktörerna för sidan kommer överens om både förnamn och efternamn ska användas, så att mottagaren vet vem som svarat och var han eller hon arbetar. Då kan mottagaren också ta direktkontakt om den vill.

Exempel på informationstext:

"Det är redaktörerna för sidan som lägger in nyheter och information. Det sker dagtid måndag till fredag. Den huvudansvarige redaktören tittar till sidan flera gånger dagligen på vardagar för att se vad som skrivs och kommenteras. När du ställer en fråga så kontaktar vi den som har hand om det som frågan gäller. Han eller hon återkommer sedan med ett svar på Facebook. Vi svarar samma dag, senast nästkommande vardag."

¹² Se s 5 "Tydlig avsändare", i Falu Kommuns riktlinjer för sociala medier

Exempel på hur vi besvarar inlägg:



Falu Kommun
 Vad kommer du ihåg från Skid-VM 1954, 1974 och 1993? Vi vill komma i kontakt med människor som kan berätta om sina minnen från tidigare Skid-VM!
 589 visningar · 0,85% återkoppling
 Gilla · Kommentera · Dela · den 26 oktober kl. 20:55 · 🌐

 gillar detta.

 | Många minnen av att det inte fanns snö några dagar före VM 74 o 93, men ändå blev det jättefina dagar ...
 den 26 oktober kl. 22:57 · Gilla

 | -93 Ingen snö alls förrän på invigningen, då Janne Schaffer spelade. Alla pustade ut. Jag jobbade som funktionär i backhopparhuset, som stöd till domarna - det var skoj. Kommer ihåg "uniformen" man fick som funktionär - ser folk som har den på sig fortfarande på stan. Och sen Bubo så klart! Han föddes väl 1993? Och öltältet på stora torget, vilket röj det var där - och det var skidåkarna som röjde värst - dansade på borden och sjöng. Gick väl inte så bra för Sverige i medaljkampen, fast vi knep ju 5-milaren sista dagen var det väl? Torgny Mogren var det som räddade Sveriges ära. Han spelade för övrigt trummor och firade det hela uppe på (nybyggda) Scandic Hotel uppe vid Lugnet. Det var ett härligt VM.
 den 27 oktober kl. 07:29 · Gilla

Falu Kommun Kul att ni delar med er! Vi ser fram emot fler historier och härliga minnen. ✕
 Karin du har helt rätt, 1993 innebar inget medaljregn för Sverige men vi knep kanske den viktigaste segern ändå.
 /Emma, Informationsavdelningen.
 den 27 oktober kl. 07:40 · Gilla

Twitter

Twitter är i dagsläget den största mikroblogger. Textinläggen får vara högst 140 tecken. Oftast kan du välja att följa vem som helst, och vem som helst kan följa dig. Men det finns också inställningar som kan begränsa detta.

Falu kommun bör vara restriktiv med att följa personer. Tänk på att alla personer inte vill bli "följda" av Falu kommun. För att det ska synas att det är ett officiellt konto bör kommunens logotype användas alternativt samma bildmaner som tillämpas på Facebook för profilbild.

Youtube

Youtube används för att lägga upp och visa filmer, youtube-filmer kan länkas in på falun.se. På Youtube finns en gemensam kanal för Falu kommun. Syftet är att göra informationen om Falu kommun mer tillgänglig, kanalen används i första hand till att informera om kommunen och dess verksamhet med fokus på att leva och bo samt aktiviteter. Kontakta Informationsavdelningen för att få hjälp med att lägga upp filmer på kanalen.

Bloggar

Blogg (förkortning av webblogg; av engelskans blog, kortform av weblog från de engelska orden 'web' och 'log'), webbjournal eller webbdagbok är en webbplats som innehåller periodiskt publicerade inlägg och/eller dagboksanteckningar på en webbsida där inläggen är ordnade så att de senaste inläggen oftast är högst upp. Till skillnad mot traditionella webbplatser är bloggar i regel mer personligt hållna.

Falu kommuns egna verktyg för bloggar ska i första hand användas vid bloggande. Bloggandet kan ske internt och/eller externt. Vid internt bloggande är de egna verktygen alltid de som används. Vid interna bloggar är inte formen lika hårt hållen. Kontaktuppgifter behöver inte finnas med men det bör vara tydligt vem eller vilka det är som bloggar, så det går att söka rätt på kontaktuppgifter.

När en blogg skapas är namnet på bloggen ytterst viktigt liksom det grafiska uttrycket¹³. Bloggen ska efterfölja Falu kommuns grafiska profil. En informationstext om vem som skriver bloggen samt dess syfte ska tydliggöras, samt hur kommentarer följs upp och besvaras. Tydliga kontaktuppgifter till dem som skriver på bloggen ska finnas.

Exempel på en bloggs utseende:

HEM OM PROJEKTET KONTAKT

Jobb som märks
Ett projekt för att stärka arbetsgivarvarumärket Falu kommun

Dags att sträcka på oss
Postat den 30 september, 2011 | [Lämna en kommentar](#)

I morse var jag och Ulrica inbjudna till ett frukostmöte för Sveriges HR-förening för att prata om vårt projekt. Vi berättade hur projektet hade kommit till, lite om våra resultat och framför allt om vilka framgångsfaktorer vi har kunnat urskilja.

Att ha ett tydligt och avgränsat uppdrag och en realistisk projektplan är två framgångsfaktorer för detta projekt. Vår lilla projektgrupp är en annan, eftersom vi har kunnat träffas ofta och med kort varsel, fattat snabba beslut och varit flexibla. Men med en så liten kärna har vi istället behövt involvera många på andra sätt, vilket är ytterligare en framgångsfaktor. Vi har bland annat haft arbetsgrupper, en processdag, träffar med chefer och ett externt bollplank till hjälp. Till sist tror vi att det underlättar mycket om man har roligt under projektiden också. Vi har skrattat mycket och släppt loss vår kreativitet och vårt mod!

Deltagarna på frukostmötet var engagerade i frågan och vi diskuterade bland annat den negativa bilden av kommuner i allmänhet. I en undersökning som Skill har gjort bland studenter har de bland annat ställt frågan: "Vad kännetecknar offentlig sektor som arbetsgivare för dig?". Några av svaren är byråkratiskt, trögt och stelt. Men på plus-sidan finns orden trygghet,

SÖK

ARKIV

- september 2011 (3)
- augusti 2011 (1)
- juni 2011 (3)
- maj 2011 (4)
- april 2011 (1)
- mars 2011 (5)
- februari 2011 (2)
- januari 2011 (5)
- december 2010 (2)
- november 2010 (5)
- oktober 2010 (5)
- september 2010 (6)

FÖRFATTARE

¹³ Se s 5 "Tydlig avsändare", i *Falu Kommuns riktlinjer för sociala medier*