



Retningslinjer for sosiale medier i Bergen kommune



BERGEN
KOMMUNE

Hvorfor bruke sosiale medier

Sosiale medier kan være en effektiv kanal for å komme i kontakt med brukerne av kommunens tjenester. Det kan også være et viktig steg på veien mot å nå vår informasjonsvisjon ”Bergenserne skal vite alt om kommunen sin”. Vi kan bruke sosiale medier til

- nyhets- og informasjonsformidling
- prosjekter og kampanjer
- kommunikasjon med klart definerte målgrupper
- dialog med innbyggerne

Er sosiale medier riktig kanal?

Strategisk bruk av sosiale medier krever kunnskap om de ulike mediene og innsikt i egen virksomhet. Enheter som ønsker å benytte sosiale medier som informasjons- og kommunikasjonskanal, må vurdere både utfordringer og muligheter. Før dere oppretter en profil, bør dere ha svart på dette:

- Hva er formålet med å benytte sosiale medier?
- Hvem er målgruppen?
- Hvilke budskap skal formidles?
- Hvilket sosialt medium passer for oss?
- Skal det være brukermedvirkning og dialog?
- Blir personvern og informasjonssikkerhet ivarettatt?
- Skal sosiale medier brukes i krisekommunikasjon?
- Er forvaltningspolitiske føringer og regler fulgt?

Slik bruker du sosiale medier

Å ha et klart mål og en tydelig strategi for enhetens bruk av sosiale medier er en forutsetning for å lykkes. Følgende punkter bør være ivarettatt:

- Tenk gjennom hvilken stil og tone som passer for deres enhet. En relativt uformell, ikke-byråkratisk tone er greit. Saklighet og klart språk er en selvfølge.
- Sørg for god forankring hos ledelsen. Enheter som ønsker å bruke sosiale medier som en kommunikasjonskanal, skal kontakte nærmeste leder.
- Prioriter å sette av tid og ressurser til å holde innholdet levende og oppdatert.
- Alt du publiserer av tekst, bilder og video skal være i henhold til åndsverkloven. Det innebærer blant annet at bilder skal være godkjent for bruk, og at tekst og foto fra andre skal krediteres.
- Det er et krav til kommuner å informere innbyggere i universelt tilgjengelige kanaler. Derfor er det en god regel at alt du informerer om, kan gjenfinnes på nettsidene våre. Ved å gi informasjon i flere kanaler samtidig, når du også bedre ut med budskapet.

- Vær varsom i omtale av andre mennesker, og ha en pågående etisk refleksjon rundt hvordan publiserte innlegg kan oppfattes.
- Saksbehandling skal aldri forekomme i sosiale medier. Tiltak som krever arkiv- og journalføringsrutiner hører heller ikke hjemme her.
- Informasjon du har tilegnet deg som ansatt i kommunen, som enten er taushetsbelagt, kommer innunder forvaltningsloven, er knyttet til IT-sikkerhetserklæringen, er unntatt offentlighet eller del av en pågående saksbehandling, skal ikke publiseres i sosiale medier.

Din rolle som privatperson

Som ansatt i Bergen kommune kan du påvirke kommunens omdømme, også når du bruker sosiale medier privat. Når du opptrer som privatperson, husk:

- Du må gjerne omtale Bergen kommune, men ikke utgi deg for å representere kommunen.
- Grensene mellom når du opptrer privat og som ansatt, kan i noen sammenhenger være vanskelig å se. Vær tydelig på at du deltar som privatperson.
- Er din måte å delta privat i sosiale medier på noen måte i strid med din rolle som ansatt i kommunen?
- Ta stilling til om det er etisk forsvarlig å ha kontakt med personer som er elever, pårørende eller brukere av tjenesten du representerer.
- Hvis du omtaler eller kommenterer innhold som er relatert til din jobb i kommunen, må du være tydelig på at innleggene er dine egne og ikke nødvendigvis representerer Bergen kommunes syn eller politikk.
- Alle dine innlegg i sosiale medier er å betrakte som offentlige og tilgjengelige for alle. Ha et reflektert forhold til hva du publiserer, husk at det blir liggende i lang tid.



Mer om regler for opphavsrett, veileder til klart språk og praktiske tips for å opprette profil i sosiale medier finner du i ansatthjelpen på Allmenningen.

Trenger din enhet veiledning for å ta i bruk sosiale medier? Kontakt oss på telefon 55 56 58 10.