

Retningslinjer og råd for sosiale media

Bruk av sosiale media på fylkeskommunen sine offisielle kontoar

Møre og Romsdal fylkeskommune skal vere ein tydeleg medspelar. Vi ønskjer derfor å stå fram som open og inkluderande for omverda, og sosiale media er gode lytte- og kommunikasjonsplattformer for aktuelle tema som opptek innbyggjarane i Møre og Romsdal. Sosiale media er ein av fleire moglegheiter vi har til å bygge opp under målsettingane våre, og er ein kanal som kan vere viktig og rett i mange samanhengar. Gjennom bruken av sosiale media ønskjer vi å få råd og innspel, svare på spørsmål, følgje med på meningsytringar, og å spreie informasjon om kva fylkeskommunen kan tilby av tenester.

For å kunne stå fram med éin tydeleg avsendar, og for å få maksimal merksemd og synleggjering av aktiviteten i fylkeskommunen, har fylkesrådmannen vurdert som mest formålstenleg at det vert oppretta få, men tydelege offisielle kontoar, både i sentraladministrasjonen og ved dei ytre einingane.

Ved skolane vil det dagleg vere mykje positiv aktivitet som kan vere av interesse for omverda. Slik aktivitet vil både styrke vårt felles omdømme, men også skape eit sterkare samhold internt på skolen. For å få mest mogleg merksemd, rår fylkesrådmannen til at det også ved skolane vert oppretta ein offisiell konto som samlar all aktivitet ved skolen. Rektor delegerer redaktøransvar/ moderatoransvar internt på skolen.

Om tilsette eller avdelingar vurderer å etablere offisiell konto på vegne av Møre og Romsdal fylkeskommune, må det føreligge søknad om dette. Søknad vert sendt informasjonssjefen. Ved skolane sender ein søknad til rektor. Søknad om oppretting av konto må innehalde:

- Målsetting med initiativet: Kvifor skal forumet/kontoen opprettas og kva kan vi oppnå med det?
- Korleis skal kontoen organiserast: Kapasitetsvurdering - har søkjar ressursar til å følgje opp dialog og spørsmål? Kva skjer når vedkommande ikkje er på jobb?

Retningslinjer

- 1 Ver til stades, delta i debatten når det er relevant. Hugs at du alltid representerer fylkeskommunen.
- 2 Innhald skal overvakast, og spørsmål som kjem inn, bør få eit svar innan eit døgn. Er administrator av sida borte og ikkje har moglegheita til å svare, bør ein annan person ta på seg oppgåva med å svare i dette tidsrommet. Det er greitt å stenge eit forum t.d. i feriar, men då må det bli gitt klar beskjed om kvifor og kor lenge på det aktuelle forumet.
- 3 Svar på positive kommentarar, sei takk! :)
- 4 Det er ikkje nødvendig å svare på nøytrale kommentarar, men det er lov å gjere det.
- 5 Forsøk å svare så godt du kan på negative kommentarar, ver profesjonell i svaret. Ved å følgje opp diskusjonen/spørsmålet, viser vi at vi tek innspela på alvor. Dersom nokon har ei negativ oppfatning av tilboda våre, er dette viktig informasjon, sjølv om vi enkelte gonger kan oppleve det som urettferdig.
- 6 Tilpass svaret ut i frå avsendar, form og innhald. Sakleg? Humoristisk? Formell?
- 7 På spørsmål som krev saksbehandling/arkivering må innsendaren bli gjort merksam på at ho eller han må sende ein formell førespurnad.
- 8 Politiske førespurnader skal alltid bli vist til politisk nivå
- 9 Mogelege omdømmekritiske saker skal koordineras av informasjonssesksjonen. Ta kontakt om du er i tvil om ei sak er omdømmekritisk eller ikkje.
- 10 Forhold med teieplikt skal ikkje bli behandla i sosiale media.
- 11 Ikkje legg ut bilete utan samtykke frå personane som er med.

Bruk av sosiale media for tilsette

Møre og Romsdal fylkeskommune (MRFK) erkjenner både mogeheitene og utfordringane i bruken av sosiale media. Alle medarbeidarar i MRFK har ytringsfridom, men også eit ansvar for at teieplikta blir overheldt og at brukarar og kollegaer sitt personvern blir teke i vare. Det er derfor viktig å ha klare retningslinjer og råd for bruk av sosiale medier for deg som er tilsett.

Råd og rettleiing

- 1 Ver gjerne i sosiale media, men ver bevisst på rolla di som tilsett i Møre og Romsdal fylkeskommune. Tenk gjennom konsekvensane for MRFK før du publiserer noko som omhandlar din eigen arbeidsplass.
- 2 Dersom du nyttar sosiale medier i forbindelse med jobb eller i arbeidstida skal du opptre profesjonelt og vere ein representant for MRFK sine verdiar. Tilsette har ytringsfridom, men teieplikt gjeld også i sosiale media. MRFK har etiske retningslinjer, desse ligg på mrfylke.no/etiskeretningslinjer.
- 3 Sjølv om du ytrar deg som privatperson, kan det vere lett for andre å tenkje at ytringa representerer MRFK. Hald debatten på eit sakeleg nivå. Ver derfor klar på at du uttrykker deg på vegne av deg sjølv, og ikkje på vegne av MRFK. Dette gjeld spesielt i faglege og politiske spørsmål.
- 4 Ver gjerne aktiv i faglige diskusjonar, ver open om kvar du jobbar når det er relevant. Får du spørsmål om MRFK eller MRFK sitt syn i aktuelle saker via sosiale media – tenk nøye om dette er noko du bør svare på sjølv, eller om du skal ta saka opp med leiinga eller informasjonseksjonen før du svarar. Eventuelt kan du vise til offisiell informasjon t.d. mrfylke.no.
- 5 Vurder nøye om du som privatperson skal ha kontakt med elever/brukarar eller leverandørar i sosiale media. Sjølv om du i utgangspunktet kan synes det går greitt å skilje mellom rollene, rår vi til at lærar og elev ikkje har kontakt som privatpersonar i sosiale media. Om kontakt er nødvendig rår vi til at lærar opprettar ein aliasprofil, til dømes: lærar Kari Nordmann. For å sikre tryggleiken til elevane bør alle grupper/ sider/ blogggar der det er lærar/ elevkontakt vere lukka for omverda. Skal ein avslå ein kontaktføresurnad til t.d. ein elev, kan følgjande tekst nyttast: "Takk for invitasjonen om å bli satt i forbindelse her på <sosialt medium>! Dessverre må eg avstå tilbodet ditt så lenge du er elev ved <sett inn skole>."
- 6 I beredskaps- eller krisesituasjonar er det leiinga i MRFK som skal orientere omverda.
- 7 Hugs at sosiale media er ein open kommunikasjonskanal. Det du formidlar kan bli lest og delt av mange. Tenk deg derfor om før du legg ut bilde eller oppdateringar i arbeidstida.
- 8 Jobb-e-postadresse skal ikkje nyttast til å opprette sosiale mediekanalar til privat bruk.
- 9 Er du i tvil? Kontakt informasjonseksjonen.