

# Retningslinjer for bruk av sosiale medier i Tolga kommune

Vedlegg til kommunikasjonsstrategi for Tolga kommune



8. mai 2018

# Retningslinjer for bruk av sosiale medier i Tolga kommune

## Hvordan lykkes i sosiale medier?

Informasjonsmengden innbyggere i Tolga kommune må forholde seg til i løpet av en dag er stor. Det er derfor avgjørende at Tolga kommune er bevisst på hvordan man skal få frem informasjon og viktig budskap. Tolga kommunes hjemmeside er hovedkanalen for kommunens digitale kommunikasjonsarbeid. Ny hjemmeside som ble lansert 8.mai 2018, skal gjøre dialog og informasjonsinnhenting enda enklere og mer tilgjengelig. I rapporten «Hvordan lykkes kommunesektoren i sosiale medier?» har KS utredet hvordan kommuner kan lykkes i sosiale medier. Hovedfunnene viser at:

- De gode kommunene bruker sosiale medier for å skape engasjement og entusiasme rundt aktiviteter og kunngjøringer, samt å drive trafikk til kommunens hjemmeside. Når det gjelder innbyggerdialog, inviterer de dyktigste kommunene innbyggerne til å stille spørsmål, de svarer raskt på spørsmål og har klare rutiner for viderefremming av henvendelser fra sosiale medier. Slik gis bedre innbyggermedvirkning i kommunale beslutningsprosesser.
- Sosiale medier er et positivt bidrag til kommunens omdømmebygging. God omdømmebygging bygger på lokalpatriotisme og å dyrke gladsakene i kommunen. De gode kommunene bruker et personlig språk og en uformell tone for å skape engasjement, tar selvkritikk når det trengs og har klare rutiner for å besvare vanskelige spørsmål. Slik kan de gjøre både trivielle og vanskelige spørsmål til omdømmebyggende kommunikasjon.
- Sosiale medier spiller også en viktig rolle i kommunenes krise- og beredskapsarbeid. De gode kommunene kommuniserer store og små hendelser raskt og effektivt gjennom de sosiale kanalene. Innbyggerne har en forventning om å bli oppdatert på hendelser som angår dem når de velger å følge kommunen i sosiale medier.

Tolga kommune bruker flere sosiale medier, med Facebook som den viktigste kanalen.

**Målsetting og måloppnåelse-  
sosiale medier i Tolga  
kommune:**

- Bidra til å være en åpen og tilgjengelig kommune.
- Øke synligheten vår, og gjøre flere klar over tjenestene våre.
- Bedre det kommunale tjenestetilbudet gjennom konkrete tilbakemeldinger fra kommunens innbyggere.
- Økt tilgjengelighet og tilstedeværelse for kommunens innbyggere på innbyggernes premisser.
- Bidra til å bevare og styrke Tolgas omdømme.
- Skape engasjement og økt informasjonsflyt omkring saker av kommunal karakter.
- Nå ut med informasjon der våre innbyggere befinner seg.
- Forbedre vår dialog med innbyggerne.
- Forbedre kvaliteten på våre tjenester igjennom flere kontaktflater med våre brukere.
- Bedre vårt omdømme.

## **Målgrupper –sosiale medier:**

- Sektorer som ønsker det, kan ta i bruk de sosiale mediene som de mener er formålstjenlige.

- Tematiske Facebook-sider og annen kanalbruk som er tilpasset avgrensede målgrupper og som fokuserer på avgrensede temaer, er hensiktsmessige for sektorer med stort eksternt kommunikasjonsbehov.

- De ulike sosiale medier har forskjellige særpreg, bruksområder og treffer ulike målgrupper. For å nå enkelte grupper er det avgjørende å ta i bruk sosiale medier, men for andre grupper vil sosiale medier være et supplement til tradisjonelle kommunikasjonskanaler.

- Skal Tolga kommune lykkes i å nå målgruppene våre, må vi gjøre bevisste kanalvalg (hjemmeside, Facebook, Instagram).

### **Tolga kommune har flere målgrupper:**

- Eksisterende innbyggere
- Potensielle innbyggere
- Ansatte
- Politikere
- Medier
- Ungdom
- Brukere

## **Kanalvalg-sosiale medier:**

### **Først målgruppe, så medium:**

For å avgjøre om sosiale medier er riktig kanal, må vi ta stilling til følgende:

#### **Hvem er målgruppen?**

**Hvorfor skal vi velge sosiale medier?**

**Hva vil vi oppnå?**

**Hvordan gjør vi det?**

Sosiale medier har ulike egenskaper, som avgjør valg av kanal:

**Hjemmeside:** Hovedkanalen til Tolga kommune. Her skal innbyggere i Tolga raskt og enkelt finne informasjon og få svar på sine spørsmål.

**Facebook:** Legge ut saker vi ønsker innspill og dialog på, informasjonssaker.

**Instagram:** Profilere Tolga (sammen med Tolga 2020?).

**Twitter:** Nyhetspublisering til pressen.

**Flickr:** Bildearkiv over Tolga.

**LinkedIn:** Gir mulighet for ledige stillinger/rekruttering.

**Finn.no:** Annonserer ledige stillinger/rekruttering.

## **Fra personalhåndboka-hvordan bruke sosiale medier :**

Husk hvor du jobber! Du er ansatt i Tolga kommune også når du bruker sosiale medier privat!

1. Hvis du som arbeidstaker mener at det er forhold i tjenesten du arbeider i som du opplever kritikkverdige og som du ikke kan stå inne for, **bruk de interne varslingsrutinene som gjelder for Tolga kommune.**
2. Snakker du om jobben din i sosiale medier, opptreer du som ansatt i Tolga kommune.
3. Husk at du er ambassadør for Tolga kommune. Vær bevisst din rolle som ansatt i Tolga kommune og opplys om dette der det er relevant.
4. Vurder nøye om du som privatperson skal ha kontakt med elever/brukere/pårørende eller leverandører i sosiale medier. Selv om du i utgangspunktet synes det er greit å skille mellom rollene, er det ikke sikkert at andre oppfatter det likedan.
5. Presiser at du ikke ytrer deg på vegne av Tolga kommune hvis det kan reises tvil om din rolle.
6. Ansatte har ytringsfrihet, men taushetsplikten gjelder også i de sosiale mediene.
7. Husk at sosiale medier er en åpen kommunikasjonskanal. Det du skriver kan bli lest og videreformidlet av mange til mange, og blir stående «til evig tid».

I tillegg gjelder kommunens arbeidsreglement og etiske retningslinjer, databrukeravtale og taushetserklæring.

### **Spør deg selv:**

- Kunne jeg ha sagt dette direkte til en gruppe mennesker?
- Kunne jeg ha skrevet dette i et avisinnlegg?
- Er jeg komfortabel med at hvem som helst kan «google» dette om meg?