

Att använda sociala medier

Möjligheter och risker

De sociala medierna är förhållandevis enkla att hantera men kräver ändå beredskap och resurser. För att en verksamhet ska kunna utnyttja de sociala medierna på ett effektivt och säkert sätt bör man ta reda på hur den specifika kommunikationskanalen fungerar.

Att använda sociala medier är en snabb kanal. Besökaren förväntar sig till exempel att snabbt få respons på frågor och kommentarer.

Att innehållet skapas av användarna ställer också större krav på bevakning för att säkerställa att inte olagliga, kränkande eller på annat sätt olämpliga kommentarer förekommer.

Användningen av sociala medier kan innebära att personuppgifter behandlas, vilket i sin tur innebär att landstinget måste se till att följa reglerna i personuppgiftslagen och, i vissa fall, särskild registerlagstiftning.

Roller och ansvar

Landstingets chefer har det yttersta ansvaret för verksamhetens interna och externa kommunikation. Informationsansvaret följer linjeansvaret.

Frågor och kommentarer som uppstår i sociala medier ska hanteras på samma sätt som i andra kommunikationskanaler, exempelvis vid debattinlägg i morgontidningen. Frågan behöver därför ägas av en ansvarig person.

Vem ansvarar för personuppgifter?

Ansvaret för behandling av personuppgifter via sociala medier kan delas in i ansvaret för landstingets egna inlägg och publiceringar och ansvaret för inlägg som publiceras av besökare.

Checklistor

För verksamheten, chefer och anställda finns på Insidan.