

Principer för användningen av sociala medier för Lovisa stads anställda – kommunikationens och arbetarskyddets aspekter

Lovisa stad har flera kanaler för sociala medier. Stadens och dess anställdas närvaro i sociala medier kan vara kundservice, informationsdelning, involvering eller marknadsföring. Framför allt främjar sociala medier en känsla av gemenskap och interaktion med kommuninvånare, intressenter och nätverk.

Tjänster i sociala medier kan öppnas om det finns ett motiverat skäl och ett klart behov. Sociala medier kan också användas för att hänvisa kunderna till officiella informationskällor, till exempel stadens webbplats.

Stadens viktigaste kanaler i sociala medier uppdateras av kommunikationsteamet. Flera sektorer och tjänster har egna kanaler för sociala medier och ansvarar själva för att uppdatera dem. Förteckning över stadens kanaler för sociala medier:

www.loviisa.fi/sv/staden-och-beslutsfattande/forvaltning/kommunikation/sociala-medier/.

1. Gör så här om du vill öppna en tjänst på sociala medier

Lovisa stad uppmuntrar sina anställda att utnyttja sociala medier i sitt arbete. Exempel på sociala medier: Facebook, Twitter, LinkedIn, SlideShare, YouTube och Instagram.

Om du i stadens namn önskar öppna en tjänst på sociala medier ska du alltid i förväg diskutera ärendet med den kommunikationsansvariga för din sektor eller central och med stadens kommunikationsteam. Stadens kommunikationsteam koordinerar Lovisa stads tjänster på de sociala medierna och ger dig råd om du behöver hjälp med att använda och utveckla tjänsten.

Lovisa är en tvåspråkig stad och därför kommunicerar vi även på sociala medier på både finska och svenska, med undantag av undantagsfall. Dyliga kan vara till exempel skolors kanaler för sociala medier eller teman som endast berör den ena språkgruppen eller om du svarar på en ställd fråga.

Sådana kanaler inom sociala medier som staden upprätthåller används i huvudsak till att kommunicera om stadens egen verksamhet. I stadens tjänster inom sociala medier ska man klart meddela att staden eller en viss stadens enhet är upprätthållare för tjänsten. Meddela kommunikationsteamet om en tjänst inom sociala medier som du öppnat, så att tjänsten kan länkas till stadens webbsidor. Så kan även kunden säkerställa sig om att tjänsten verkligen är upprätthållen av Lovisa stad.

Kom också ihåg att regelbundet uppdatera kanalen för sociala medier som du öppnat och se till att kanalen har flera upprätthållare.

Om du publicerar bilder, videon eller annat material ska du säkerställa att du har användningsrättigheter till materialet.

2. Berätta alltid vem du är och vem du representerar

Som Lovisa stads anställd kan du inneha två roller på sociala medier: antingen i namn av en stadens enhet eller under ditt eget namn som stadens anställd, då du kan grunda en sakkunnigprofil.

Om du agerar i stadens namn utgör kommunikationen i synnerhet service; att berätta om stadens verksamhet och marknadsföring. Om dina arbetsuppgifter innefattar uppdatering av din enhets konto inom sociala mediernas tjänster, säkerställ då att du känner till hurdana spelregler man överenskommit i staden om innehållet och upprätthållandet av tjänsten.

Som representant för staden ska du alltid komma ihåg att berätta vem du är och vem du representerar. Det att man uppträder med sitt eget namn som Lovisa stads anställd är ett ypperligt sätt att ge ett ansikte åt stadens verksamhet, öka förvaltningens transparens och sprida sakkunnigheten av stadens organisation. I synnerhet utgör närvaro av stadens nyckelpersoner på sociala medier en enorm möjlighet och resurs.

3. Iaktta goda seder och etiska anvisningar

Som Lovisa stads anställd deltar du i diskussion och svarar på frågor framför allt i organisationens egna tjänster för sociala medier. Tänk dig för innan du deltar i diskussioner som äger rum på andra håll i de sociala medierna. Man behöver inte svara på allting.

Motivera noggrant din åsikt, baserat på fakta och din egen sakkännedom. Undvik politiska betoningar. Var artig och öppen, lyssna och försök förstå andra. Iaktta goda seder helt som i allt socialt umgänge. Låt inte dig bli provocerad!

Kom ihåg att det alltid blir kvar ett spår av en text som publicerats på webben och texten kan få en vidare publicitet än vad du hade avsett.

4. Du representerar Lovisa även under din fritid

Som anställd kan det ibland vara svårt att i sociala medier skilja det privata jaget och arbetsjaget. I rollen av en stadens anställd, och i synnerhet en chef, är det praktiskt taget omöjligt att agera i sociala medier enbart som en privatperson, för personen kopplas ofrånkomligen också till personens arbetsroll.

Som anställd har du rätten att själv bestämma om du använder sociala medier till skötandet av arbetsuppgifter eller inte och en hurdan webbidentitet du skapar till dig. Du behöver inte svara på frågor utanför arbetstid men till exempel i krissituationer är det förnuftigt och även att rekommendera.

Kom ihåg att arbetslagstiftningen och dataskyddslagen även gäller i sociala mediernas olika forum. Även under din fritid har du tystnadsplikt och lojalitetsskyldighet gentemot arbetsgivaren. Endast offentlig information behandlas i sociala medier.

5. Kom ihåg datasäkerheten

Dataskyddsriskerna i de sociala medierna är de samma som på andra håll i webben, till exempel dataläckage, stölder av användaridentifikationer, skadeprogram och skräppost.

Använd inte samma lösenord i stadens interna datanät, en tjänst för sociala medier som öppnats i arbetsgivarens namn och i egna sociala mediekonton.

Godkänn inte okända försök till kontakt till din arbetsgivares profil, klicka inte på tvivelaktiga länkar och spela inte spel med din arbetsgivares profil. Använd jobbe-posten endast i tjänster som anknyter till arbetet. Kontrollera användarprofilens inställningar om integritetsskydd.

ICT-enheten sörjer för installeringen och uppdateringen av programvaror samt om frågor som anknyter till datasäkerhet. Vänd dig till ICT-enhetens Helpdesk om du har frågor.

6. Osakligt bemötande på sociala medier och risker i samband med sociala medier

De negativa aspekterna som anknyter till sociala medier bör också ses som en arbetarskyddsmässig fråga. Såväl befogad som obefogad kritik är offentligare i sociala medier och utgör därmed en psykosocial belastningsfaktor som bör beaktas i arbetarskyddet.

Mobbning i sociala medier eller ansikte mot ansikte försvagar arbetshälsan. Kontinuerlig trakassering och mobbning inverkar skadligt på den utsatta personens arbetshälsa och arbetsförmåga. Känslorna kan variera från ilska och hat till skam och hjälplöshet. Ett fortgående negativt bemötande ökar stressymptom.

Alla personer har rätt till yttrandefrihet, det vill säga rätten till att framföra sina åsikter offentligt. Men dock så att framförandet av åsikterna inte kränker en annan persons ära eller integritet eller bryter mot personens mänskliga rättigheter. Yttrandefriheten är med andra ord inte obegränsad. Man behöver inte tolerera oskälig kritik.

Man ska överväga brottsanmälan då den anställda upplever situationen kränkande och hotfull. I osäkra fall kan man vända sig till nätpoliserna som bedömer om det är befogat att göra en brottsanmälan.

7. Att reda ut trakasserier på sociala medier och att ingripa i dem

Arbetsgivaren är enligt lagen skyldig att observera arbetsmiljön, arbetsgemenskapens läge och arbetsättens säkerhet. Om arbetsgivaren blir medveten om osakligt bemötande eller belastning som riktar sig på en person ska arbetsgivaren vidta åtgärder för att reda ut ärendet.

Uppgiften om situationen kan komma till arbetsgivaren till exempel från den anställda, från en förtroendemannan, via företagshälsovården med personens samtycke, från kollegerna, på utvecklingssamtal eller från mätningar av arbetsatmosfären.

På sådana arbetsplatser där det förekommer osakligt bemötande, trakasserier, våld eller hot av våld i vilken form som helst ska det finnas överenskomna verksamhetsanvisningar och behövliga stödåtgärder (Direktiv för tyglaget av trakasserier och osakligt bemötande, intranätet). I trakasserier som anknyter till sociala medier agerar man enligt följande:

- a. Den anställda
 - Spara meddelandena omedelbart / Använd skärmdump
 - Spara både meddelandet och uppgifterna om trakasserarens profil
 - Berätta åt din chef om det osakliga bemötandet eller trakasseriet genom att göra en anmälan i arbets säkerhetssystemet WPro
 - Om hotet är riktat direkt mot en person, anmälan till polisen.
 - Meddela upprätthållaren om osakligt meddelande.
- b. Arbetsgivaren ska erbjuda den anställda stöd och hjälp om den anställda upplever trakasserier, hot eller smädelse i sociala medier. Den anställda ska inte lämnas ensam med att behöva reda ut situationen. Chefen diskuterar ärendet omedelbart med den anställda då ärendet uppdragats.
- c. Arbetsgivaren ska ingripa i situationen och sträva efter att se till att situationen inte fortsätter eller återkommer, erbjuda företagshälsovårdens tjänster (eftersnack/debriefing) samt vid behov erbjuda möjlighet till att diskutera ärendet i arbetsgemenskapen (arbetspsykologen kan kallas med till diskussionen). Om meddelandet innefattar hot om våld ska man vid behov vara i kontakt med polisen.
- d. Arbetsgivaren kan och ska ingripa i agerandet på sociala medier efter arbetsgivaren fått vetskap om situationen på tillgängliga sätt om:
 - det osakliga eller hotande skrivandet sker på arbetsplatsens eget diskussionsforum eller på en webbplats som arbetsgivaren upprätthåller
 - en skrivelse som börjat i sociala medier eller som sprids dit inverkar på arbetet: förorsakar konflikter, försvagar arbetsatmosfären eller skadar görandet av arbetet
 - man på sociala medier agerar i strid mot arbetsgivarens bestämmelser eller gemensamma regler
 - arbetsanvändning av sociala medier förorsakar hot av våld, skadlig belastning, överlånga arbetsdagar samt problem med att sammanjämka arbetet och fritiden
 - skrivelser som sker i sociala medier förorsakar våld eller hot av våld på arbetsplatsen eller i förhållanden som är relaterade till arbetet.
- e. Vad ska man göra om det på organisationens forum för sociala medier eller webbplats förekommer skrivelser som är osakliga gentemot eller kränker personalen?

- Skrivelserna tas bort. På webbplatsen kan sättas ett meddelande om att man inte tillåter hotande, störande eller osakliga skrivelser och att man ingriper i osakligheter.
- f. Hur ska arbetsgivaren agera om det framgår att den anställdas eller flera anställdas skrivelser i sociala medier är osakliga gentemot eller kränker arbetsgivaren?
- Arbetsgivaren tar frågan till tals med personerna i fråga och efter att ha hört sakägarna gör arbetsgivaren det med motiveringar klart att dylikt agerande inte är tillåtet och att arbetsgivaren inte godkänner det. Om agerandet fortsätter ännu efter varningen kan skrivandet utgöra en grund för uppsägande av arbetsförhållandet. Det är även viktigt att reda ut bakgrunderna till frågorna och eventuella missförstånd.

Dessutom finns det möjlighet att ordna utbildningar om ärendet för cheferna, de anställda och förtroendevalda.

- g. När ska man göra en brottsanmälan?

Enligt artikel 10 i konventionen om de mänskliga rättigheterna har var och en yttrandefrihet, det vill säga frihet att framföra sina åsikter offentligt, dock så att uttryckandet av åsikterna inte kränker en annan persons ära eller integritet eller strider mot personens mänskliga rättigheter. Yttrandefriheten är sålunda inte obegränsad. Man behöver inte tolerera osaklig kritik.

Enligt strafflagen är det straffbart att orsaka betydande störning genom att skicka meddelanden eller ringa samtal till ett ämbetsverk, ett kontor, en affär eller till någon annan motsvarande plats.

Det är alltid skäl att göra en brottsanmälan då agerandet i sociala medier klart fyller kriterierna för ett brott, gärningen är försåtlig och återkommande. Att inte göra en brottsanmälan är att låta trakasseraren vinna. I osäkra fall kan man vända sig till nätpolisen, som bedömer om det är befogat att göra en brottsanmälan.

Man ska överväga görandet av brottsanmälan då den anställda upplever situationen kränkande och hotfull. Ibland är även en gång för mycket. Osakligt bemötande från kundernas sida behöver inte tolereras i något yrke och det att kunden behöver själv hjälp berättigar inte smädandet och mobbandet.

Nätpolisen har anmärkning som metod att ingripa i osakligt bemötande i sociala medier. Om personen kan identifieras kan polisen ta kontakt och anmärka om det osakliga bemötandet. I de flesta fallen räcker anmärkningen och trakasseriet upphör.

Tilläggsmaterial:

[Användning av sociala medier i arbetet – arbetarskyddsaspekt](#) – Arbetarskyddscentralen (ttk.fi) på finska

[Behandling av osakligt uppträdande i förtroendeorgan \(ttk.fi\)](#)

Behandlad i arbetarskydd- och samarbetsgruppen xx.xx.2022