

## Tips och råd för dig som vill starta upp en ny kanal i sociala medier

Har du tankar på att starta ett nytt konto för din verksamhet i en social kanal? Det absolut första du behöver göra är att ta kontakt med kommunikationsstrategen eller kommunikatören på din förvaltning för att bolla kring:

- Varför är denna kanal det bästa sättet att nå ut till målgruppen?
- Vilken typ av information och inlägg kommer att intressera målgruppen?
- Hur kan du sprida information om kanalen?
- Vilka kommer att administrera kanalen?

Det finns förutom detta en rad andra saker du måste fundera över och säkerställa innan du kan öppna upp en ny kanal. Exempel på det är:

- Alla sociala kanaler är öppna dygnet runt. Du behöver därför bevaka alla frågor som kommer in och bemöta dem inom rimlig tid. Alla frågor som kommer in ska dessutom registreras och diarieföras. Vad finns det för uppbackning under semestertider?
- Vill du skapa ett Facebook-sida? Då behöver du skapa sidan genom din privata Facebook profil. Det betyder att du behöver skapa ett privat Facebook-konto om du inte redan har det. Du behöver se till att kommunikatören på förvaltningen har administratörsrättigheter.
- Sidan måste även PUL/GDPR-registreras. Registreringen görs till förvaltningens PUL-ombud som kan berätta med om vad som krävs för det.
- Att få många följare är en utmaning och du bör uppdatera din sida med relevanta inlägg minst tre gånger per vecka. Som exempel kan nämnas att Haninge med över 90 000 invånare "bara" har 6 000 följare trots en väldigt aktiv sida och flera års arbete.
- För att veta om din kanal når rätt målgrupp behöver du följa upp statistiken som finns att tillgå i Facebook. Rekommendationen är att du gör det minst en gång per månad. Du kan till exempel följa upp hur många som har nåtts av de inlägg som har gjorts.

## **Befintliga riktlinjer att ta hänsyn till**

Det finns en rad policys och riktlinjer som reglerar vår närvaro i sociala medier och dessa behöver du läsa och ta hänsyn till. Det är:

- Kommunikationspolicyn
- Riktlinjer för elektronisk kommunikation
- Riktlinjer för sociala medier

I dessa kan du bland annat läsa att det är förvaltningschefen som beslutar om vem som kan starta ett konto i en social kanal t.ex. Facebook.

## **Checklista vid publicering av innehåll**

- Tänk på att du behöver hålla isär ditt privata konto och den kanal du skapat. Beroende på vilken profil du är aktiv som får du olika resultat när du svarar på inlägg, gillar och delar sidor.
- Den sida som du skapar måste ha en tydlig avsändare. Din profilbild samt omslagsbild ska ha tydlig koppling till Haninge kommun. Profilbilden ska i första hand vara en bild på byggnaden där verksamheten bedrivs t.ex. en bild på ett vård- och omsorgsboende eller en fritidsgård. Välj i andra hand en profilbild som på ett tydligt sätt symboliserar verksamheten. Ta gärna hjälp av din kommunikatör för att välja bild. Omslagsbilden ska innehålla Haninge kommuns logotyp samt verksamhetens namn.
- Du får inte publicera bilder på personer utan deras skriftliga medgivande. Du hittar blankett för det här (<https://intranet.haninge.se/globalassets/globala-katalogen/blanketter/kommunstyrelseforvaltningen/blankett-ksf08-samtycke-fran-avbildad-person-vid-fotografering.pdf>).
- Alla bilder som publiceras ska inneha fotografens namn.
- Du får bara publicera bilder som är hämtade från vår bildbank eller bilder tagna i tjänsten. Du får alltså inte googla fram bilder på Internet och använda.

## **Publiceringstips!**

- Använd ett personligt tilltal. Använd verb med uppmaningsform, eller ”du”.
- Om facktermer behöver användas, komplettera med vad som menas. Använd svenska termer. Myndigheter är enligt § 12 i språklagen skyldiga att utveckla och tillgängliggöra svenska termer för sitt verksamhetsområde.
- Skriv ut förkortningar. De stör läsningen. Förkortningar kan dessutom vara svåra att tolka för skärmläsare och andra talsyntestjänster.
- Låt gärna någon annan ge återkoppling på texten före publicering.