

DOKUMENT			SIDA
Policy för användning av sociala medier i tjänsten 2.0			
UPPRÄTTAT AV	SKAPAT DATUM	DOKUMENTBETECKNING	SENAST UPPDATERAT
Susanne Gorne	2015-11-09		2015-11-19
BESLUTAD AV			
Kyrkokansliets kommunikationschef 2015-11-09			

Innehåll

Innehåll	1
Bakgrund	2
Inledning	3
Syfte med denna policy	4
Förhållningssätt i sociala medier	4
1. Var transparent och tydlig	4
2. Bidra med din kompetens	5
3. Var ärlig och ansvarstagande	5
4. Följ reglerna för respektive forum	5
5. Var tillmötesgående och visa gott omdöme	5
6. Respektera att andra människor kan ha åsikter som strider emot dina egna	6
7. Skydda konfidentiella och interna uppgifter	6
8. Respektera upphovsrätten	6
9. Var varsam med Svenska kyrkans resurser	7
10. Var noga med säkerheten	7
Övrigt	7
Själavårdande samtal	7
Om hot och trakasserier	8

DOKUMENT			SIDA
Policy för användning av sociala medier i tjänsten 2.0			
UPPRÄTTAT AV	SKAPAT DATUM	DOKUMENTBETECKNING	SENAST UPPDATERAT
Susanne Gorne	2015-11-09		2015-11-19
BESLUTAD AV			
Kyrkokansliets kommunikationschef 2015-11-09			

Bakgrund

Detta är en uppdatering av dokumentet Sociala medier i tjänsten 1.0. Sedan det skrevs har svenskarnas användning av sociala medier ökat. 2014 var svenskarna i genomsnitt på sociala nätverk 4 timmar i veckan¹. Användningen har också krupit nedåt i åldrarna. Ju yngre man är, desto mer aktiv är man i sociala nätverk. Också i de äldre åldersgrupperna har användningen ökat.

En av orsakerna till att användningen har ökat är de smarta telefonerna, det vill säga den typ av mobiltelefoner, genom vilka man kan koppla upp sig mot internet. Nu är det inte längre nödvändigt att sitta framför en stationär dator för att vara på internet, utan man kan bära med sig internet var man än är. Förväntningarna på företag och organisationer har blivit större och det ses numera många gånger som en självklarhet att kunna nå en kundtjänst via sociala medier. Det finns också ofta en förväntan om att få svar snabbt och dessutom utanför kontorstid.²

Dessa nya kommunikationsformer används också dagligen av Svenska kyrkans anställda, i församlingar, på stiftskanslier och på den nationella nivån. där de sociala medierna har blivit ett sätt att kommunicera med sina nätverk, både privat och yrkesmässigt.

² Rapporten Svenskarna och internet 2014, <http://www.soi2014.se>

DOKUMENT			SIDA
Policy för användning av sociala medier i tjänsten 2.0			
UPPRÄTTAT AV	SKAPAT DATUM	DOKUMENTBETECKNING	SENAST UPPDATERAT
Susanne Gorne	2015-11-09		2015-11-19
BESLUTAD AV			
Kyrkokansliets kommunikationschef 2015-11-09			

Inledning

I denna policy behandlas hur anställda i Svenska kyrkan bör agera när sociala medier används i tjänsten, men ger inte anvisningar om hur strategin för arbetet bör läggas upp eller hur de olika kanalerna i sociala medier fungerar. För tips och råd om detta hänvisas till sidorna på Svenska kyrkans intranät, <https://internwww.svenskakyrkan.se/kommunikation/sociala-medier>. Dessa sidor uppdateras kontinuerligt, i takt med de sociala mediernas utveckling.

Svenska kyrkan vill i sitt strategiska arbete bejaka anställdas möjligheter att aktivt ta del av nätverk i sociala medier, eftersom de ger goda möjligheter för Svenska kyrkan att lyssna på – och föra dialog med – medlemmar, kolleger, medierepresentanter och allmänhet. De ger också en möjlighet att forma en annan eller mer nyanserad bild av vad kyrkan gör och står för.

Detta i grunden positiva, strategiska förhållningssätt innebär samtidigt en sårbarhet. Ett ogenomtänkt uttalande, som tidigare bara hade nått ett fåtal, kan nu via internet spridas och nå en större publik. Ryckt ur sitt sammanhang kan det som sagts feltolkas och oftast finns det ingen möjlighet att stoppa spridningen. Att vara tillgänglig i sociala medier innebär också att man som organisation eller enskild snabbt kan nås av frågor eller kritik, något som kan skapa stress eller osäkerhet. Om detta leder till att anställda undviker att använda sociala medier, är det olyckligt eftersom det här finns en oerhörd möjlighet att vara kyrka och nå människor som inte går i de fysiska gudstjänsterna.

När anställda deltar och bidrar med sin kunskap, sina erfarenheter och sin entusiasm, ger det många positiva effekter för Svenska kyrkan. Det blir enkelt för medlemmar, allmänhet och representanter för media att etablera en kontakt med hjälp av verktyg de är vana vid att använda. Och när omgivningen pratar om kyrkan kan de anställda delta i diskussionerna. Om det kommer negativa kommentarer kan man prata *med* oss istället för *om* oss. De ger också en möjlighet att tydliggöra, eller forma en annan eller mer nyanserad bild av vad kyrkan gör och står för.

Anställda kan också, via de sociala medierna, vara med och skapa en positiv samhällsutveckling och ett samtalsklimat som präglas av omtanke och saklighet.

DOKUMENT			SIDA
Policy för användning av sociala medier i tjänsten 2.0			
UPPRÄTTAT AV	SKAPAT DATUM	DOKUMENTBETECKNING	SENAST UPPDATERAT
Susanne Gorne	2015-11-09		2015-11-19
BESLUTAD AV			
Kyrkokansliets kommunikationschef 2015-11-09			

Syfte med denna policy

Denna policy har skrivits för att vara en hjälp för anställda i Svenska kyrkan, som ett stöd till att använda sociala medier på ett bra sätt. Policyn är bindande för den nationella nivån och erbjuds församlingar, pastorat och stift i Svenska kyrkan.

Förhållningssätt i sociala medier

Anställda i Svenska kyrkan ska naturligtvis alltid följa de aktuella lagar, policyer och riktlinjer som gäller för anställningen, även när man är aktiv på nätet. För präster och diakoner gäller som alltid de särskilda ansvarsregler som finns under biskopens tillsynsansvar.

Vid samtal i sociala medier i arbetet finns några grundregler som ska följas:

1. Var transparent och tydlig
2. Bidra med din kompetens
3. Var ärlig och ansvarstagande
4. Följ reglerna för respektive forum
5. Var tillmötesgående och visa gott omdöme
6. Respektera att andra människor kan ha åsikter som strider emot dina egna
7. Skydda konfidentiella och interna uppgifter
8. Respektera upphovsrätten
9. Var varsam med Svenska kyrkans resurser
10. Var noga med säkerheten

1. Var transparent och tydlig

Uttalar du dig i egenskap av anställd i Svenska kyrkan bör du berätta vem du är och vilken din roll/yrkesuppgift är.

Även om du kommenterar frågor som rör Svenska kyrkan, men ger dina personliga reflektioner, så är det viktigt att du är öppen med var du arbetar. Tänk på att även om du är tydlig med att de åsikter du redovisar är dina egna och inte nödvändigtvis är officiella uttalanden från Svenska kyrkan eller något som omfattas av alla Svenska kyrkans medlemmar, så uppfattas du fortfarande som en representant för Svenska kyrkan. Detta gäller särskilt präster och diakoner, med vigningstjänst, men kan gälla även andra yrkesgrupper.

DOKUMENT			SIDA
Policy för användning av sociala medier i tjänsten 2.0			
UPPRÄTTAT AV	SKAPAT DATUM	DOKUMENTBETECKNING	SENAST UPPDATERAT
Susanne Gorne	2015-11-09		2015-11-19
BESLUTAD AV			
Kyrkokansliets kommunikationschef 2015-11-09			

Sträva alltid efter att ge så komplett information som möjligt i profilbeskrivningar för sociala nätverk. För officiella sidor, exempelvis på Facebook, ska det alltid finnas kopplat en svenskakyrkan.se e-postadress. På så sätt kan andra kontrollera att det verkligen är Svenska kyrkan som är avsändaren.

2. Bidra med din kompetens

Skriv inlägg, svara på frågor och bidra till dialogen, särskilt inom dina egna specialområden. På så sätt kan eventuella missuppfattningar eller felaktigheter som cirkulerar bemötas. Du kan också göra berörd församling, kollega eller kyrkoherde medveten om vad som skrivs, ifall denne inte själv är aktiv i aktuellt forum. Om du tycker att ett inlägg bör besvaras men känner dig tveksam angående forumet, eller din kompetens inom området, kan du tipsa pressekreterare på stiftet, Svenska kyrkans informationsservice eller press- och sociala medierredaktionen på nationell nivå, för att få hjälp att svara på inlägget eller hjälp att hitta någon annan person som kan besvara det.

3. Var ärlig och ansvarstagande

Dela den information du har och håll det du lovar. Gör bara utfästelser om framtida resultat du är säker på. Har du gjort ett misstag och råkat lämna felaktig information, så erkänn detta och rätta det så snabbt som möjligt. Ärlighet och ansvarstagande skapar förtroende både för dig själv och för Svenska kyrkan.

Länka gärna till andra webbplatser och andra aktörer i sociala medier, men var noga med att kontrollera vem du länkar till och visa tydligt att det är en extern länk. Var medveten om att en länk kan uppfattas som om Svenska kyrkan rekommenderar en viss leverantör. Var också medveten om att en webbplats du länkar till kan ändra sitt innehåll till något som Svenska kyrkan inte vill förknippas med.

4. Följ reglerna för respektive forum

Alla forum i sociala medier har regler. Exempelvis är det inte tillåtet att starta två personliga konton på Facebook; då kan det ena kontot stängas ner av Facebook utan förvarning. Även exempelvis Instagram och Twitter har regler för vilken typ av innehåll som får publiceras. Läs in dig på vilka regler som gäller för de forum du använder och följ dem.

5. Var tillmötesgående och visa gott omdöme

Var alltid hövlig och vänlig. Kortfattad skriftlig information av den typ som många gånger används i sociala medier uppfattas ofta av mottagaren som mycket hårdare i tonen, än om den hade framförts muntligt. I diskussioner där parterna har skilda uppfattningar är det lätt hänt att reagera starkt. Även om du uppfattar ett inlägg om Svenska kyrkan som negativt och felaktigt, håll dig lugn och förklara din ståndpunkt sakligt. Svara aldrig i affekt. Be gärna en kollega läsa igenom ditt inlägg/svar innan du publicerar det.

DOKUMENT			SIDA
Policy för användning av sociala medier i tjänsten 2.0			
UPPRÄTTAT AV	SKAPAT DATUM	DOKUMENTBETECKNING	SENAST UPPDATERAT
Susanne Gorne	2015-11-09		2015-11-19
BESLUTAD AV			
Kyrkokansliets kommunikationschef 2015-11-09			

Använd ett vårdat språk och undvik svordomar och annan jargong som kan väcka anstöt. Använd aldrig en nedlåtande ton om andra. Undvik ironi. Tänk på att inte förminska eller förlöjliga avsändarens upplevelse. Ett gott råd är att försöka bekräfta frågeställarens känsla/upplevelse på något sätt. Tänk också på att ett svar som ges i ett öppet forum alltid kan läsas av många andra som följer tråden.

6. Respektera att andra människor kan ha åsikter som strider emot dina egna

Yttrandefriheten är en grundläggande rättighet i ett demokratiskt samhälle. Det innebär i detta fall att var och en är i sin fulla rätt att ge uttryck för både positiva och negativa synpunkter om Svenska kyrkan. Att andra talar om Svenska kyrkan är en realitet som måste accepteras. Försök inte kontrollera denna kommunikation, utan delta och ge din syn och rätta direkta felaktigheter. Passa också på att lära av andras synpunkter eller av egna misstag.

7. Skydda konfidentiella och interna uppgifter

Lämna aldrig ut konfidentiell information om enskilda personer, pågående affärer, upphandlingar, leverantörer, anställda eller liknande. När det gäller andras spekulationer kring Svenska kyrkans konfidentiella, interna uppgifter, lämna bara ut sådant som är offentligt.

8. Respektera upphovsrätten

Svenska kyrkans officiella logotyper och varumärken får endast användas för godkända ändamål. På Svenska kyrkans intranät finns grafisk profil att ladda ner, både för nationellt och internationellt arbete. En grafisk profil för element som ska användas för konton i sociala medier är planerad. Det är inte tillåtet att använda Svenska kyrkans logotyp som privat profilbild eller på en blogg som är din privata.

Använd aldrig andras material utan tillåtelse och var noga med att ange källor och följ de upphovsrättsliga regler som gäller för olika publikationer. Grundregeln är att man inte får använda vare sig andras bilder eller texter, såvida inte upphovsmannen tydligt angett att materialet är fritt att använda, genom att exempelvis lägga det under ett Creative Commons licensavtal³. Genom ett sådant kan upphovsmannen bestämma vilka friheter verket ska ha. Gemensamt för alla avtalen är att man alltid ska ange vem som är upphovsman.

Använd gärna Svenska kyrkans egen bilddataas Ikon som finns tillgänglig för alla anställda. Även flickr-kontot <https://www.flickr.com/photos/svenskakyrkan> innehåller bilder som är fria att använda.

³ Läs mer om Creative commons på <http://www.creativecommons.se>

DOKUMENT			SIDA
Policy för användning av sociala medier i tjänsten 2.0			
UPPRÄTTAT AV	SKAPAT DATUM	DOKUMENTBETECKNING	SENAST UPPDATERAT
Susanne Gorne	2015-11-09		2015-11-19
BESLUTAD AV			
Kyrkokansliets kommunikationschef 2015-11-09			

9. Var varsam med Svenska kyrkans resurser

Möjligheten att ständigt vara uppkopplad gör att gränsen mellan privatliv och arbetsliv kan bli otydlig. Delar av nyhetsflödet i sociala medier kan vara av privat karaktär, medan annat är av professionellt intresse. Det finns också de som använder sociala medier för pastorala uppdrag och för att kommunicera med olika verksamhetsgrupper. För många går det därför inte att dra en skarp gräns mellan privat och yrkesmässig användning av sociala medier. Gör upp med din arbetsgivare om hur mycket tid du ska lägga på att vara i sociala medier och för vilka syften. Närvaron i sociala medier, som representant för sin arbetsplats, blir då en del av arbetsuppgifterna. Tydliga strukturer för arbetet hjälper också till så att man kan vara varsam med de egna resurserna och slippa bli utarbetad.

10. Var noga med säkerheten

Om din församling/pastorat/stift eller annan enhet har kanaler i sociala medier, exempelvis en Facebooksida, ett Twitter- eller Instagramkonto, se till att ni är minst två som är administratörer för kontot. Se också till att välja ett säkert lösenord samt att byta lösenordet med jämna mellanrum. Använd inte samma lösenord till alla konton och kanaler.

Ibland sprids oönskad information som trojaner, virus och annan skadlig programvara på nätet. För att minska sådana risker använder Svenska kyrkan ett antal olika tekniska lösningar som brandväggar, virusskydd med mera. I vissa fall kan dessa säkerhetsmått begränsa möjligheten för åtkomst till sociala medier. Försök aldrig kringgå sådana begränsningar, utan inled vid behov en diskussion med den lokala IT-avdelningen eller kanslistöd, så att de kan undersöka möjligheterna att på ett säkert sätt skapa tillgång till de resurser du behöver nå.

Övrigt

Självvårdande samtal

Människor talar gärna om existentiella frågor i sociala medier. Både präster, diakoner och andra anställda har här utmärkta möjligheter att nå en bred grupp människor som sällan eller aldrig kommer till de fysiska gudstjänsterna. Också ett självvårdande samtal kan få en början genom en kontakt i sociala medier. Bekräfta frågeställaren, var noga med att skriva din titel (det är bra att mottagaren vet om det är exempelvis en präst, diakon eller kommunikatör som svarar) och om samtalet utvecklas till att bli mer personligt, erbjud gärna en fortsättning i ett annat forum eller tipsa personen om den digitala tjänst som jourhavande präst erbjuder (digitalt brev eller chatt).

DOKUMENT			SIDA
Policy för användning av sociala medier i tjänsten 2.0			
UPPRÄTTAT AV	SKAPAT DATUM	DOKUMENTBETECKNING	SENAST UPPDATERAT
Susanne Gorne	2015-11-09		2015-11-19
BESLUTAD AV			
Kyrkokansliets kommunikationschef 2015-11-09			

Om hot och trakasserier

Om du skulle utsättas för hot eller trakasserier i sociala medier, ta genast kontakt med din arbetsledare. Hot och trakasserier bör polisanmälas. Hot och trakasserier samt annat olämpligt beteende bör också anmälas till respektive forum, exempelvis på Facebook, Twitter och Instagram, eftersom där finns gemenskapsregler som inte får brytas och som kan vara skäl till att ett konto stängs ner av forumets administratör. Det går också att anmäla inlägg som är kränkande mot någon annan. Om du känner dig osäker på hur du ska göra, ta kontakt med din arbetsledare, kommunikatör på stiftet eller sociala medierredaktionen på kyrkokansliet.