



Notat

Vår ref:
2020/194-3

Sakshandsamar:
Svånaug Dyrland Valseth,35067126

Arkivkode:
061

Dato:
10.03.2020

Strategi og retningslinjer for Fyresdal kommune på Facebook

1.0 Innleiing

Fyresdal kommune har ei overordna side på Facebook («Fyresdal kommune»). Målgruppa er alle som har interesse av å fylgje med på kva som skjer i kommunen. Fellestenesta er ansvarleg for kommunen si overordna side.

Nokre avdelingar/prosjekt har eigne Facebook-sider som moglegvis vender seg til ei litt meir avgrensa målgruppe i lokalbefolkninga. Per februar 2020 er det desse:

- Gimle skule
- Fyresdal folkebibliotek
- Fyresdal kulturskule
- Fyresdal symjehall
- Hamaren Aktivitetspark
- Omstilling Fyresdal

Dersom det er andre avdelingar/prosjekt eller liknande i kommunen som ynskjer å opprette ei eiga side, må dei fyrst kontakte fellestenesta ved informasjonskonsulenten for avklaring og eventuelt løyve.

2.0 Målsettinga for den overordna sida på Facebook

- Vi ynskjer å informere om kommunens tenester.
- Vi ynskjer å informere om det som skjer i kommunen; eigne og andres arrangement.
- Vi ynskjer å skape eit positivt engasjement blant kommunens innbyggjarar.
- Vi ynskjer å informere flest mogleg av kommunens innbyggjarar raskt og effektivt.
- Vi ynskjer å invitere til dialog med kommunens innbyggjarar.
- Facebook-sida skal vere eit supplement til kommunen si heimeside.
- Facebook-sida skal vere med og skape eit positivt omdømme for kommunen.

3.0 *Ambisjonar for den overordna sida på Facebook*

- Posting: Vi skal i utgangspunktet ha minimum eit innlegg per dag (måndag-søndag), men gjerne fleire frå morgon til kveld (måndag-fredag).

4.0 *Slik gjer vi det – deling, nyheiter, bilete og artiklar på den overordna sida på Facebook*

- Alle saker og innlegg bør bli publisert saman med eit bilete eller ein link.
- I utgangspunktet skal alle nyheiter som blir lagt på heimesida vår også ut på Facebook (t.d. ledige stillingar og høyringar).
- Ved link:
 - Sørg for at landingssida er riktig – t.d. ikkje link til kommunens framside dersom det er ei underside du skal linke til.
- Ved bilete:
 - Hugs samtykke frå alle personar som kan bli identifisert. Unntak er offentlige markeringar med større folkemengder som 17. maitog, konsertbilete osv. Ver uansett merksam ved bilete av barn.
- Marknadsføring:
 - Vi «marknadsfører» som hovudregel ikkje, dvs. vi brukar ikkje pengar på sponing av innlegg.
- Deling av arrangement:
 - Vi deler kommunens egne arrangement og prosjekt (t.d. frå kulturavdelinga og Gimle) og arrangement vi er samarbeidspartnar på.
 - Vi deler større arrangement som engasjerer mange innbyggjarar (t.d. Skeidet).
 - Som hovudregel deler vi ikkje same arrangement meir enn ein gang (gjeld spesielt andres arrangement).
- Deling av artiklar:
 - Vi deler artiklar og saker frå t.d. NRK og Vest-Telemark blad der omtala av kommunen, våre innbyggjarar eller liknande er positiv (sjølv om VTb sine artiklar er låste).
 - Vi deler ikkje artiklar frå andre aviser med låste artiklar, t.d. TA og Varden.
 - Vi deler relevante artiklar og nyheiter frå interkommunale selskap; mellom anna frå RenoVest, Vest-Telemark brannvesen og Vest-Telemarkrådet.
 - Vi deler relevante artiklar og nyheiter frå dei andre Vest-Telemarkkommunane.
- Deling av innlegg frå Facebook-sidene til Gimle skule, Fyresdal folkebibliotek, Fyresdal kulturskule, Fyresdal symjehall, Hamaren Aktivitetspark og Omstilling Fyresdal:
 - Ja, det gjer vi, men vi må ta ei vurdering frå gang til gang om relevans.

5.0 *Respons på den overordna sida på Facebook*

- I utgangspunktet skal vi svare på alle direkte spørsmål, om dei kjem via Messenger eller som ein kommentar til eit innlegg på sida vår:

- Messenger har autosvar: «Hei og takk for meldinga di. Dette er eit automatisk svar. Vi kjem tilbake til deg så snart som mogleg. Mvh Fyresdal kommune».
- Vi svarer så raskt som mogleg (helst samme arbeidsdag).
- Vi er imøtekomande, uformelle (du-form) og saklege, men brukar gjerne korte dialogar.
- Vi rettar opp faktafeil.
- Vi skriv under med eige namn.

6.0 Våre retningslinjer – gjeldande for alle sidene våre på Facebook

Utdrag frå Personalpolitiske Retningslinjer (PPR) vedteken i kommunestyre 28.03.2019: «2.11 – Bruk av sosiale media

Vi har dela retningslinjene i to (A – offisiell og B – alle tilsette). Den fyrste delen handlar om korleis vi skal bruke dei offisielle kontoane på dei sosiale media. Det er viktig at vi deltek og skapar engasjement.

Den andre delen handlar om korleis tilsette i Fyresdal kommune brukar sine nettverk og skil sine roller som tilsett og privatperson.

a. Kommunens offisielle kontoar

1. Ver til stades, delta i debatten. Husk at du alltid representerer kommunen.
2. Svar alltid på faktafeil eller på spørsmål om kommunens tenestar og tilbod.
3. Svar på positive kommentarar, sei takk
4. Det er ikkje nødvendig å svare på nøytrale kommentarar, men det er lov.
5. Prøv og å svare på negative kommentarar.
6. Tilpass svaret til avsendar, form og innhald. Sakleg? Humoristisk? Formell?
7. På generelle spørsmål svarar du som Fyresdal kommune, og gjerne med fornamn
8. Ved svar på faglege spørsmål, bruk fullt namn og tittel
9. På spørsmål som krev sakshandsaming/arkivering må innsendaren gjerast merksam på at det må sendas ein formell førespurnad
10. olitiske førespurnader skal alltid visast til politisk nivå.

Husk at dialog på nett blir uforståeleg om ikkje svar kjem snarast råd.

b. Tilsettes bruk av sosiale media.

1. Ver gjerne aktiv i faglege diskusjonar. Det er fint om du støttar opp om kommunens mål og visjonar.
2. Opptre på same måte som du ville gjort elles i kvardagen. Bruk sunn fornuft.
3. Vær bevisst på rolla di som tilsett i Fyresdal kommune.
4. Vurder om du skal ha kontakt med elevar/brukarar/pårørande i sosiale media, i så fall, tenk på korleis du opptrer, og hugs at du i nokre roller kan vere eit forbilde.
5. Tilsette har yringsfridom, men teieplikta gjeld og i dei sosiale media.
6. Presiser at du ytrar deg som privatperson og ikkje på vegne av Fyresdal kommune.
7. Meldingar direkte til Fyresdal kommune svarast på av administratorar på dei ulike kontoane.

8. Hugs at internett er permanent, det kan være vanskeleg å slette det du har sagt. Rekkjevidda av det du skriv kan vere veldig stor pga deling av innlegg.
9. Før du melder deg inn i grupper eller "likar" sider i sosiale media, er det klokt å vurdere om det kan kome i konflikt med di rolle som tilsett i Fyresdal kommune
10. "Kontrollspørsmål"
 - i. Kunne eg ha sagt dette direkte til nokon?
 - ii. Er det greit om dette kjem på fyrstesida i VTB?
 - iii. Er det greit at dei som "googlar" meg kan lese dette?»

7.0 Språk – gjeldande for alle sidene våre på Facebook

- Skriv på korrekt nynorsk, ikkje på dialekt!
- Skriv kortfatta, forståeleg og presist. Tenk munnleg kommunikasjon ført gjennom tastaturet.

8.0 Nokre praktiske råd – gjeldande for alle sidene våre på Facebook

- «Pages Manager Facebook» er ein gratis app som gjer det enkelt å administrere og publisere på mobil.
- Dersom linken dukkar opp som ein klikkbar boks under innlegget (når du ikkje legg inn eit bilete fyrst), bør du alltid slette url-adressen etterpå (linken blir ikkje borte).