

Verksamhet SMC	Dokument Riktlinjer	Utfärdare Petra Holmlund	Publicerad 2011-12-05	Reviderad 2017-11-28
Dokumentnamn Riktlinjer för användning av sociala medier inom SMC	Upprättad 2011-12-05	Godkänd av Styrelsen	Version 4.0	Status Extern

RIKTLINJER FÖR ANVÄNDNING AV SOCIALA MEDIER INOM SMC

SMC:s sociala medie-ansikte utåt

För en intresseorganisation som Sveriges MotorCyklister kan sociala medier utgöra en utmärkt kanal för förtroendevalda, ideellt arbetande, personal och andra berörda att kommunicera att föra dialog med omvärlden. Genom att använda sociala medier kan SMC även stärka sitt varumärke och relationen både till medlemmar och till blivande medlemmar. Skillnaden mot traditionell information/kommunikation via tryckt media eller artiklar på hemsidorna är att sociala medier oftast innebär en två-, eller flervägskommunikation med snabb och stor spridning. Därför är det viktigt att klargöra vissa riktlinjer för hur vi ska agera i sociala medier när vi för SMC:s talan.

Vem får starta och driva ett SMC-konto på sociala medier

Det finns idag ett antal SMC-konton på olika sociala medier. Främst på Facebook där en del distrikt samt SMC centralt har egna sidor såväl som SMC-Travel. Det finns även ett antal evenemangssidor såsom Hoj-X och liknande. Det är tillåtet för distrikt att starta ett konto i SMC-distriktets namn såvida distriktsstyrelsen gett klartecken till administratör. Viktigt är dock att följa SMC:s grafiska profil i den mån som är möjligt. SMC-konton som startats av någon som inte är företrädare för SMC, men som utger sig för att vara detta bör anmälas. OBS. kontakta först SMC:s kansli för att informera och rådgöra. Därefter skall aktuell sidadministratör kontaktas. Om denne väljer att inte stänga sin sida på inrådan kan anmälan ske.

Skilj på privat och engagerat/professionellt agerande.

Många använder sociala medier både privat och i sitt arbete. Eftersom SMC är en intresseorganisation där både medlemmar, förtroendevalda, ideellt arbetande och avlönad personal brinner för sitt intresse men samtidigt har olika åsikter i många frågor är det viktigt att skilja på privatpersonen och SMC-spåkröret. Inom SMC använder många både privata profiler och administratörsp profiler i offentliga diskussioner på SMC:s forum.

Det är viktigt att klargöra vem som uttalar sig. Tänk dock på att du som förtroendevald, ideellt arbetande eller anställd ofta ses som en representant för SMC i alla lägen, vare sig du uttalar dig via din privata profil eller din administratörprofil. Även om vi bör ha ett professionellt förhållningssätt till att publicera information och delta i diskussioner online är det inom sociala medier möjligt att hålla en lite mer privat ton i diskussionerna. Om detta görs på ett ”proffsigt” sätt bidrar det till att stärka relationen till och ”vilkänslan” med medlemmarna.

Det är viktigt att se över vilka personliga detaljer du lämnar ut i en professionell profil, och tänk även på detta när det gäller din privata profil om du som förtroendevald, anställd eller ideellt arbetande inom SMC använder den på SMC:s sidor.

Förteckning på webb över konton

SMC:s ska ha en förteckning på den egna webbplatsen över vilka externa webbplatser, t ex Facebook, Youtube och Twitter som organisationen är aktiv på, i form av administrerande av egna sidor.

Intern förteckning över konton

SMC-centralt och de SMC-distrikt som har egna Facebook-sidor, Twitterkonton och liknande ska ha en intern förteckning över vilka konton som finns, vilka som har adminrättigheter och vilka lösenord dessa konton har. Den förteckningen ska ses över årligen och uppdateras vid behov. Kopia av samtliga förteckningar ska finnas hos SMC:s kansli i Borlänge. Kansliet ska till samtliga konton antingen ha adminrättigheter, eller ha lista med aktuella kontaktuppgifter till dem med adminrättigheter. Detta framförallt för att vara behjälpliga att snabbt kunna ta bort olämpliga inlägg och liknande.



Viktigt att vara aktiv administratör

Det är administratörers skyldighet att hålla koll på vad som skrivs på de sidor som finns inom sociala medier tillika att hålla sidorna levande med kontinuerliga uppdateringar. Administratörer bör vara aktiva dagligen. Frågor ska besvaras så snart som möjligt. De sidor inom sociala medier som är inaktiva ska tas bort helt eller, i undantagsfall, stängas för inkommande inlägg och enbart användas som informations sida om så är lämpligt.

Hur bemöter vi kritik

Olämpliga kommentarer, brottsligt material och reklam ska tas bort. (Som reklam avses inte SMC:s egen marknadsföring). Det är dock MYCKET viktigt att inte ta bort inlägg av karaktären kritik mot SMC såvida de inte omfattar personliga påhopp och liknande. SMC ska ha en öppen dialog, vara öppen för kritik, föra en konstruktiv dialog och svara sakligt på frågor såväl som kritik. Rådfråga gärna SMC:s kansli, distrikts- eller riksstyrelse om du är tveksam till hur du som SMC-ambassadör ska svara på en fråga eller kritik.

Låt det inte gå för lång tid innan kritik bemöts. Ju längre tid desto större risk för spekulationer. Dock kan det i vissa, sällsynta fall vara bäst att låta kritik stå obesvarad. Det rör sig om de fall där svar givits upprepade gånger utan att den kritiserande tar till sig svaren. I dessa fall: Använd sunt förnuft och rådfråga gärna! Svara aldrig i affekt. Starka känslor skapar sällan väl avvägda inlägg och kommentarer. Tänk på att en olycklig formulering finns kan skada både dig och SMC långt efter att själva sakfrågan har tappat i aktualitet.

Personuppgifter

Var försiktig med vad du sprider på SMC:s sidor på sociala media och vilka källor du använder dig av. Uppgifter om vissa personer kan till och med vara sekretessbelagda och får därmed absolut inte spridas. Var källkritisk. Om du använder dig av bilder, texter eller annat material som inte kommer från SMC, ange alltid källan tydligt. Med dataskyddsförordningen (GDPR) har även andra faktorer tillkommit som bör tas hänsyn till. Det gäller all data som en person kan kopplas till. Det gäller inte bara namn eller adress, utan även foto, videoklipp, registreringsnummer på mc eller annat som kan kopplas till någon särskild person, eller som kan identifiera någon person. Om någon annan person utan uppdrag inom SMC hamnar på ett inlägg som ska delas måste personen godkänna detta, denna person har även rätt att ett sådant inlägg tas bort omedelbart och raderas från dataminnenet.

Läs gärna mer om vår GDPR-policy här och kolla även: <https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/>

Sist men inte minst, använd sunt förnuft när du agerar på sociala media.

