

## **Policy för sociala medier**

Sociala medier används för kommunikation och relationsbyggande med våra medlemmar. Plattformarna ska inte användas i traditionellt reklamsyfte men kan däremot användas för samarbeten med syfte att skapa engagemang och kännedom.

Nedan information gäller främst för anställda som använder sociala medier i sin arbetsroll på Tellus Fritidscenter, men vissa delar gäller för alla anställda. Läs mer om vilka plattformar Tellus är aktiv i och hur vi arbetar i de respektive kanalerna i vår "Guide för Sociala Medier".

Policyn innehåller följande avsnitt:

- Lagar
- Krisinformation och åtgärder för brottslighet
- Gemenskapsregler
- Bemötande i kommentarer och privata meddelanden
- Grafisk profil och att skapa nya kanaler
- Anställdas användning av sociala medier

### **Lagar**

Vi bär ansvaret för vad som publiceras offentligt på våra sociala mediekkanaler, såsom inlägg och kommentarer. De sociala kanalerna ska ses över helst varje dag, dock minst alla arbetsdagar, ansvariga avlägger tid för detta. Olagligt samt opassande innehåll ska anmälas och tas bort så snabbt som möjligt (läs mer i avsnitt "krisinformation och åtgärder för brottslighet").

Vi använder lättförståelig svenska i vår kommunikation, såväl muntligt som skriftligt. Vi har vårdat språk och enkel grammatisk uppbyggnad i all kommunikation, såväl muntligt som skriftligt. Vi skapar inlägg som är tillgängliga och enkel för alla att förstå och ta del av. Vi refererar alltid till skaparen av de verk vi publicerar samt publicerar aldrig innehåll vi inte har godkännande för, gäller både egna bilder på människor samt verk som går under upphovsrätten.

Dessa riktlinjer gör att vi följer lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor, språklagen, webbdirektivet och kommande tillgänglighetsdirektivet (2022), GDPR samt upphovsrätten.

### **Krisinformation och åtgärder för brottslighet**

Vid publicering av rasistiskt eller kränkande innehåll, personangrepp, hot, trakasserier, barnpornografiskt innehåll och andra brott har vi alltid en skyldighet att anmäla och ta bort innehållet så fort som möjligt. Om det förekommer gör vi följande:

- Skärmdumpa innehållet och spara det för anmälan.
- Ta bort innehållet från kanalen.

- Anmäl personen i fråga samt meddela personen att vi inte tillåter det innehåll hen publicerat, att vi raderat och anmält det. Om personen utfört brottet mer än en gång, meddela också att hen är blockerad från verksamhetens kanal.

Om en medlem ger oss stark kritik:

- Viktigt är att vi agerar snabbt för att undvika stor och snabb spridning!
- Diskutera alltid med kollega om kritiken är grundad samt se det från personens perspektiv.
- Skapa ett personligt och specifikt svar och låt en kollega läsa igenom det innan publicering. En enkel mall att följa kan vara:
  - Bekräfta personens rätt till kritik och visa att vi tagit emot den.
  - Försvara eller attackera inte, utan förklara neutralt hur vi förhåller oss till kritiken och hur vi tänkt kring ämnet.
  - Vid känsligt innehåll kan du erbjuda en privat kanal, såsom direktmeddelande, för att fortsätta konversationen, men försök samtidigt avsluta dialogen så att medlemmar som läser det i efterhand inte blir upprörd över ett oavslutat svar.
  - Tacka för kritiken!
- Fortsätt bevaka konversationen samt svara på fler frågor som kan ställas. Om användarna inte är redo att avsluta konversationen, erbjud en annan kanal för fortsatta samtal eller alternativt att du skickar kritiken vidare till verksamhetsansvarig. Då är det också viktigt att användarna får en uppföljning när ämnet är utrett.

### **Gemenskapsregler**

Varje plattform har utformat egna gemenskapsregler som alltid ska följas. Dessa finns publicerad i vår "Guide för Sociala Medier". Utöver dem har vi egna regler för just vår kanal.

Vi vill att användarna ska kommunicera respektfullt mot varandra. Vi vill inte att användarna uppmanar till olika dieter, att stödja organisationer, rösta på särskilda partier, skänka till specifik välgörenhet eller andra områden som Tellus inte specifikt sagt att vi stödjer. De som inte följer dessa gemenskapsregler får en varning, samt vi raderar innehållet.

### **Bemötande i kommentarer och privata meddelanden**

Vi kommunicerar med våra medlemmar på ett glatt och inbjudande sätt. Vi vill vara personliga och bygga relationer med användarna.

- Vid kommunikation i kommentarsfält försöker vi svara kortfattat, enkelt och till viss del personligt. Vi skriver inte under med namn utan skriver som verksamheten och behöver inte inkludera avslutsfraser som "ha en bra dag!".

- I privata meddelanden kan vi vara mer personliga och avslutar meddelanden med en trevlig avslutningsfras. Här kan man även frivilligt skriva under med förnamn.

### **Grafisk profil och att skapa nya kanaler**

Verksamheten är för närvarande aktiv på Instagram och Facebook under namnet “@tellusfritidscenter”. När vi skapar ett konto på en ny plattform använder vi samma användarnamn (@tellusfritidscenter). Vi använder vår logga som profilbild. En kort introduktion till verksamheten ska finnas i beskrivningen på respektive kanal samt en länk till hemsidan.

När ett konto skapas på en ny plattform ska information om gemenskapsregler för den plattformen, inloggningsuppgifter och ansvarig för kanalen registreras i vår “Guide för Sociala Medier”, så att kanalen inte faller i glömska.

### **Anställdas användning av sociala medier**

Vi vill att den kommunikation som kommer från verksamheten endast publiceras från verksamhetens kanal. Däremot får anställda gärna konversera, gilla och dela med sina privata profiler på verksamhetens kanaler, dock inte svara på frågor som är ställda direkt till verksamheten.

Endast anställda som har sociala medier som yrkesroll på Tellus får använda inloggningsuppgifter till kanalerna, samt kommunicera i de.