

Handläggare
Jenni Almgren
08-508 264 02

Till
Exploateringsnämnden
2019-06-13

Policy för sociala medier i Stockholms stad. Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Exploateringsnämnden överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen.

Johan Castwall
Förvaltningschef

Jenni Almgren
Avdelningschef

Sammanfattning

En policy för sociala medier i Stockholms stad har tagits fram. Policyn slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier. Detta för att tydliggöra vad som krävs av staden i arbetet med sociala medier och för att främja en hög kvalitet på stadens konton.

Kontoret ser positivt på policyn i sin helhet. Den knyter an till stadens kommunikationsprogram och förtydligar hur staden ska arbeta med sociala medier för att utöka möjligheterna att föra dialog med stockholmare, intressenter, företag och besökare.

Kontoret välkomnar tydligheten i uppföljningsansvar och att den pekar på vikten av verksamhetsnytta och målgruppsanalys.

Kontoret skulle se det som önskvärt om policyn även behandlar frågan om sponsrade inlägg och förtydligar hur konton med för låg publiceringsfrekvens ska hanteras.

Exploateringskontoret
Kommunikationsavdelningen

Fleminggatan 4
Box 8189
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 264 02
Växel 08-508 276 00
jenni.almgren@stockholm.se
exploateringskontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
stockholm.se

Remissen

Exploateringsnämnden har fått Policy för sociala medier i Stockholms stad på remiss från kommunstyrelsen. Remisstiden sträcker sig till och med den 21 juni 2019.

Hur staden förhåller sig till och arbetar med sociala medier följer i mångt och mycket samma riktlinjer som övriga kommunikationskanaler och styrs därmed i stadens övergripande kommunikationsprogram men även genom stadens varumärkesmanual.

Arbetet med sociala medier regleras i stadens handledning för sociala medier där kanaler och det operativa arbetet beskrivs och i Stockholms stadsarkivs vägledning för arkivering av webb och sociala medier.

Framtagandet av en policy ligger också i linje med en rekommendation från eSam, ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 23 myndigheter och SKL.

Policyn gäller alla Stockholms stads nämnder och bolagsstyrelser och slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier. Den ska tydliggöra vad som krävs av stadens närvaro och främja en hög kvalitet på stadens konton.

I policyn beskrivs tre övergripande inriktningar för Stockholms stad i sociala medier:

- dialog, engagemang och tonalitet
- samordning och tydlighet
- verksamhetsnytta, mål och uppföljning

Vidare redogörs för:

- kommunikations- och uppföljningsansvar i sociala medier
- i vilken beslutsordning nya konton får startas
- hur kartläggningen av alla stadens konton hålls uppdaterad
- att stadens grafiska profil ska följas
- vilken basinformation som ska finnas på stadens konton
- publiceringsfrekvens
- hur staden bör hantera inkommande frågor och kommentarer
- de lagar som är relevanta kopplat till stadens användning av sociala medier

- sociala medier privat och i tjänsten
- förfarande vid avslutande av konto

Förslaget till policy biläggs detta tjänsteutlåtande, se bilaga 1.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom exploateringskontoret .

Exploateringskontorets synpunkter

Exploateringskontoret ser positivt på att staden har arbetat fram en policy för sociala medier för att säkerställa gemensamma ramar för både förvaltningar och bolag och att staden därmed också lever upp till eSams, samverkansorganet mellan myndigheter och SKL, önskan om kommunspecifika riktlinjer. Policyn innebär ett stöd för arbetet i kanaler som är föränderliga till sin form och som fortfarande i mångt och mycket innebär ett nytt sätt att kommunicera som alla verksamheter måste förhålla sig till. Kontoret ser det som att policyn i sin helhet är bra och att den kommer främja en ökad kvalitet på stadens konton.

Policyn tydliggör respektive förvaltning och bolags uppföljningsansvar och pekar på att med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar och att detta gäller även för sociala medier. Det är också positivt att policyn understryker vikten av kontinuerlig analys av vilka målgrupper respektive verksamhet har och vilka behov och förutsättningar som finns för närvaro i sociala medier.

Det är bra att policyn fastställer att publiceringsfrekvensen för inlägg på Stockholms stads konton bör vara minst ett par gånger i veckan. Det skulle vara en fördel om policyn även anger hur konton som över tid har för låg publiceringsfrekvens kommer att hanteras.

Något som också skulle vara önskvärt är att policyn tar upp hur förvaltningar och bolag bör arbeta med sponsrade inlägg och hur man i det arbetet ska förhålla sig till olika målgrupper.

Slut

Bilagor

1. Policy för sociala medier i Stockholms stad