

Handläggare
Martin Trokenheim
Telefon: 08-508 33 058

Till
Utbildningsnämnden
2019-06-13

Policy för sociala medier i Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen dnr KS 2018/1303

Utbildningsförvaltningens förslag till beslut

1. Utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.
2. Beslutet justeras omedelbart

Lena Holmdahl
Utbildningsdirektör

Sofia Oliv
Kommunikationschef

Sammanfattning

En policy för sociala medier i Stockholms stad har tagits fram och har skickats ut på remiss. Policyn slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier. Detta för att göra det tydligare vad som krävs av staden vid närvaro på sociala medier och att främja en hög kvalitet på stadens konton.

Utbildningsförvaltningen ser att policyn innebär en omfattande och resurskrävande administrativ arbetsuppgift. Att kräva att skolor som startar konton på sociala medier i undervisningssammanhang ska följa samma rutiner som stadens övriga verksamheter får sannolikt till följd att skolorna inte kan utföra arbetsuppgiften utan att det får konsekvenser för deras huvudverksamhet, undervisningen av eleverna.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har skickat en remiss om Policy för sociala medier till utbildningsförvaltningen.

Sociala medier är idag en självklar del av medielandskapet och också en naturlig del av Stockholms stads verksamheter. Det finns hundratals konton som på olika sätt bidrar till stadens verksamhetsmål och gör staden mer tillgänglig och öppen för dialog med stockholmarna. eSam, ett medlemsdrivet program för

samverkan mellan 24 myndigheter och SKL, har riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier som togs fram 2010. I dessa riktlinjer uppmanas offentliga aktörer att ta fram egna riktlinjer.

Trots uppmaning och rekommendation från eSam saknar Stockholms stad beslutade riktlinjer för sociala medier och därför har ett förslag till policy för sociala medier i Stockholms stad arbetats fram av avdelningen för kommunikation- och omvärld och juridiska avdelningen. Policyn ska gälla alla nämnder och bolagsstyrelser.

Ärendet

År 2010 tog e-delegationen på uppdrag av regeringen fram riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier ur ett rättsligt perspektiv (dir. 2010:32). Riktlinjerna utgår från när myndigheten använder sociala medier i sin externa kommunikation, det vill säga i sin dagliga kontakt med privatpersoner, företag och andra organisationer. Dessa ger på ett övergripande plan rekommendationer för hur myndigheter bör hantera sin närvaro på sociala medier. En av rekommendationerna är att varje myndighet ska ta fram egna riktlinjer, vilket de flesta kommuner, landsting och andra myndigheter har gjort. Stockholms stad har sedan 2012 en handledning med rekommendationer till verksamheterna, men saknar riktlinjer/policy.

En kartläggning av vilka sociala medier staden använder, som genomförs kontinuerligt av stadsledningskontoret från och med 2017, visar att staden har över 800 konton på olika plattformar. För att i en högre grad säkerställa att de lagar som råder följs (bland annat den nya Dataskyddsförordningen, GDPR) och att stadens konton håller god kvalitet har stadsledningskontoret tagit fram förslag till Policy för sociala medier i Stockholms stad.

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

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av kommunikationsenheten i samråd med avdelningen för stöd kring lärande och elevhälsa.

Utbildningsförvaltningens synpunkter och förslag

Generellt uppfattar utbildningsförvaltningen att policyn inte på ett självklart sätt kan appliceras på våra skolors aktiviteter i sociala medier. Skolorna har också ett långtgående självständigt ansvar över sina verksamheter.

Under en inventering från år 2017 fann utbildningsförvaltningen omkring 150 aktiva konton på stadens skolor, samt cirka 20 konton på central förvaltning. Det är sannolikt att inventeringen inte lyckades ringa in samtliga, och att det tillkommit flera sedan dess. Mängden aktiva konton på sociala medier är stort och skulle, om aktuell policy antas, föranleda en ökad administration.

Konton kan skapas av enskilda lärare i tjänsten, för en liten målgrupp, avsedda för en begränsad period i undervisningen. För utbildningsförvaltningen skulle en framkomlig väg kunna vara att man i policyn skiljer på officiella konton och konton som startas i pedagogiskt syfte eller sammanhang, där det behöver finnas utrymme för att öva, experimentera och göra fel.

Verksamhetsnytta, mål och uppföljning

Bakgrunden till att man i skolan startar sociala medier-konton varierar, liksom lärarnas kompetens och tidsutrymme för att underhålla dessa konton på sätt som kan förväntas. Centrala utbildningsförvaltningen kan ge råd och stöd och hänvisa till vår handbok för sociala medier på intranätet. Men i skolan konkurrerar underhåll och uppföljning av konton med arbetsuppgifter med större betydelse för undervisningen och vi bedömer det inte sannolikt att underhåll och uppföljning kommer att prioriteras framför dessa.

Uppföljningsansvar

Utbildningsförvaltningen ser en omfattande administrativ utmaning i att följa upp alla de konton som skapas i våra skolor. Det kan

handla om allt från skolans officiella konton till konton som skapas av enskilda lärare för ett tillfälligt klassprojekt.

Utbildningsförvaltningen bedömer att uppföljningen kommer att kräva endera omfattande personella resurser och/eller anskaffande av verktyg för att hantera uppföljningen på ett rimligt sätt.

För att följa upp det som anges i policyn kommer någon form av stödsystem att vara nödvändig, för att exempelvis:

- registrera befintliga konton
- möjliggöra ansökan om nya konton
- ange syfte och mål för konton
- ange ansvariga, lösenord och liknande
- skicka ut automatiserade uppmaningar till uppföljning.

Beslut om att starta nya konton

Från centralt håll kan utbildningsförvaltningen informera om att ansökan krävs för att få starta ett konto i sociala medier, men utbildningsförvaltningen saknar resurser för att garantera att den delen av policyn efterföljs till fullo.

Utbildningsförvaltningens organisation är omfattande och består av ett stort antal självständiga verksamheter. Möjligheten att nå ut med information till samtliga medarbetare och motivera till efterlevnad av policyn är begränsad. Undervisningssituationen är inte sällan stressig och kräver dessutom att initiativ och kreativitet tas till vara i stunden. Många konton startas löpande och spontant, till exempel i samband med temaarbeten och projekt i klassen.

Alternativet att placera ut ansvaret för kontroll av nya konton på enskilda skolor bedömer utbildningsförvaltningen inte försvarbart. Utbildningsförvaltningen strävar efter att minska de administrativa uppgifterna på skolorna och kontohanteringen skulle istället innebära ytterligare en sådan uppgift för lärare, rektor eller annan skolpersonal.

Av dessa skäl kan inte utbildningsförvaltningen agera kontrollinstans för att garantera att ansökan sker inför varje nystartat konto på skolorna.

Rapportering av konton

Rapportering av nystartade, befintliga och avslutade konton kan vara rimlig att efterfråga en gång per år, inte oftare.

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen. Beslutet bör justeras omedelbart med anledning av remisstiden.

Bilaga

Policy för sociala medier i Stockholms stad