



## BTH och sociala medier – riktlinjer för personal och studenter

### Sociala medier

Med sociala medier avser vi här sociala medier och forum som till exempel Facebook, Twitter, Flickr och Youtube.

### Målgrupper

Presumptiva studenter, befintliga studenter, alumner, presumtiv personal och befintlig personal.

### Varför?

På BTH vill vi vara närvarande och kommunicera med våra målgrupper på platser där vi anser att de rör sig. Det kan till exempel gälla besök på gymnasieskolor, närvaro på utbildningsmässor, möten på campus eller möten på virtuella platser. Genom att finnas närvarande i sociala medier som till exempel Facebook, ger vi våra målgrupper en möjlighet att möta oss och ger oss samtidigt en möjlighet att fånga in synpunkter från dem. Genom att närvara i sociala medier får BTH också en möjlighet att höra/se/bli medveten om andras åsikter om BTH samt andras kommunikation om BTH, vilket är viktigt för oss för att förstå deras syn på BTH och vad som sägs om oss. Genom närvaro i sociala medier öppnar BTH också en kanal som bjuder in till interaktiv kommunikation.

På BTH ser vi sociala medier som en kommunikationskanal, inte en ren informationskanal. BTH:s primära informationskanal är BTH:s webb. Den information som läggs ut i sociala medier från BTH:s sida är en förlängning av information som finns på vår webb. Till exempel länkas nyheter och pressmeddelanden ut via RSS-flöden från BTH:s webb till Facebook och Twitter. BTH välkomnar att anställda och studenter på BTH lägger ut tips på aktiviteter på våra sociala medier, där BTH eller en studentorganisation på BTH står som ansvarig. Detta ska även informeras om på vår webb. För inlägg som görs på BTH:s officiella konton i sociala medier är den/de personer som gör inlägget/inläggen som ansvarar för att innehållet stämmer.

På BTH:s informationsavdelning finns en ansvarig administratör för BTH:s officiella konton på sociala medier. Administratören har i uppgift att bevaka att BTH:s närvaro följer de riktlinjer som finns uppsatta i detta dokument för användning av sociala medier på BTH. Administratören har en moderatorroll i de fall ett inlägg behöver följas upp eller besvaras.

Konton på sociala medier som startas av studenter eller andra, får inte använda BTH:s logotyp eller BTH:s namn som avsändare på kontot. Det får inte råda tvivel om vem som är avsändare och vem som äger BTH:s varumärke. Om det skulle behövas ett undantag från den regeln, ska användningen av logotypen göras i samråd med informationsavdelningen på BTH.

### Hur?

Genom att använda en så kallad "fanpage" på Facebook, flöden på Twitter och bilder samt video på Flickr och Youtube kan vi nå ut på sociala medier. När det gäller forum som BTH:s Facebooksida är en av möjligheterna att visa vad och hur våra studenter har det på campus. Ett sätt kan vara genom att visa studentbloggar genom att koppla dem via RSS-flöden. En annan möjlighet är att efter överenskommelse låta BTH-studenter chatta, blogga och göra inlägg på sidan. Andra personer som kan göra inlägg på BTH:s Facebooksida är till exempel BTH:s studievägledare och informatörer som är ute på gymnasieskolor och mässor.



Andra flöden som kan länkas till Facebooksidan, via RSS-flöden, är BTH:s nyheter, kalendarium, rektorns blogg och pressmeddelanden. Vi ska även sträva efter att koppla samman de Facebooksidor som på något sätt är knutna till BTH. Det kan till exempel vara sidor som är upplagda av studenter eller alumner, ansvariga för olika utbildningsprogram med flera. Vi ska också sträva efter att koppla ihop flöden från våra konton på andra sociala medier som till exempel Youtube, Twitter med flera, helst via automatflöden. Utöver detta läggs andra evenemang och händelser, som bedöms som intressanta att sprida via sociala medier, ut av BTH:s administratör för sociala medier.

## **Mål**

Att skapa utökade möjligheter att kommunicera med våra målgrupper och att stärka BTH:s varumärke.

## **Lagar**

Som myndighet ska vi följa de riktlinjer som finns för användande av sociala medier enligt 5 a § i personuppgiftslagen och uppfylla vissa krav på säkerheten enligt 31-32 §§ personuppgiftslagen. För behandling av personuppgifter gäller bland annat följande regler:

- kränkande personuppgifter får inte publiceras
- uppsikt krävs även över utomståendes publiceringar för att upptäcka kränkande personuppgifter
- publicerade kränkande personuppgifter ska tas bort

Informationsavdelningen är ansvarig för att riktlinjerna i detta dokument följs för de officiella kontona på sociala medier som skapats av informationsavdelningen, och se till att eventuella olämpliga inlägg i de sociala mediasammanhang som ägs av BTH enligt ovan plockas bort. När det kommer nya riktlinjer bör detta dokument uppdateras.

## **Vad det innebär att använda sociala medier?**

Genom att använda sociala medier kan personuppgifter komma att behandlas, vilket innebär att reglerna i personuppgiftslagen måste följas.

I de fall där en organisation inte har kontroll över och kan styra utomståendes/medlemmars publiceringar är organisationen inte ansvarig för dessa. Ett exempel på en sådan tjänst där detta gäller är Twitter.

Användningsvillkoren för en viss tjänst kan innebära restriktioner i hur en verksamhet kan och får använda tjänsten. Ett exempel på detta är till exempel Facebooks användningsvillkor som begränsar registrering för tjänsten till personliga konton, det vill säga organisationer och företag är inte tillåtna att ha ett vanligt Facebookkonto utan är hänvisade till så kallade Facebooksidor.

## **BTH och sociala medier**

Informationsavdelningen har ett samordnande ansvar för användning av sociala medier på BTH. Respektive verksamhet inom BTH ansvarar för sin egen kommunikation i sociala medier. Det innebär att sektioner och enheter själva bestämmer vilka tjänster som används och vem som får representera dem i dessa.

I de fall olika verksamheter inom BTH gör inlägg på sociala medier är verksamheterna också ansvariga för att bevaka sina publiceringar där. Exempel på sådana tjänster är bloggar, forum och Facebooksidor.

Informationsavdelningen håller en förteckning över de sociala medier som används för BTH:s räkning och därför ska sådana alltid anmälas till informationsavdelningen.



### **Generellt om BTH:s medverkan i sociala medier**

All BTH:s närvaro i sociala medier ska presenteras och kunna nås via BTH:s webbplats [www.bth.se](http://www.bth.se). BTH:s webbplats ska erbjuda en aktuell ögonblicksbild av informationsflödet till och från sociala medier.

### **Följande gäller för anställda på BTH som använder sociala medier i tjänsten**

Användning av sociala medier för BTH:s räkning ska ske som ett led i tjänsteutövningen och det är närmsta ansvarig chef på respektive sektion/enhet som ska ge tjänsteuppdraget till anställd på BTH.

1. I uppdraget till anställd om närvaro/användning av sociala medier ska ingå:
  - a. att besvara inkomna publiceringar som riktas till myndigheten
  - b. att (i tillämpliga fall) vidarebefordra publiceringar riktade till myndigheten till någon som kan besvara dessa
  - c. att avpublicera inlägg i enlighet med våra lagar
2. Kommentarer får inte bryta mot gällande lagstiftning och ska hanteras i enlighet med regler om allmänna handlingar. De får således inte innehålla:
  - a. förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
  - b. hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
  - c. olovliga våldsskildringar eller pornografi
  - d. uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
  - e. olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
3. Publiceringar som strider mot listan i punkt 1 ska arkiveras tillsammans med information om tid, datum och dess avsändare och sedan avpubliceras skyndsamt (för frågor som berör punkt 2, kontakta informationsavdelningen skyndsamt eller högskoleledningen beroende på brottets art/allvar).

### **Anställda på BTH som använder sociala medier i tjänsten bör tänka på att:**

Du ska tydligt informera om syftet med deltagandet i det sociala mediet, vilken typ av dialog som önskas samt vad som inte accepteras och vad som händer om detta inte följs genom att:

- Tala om att vi förbehåller oss rätten att ta bort olämpliga inlägg. (Om inläggen tas bort ska en skärmdump tas för arkivering och ärendehantering och lämnas till registrator).
- Tala om att vi inte tillåter marknadsföring av kommersiella produkter och tjänster
- Tala om att vi inte tillåter länkar till webbplatser vi finner olämpliga
- Uppmana att kränkande eller olämpligt innehåll ska rapporteras och se till att ha rutiner för att hantera detta. (I flera fall finns denna typ av rapporteringsfunktion som en del i tjänsten, till exempel i Facebook och många bloggverktyg. Använd och informera om de "inbyggda" funktionerna för rapportering av olämpliga inlägg).
- Synliggöra tydligt att det är verksamheten som står bakom tjänsten samt vilka publiceringar som kommer från verksamheten.
- Svara på publiceringar i sociala medier snabbt.
- Använda ett personligt tilltal och en personlig ton i publiceringar i sociala medier.
- Informera tydligt hur man kan kontakta BTH och vem man bör kontakta när det gäller enskilda ärenden.

Flödesschemat nedan visar arbetsgången i hanteringen av nya publiceringar. Nya publiceringar kan till exempel vara kommentarer, synpunkter eller andra inlägg på en blogg eller en Facebooksida.

### Ny publicering

Är inlägget synligt för allmänheten?

Bryter inlägget mot gällande regler?

---

### Behandling

Nej

Ja

Kräver ingen arkivering eller diarieföring

Kopiera publicering och avpublicera

Arkivera och diarierför

---

### Uppföljning

Kan jag besvara inlägget?

Ja

Nej

Besvara publiceringen (Serviceärende)

Vidarebefodrad till någon bättre lämpad

Om BTH måste ta någon form av beslut.  
Arkivera och diarierför.  
Det blir ett ärende.