

Riktlinjer för sociala medier

Dnr 1-969/2021

Gäller fr.o.m. 2022-09-01



**Karolinska
Institutet**

Riktlinjer för sociala medier

Dnr 1-969/2021

INNEHÅLL

1 Inledning	3
2 Användning av sociala medier.....	3
2.1 Att starta ett konto med KI som avsändare.....	3
2.2 Syfte mål och verksamhetsnytta	3
2.3 Ansvar	4
2.4 Resurser ska finnas	4
2.5 Gränsen mellan privata konton och KI-konton	4
3 Att förhålla sig till	5
3.1 Allmän handling.....	5
3.1.1 Arkivering.....	5
3.1.2 Gallra innehåll.....	5
3.2 Otillåtet innehåll	5
3.3 Hantering av frågor och kommentarer.....	5
3.4 Samtycke och GDPR.....	5
3.5 Tillgänglighet.....	6
3.7 Avveckla konton	6

Diarienummer: 1-969/2021	Dnr föregående version: 1-92/2018	Beslutsdatum:	Giltighetstid: Fr.o.m. 2022-XX-XX och tills vidare
Beslut: Universitetsdirektören		Dokumenttyp: Riktlinjer	
Handläggs av avdelning/enhet: Kommunikationsavdelningen, enheten för digitala kommunikationskanaler		Beredning med: Juridiska avdelningen	
Revidering med avseende på: Ombearbetning av tidigare riktlinjer för sociala medier, senast reviderad 2018.			

1 Inledning

Sociala medier erbjuder flera möjligheter att kommunicera med, inspirera och nå Karolinska Institutets (KI:s) målgrupper. Med sociala medier menas kanaler, grupper och plattformar, ägda av tredje part, som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra och/eller som tillåter besökare att generera innehåll.

Riktlinjerna vänder sig till samtliga medarbetare som använder sociala medier i sin tjänst. Riktlinjerna anger vad som gäller vid upprättande av konto eller grupp i sociala medier samt kommunikation i kanalerna.

2 Användning av sociala medier

2.1 Att starta ett konto med KI som avsändare

För att upprätta och administrera ett konto med KI som avsändare krävs godkännande från närmaste chef med verksamhetsansvar. Det klargör att en medarbetare eller funktion använder sociala medier som anställd vid KI och inte som privatperson. Konton som startas i ett universitetsövergripande syfte samt konton som startas inom universitetsförvaltningen ska godkännas av kommunikationsdirektören.

Vid upprättande av ett konto med KI som avsändare gäller även följande:

- Kommunikationsavdelningen ska informeras om att kontot startas.
- Nya konton som upprättas ska diarieföras.
- Ett tydligt syfte ska finnas för att säkerställa verksamhets- och målgruppsnytta. Se mer under 2.2 *Syfte, mål och verksamhetsnytta*.
- Kontot ska hanteras av minst två ansvariga personer eller en grupp inom KI. Se mer under 2.4 *Resurser ska finnas*.
- Det ska tydligt framgå att det är KI som står bakom kontot. Se mer under 2.5 *Gränsen mellan privata konton och KI-konton*.

2.2 Syfte, mål och verksamhetsnytta

Alla konton som startas med KI som avsändare ska ha ett tydligt syfte och mål. Närvaron ska gå i linje med KI:s övergripande verksamhetsmål, strategi samt universitetets värdegrund och uppdrag.

Kommunikationen ska alltid ske på målgruppens villkor. För att effektivt stötta KI att uppnå utvalda verksamhetsmål ska innehållet utgå från målgruppens beteende och kanalernas förutsättningar. Målgrupp och syfte avgör vilken kanal som ska prioriteras.

Det huvudsakliga skälet till KI:s närvaro i sociala medier är att öka intresse och engagemang för KI samt främja dialog med KI:s målgrupper. Sociala medier ska inte användas som en anslagstavla eller som en kanal för intern kommunikation till medarbetare. Rekommendationen är att använda KI:s upphandlade plattformar för den interna kommunikationen, där KI även kan erbjuda support och tryggare

IT-säkerhet.

Ansvariga för kontot ska se till att kommunikationsinsatser kontinuerligt följs upp.

2.3 Ansvar

Ansvar för KI:s konton i sociala medier följer verksamhetsansvaret enligt KI:s besluts- och delegationsordning. Det innebär att en chef med verksamhetsansvar ytterst ansvarar för ett KI-konto som har upprättats inom den chefs verksamhetsdel och som administreras av dennes medarbetare.

Ansvar omfattar alla inlägg och kommentarer som publiceras av såväl medarbetare vid KI som av externa användare. Om olovliga uppgifter publiceras eller delas kan KI bli skadeståndsskyldigt.

Medarbetare som hanterar konton ska förstå vilka villkor och regler som finns för respektive kanal.

2.4 Resurser ska finnas

Som myndighet ska KI moderera och övervaka sina konton i sociala medier. Det innebär att ansvarig chef ska göra en resursbedömning innan ett konto med KI som avsändare upprättas inom det aktuella verksamhetsområdet. Minst två medarbetare ska ha tillgång till kontot och ersättare ska alltid finnas. Vid semester eller annan frånvaro ska närmaste chef se till att det finns resurser för att säkerställa följande delar:

- Konton med KI som avsändare ska bevakas vardagar, året runt, för att moderera olämpliga inlägg och kommentarer.
- Frågor ska besvaras skyndsamt året runt.
- Innehåll ska skapas löpande och anpassas efter målgrupperna i kanalen och efter kanalernas förutsättningar.
- Kommunikationsinsatser och innehåll ska löpande följas upp, och justeras för att stötta prioriterade verksamhetsmål.

2.5 Gränsen mellan privata konton och KI-konton

Det får inte råda någon tveksamhet kring i vilken egenskap en medarbetare kommunicerar i sociala medier.

När KI är avsändare för ett konto ska detta tydligt framgå. KI:s grafiska profil ska följas enligt Riktlinjer för Karolinska Institutets varumärke. Hänvisning ska finnas till ki.se. Det ska också framgå vilken del av universitetet som ansvarar för kontot.

I privata konton har medarbetare rätt att uttrycka sig fritt i enlighet med yttrande- och meddelandefriheten. Medarbetare kan till exempel uppge sin anställning och kommunicera kring sitt specialområde. De åsikter som medarbetare uttrycker i sina privata konton är medarbetarens egna. Privata konton får inte användas för kommunikation i KI:s namn eller å KI:s vägnar. Undantag finns för personer med rätt att agera talesperson för KI. Rätten att uttala sig för KI:s räkning följer av det

ansvar man har i sitt uppdrag inom KI (se även Kommunikationspolicy för Karolinska Institutet).

3 Att förhålla sig till

3.1 Allmän handling

Som myndighet omfattas KI av offentlighetsprincipen. Inlägg som KI publicerar i sociala medier och som utomstående gör i dialog med KI blir allmänna handlingar. Innehåll ska hållas ordnat och ska kunna lämnas ut på begäran.

3.1.1 Arkivering

En gång i halvåret eller inför större förändringar av kontot ska kontoansvarig ta skärmdump av kontots profilsida och spara lokalt på gemensam server eller som utskrift. Följ Dokumenthanteringsplan för Karolinska Institutets handlingar.

3.1.2 Gallra innehåll

Enligt KI:s gallringsbeslut (se Dokumenthanteringsplan för Karolinska Institutets handlingar) och Riksarkivets föreskrifter kan innehåll och inlägg som har ringa eller tillfällig betydelse tas bort när det bedöms att dessa inte längre behövs för KI:s verksamhet. Inlägg som kräver en ärendehantering ska diarieföras. Gallring får inte ske om innehållet bedöms ha ett framtida forskningsvärde eller om allmänhetens rätt till insyn åsidosätts.

3.2 Otillåtet innehåll

Konton där KI står som avsändare får inte innehålla material som står i strid med gällande lagstiftning. Inlägg och kommentarer i form av otillåtet innehåll ska skyndsamt tas bort. Det inkluderar bland annat:

- uppvigling, olaga hot, olaga våldsskildring eller barnpornografibrott
- känsliga personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter
- hets mot folkgrupp
- förtal, förolämpning eller olaga integritetsintrång
- olovligt bruk av upphovsrättsskyddat material

3.3 Hantering av frågor och kommentarer

Som statlig myndighet har KI en skyldighet att snarast hantera ärenden och besvara frågor i alla kanaler där KI står som avsändare.

Kritik och frågor som riktas mot delar av eller hela verksamheten vid Karolinska Institutet ska besvaras och hanteras med stöd av verksamhetsansvariga eller de inom verksamheten som har sakkunskap inom respektive område.

3.4 Samtycke och GDPR

Dataskyddsförordningen (GDPR) innebär att all slags information som kan knytas till en enskild person räknas som personuppgift. Det innebär att personer som

medverkar och är identifierbara genom foto, film, ljud eller namn ska ge sitt samtycke till att materialet publiceras i sociala medier där KI står som avsändare.

Kommunikationen i sociala medier ska också ta hänsyn till kanalernas användarvillkor, som kan innehålla en rätt till personuppgiftsbehandling hos en tredje part och till tredje land. GDPR och andra författningar som reglerar forskning påverkar även möjligheten att använda sociala medier för personuppgiftsbehandling inom forskningen.

Upphovsman ska alltid anges i anslutning till bilder eller filmer om inget annat har avtalats. Upphovsmannen ska ha medgivit att bilder får publiceras i sociala medier.

3.5 Tillgänglighet

Språket i sociala medier ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Den kommunikation som förs ska göras tillgänglig i enlighet med lagen (2018:1937) om digital tillgänglighet till offentlig service.

3.7 Avveckla konton

Konton som inte längre är aktiva ska avvecklas. Detta ska meddelas till registrator samt till kommunikationsavdelningen. Ett inaktivt konto är där innehåll inte publicerats och följts upp, i enlighet med beskrivningen som framkommer under avsnitt 2.2 *Syfte, mål och verksamhetsnytta* och 2.4 *Resurser ska finnas*.

Kommunikationsdirektören får besluta om avveckling av konton som startats med ett universitetsövergripande syfte och/eller inom universitetsförvaltningen.