

# Sociala medier, policy

Som arbetsgivare bör du ha riktlinjer (policy) för medarbetarnas kommunikation via sociala medier. Nedan finns ett exempel på hur en sådan policy kan utformas. Det är dock viktigt att innehållet anpassas utifrån den verksamhet som du som arbetsgivare bedriver.

## Inledning

Som arbetsgivare bör du ha riktlinjer (policy) för medarbetarnas kommunikation via sociala medier. Nedan finns ett exempel på hur en sådan policy kan utformas. Det är dock viktigt att innehållet anpassas utifrån den verksamhet som du som arbetsgivare bedriver.

## Nedan följer exempel på policy rörande medarbetarnas medverkan i sociala medier

Som medarbetare ska du följa riktlinjerna i denna policy när du kommunicerar via sociala medier.

## Utgångspunkter

Många av FÖRETAGETS medarbetare använder dagligen verktyg som Facebook, LinkedIn, Twitter och YouTube för att kommunicera med sina nätverk, både privat och yrkesmässigt. Rätt använda hjälper sociala medier oss att marknadsföra FÖRETAGET, stärka vårt varumärke och bygga relationer med kunder, leverantörer, partners och andra intressenter.

Men kommunikation över internet innebär också risker. Förhastade uttalanden och kommentarer kan snabbt spridas över hela världen - utan möjlighet att stoppa dem. Det finns flera exempel på hur enskilda personers användning av sociala medier har lett till stor skada för företag och organisationer.

Din medverkan i sociala medier påverkar inte bara bilden av dig utan också bilden av FÖRETAGET. Det är mycket viktigt att du skiljer på när du deltar i sociala medier inom ramen för din anställning och när du deltar privat. Notera dock att även då du deltar i sociala medier på din fritid kan ditt deltagande och kommentarer komma att uppfattas som ett inlägg från FÖRETAGET. Du är alltid personligt ansvarig för sådant du publicerar på eget initiativ oavsett om publiceringen skett i egenskap som arbetstagare eller privat.

Uppgifter som är till skada för FÖRETAGET kan utgöra brott mot lojalitetsplikten i anställningsavtalet. Således kan illojalt beteende på sociala medier ligga till grund för varning, uppsägning eller, i allvarliga fall,

avskedande, oavsett om det sker inom arbetet eller på arbetstagarens fritid.

Är du osäker på vad du har rätt att göra och vad som är tillåtet inom ramen för din anställning, till exempel inlägg i eget namn som berör arbetsgivaren, fråga din närmsta chef.

När du uttalar dig i egenskap av medarbetare hos FÖRETAGET ska du alltid vara noga med att berätta vem du är och var du jobbar. För officiella konton ska det alltid finnas kopplat en e-postadress på FÖRETAGETs domän. Detta ger möjlighet för andra att kontrollera att det verkligen är vi som är avsändaren. Många av FÖRETAGETs medarbetare använder dagligen verktyg som Facebook, LinkedIn, Twitter och YouTube för att kommunicera med sina nätverk, både privat och yrkesmässigt. Rätt använda hjälper sociala medier oss att marknadsföra FÖRETAGET, stärka vårt varumärke och bygga relationer med kunder, leverantörer, partners och andra intressenter.

Men kommunikation över internet innebär också risker. Förhastade uttalanden och kommentarer kan snabbt spridas över hela världen - utan möjlighet att stoppa dem. Det finns flera exempel på hur enskilda personers användning av sociala medier har lett till stor skada för företag och organisationer.

## **Bidra med kompetens**

Vi vill gärna att du bidrar till dialogen inom dina egna specialområden, men tänk på att kunskapsnivån inom olika forum kan variera och att vi inför kunder bör hålla en hög kvalitet på våra inlägg och kommentarer. Det är viktigt att du är väl bekant med de forum där du uttalar dig. Om du anser att ett inlägg bör besvaras, men känner tveksamhet angående forumet eller din kompetens inom området, bör du hellre låta någon av FÖRETAGETs specialister på området besvara det.

## **Ärlighet och ansvarstagande**

Undanhåll inte information, men lova heller aldrig mer än vi kan hålla. Gör inga andra utfästelser om framtida resultat, kommande produkter och liknande än vad som är FÖRETAGETs officiella linje. Har du gjort ett misstag och lämnat felaktig information så erkänn det och rätta till det omedelbart.

## **Artighet och gott omdöme**

Kortfattad skriftlig information kan ibland uppfattas som mycket hårdare än vad avsändaren avsåg, särskilt i diskussioner där parterna har vitt skilda uppfattningar. Undvik alltid att trappa upp en konflikt, även om du uppfattar

det som om någon har skrivit ett mycket negativt och felaktigt inlägg om FÖRETAGET. Håll dig lugn, förklara din ståndpunkt så sakligt som möjligt och undvik pajkastning. Använd ett vårdat språk och undvik svordomar och annan jargong som kan väcka anstöt. Tala inte illa om konkurrenter och använd aldrig en nedlåtande ton om andra. Använd sunt förnuft och tänk till en extra gång innan du postar ett inlägg.

## **Konfidentiella uppgifter och affärshemligheter**

Lämna aldrig ut konfidentiell information om affärer, kunder/patienter eller anställda. När det gäller andras spekulationer kring FÖRETAGETS affärshemligheter är det oftast bäst att inte svara alls. Fråga alltid andra personer om tillåtelse innan du skriver något om dem. Tänk också på risken med att lämna ut personlig information.

Genom ditt anställningsavtal är bunden av tystnadsplikt. Det gäller både yrkeshemligheter och andra uppgifter som kan skada FÖRETAGET om de lämnas ut. Att exempelvis i sociala medier kritisera en arbetsgivare utan att arbetsgivaren först haft möjlighet att rätta till missförhållandena kan vara ett allvarligt brott mot anställningsavtalet.

Att direkt eller indirekt bidra till att sprida information om konkurrenter inom sociala medier kan också strida mot arbetstagarens lojalitetsplikt i anställningsavtalet. I sociala medie plattformar där den anställdes användarkonton förekommer tillsammans med arbetsgivarens namn eller varumärke ska arbetstagaren iaktta ytterligare försiktighetsåtgärder för att inte skada företaget ur konkurrenssynpunkt.

## **Respektera upphovsrätten**

FÖRETAGETS officiella logotyper och varumärken får endast användas för godkända ändamål och aldrig till en privat blogg eller profilbild. Tänk på upphovsrätten: använd aldrig andras material utan tillåtelse och var noga med att ange källor. Använd gärna externa länkar för att peka på dina källor, men var noga med att kontrollera vem du länkar till och visa tydligt att det är en extern länk. En länk kan uppfattas som om FÖRETAGET rekommenderar en viss leverantör. Det finns också risk att den plats du länkar till ändrar sitt innehåll till något som FÖRETAGET inte vill förknippas med.

## **Beakta dataskyddsförordningen (GDPR)**

Tänk på reglerna i [dataskyddsförordningen \(GDPR\)](#) genom att vara noga med att personuppgifter behandlas på ett korrekt sätt. Om du är osäker i en enskild situation, kontakta din närmaste chef.