



## Policy för användning av sociala medier med Umeå universitet som avsändare

Här beskrivs hur sociala medier ska användas vid Umeå universitet (UmU) när UmU är avsändare. Med sociala medier menas här digitala kommunikationsvägar utöver e-post och sådana webbsidor som saknar möjlighet för läsare att lämna kommentarer.

### Användning och öppnande av sociala mediekkanaler

Universitetets medarbetare ska sträva efter att använda den kommunikationskanal som i den specifika situationen är bäst lämpad för ändamålet. Sociala medier ska därför användas när det är relevant för universitetets verksamhet och lämpligt med hänsyn till omständigheterna. När sociala medier används vid UmU måste vi vara tydliga med vem som ansvarar för dem – dels för att undvika att universitetet bryter mot någon lagstiftning, dels för att vi har ett egenintresse av att hålla uppsikt över våra kommunikationskanaler.

Om ytan inrättas hos en tjänst eller plattform som inte kontrolleras av UmU måste användarvillkoren kontrolleras så att de inte står i konflikt med dessa riktlinjer. Prefekt eller motsvarande måste godkänna öppnandet av en ny social mediekkanal och utse en person som ansvarig för den. Därefter är det den som utsetts till ansvarig som ansvarar för att regelverk och gällande lagstiftning följs. Innan öppnandet av en ny social mediekkanal ska syftet och rutiner kring ytan fastställas; liksom andra uppgifter tar detta tid och personella resurser i anspråk. Det är också viktigt att ta ställning till hur kanalen ska avvecklas om den inte kan underhållas på ett tillfredställande sätt eller inte fyller sin funktion.

Se **bilaga 1** för checklista vid öppnande av nya kommunikationskanaler i sociala medier.

### Avsändare

Umeå universitets anställda ska naturligtvis alltid följa aktuella lagar och de regler som gäller för anställningen – även som aktiv på nätet. Det är också viktigt att komma ihåg att medarbetare också utanför tjänsten kan uppfattas som representanter för UmU. Därför är det av stor vikt att det inte råder någon tveksamhet om i vilken egenskap UmU-anställda kommunicerar. Det måste framgå tydligt om universitetet ansvarar eller inte ansvarar för kanalen/inlägget, och om den som kommunicerar gör det som representant för universitetet. När en kanal upprättas av Umeå universitet ska det göras tydligt att det är UmU som disponerar ytan.

Privat användande av kanal där universitetet kan framstå som avsändare ska undvikas och för att undvika missuppfattningar ska det därför, på lämpligt sätt, tydliggöras om det är fråga om privat användning eller användande i tjänsten. Det kan exempelvis ske genom information i profilinformation eller vid val av kontonamn. Riktlinjerna i det här policydokumentet avser användandet av sociala medier i tjänsten och med UmU som avsändare.

På Aurora kan du läsa mer om våra officiella kanaler.<sup>1</sup>

### Generella riktlinjer

Sociala medier kan vara bra kanaler för service och information. Ärendehantering och myndighetsutövning i öppna kanaler ska däremot undvikas. Särskild restriktivitet måste iakttas om kommunikation kan komma att innehålla känsliga eller sekretessbelagda uppgifter eller annan personlig information. När sådana uppgifter kan förekomma ska kontakten ske på annat sätt,

---

<sup>1</sup> Finns på Aurora under Stöd och service, Kommunikation, Sociala medier



exempelvis med krypterad e-post, per telefon eller post.

Material som uppenbart strider mot eller motverkar universitetets verksamhet eller skadar dess goda namn och rykte ska inte heller förekomma i kanaler där UmU kan framstå som avsändare. I sådana kanaler har du som anställd rätt att uttala dig kring din forskning eller specialområde, men i frågor du inte har ansvar för eller specialkunskap om är du som regel inte företrädare för universitetet utan bör tydliggöra att du uttalar dig som privatperson.

Läs gärna mer i **riktlinjer för presskontakter**<sup>2</sup>.

### **Information till användare av universitetets sociala medier**

Om universitetet öppnar en kommunikationskanal har vi en skyldighet att ta emot information som kommer den vägen, och agera på ett efter omständigheterna lämpligt sätt. Däremot finns det inget som hindrar att en fortsatt kommunikation sker på annat sätt, t.ex. genom telefonsamtal eller e-post. För att hjälpa den som vill komma i kontakt med universitetet att hitta rätt kanaler och förstå information ska vi därför informera om vad det specifika sociala mediet är tänkt att användas till. För att besökare/användare av universitetets sociala medier ska veta villkoren för sin användning måste det finnas en policy som informerar dem om förutsättningarna. Den som är ansvarig för ytan är också ansvarig för att policyn kommuniceras tydligt i det sociala mediet eller kan tillhandahållas vid förfrågan.

Mall för policyn finns i **bilaga 2**.

### **Krav på universitetets sociala medier**

Universitetet ska hantera sociala medier i enlighet med de regler som gäller även för andra kommunikationsformer, t.ex. rörande myndighetsutövning, registrering, arkivering, offentlighet och sekretess, diskriminering, samt hantering av personuppgifter.

#### *Övervakning*

Information och inlägg i sociala medier är normalt öppna för allmänheten eller viss avgränsad grupp att ta del av. Eftersom universitetet löpande ska besvara frågor vi får och bär ansvar för att flytta olämpligt material från allmänt tillgängliga kanaler måste vi övervaka våra sociala mediekkanaler. Hur ofta den ansvarige ska göra sådan översyn beror på hur mediet används och på dess användare. Om många kränkande kommentarer förekommit eller om det finns risk för att känsliga uppgifter kan förekomma måste bevakningen vara mer frekvent. I normalfallet förväntas översynen ske dagligen. Ansvaret för övervakningen ligger hos den som utsetts som ansvarig för kanalen.

#### *Moderering och galtring*

Vissa uppgifter får p.g.a. uttryckliga lagförbud inte förekomma i sociala medier. Om sådana uppgifter förekommer måste de tas bort eller döljas från det sociala mediet skyndsamt oavsett om det är universitetet som av misstag lagt ut dem eller om någon annan lägger in dem. Vilken åtgärd som sedan är lämplig – besvaras, arkiveras, döljas eller tas bort – beror på omständigheterna i det enskilda fallet. Den ansvarige för en yta ansvarar för att ta bort olagligt, olämpligt eller ovidkommande innehåll.

Följande material måste omedelbart döljas eller tas bort från sociala medier:

- **kränkande eller känsliga personuppgifter** (om det inte är den som uppgifterna berör som offentliggjort dem) om hälsa, politisk åsikt, etniskt ursprung eller religion, sexuellt

---

<sup>2</sup> Finns på Aurora under Regler och riktlinjer, Kommunikation och presskontakter



läggning, könstillhörighet

- uppgifter som kan innebära **uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring**
- **uppgifter om tredje man** som är uppenbart olämpliga
- **uppgifter som kan omfattas av sekretess** enligt offentlighets- och sekretesslagen
- uppgifter som innebär **upphovsrättsintrång** enligt upphovsrättslagen

Kom dock ihåg att inlägget ändå är en allmän handling – eller ”bevismaterial” i en eventuell rättsprocess – och måste föras över till någon annan form så att ett utlämnande är möjligt. (Detta gäller inte vid gallring av inaktuella inlägg.) Observera att det inte ska tas hänsyn till om inlägg är positiva eller negativa: Inlägg som följer gällande lagar, föreskrifter och riktlinjer och är relevanta för sammanhanget ska godkännas.

#### *Offentlighet och arkivering*

Universitetet är en myndighet och omfattas som sådan av offentlighetsprincipen. Inlägg i sociala medier som UmU ansvarar för blir därför allmänna handlingar, det gäller både inlägg som utomstående skickar och sådana som upprättas av universitetet. Vi är skyldiga att hantera myndighetsärenden även om de lämnas in genom våra sociala medier. Däremot ska de inte hanteras inom det sociala mediet utan lyftas ut för sedvanlig handläggning och eventuell diarieföring.

I övrigt gäller att

- allmänna handlingar ska som huvudregel registreras och diarieföras, eller om handlingen inte innehåller sekretess vara ordnad på annat sätt
- universitetet har en skyldighet att besvara frågor skyndsamt
- arkivering av ytan (t.ex. med skärmbilder) ska göras minst två gånger per år samt vid större förändringar och avveckling, dessa arkivfiler ska hanteras enligt UmUs dokumenthanteringsplan

#### *Övriga krav*

Andra förhållanden som universitetet måste förhålla sig till när sociala medier används är att:

- universitetet ansvarar för en korrekt hantering av personuppgifter oavsett vem som skriver eller skickar in dem
- om vi använder cookies måste vi informera om det och hur de kan undvikas
- ett lättbegripligt språk ska användas
- felaktigheter i de uppgifter som vi lägger ut ska rättas snarast möjligt eftersom UmU kan bli skadeståndsskyldigt för felaktiga uppgifter eller råd som lämnas