

Så använder vi sociala medier på Tillväxtverket

Varför finns Tillväxtverket i sociala medier?

Många av våra intressenter är aktiva användare av sociala medier. Genom att använda sociala medier kan vi öka vår tillgänglighet och service, belysa våra sakfrågor och ta till vara frågor och åsikter om oss och de områden vi arbetar med. Sociala medier hjälper oss att nå ut med vår kommunikation till en bred publik. Användningen av sociala medier ska, precis som all annan verksamhet på myndigheten leda mot visionen och bidra till att vi uppfyller målen med verksamheten.

Tillväxtverket använder sociala medier för att:

- **nå ut med nyheter**
- **bidra med kunskap**
- **omvärldsbevaka**, fånga upp diskussioner och händelser som berör oss
- **interagera** med våra målgrupper

Vad styr hur vi arbetar med sociala medier?

Vi utgår, som i all kommunikation, från vår övergripande kommunikationsstrategi där vår kanalstrategi bland annat anger att vi ska:

- Ge relevant och tydlig information i de kanaler som bäst lämpar sig för syftet med vår kommunikation.
- Kombinera flera kanaler för att på ett effektivt sätt möta målgruppen.
- Komplettera kanaler för enkelriktad information med kanaler som ger möjlighet till dialog och lärande.
- Arbeta genom vidareförmedlare, det vill säga personer bland våra målgrupper som kan föra vidare information om vår verksamhet.

Detta dokument kompletterar de dokument som redan finns och som reglerar vår kommunikation, e-post och IT-användning. Vi utgår också från e-delegationens riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier.

<http://www.edelegationen.se/Publikationer/Vagledninga/Riktlinjer-for-myndigheters-anvandning-av-sociala-medier/>

Hur gör jag för att kommunicera något i sociala medier?

Har du en nyhet eller något du vill lyfta i våra sociala medier kontaktar du kommunikationsavdelningens pressansvariga; Susanne Daregård.

Tillväxtverket har ett särskilt konferenskonto på Twitter som används för att liverapportera under events, seminarier och konferenser som myndigheten anordnar eller deltar i. Om du planerar en konferens och vill använda Twitter; kontakta Susanne Daregård.

Jag och mina kollegor vill börja använda sociala medier – hur gör vi?

Vill ni ha stöd i att bedöma om sociala medier kan vara en relevant kanal – kontakta pressansvarig Susanne Daregård. Alla nya konton ska ha en förvaltningsplan och godkännas av kommunikationschefen.

Vad kan vi använda sociala medier till?

Dialog är grunden för all kommunikation i sociala medier. Det räcker inte att prata och föra ut det vi vill förmedla: vi behöver också lyssna. Det innebär exempelvis att vi tackar för beröm, svarar på frågor och är generösa med att dela andras innehåll. På så sätt kan vi bygga relationer som är viktiga för att fullfölja vårt uppdrag, nå vår vision och våra mål. Ju fler som väljer att dela våra inlägg, desto mer värdefulla blir de. Vi utgår från vårt uppdrag och vi använder kunskap, fakta och statistik i våra inlägg. Vi strävar efter ett brett och varierat innehåll.

I vilka sociala medier närvarar Tillväxtverket?

Vi har konton på Twitter, Facebook LinkedIn och Youtube.

<https://twitter.com/Tillvaxtverket>

<https://www.facebook.com/Tillvaxtverket>

<https://se.linkedin.com/company/tillvaxtverket>

<https://www.youtube.com/user/tillvaxtverketfilm>

Har vi flera konton i samma kanal?

Tillväxtverket har ett **myndighetsgemensamt konto** i alla de sociala medier som vi valt att använda. Med myndighetsgemensamt konto menas en plats eller sida där hela myndighetens verksamhet kan kommuniceras. Ibland finns behov av ett kompletterande, mer **specifikt konto** för en verksamhet/program/projekt. Myndighetsgemensamma och specifika konton ska samverka och komplettera varandra.

Vem samordnar vad myndigheten gör?

Kommunikationsavdelningen har det övergripande ansvaret för Tillväxtverkets kanaler i sociala medier och är ett stöd till verksamheten. Pressansvarig omvärldsbevakar och har uppsikt över det som skrivs i de myndighetsgemensamma kanalerna. Uppsikt över specifika kanaler ansvarar respektive enhet för.

Sociala medier i tjänsten och privat

När jag kommunicerar om en aktivitet som rör Tillväxtverket är jag anställd eller privatperson?

Som privatperson kan du berätta om det myndigheten gör i dina egna nätverk. Exempelvis genom att länka eller dela innehåll från Tillväxtverkets kanaler. Att medarbetare privat använder sociala medier är positivt för Tillväxtverket. Det ger oss som organisation omvärldskunskap och kompetens inom sociala medier.

När du kommunicerar via myndighetens sociala medier så är det precis som vilken som helst av myndighetens kanaler. Då kommunicerar du i tjänst och avsändaren är Tillväxtverket. Om och hur du väljer att använda sociala medier är förstås upp till dig.

Jag ser en fråga på sociala medier som rör det jag arbetar med – kan jag svara?

Ett bra tips är att stanna upp och tänka efter: vill jag svara som privatperson, eller i min egenskap som anställd på Tillväxtverket? Det du svarar som anställd på Tillväxtverket kan kräva förankring innan du svarar. Vad du gör som privatperson avgör du själv.

Tänk på att det kan vara en otydlig linje mellan den professionella och den privata sfären på internet. När du talar som privatperson kan du uppfattas som myndighetens representant, särskilt om ditt innehåll är jobbrelaterat.

Kommunicera i sociala medier

När du kommunicerar i sociala medier i tjänsten eller berättar om vad myndigheten gör som privatperson:

1. Var tillmötesgående och bidra med din kompetens.
2. Håll dig till kunskap och fakta, spekulera inte.
3. Respektera upphovsrätten och skydda sekretessbelagda uppgifter
4. Respektera andras sätt att uttrycka sig.
5. Undvik ironi och sarkasm.