



Sociala myndigheter utan policy

Majoriteten av svenska myndigheter och statliga företag använder sig av sociala medier. Men ofta saknas en policy för hur de ska uppträda när de delar med sig av information på till exempel Facebook och Twitter.

"Är det okej att jobba tio timmar i sträck schemalagt utan varken fika eller matraster?" Frågan kommer från en av de 7 000 personer som gillar Arbetsmiljöverkets Facebooksida. Frågeställaren får snabbt ett svar från myndigheten och här går det också att diskutera med andra inloggade och läsa svar.

– Det är ett jättebra exempel på hur myndigheter kan använda sociala medier, säger Johan Groth, grundare och seniorkonsult på Groth & Groth AB.

Han har tillsammans med företaget Stelacon undersökt hur svenska myndigheter och organisationer använder sig av sociala medier. Runt 200 verksamheter har deltagit i undersökningen och av dem har 65 procent ett konto på någon av de större sajterna, som till exempel Facebook, Youtube och Twitter.

Effektivt för att bemöta kritik

Riksantikvarieämbetet hör till dem. Med hjälp av bilddelningstjänsten Flickr lägger tjänstemännen här regelbundet ut fotografier på hus, föremål och andra objekt som de vill veta mer om och får på så sätt in värdefulla tips. Betydligt enklare än att ge sig ut och leta på fältet. Socialstyrelsen och SJ använder båda Twitter för att informera om nyheter och aktuella händelser.

– SJ är mycket uppskattat på Twitter även om många på senare tid har varit missnöjda med själva resandet. Det beror på att SJ har bra förståelse för att dela med sig av sin information



Johan Groth, grundare och seniorkonsult på Groth & Groth AB.

och bemöta kritik, säger Johan Groth.

Saknar policy

Men trots att majoriteten av de undersökta myndigheterna finns i sociala medier har endast 36 procent tagit något officiellt beslut om att finnas där. Ännu färre, 16 procent, har en policy för hur de ska agera och vad de ska skriva om. Något som kan få allvarliga konsekvenser, enligt Johan Groth.

– Det är generellt eldsjälarna som driver myndigheternas närvaro i sociala medier och ofta lägger de ut bra och genomtänkta saker. Men vad händer om eldsjälens slutar på myndigheten?

Avsaknad av policy och rutiner kan också skapa rent juridiska problem om till exempel en handläggare skriver sådant som kan uppfattas som beslut i ett specifikt ärende, säger Johan Groth.

Men han är övertygad om att myndigheterna har hittat till de sociala medierna för att stanna.

– Vi går från att prata om ha en plats på webben till att prata om närvaro. Då räcker det inte längre att erbjuda information på sin egen sajt och förvänta sig att folk ska hit dit, säger Johan Groth.

Läs mer om lösningar som hjälper dig att få ut mer av [kundrelationen](#)>>