

SAMFÉLAGSMIÐLASTEFNA REYKJAVÍKURBORGAR

20. desember 2017

Reykjavíkurborg á samfélagsmiðlum

Í upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar 2015 – 2020 sem samþykkt var í júní 2015 er kveðið á um fjölbreyttar miðlunarleiðir upplýsinga frá borginni til að ná til sem flestra íbúa og gesta.

Í kafla upplýsingastefnunnar um frumkvæði segir.

- Reykjavíkurborg eigi frumkvæði að miðlun upplýsinga um starfsemi borgarinnar, stefnu hennar, þjónustu, regluverk, fjárhag, stjórnsýslu, ákvarðanir og forsendur þeirra.
- Reykjavíkurborg skal vera leiðandi í nýjungum í upplýsingamiðlun og upplýsingaframboði. Borgin nýti nýja tækni á markvissan hátt við að gera upplýsingar borgarinnar aðgengilegar.

Í kafla upplýsingastefnunnar um virk samskipti segir.

- Reykjavíkurborg finni leiðir til að tryggja gagnvirk samskipti sem flestra við borgina t.d. með því að nýta netkosningar, skoðanakannanir, samfélagsmiðla, kynningar- og umræðufundi, umræðutorg, netspjall og aðrar samráðsleiðir.
- Á samfélagsmiðlum skal með einföldum hætti miðla upplýsingum, fréttum, viðburðum, myndum og myndböndum og kalla eftir gagnvirkum samskiptum.
- Þegar samskipti fara fram í nafni Reykjavíkurborgar skal gætt að því að miðla staðreyndum og hlutlausu sjónarhorni af fyllstu virðingu við viðmælendur.

Samfélagsmiðlar eru viðurkennd leið til að miðla upplýsingum.

Reykjavíkurborg hefur verið virk á Facebook síðan 2011. Facebook

síða Reykjavíkurborgar er í dag ein helsta upplýsingaveita borgarinnar með um 16.400 notendur og nær til um 70 – 100 þúsund manns í hverri viku. Fleiri miðlar hafa bæst við og er Reykjavíkurborg nú virk á Twitter og Instagram og fer notendum fjölgandi. Þar að auki rekur borgin öfluga miðlun til útlendinga (ferðamanna) undir merkjum Visit Reykjavík og Reykjavik City International á Twitter.

Þá hefur mannréttindaskrifstofa haldið úti samfélagsmiðlun til erlendra borgara á Facebook-síðunni Living in Reykjavík og pólsku Facebook-síðunni Reykjavík - Nasze Miasto í samvinnu við upplýsingadeild.

Vefur Reykjavíkurborgar reykjavik.is er aðal upplýsingaveita borgarinnar. Miklu efni er deilt af vefnum inn á samfélagsmiðla og þar eru virkir tenglar inn á samfélagsmiðlana og hvatning til notenda að veita efni þaðan.

Reykjavíkurborg miðlar upplýsingum, fróðleik, myndum og myndböndum á miðlægum samfélagsmiðlum í nafni borgarinnar undir merkjum Facebook, Twitter og Instagram. Upplýsingadeild stjórnar þeim síðum, vaktar þær, ritstýrir og deilir aðgangi að þeim.

Að auki halda fagsvið Reykjavíkurborgar, s.s. velferðarsvið og skóla- og frístundasvið úti Facebook-síðum sem eru nokkuð sérhæfðari og tengjast málefnum sviðanna. Borgarsöfnin reka eigin síður sem miðla dagskrá og ýmsum öðrum fróðleik.

Margir skólar, leikskólar, frístundamiðstöðvar, félagsmiðstöðvar og fleiri starfsstaðir borgarinnar samfélagsmiðla þar sem fjallað er um starfið.

Reykjavíkurborg lítur þannig á að samfélagsmiðlar séu mikilvæg efnisveita til að ná til fólks og sér til þess að þeir samfélagsmiðlar sem starfræktir eru undir merki borgarinnar séu vaktaðir og uppfærðir reglulega á faglegan hátt.

Stefna Reykjavíkurborgar um samfélagsmiðla

Reykjavík nýtir sér samfélagsmiðla eftir þörfum til að ná til mismunandi markhópa á ýmsum aldri í borginni.

Stefnan miðar að eftirfarandi:

Að ná til sem flestra með fræðandi, upplýsandi og skemmtilegum skilaboðum um starfsemi og þjónustu borgarinnar á sem flestum sviðum.

Að styrkja ímynd Reykjavíkurborgar.

Að nýta samfélagsmiðla sem viðbót til að styrkja lögbundna upplýsingaskyldu sveitarfélagsins með því að upplýsa um stefnur og ákvarðanir í ýmsum málum, t.d. skipulagsmálum, þar sem æ fleiri reiða sig á streymi samfélagsmiðla til að fá upplýsingar.

Að eiga í virkum samskiptum við borgarana og hvetja þá til að senda ábendingar um það sem betur má fara innan borgarmarkanna.

Að laða fram gagnvirk samskipti og auka umræðu um málefni borgarinnar.

Að opna fleiri leiðir fyrir íbúa til að koma með ábendingar og hugmyndir.

Að laða fólk að vef borgarinnar www.reykjavik.is sem er helsta upplýsingaveita borgarinnar sem geymir ítarlegar upplýsingar um þjónustu borgarinnar og ótal gögn sem tengjast starfsemi hennar.

Að nota fjölbreyttar leiðir miðlunar til að auglýsa laus störf, viðburði, framkvæmdir og fleira og ná þannig til ólíkra markhópa eftir aldri og áhugasviðum.

Að hægt sé að ná til sem flestra íbúa ef vá steðjar að.

Svona störfum við hjá Reykjavíkurborg á samfélagsmiðlum

Við vöktum þá samfélagsmiðla sem eru í okkar umsjón.

Við svörum eins fljótt og auðið er ábendingum og spurningum sem kunna að berast. Helst ekki seinna en innan sólarhrings.

Við þökkum fyrir allar ábendingar.

Við svörum á kurteisari, jákvæðari og hlutlausari hátt og undir nafni þess sem svarar.

Við reynum að hafa svörin einföld og greinargóð og byggjum á bestu fánlegum upplýsingum og staðreyndum.

Við reynum að svara þannig að viðkomandi þurfi helst ekki að leita annað ef það er á okkar valdi.

Við forðumst deilur við þá sem koma með neikvæðar athugasemdir en reynum að halda staðreyndum til haga.

Við setjum einfaldar reglur þar sem notendur eru hvattir til að sýna kurteisi og vanda málfar sitt.

Við leiðréttum mistök og biðjumst velvirðingar á þeim.

Við birtum ekki neitt sem getur verið meiðandi eða brýtur í bága við siðareglur borgarstarfsmanna eða mannréttindastefnu

Reykjavíkurborgar.

Við birtum ekki myndir af einstökum börnum sem þekkjast vel á myndum nema fyrir liggi upplýst leyfi foreldra. Sjá:

<http://reykjavik.is/vidmid-um-myndatokur-og-myndbirtingar-i-skola-og-fristundastarfi>

Við fjarlægjum ljósmyndir af síðum ef þær eru persónugreinanlegar og án leyfis viðkomandi ef leitað er eftir.

Við förum eftir persónuverndarlögum í einu og öllu.

Við birtum aldrei upplýsingar um einkahagi eða persónuleg málefni fólks.

Við virðum höfundarrétt og sæmdarrétt við birtingu á ljósmyndum og öðru myndefni.

Við lítum á samfélagsmiðla sem lifandi efnisveitur sem þarf stöðugt að uppfæra.

Drög unnin af upplýsingadeild Reykjavíkurborgar vetur 2017.

Bjarni Brynjólfsson