



Internet och sociala medier

Anne-Marie Eklund Löwinder
Kvalitets- och säkerhetschef, .SE
amel@iis.se

.se

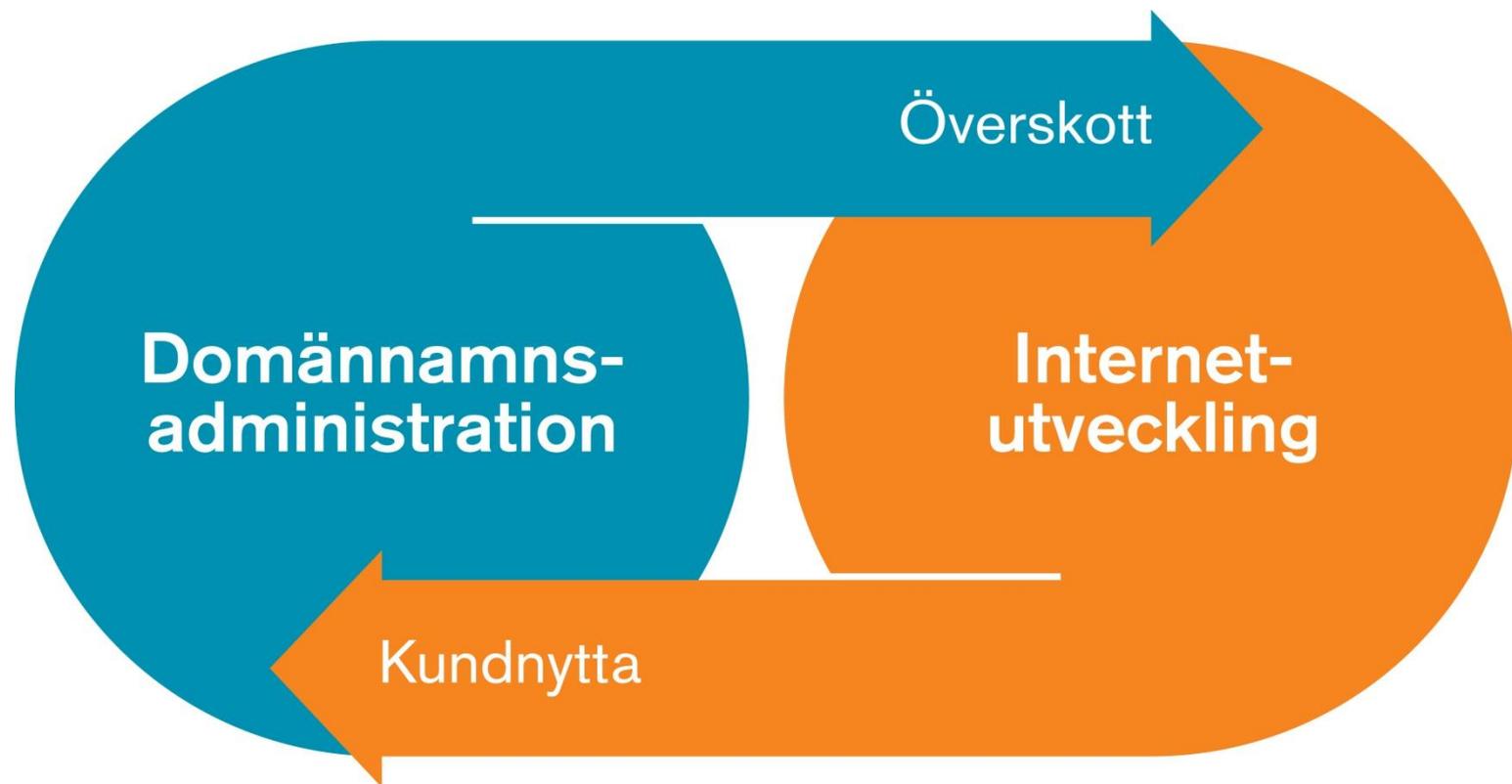


Min agenda

- Lite om .SE
- Sociala medier – vad är det vi pratar om?
- Vad är nyttan?
- Vilka är riskerna?
- Några rekommendationer.

.se

Lite om .SE, Stiftelsen för Internetinfrastruktur



.se



Användarnytta

- Internet i skolan
- Internet för alla

Information och vision

- Internetguider
- Internetdagarna
- Internetstatistik
- Webbplatser

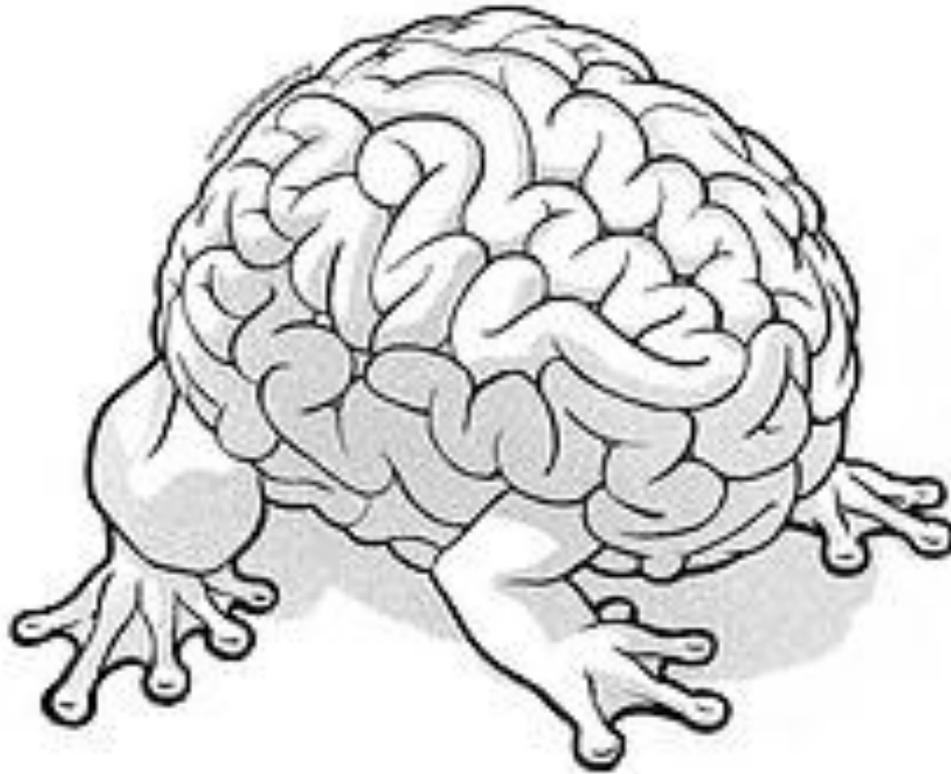
Internets infrastruktur

- DNSSEC
- IPv6
- Säker e-post (antispam)
- Hälsoläget i Sverige
- Bredbandskollen

.SE:s Internetfond

- Fristående projekt

Mina funderingar kring sociala medier...



.se



Sociala medier – vad är det?

- Aktiviteter som kombinerar teknik, social interaktion och användargenererat innehåll.
 - Internetforum (Facebook, LinkedIn)
 - Bloggar (personliga, ämnesspecifika, politiska....)
 - Mikrobloggar (Twitter, Pownce)
 - Wikisajter (Wikipedia)
 - Poddsändning (Youtube, Flickr)
 - RSS-matningar
 - Virtuella världar (Second Life, World of Warcraft)
- För alla typer av användare i alla åldrar

.se

Är det något nytt? Knappast.

- MySpace har funnits sedan 2003.
- Facebook i sin nuvarande form sen 2006.
- Twitter skapades också 2006.
- YouTube har roat oss sen 2005.
- Bloggar har ju egentligen i en eller annan form existerat länge, exempelvis har både Blogspot (Blogger) och LiveJournal funnits sen 1999.

.se





Tidningen Arbetslivs undersökning

- 358 tillfrågade varav 64 procent kvinnor.
- Knappt 3 av 10 använder det på jobbet.
- De flesta arbetsplatser (69 procent) har ingen policy för hur.
- Merparten av dem som svarat arbetar i privat sektor.
- 28 procent befinner sig i åldersgruppen 46–55 år
- 26 procent i gruppen 36–45 år.

.se



På vilket sätt kan sociala medier...

- Underlätta ditt liv?
- Hjälpa dina affärer?
- Skapa opinion?
- Annat.....?

Se det som strategisk utveckling.

.se



Hur kan det förändra tillvaron?

.se

Innovationer och produkter

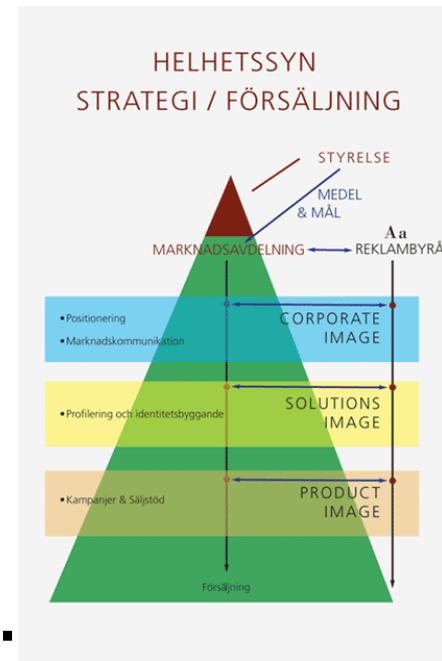
- Återkoppling från användare.
- Testa nya produkter.
- Genomföra undersökningar.
- Snabbare och enklare omvärldsanalyser.



.se

Kommunikation och marknad

- Branding.
- Att kvickt få ut ett budskap.
- Nå nya målgrupper och marknadssegment.
- Variera budskapet till marknaden.
- Generera mer trafik till webbplatser eller tjänster.



.se

Internkommunikation och HR

- Informationsutbyte mellan medarbetare.
- Snabbare informationsspridning.
- Transparens.
- Utveckla medarbetarkontakter.



.se

Nytta

- Kanaler för att få och lämna information.
- Verktyg för att skapa bättre resultat.
- Nå människor där de finns!
- Nå nya människor som du inte når den traditionella vägen.
- Lär känna dina kunder/användare.
- Involvera partners och medarbetare i verksamhetens processer.



.se

Hur kommer vi överens?

- 39 procent av företagen förbjuder webbsidor med sexrelaterat innehåll.
- 32 procent har regler mot nedladdning av program, filer, musik m.m. för personligt bruk.
- 11 procent förbjuder de anställda att besöka sociala nätverksplatser.
- 60 procent har inga dokumenterade regler alls.
- 40 procent tycker det mesta är OK så länge man sköter sitt jobb.

.se

AFTONBLADET

Sveriges största tidning - 2,5 miljoner läsare varje dag

Köp Plus! Logga in Skapa inloggning Tipsa Aftonbladet Aftonbladet shop Sök på Aftonbladet Sök

2011-02-08

Inlägg på Facebook kostade jobbet

"Han har uttalat sig negativt om företaget Volvo"

Den 28-årige Skövdeboen skrev ett inlägg på Facebook.

"En dag kvar av veckan på detta därhus", lydde det.

Efter det var han inte välkommen till jobbet.

Och 28-åringen är inte ensam. Ytterligare två medarbetare har fått gå på samma grund.

Ettligt Volvo Powertrain var Skövdeboen illoljag, skriver Skaraborgs Allehanda.

Anledningen till att jag skrev det här var att jag fick veta att min 50-åriga mamma plötsligt hade blivit svårt sjuk på sin brottopressa och låg på sjukhus, berättar han för Aftonbladet.

Läs mer:

- Hånade arigena - på Facebook
- Polisen berättade om hur han "knäckte tjuvkäringar" och "grep snattarungar"
- "Att twittra får konsekvenser" 47
- Förskolevikarien: Ska våldta flickor
- Forsta dagen på förskolan i Göteborg blev 21-åringens sista
- Bloggade om McDonalds - fick sparken
- Dyrt nå jobbet
- Elvis
- 35
- 35
- 35

Dubbla profiler eller ett tillåtande internet | SvD - Windows Internet Explorer provided by SE

8

ONSdag 19 JANUARI 2011 11.00

JOBBS & KARRIÄR

Stopp för Facebook på

Flera landsting, statliga myndigheter och andra arbetsgivare förbjuder Facebook på arbetstid. I några fall även andra sociala medier och sajter som Blocket. Ofta till de anställdas förtret.

Södersjukhuset i Stockholm hör till dem som helt blockerat Facebookinloggning.

na tagh bort, berättar Liselone Ehn i det lokala SKTF-fackets styrelse.

De ledde säkert till att de flesta tänkte sig för mer. Men spårarna blev för snäva. För vissa personalkategorier är de sociala medierna viktiga för arbetet. En del psykiatripatienter vill till exempel bara kommunicera via Facebook.

På landstinget i Jämtland ligger totalförbudet mot Facebook fast. Men där motiveras det rebart med risken att landstingets datorer



Facebook-på-jobbet_428879.svd

Facebook-på-jobbet

ERICSSON

Ande meningar om Facebook på jobbet

12 februari 2010, 09:18. Senast ändrad: 12 februari 2010, 09:37

ppnmutrar användning och menar att det är ett hjälpmedel i jobbet. Andra sätter rår för att blockera sajten. Frågan om Facebookande på arbetstid splittrar arbetsgivare.

Det finns en lösning för dig också.

Tisdag 8 februari 2011 E24 | Tastelne | Jobb24 | Blocket | Projekt

Prenumeration | Kundenservice | Annonsera | SvD accent | SvD Info

SvD

2010 Årets redaktion & Schibsted Journalism Award

DANIEL KEDERSTEDT AOL en jätte i fallfall (BLOGG) | Vival Street-klippen

Sök på SvD.se: Sök

Via fler sökatjänster

Startsidan | Hjärtsgår | Kultur & Nöje | Sport | Stockholm | Mat & Hälsa | Opinion | Blogg | Resor | Motor | Webb-tv | Quiz | Bostad | SvD A.O.

Dubbla profiler eller ett tillåtande internet

Publicerat: 1 februari 2011, 11:17

Nätverks framtid. Anställda får sparken på grund av sina Facebook-kommentarer, företagsledare råds det sociala forumet för att undvika förväxling mellan privatpersonen och företaget de företräder. I de sociala medierna flyter den privata och professionella identiteten lätt ihop. Vad händer då i framtiden?

Läs vidare > | Textstorlek: A A A

Senaste nytt | Mest läst | Populära klipp

- 10:23 [R] "Svensk ekonomi i ett berusat tillstånd"
- 10:23 10 bjässar på väg till New York-börsen
- 10:23 110 bilag har ansökt om börsnotering
- 10:22 Intern app ska vinna kunder åt mäklarfirma
- 10:19 [R] "Nu kan vi satsa på utveckling"

ViktKlubb.se



Läs mer

er bra hjälpmedel? En... ska arbetsgivare visar... medier som Facebook på... Ericsson, Vattenfall, Teli... sociala mediesajter för... som företag finns på till exempel Facebook... begränsande policy kring Facebook. Så länge... jobb finns inga synpunkter, och vi har inte sett att socia... ger ett problem där, säger Tobias Oyhénus, pressansvarig på... fall ser man heller inga problem med sociala medier... tillåtande attityd. Många jobbar vidrigt flexibelt, och skiter... betsuppgifter hemma på källarna. Då finns det inga problem



hur man vill profilera sig på internet är inte bara en



Internet | Protected Mode On

Hur kommer vi överens?

- Shoppar online för eget bruk: 42 % män, 31 % kvinnor.
- Tittar på video online: 26 % män, 7 % kvinnor.
- Besöker sexsidor: 10 % män, 1 % kvinnor.
- Uppdaterar sin Facebookstatus: 43 %, lika för män och kvinnor.

Källa: Trend Micro, 2009

.se

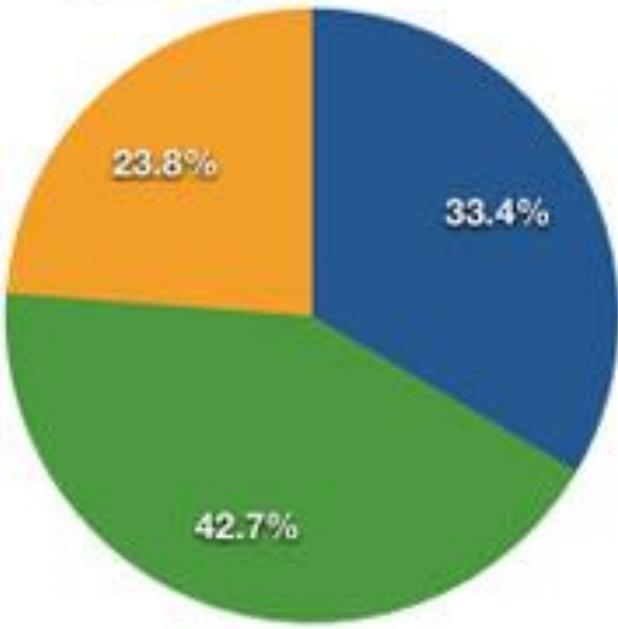


.se

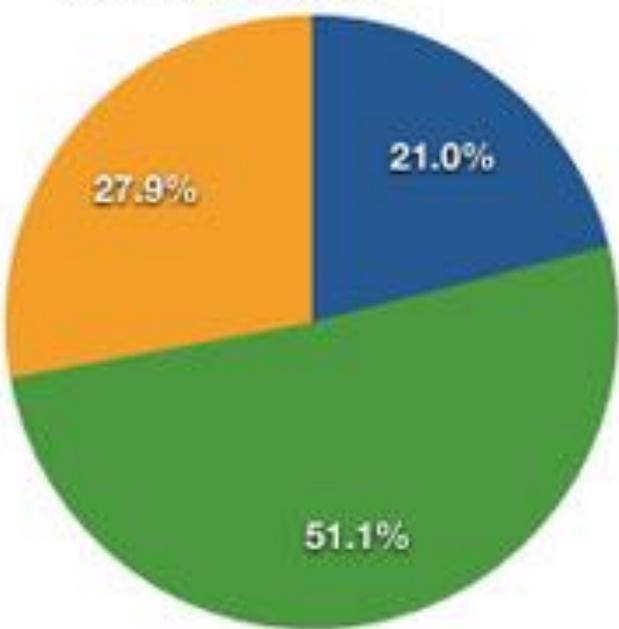


Har du eller dina kollegor...

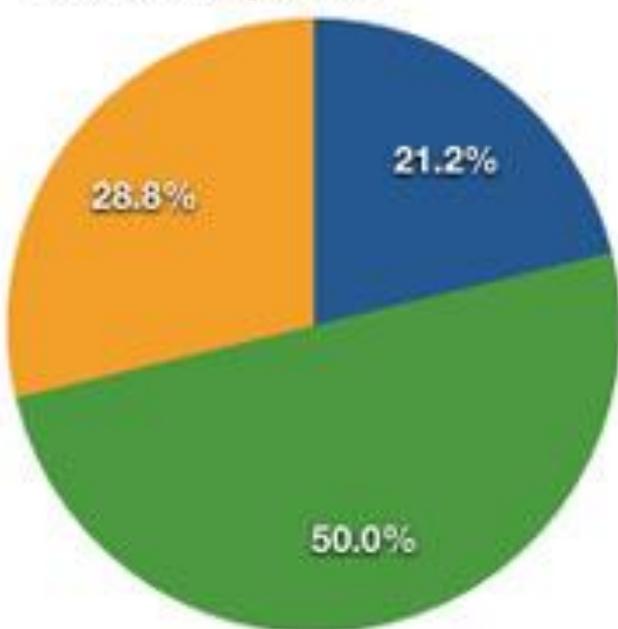
... blivit spammade



.....blivit nätfiskade



...tagit emot skadlig kod



● Ja ● Nej ● Vet ej



Häng med, det är värre att:

- inte vara medveten om sociala medier.
- göra rätt men på fel sätt.
- göra fel saker rätt.
- inte övervaka marknaden och kommunikationen.
- inte leda organisationen rätt i medverkan och strategi.
- inte ha lärande och information på plats.
- inte följa de rätta anhängarna.
- ha anhängare men inte följa dem.
- inte vara uppdaterad med den senaste utvecklingen.
- inte vara på rätt plats med rätt innehåll.

.se



Vad kan hända?

- Informationsläckage.
- Lösenordsfiske.
- Överbelastningsattacker.
- Tweetstormar.

.se

Vad kan hända?

- Det är inte en **risk** att någon kommer att göra något dumt en dag, det är **allddeles säkert**.
- Någon bestämmer sig för att:
 - En företagshemlighet är precis vad som behövs för att krydda nästa tweet.
 - Det är OK att driva med er största kund.
 - Det är OK att utsätta någon för sexuella trakasserier.
 - Det är ok att dra ett inte helt PK skämt.
- Faktum är att detta har redan hänt och mer därtill.

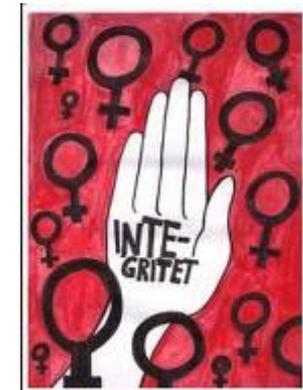
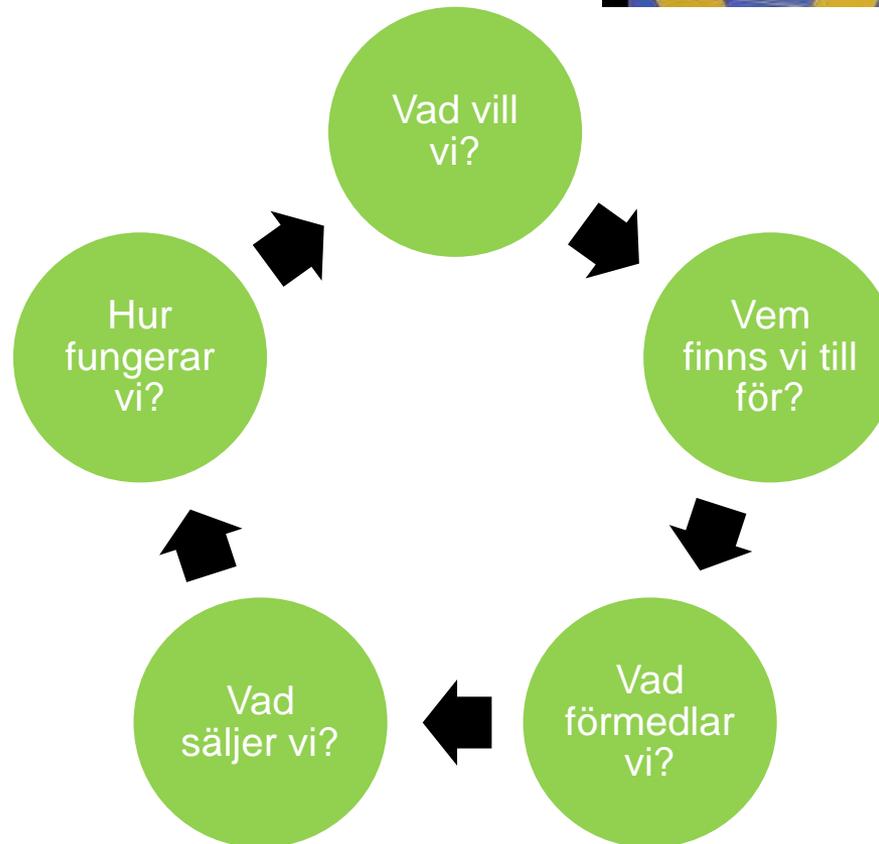
.se

Är sociala medier osäkra?

- Problemet är inte sociala medier – det är vi.
- Vi är alltid mer bekväma med det vi har än villiga att byta till något nytt.
- Balansera risken med att göra någonting nytt mot risken det innebär att inte göra det.

.se

Identitet - integritet



.se



Rekommendationer

- Välj ut 2-3 verktyg och börja använd dem.
- Var väldigt tydlig i dialogen med användarna.
- Använd verktygen med glädje och förnuft.
- Ta vara på kraften det innebär att delta.
- Gör det till en strategisk kanal för kommunikation med kunder, partners, anställda.

.se



Skapa policy för användning

- Hur de enskilda anställda bör hantera bloggar och sociala medier.
- Hur företaget i stort bör agera när det gäller sociala medier.
- Skapa processer för online omvärldsbevakning.
- Krishantering online.

.se

Regler för användare

- Om personliga bloggar:
 - Det ska tydligt framgå att det är personens egna åsikter, inte företagets.
 - Krav på öppenhet gentemot närmaste chef.
 - Regler om bloggande under arbetstid.
 - Sekretess och diskretion när det gäller företagets verksamhet.
- Om sociala medier:
 - Regler om användning under arbetstid.
 - Sekretess och diskretion när det gäller företagets verksamhet.
 - Regler som rör företagsgrupper på Facebook, LinkedIn, etc.

.se

Regler för företaget

- Handlingsplan när företaget nämns i sociala medier
 - Negativa kommentarer.
 - Positiva kommentarer.
 - Missnöjda kunder eller intressenter.
 - "Troll".
- Regler om närvaro i sociala medier
 - Vem får representera företaget.
 - Vilken typ av information kan distribueras.
 - Hur hanteras återkoppling i form av kommentarer m.m.

.se

Omvärldsbevakning online

- Utveckla rutiner för att hålla er informerade om vad som sägs om företaget online.
 - Bevaka bloggar.
 - Bevaka sociala medier.
 - Prenumerera på nyckelord.
- Regler för anställda.
 - Ha rutiner för och informera medarbetarna om var de kan rapportera nyheter och information som de hittar online om företaget.
 - Uppmuntra medarbetarna att ha koll på omvärlden. De är era bästa ambassadörer!

.se

Krishantering i sociala medier

- Riskbedömning.
- Bemöt kritik omgående och direkt.
- Använd era egna kanaler för att bemöta kritik.
- Försök ha en linje för när ni tänker vidta rättsliga åtgärder och när det inte bedöms vara nödvändigt.
- Etablera direktkontakt med tjänsteleverantörerna.
- Ha en linje klar för vad som händer när medarbetare bryter mot reglerna.

.se