

Sociala Media Guidelines

Mars 2012

Att nätverka via sociala medier som Facebook, Twitter och LinkedIn är spännande kanaler för personlig och professionell kommunikation. Eftersom det som kommuniceras på Internet når ut globalt och lever kvar länge, behövs några grundläggande riktlinjer baserade på sunt förnuft som säkrar att rätten att fritt uttrycka oss som individer, inte påverkar Sodexos möjligheter att kommunicera tydliga, konsekventa och övergripande budskap.

Vad är sociala medier?

Sociala medier i detta sammanhang avser de miljontals "samtal" som sker på webben varje dag samt hur de förs. Sociala medier är ett samlingsbegrepp för webbplatser på internet, forum och nätverk, där människor "träffas", berättar vad de gör, diskuterar, delar information, kunskap, intressen och skapar opinion och engagemang. Dessa samtal sker med hjälp av en mängd olika sociala medier som t.ex. bloggar, Facebook, Twitter, YouTube, Yammer, Google +, Flickr, MySpace...



Sodexo inser vikten av sociala medier och kommunicerar som en organisation via sociala medier. Som företag välkomnar vi också våra medarbetare att delta i sociala medier, samtidigt som vi ber våra medarbetare att tänka över de eventuella effekter som kommunikation i sociala medier kan få för Sodexo.

De här riktlinjerna för ansvarsfullt användande av sociala medier riktar sig till våra medarbetare som;

- använder sociala medier professionellt eller
- använder sociala medier privat och tydligt identifierar sin koppling till Sodexo.

Eftersom Internet ständigt förändras och utvecklas är det omöjligt att täcka in alla tänkbara scenarier, men dessa enkla riktlinjer hjälper till med att säkerställa våra medarbetares rätt att uttrycka sig via sociala medier så att det inte leder till skadliga konsekvenser för företaget.

Riktlinjer för sociala medier

Följande riktlinjer för medverkan inom sociala medier gäller alla medarbetare som använder sociala medier professionellt men även medarbetare som använder sociala medier privat och tydligt identifierar sin koppling till Sodexo. Kom ihåg att om du nämner Sodexo i din personliga profil eller i en blogg, kan det uppfattas som att du uttalar dig för Sodexos räkning.

Om du behöver följa arbetsrelaterade frågeställningar inom sociala medier och agera talesperson på dagtid gäller särskilda instruktioner i separat dokument. Se "Instruktion för sociala medier".

Gör så här

Var ansvarsfull

- Var ärlig, sanningsenlig och artig (= säg att du arbetar för Sodexo)
- Var professionell och posta informativa och lämpliga kommentarer
- Håll dig inom ditt område, skriv och posta kommentarer om de ämnen du behärskar
- Engagera dig i kommentarer eller inlägg på ett lugnt och förstående sätt
- Följ alltid gällande lagar och regler avseende personliga uppgifter, copyright och varumärken
- Om du gör ett misstag, erkänn det. Var snabb med att rätta till felaktigheter och kontakta Sodexos kommunikationsavdelning om du behöver hjälp.
- Skydda ditt privatliv och var medveten om att spår efter vad du säger och vem du är blir kvar på Internet

Gör inte så här

Vad du inte får göra på Internet som Sodexomedarbetare

- Lämna ut information som inte är tillåtet för extern kommunikation. Sådan information inkluderar:
 - Finansiella siffror
 - Tillkännagivanden om Sodexos strategi
 - All personalinformation som inte har kommunicerats på www.sodexo.com eller www.sodexo.se
 - All information som rör potentiella förvärv
 - All information som av Sodexo anses vara konfidentiell
- Använda personliga uppgifter inklusive foto utan att det har godkänts av den person som berörs
- Citera kunder, konsumenter (gäster och brukare) eller kollegor utan att ha deras tillåtelse
- Lämna synpunkter på kunder, konsumenter eller kollegor
- Skriva förolämpande, rasistiska, nedsättande eller obscena kommentarer
- Skriva i Sodexos namn i sociala medier utan godkännande från Kommunikationsavdelningen
- Svara på negativa kommentarer med negativa kommentarer

För kommunikation inom sociala medier kring känsliga ämnen, med risk för missförstånd eller negativa reaktioner, rekommenderas starkt rådgivning med Kommunikationsavdelningen först.

Vanliga frågor

När du deltar i sociala medier, håll isär ditt personliga liv från ditt yrkesliv

Inom sociala medier kan du komma i kontakt med kollegor via Facebook, du kan twittra information som hör till ditt jobb på Twitter och t.o.m. lägga upp bilder tagna på arbetsplatsen på Flickr, förutsatt att du följer dessa riktlinjer. Yrkeslivet och det privata livet kan lätt blandas ihop i sociala nätverk. Följande vanliga frågor är till för att hjälpa dig att lättare förmedla till läsare om du kommunicerar personligt eller professionellt och för att ge dig tips på korrekt bruk under alla omständigheter.

1.

Jag vill delta på en av Sodexo's Facebook-sidor.

Kan jag gå med via min personliga Facebook-profil?

> Ja, naturligtvis!

Många av berättelserna och inläggen på Sodexos Facebook-sidor handlar om medarbetarframgångar och stora företagsinitiativ. Det är fritt att lämna allmänna kommentarer eller inlägg med gratulationer eller uppmuntran till dina Sodexokollegor. Om du vill vara aktiv med att främja Sodexo på ditt konto, tveka inte att kontakta Kommunikationsavdelningen. Där kan du få råd och tips på hur du kan verka som ambassadör för Sodexo.

Oavsett vilka sociala medier du kommunicerar i, visa alltid respekt för dina kollegor och visa hänsyn för andras privatliv. Tänk på hur andra Sodexomedarbetare kan påverkas innan du lämnar kommentarer eller annat innehåll.

När det gäller foton kanske du skulle vilja dela bilder från Sodexoaktiviteter men alla på fotot kanske inte vill bli taggade eller att fotot postas och görs publikt. Var noga med att respektera konfidentiell information, privatliv och personliga uppgifter, särskilt om våra kunder och konsumenter. (Se listan "Gör inte så här" på sidan 2 och fråga 7 nedan.)

2.

Jag skulle vilja starta ett socialt nätverk (Facebook, YouTube, etc.) och driva det i Sodexos namn. Får jag göra det? Finns det några regler jag måste följa?

> Ja, det får du göra och ja, det finns regler.

Du kanske vill starta ett socialt nätverk om t.ex. Sodexos projekt för hållbar utveckling eller för att diskutera karriär eller lediga jobb. Det är en bra idé men gör det inte på egen hand! Innan du skapar ett officiellt Sodexonätverk, kontakta först Kommunikationsavdelningen och presentera ditt projekt.

Vi behöver säkerställa att Sodexo presenteras konsekvent och sammanhållet över hela världen för att maximera närvaron av vårt varumärke. Att skapa sociala medier som stärker Sodexo som varumärke kräver tid, kunskaper och resurser. Vänligen kontakta Kommunikationsavdelningen och rådgör utifrån speciella riktlinjer för att öppna ett officiellt konto i Sodexos namn som avdelningen är väl insatta i.

3.

Jag är tveksam till att dela personligt innehåll med mina kollegor på Facebook. Vad kan jag göra?

- > För att ha kontroll över vilka som ser vad på Facebook, rekommenderar vi att du har koll på dina privata inställningar och val.

Du kan även skapa olika privata listor med vänner. Det kan hjälpa dig att hålla personligt innehåll separat från dina professionella kontakter med kollegor.

The image shows two screenshots from the Facebook mobile app. The top screenshot shows the 'Friends' list with a custom list named 'Sodexo' highlighted. A red box around the 'Sodexo' list is accompanied by a text box that says: "Skapa en Sodexolista och bocka för Sodexo på alla dina kollegor". The bottom screenshot shows the 'Update status' screen with a dropdown menu for audience selection. The 'Sodexo' list is selected, highlighted with a red box, and accompanied by a text box that says: "Varje gång du vill säga något om Sodexo, bocka för Sodexo. Då får bara dina kollegor meddelandet."

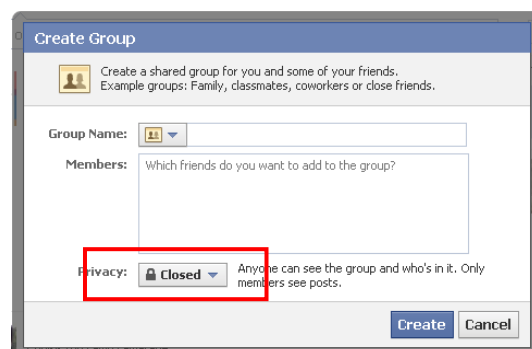
4.

Kan jag öppna en Facebooksida för att chatta med mina kollegor?

- > Vill du hålla kontakten med särskilda kollegor t.ex. efter en kurs eller utbildning, eller för att ni deltar i någon gemensam aktivitet?

Diskussioner med dina kollegor är tänkta att vara privata. Det är därför lämpligare att skapa "låsta" eller "hemliga" grupper på Facebook än att använda öppna Facebooksidor.

Glöm inte att allmänheten fortfarande kan se namnet på en "låst" grupp och alla namn på medlemmarna i den gruppen. "Hemliga" grupper kan däremot hållas helt dolda för andra.



5.

Jag skulle vilja prata om Sodexo på min blogg, Twitter, Facebook eller annat sociala nätverk. Vad får jag prata om?

- > Det är en bra idé. Vi uppmuntrar dig att engagera dig i sociala medier och vi föreslår följande:

- Om du pratar om ditt arbete bör du identifiera dig själv och göra det klart för läsarna att de åsikter du uttrycker är dina egna och inte nödvändigtvis stämmer med Sodexos.
- Uttryck dina idéer och åsikter på ett respektfullt sätt och håll kommunikationen konstruktiv och artig.
- Var medveten om att inlägg och konversationer inte är privata på något sätt. Det du publicerar är synligt på webben under en väldigt lång tid.
- Var försiktig och undvik att lämna någon som helst information som är konfidentiell eller skyddad på något sätt av Sodexo eller våra kunder om du inte är helt säker att det är tillåtet.

Det bör framgå tydligt att användarna i det sociala nätverket agerar på en personlig sida som drivs av en individ för hans/hennes syften och inte Sodexos. Sodexo kommer inte att stödja något innehåll i ditt sociala nätverk, i synnerhet inte om de kan orsaka förvirring, redaktionella problem eller skada varumärket.

Det bör finnas en tydlig uppdelning mellan "Sodexosidor" och "personliga" sidor.

Om det uppstår någon tvekan kring Sodexorelaterat innehåll som ska publiceras eller redan är publicerat på sociala medier, tveka inte att rådgöra med någon som kan ge relevanta råd eller diskutera med din chef, främst för att se till att opartiskhet och sekretess upprätthålls.

6.

Jag såg något negativt skrivet om Sodexo på Internet som jag inte håller med om. Får jag kommentera?

> **Du vill säkert ge din syn på saken om du ser en artikel om Sodexo, ett negativt inlägg eller en åsikt som du inte håller med om.**

Om så är fallet, var öppen, identifiera dig själv som Sodexomedarbetare och gör klart att du svarar som sådan. Utveckla dina argument i ditt svar genom att använda fakta och var alltid artig, öppen och ärlig. Om någon är aggressiv, bli inte aggressiv tillbaka utan låt ditt enda svar visa din åsikt.

Om du inte har information för att kunna svara, vänligen uppmärksamma Kommunikationsavdelningen och låt experter på ämnet svara på negativa inlägg.

7.

Måste jag följa några särskilda rättsliga krav?

> **Du är personligen ansvarig för det innehåll du publicerar på sociala medier och andra former av media som genereras av användare.**

Tänk på att det du publicerar är synligt under lång tid – skydda din och tredje parts privatliv, följ och vidta alla lämpliga åtgärder för att följa regler och villkor som gäller inom det sociala mediet.

Du förbinder dig att följa alla tillämpliga rättsliga krav och se till att innehållet som publiceras på sociala medier;

- inte kränker Sodexos immateriella rättigheter eller tredje part (inklusive men inte endast begränsat till varumärken, patent, copyright etc.),
- inte är nedsättande, förolämpande, rasistiskt eller obscen,
- inte inkräktar på personliga uppgifter eller personliga integritetsregler (t.ex. användande av bild och/eller namn på dina kollegor eller annan tredje part utan deras tillåtelse), och
- inte strider mot allmän ordning eller moraliska/etiska normer och inte visar, missleder eller på annat sätt främjar olaglig eller omoralisk aktivitet, och inte strider mot några gällande lagar eller regler.

Sodexo kommer inte moderera, övervaka eller granska innehåll eller riktighet av det innehåll som publiceras på sociala medier och är inte ansvariga för sådant innehåll. Men på grund av den offentliga karaktär som innehållet på sociala medier har, kan Sodexo när som helst efter eget omdöme be dig att omedelbart ta bort Sodexorelaterat innehåll som finns på dina sociala medier om det kan betraktas göra intrång på Sodexos policys eller tillämpliga lagar eller på annat sätt är skadligt.

Utan att det påverkar våra rättigheter och rättsmedel enligt gällande lagar, samtycker du till att gottgöra och försvara Sodexo i den utsträckning som lagen tillåter mot skador, krav, förpliktelser, kostnader och utgifter inklusive skäliga advokatkostnader och kostnader, som uppstår från alla anspråk från tredje part i samband med din användning av sociala medier. Utan att respektera dessa riktlinjer kan din användning av sociala medier leda till disciplinära påföljder i händelse av brott mot nämnda riktlinjer.

Dessa riktlinjer kommer att uppdateras regelbundet, uppdatera dig med jämna mellanrum. Dessa riktlinjer finns även tillgängliga på intranätet och på YouTube: (www.youtube.com/SodexoChannel).

För den som har ett projekt inom sociala medier och vill skapa ett officiellt konto, så finns särskilda riktlinjer för det. Kontakta Kommunikationsavdelningen.