



Vef- og samfélagsmiðlastefna embættis landlæknis

Samþykkt í október 2015, uppfærð í september 2017 og júní 2022.

Almennt

Embætti landlæknis starfrækir vefinn www.landlaeknir.is til þess að miðla upplýsingum, leiðbeiningum og ráðleggingum til almennings og fagfólks á skýran og vandaðan hátt. Vefurinn er einn helsti farvegur fyrir upplýsingar frá embættinu. Að auki starfrækir embættið aðra vefi og vefsvæði sem þjóna sértækari þörfum notenda.

Vefir og vefsvæði á vegum embættisins lúta sömu vefstefnu. Stefnan nær einnig til samfélagsmiðla sem embættið notar til að koma skilaboðum eða upplýsingum á framfæri á óformlegri hátt. Hún nær einnig til allrar rafrænnar þjónustu sem er í boði á vef embættisins. Vefurinn og tengd vefsvæði skulu vera í samræmi við stefnu embættis landlæknis eins og hún er á hverjum tíma.

Haustið 2022 fór vefur embættis landlæknis undir vef island.is og fylgir þar með notenda- og stafrænni stefnu [Stafræns Íslands](#).

Markmið

Markmið með vef- og samfélagsmiðlastefnu embættis landlæknis er að allir rafrænir miðlar á þess vegum veiti notendavæna og vandaða þjónustu þar sem fagmennska og þekking, áreiðanleiki og framsækni eru í fyrirrúmi.

Leiðarljós

Vef- og samfélagsmiðlastefnu er ætlað að vera leiðarljós þeim sem vinna efni fyrir vef og vefsvæði embættisins. Leiðarljósín eru:

- **Áreiðanleiki:** Vönduð og fagleg efnistöð þannig að notandinn geti treyst því að allar upplýsingar séu réttar og uppfærðar. Efnið skal yfirfarið og/eða uppfært árlega.
- **Einfaldleiki:** Skýr framsetning; upplýsingar settar fram á hnitmiðuðu og greinargóðu máli. Nota á málfrátt sem miðar við almennan lesanda og forðast sérhæft og tæknilegt orðaval þar sem því verður við komið.
- **Skilvirkni:** Notandinn finni hratt það sem hann leitar að og rafræn þjónusta á vefnum gangi greiðlega fyrir sig.

Aðgengi

Viðmót og leiðakerfi skal vera aðgengilegt og augljóst og vísa notandanum auðveldlega og hratt áfram. Íslenska skal vera aðal tungumál í öllum rafrænum miðlum og rafrænni þjónustu embættisins. Taka skal tillit til þeirra sem ekki hafa íslensku að móðurmáli og birta lykilupplýsingar um embættið og áriðandi fréttir einnig á ensku. Auk þess skal sumt útgefið efni þýtt á fleiri tungumál þegar sérstök ástæða þykir

til. Vefur embættis landlæknis fer eftir aðgengisstöðlum fyrir sjónskerta. Vefurinn er meðal annars aðgengilegur blindum sem nýta sér heimasíður með hjálp skjálesara, sjónskertum sem þurfa sérstaklega stórt letur, lesblindum sem hentar annar bakgrunnur en venja er að nota og hreyfihömluðum sem eiga erfitt með að nota mús við að ferðast um vefsíður. Þessi atriði auðvelda einnig öldruðum að nýta sér vef stofnunarinnar.

Nýtt efni skal vera í samræmi við yfirlýsta stefnu sem birt er á vefnum. Eldra efni sem talið er mikilvægt eða er mikið sótt er uppfært til að það standist sömu viðmið. Vefurinn skal vera aðgengilegur í öllum helstu tækjum, snjallsímum og spjaldtölvum og fylgja tækniþróun á hverjum tíma.

Margs konar rafræn miðlun með samræmda stefnu

Vef- og samfélagsmiðlastefnunni er ætlað að skapa samræmi í rafrænni miðlun embættisins. Með henni er leitast við að skapa heildstæða umgjörð og samræmi í framsetningu þótt útlit og viðmót geti verið mismunandi eftir vefsvæðum.

Upplýsingar um sama efni á mismunandi vefjum og miðlum mega ekki stangast á og þurfa að uppfylla sömu kröfur um vönduð vinnubrögð og áreiðanleika, sama hver miðillinn er.

Vefir/vefsvæði

Auk aðalvefseturs embættisins, www.landlaeknir.is, starfrækir embættið fleiri vefi og vefsvæði sem þjóna sértækari þörfum notenda. Hægt er að hlekkja af forsíðu embættisins á öll þessi vefsvæði: skafi.is, gagnaskil.is, hreyfitorg.is og sykurmagn.is. Heilsuvera.is er samstarfsverkefni embættis landlæknis og Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Markmið síðunnar er að koma á framfæri til almennings áreiðanlegri þekkingu um þroska, heilsu og áhrifaþætti heilbrigðis. Inn á mínum síðum er öruggt vefsvæði þar sem hægt er að eiga í samskiptum við starfsfólk heilbrigðisþjónustunnar og nálgast gögn úr eigin sjúkraskrá. Gæta verður þess að fullt samræmi sé í upplýsingum um sama efni á öllum þessum vefjum. Betra er að tengja á milli þeirra heldur en að margskrá sömu upplýsingar.

Samfélagsmiðlar

Samfélagsmiðlar gegna vissu hlutverki í rafrænni þjónustu, auka upplýsingaflæði og stuðla að samræðu við notendur. Þar eru samskipti óformlegri en í öðrum miðlum, en ávallt skal gæta að málfari og kurteisi og fagmennska höfð í heiðri.

Rafræn gagnvirk þjónusta

Unnið er að því að þróa gagnvirkra rafræna þjónustu á sem flestum sviðum þjónustu hjá embættinu.

Ábyrgð

Vefstefnan gerir ráð fyrir vefstjóra, sem jafnframt er ritstjóri aðalvefs embættis landlæknis. Vefráð, sem skipað er fulltrúum allra sviða, er vefstjóra til ráðgjafar og samráðs um þróun og viðhald vefsins. Ritstjórn tekur ákvarðanir um þróun vefsins og meiri háttar breytingar en daglegur rekstur hans og viðhald eru á ábyrgð vefstjóra. Vefstjóri og starfræksla vefsins heyrir undir svið rekstrar og öryggis. Í verklagsreglum er nánar kveðið á um ábyrgð á einstökum undirvefjum og vefsvæðum.

Verklagsreglur

Vefstefnunni fylgja verklagsreglur sem taka annars vegar til ábyrgðar á einstökum undirvefjum og vefsvæðum og hins vegar til verklags við vefumsjón og útfærslu einstakra verkþátta. Verklagsreglurnar eru gefnar út í Gæða- og öryggishandbók embættisins. Samfélagsmiðlar eru notaðir til að auka upplýsingaflæði og eiga í samskiptum við almenning og hagaðila. Þar verður komið á framfæri upplýsingum, útgefnu efni, áherslum og skilaboðum embættisins. Stefnt er að því að niðurstaðan verði aukin ánægja viðskiptavina, fylgjendur síðunnar aukist jafnt og þétt í takt við aukinn sýnileika embættisins.

Samfélagsmiðlar

Megináherslur

- Stuðla að virkri upplýsingamiðlun varðandi heilbrigðisþjónustu, heilsueflingu og öflugar forvarnir.
- Kynna starfsemi Embættis landlæknis og gera upplýsingar embættisins sýnilegar.
- Ná athygli ólíkra markhópa, þ.a.m. þeirra sem ekki nýta sér hefðbundnar upplýsingar á vef embættisins.
- Auðvelda aðgengi að upplýsingum og útgefnu efni.
- Stuðla að því að einstaklingar geti á einfaldan og óformlegan hátt átt samskipti við embættið.
- Vekja athygli á viðburðum embættisins.
- Vera meðvituð um umræðuna í þjóðfélaginu hverju sinni.

Samfélagsmiðlastefna undirstrikar stuðning stjórnenda um virka þátttöku á samfélagsmiðlum. Stefnan er lifandi skjal og verður hún uppfærð eftir þörfum. Gert er ráð fyrir að setja inn eina færslu á viku. Fleiri ef ástæða þykir.

Útgáfu- og vefstjóri hefur umsjón með og ber ábyrgð á Facebook síðu embættisins. Auk vefstjóra hafa 2-3 aðrir aðilar ritstjórnarréttindi („admin“), fylgjast með síðunni og beina fyrirspurnum í réttan farveg.

Við sýnum ávallt kurteisi, notum almenna skynsemi og höfum í huga að allt sem þú setur á netið er opinbert. Við ræðum ekki trúnaðarmál á samfélagsmiðlum.

Embættið notar samfélagsmiðla til að koma leiðbeiningum er varða lýðheilsu/heilbrigði á framfæri við þolendur atviks, almenning og til viðbragðsaðila. Lögð er áhersla á notkun samfélagsmiðla þegar

náttúruvá eða önnur vá er yfirvofandi eða stendur yfir.

Hlusta, meta, mæla og miðla upplýsingum

Markhópar Embættis landlæknis eru almenningur í landinu, aðstandendur, fjölmiðlar, heilbrigðisstofnanir, heilbrigðisstéttir, notendur heilbrigðisþjónustu, rannsakendur, samstarfsaðilar, skólar, stjórnendur heilbrigðisstofnana og stjórnarsýslan. Þegar sett er inn efni getur verið gagnlegt að hafa í huga hvenær viðkomandi markhópur er virkur á samfélagsmiðlum.

Afhverju vera á samfélagsmiðlum?

Styrkur samfélagsmiðla liggur í því að þeir henta vel til að ná athygli og miðla einföldum skilaboðum. Samkvæmt könnun Gallup árið 2015 voru um 90% Íslendinga á Facebook. Markhópar embættisins eru því sannarlega á Facebook. Ýmis mæli- og markaðstæki eru einnig tengd miðlinum og er hægt að nýta þau til að koma skilaboðum til ákveðinna hópa.

Samfélagsmiðlar sem embættið hefur tekið í notkun eru Facebook, Twitter og Youtube. Ákveðið var að stíga fyrstu skrefin á Facebook með síður fyrir ákveðna málaflokka og verkefni, sóttvarnir, næringu, heilsueflandi samfélag, leik-, grunn- og framhaldsskóla.

Facebook síða fyrir Embætti landlæknis opnar 1. desember 2017.

Markmið með þátttöku á samfélagsmiðlum

- Skapa vettvang fyrir gagnvirk samskipti.
- Byggja upp traust með skynsemi að leiðarljósi
- Virk upplýsingamiðlun
- Auka vitund um verkefni embættisins.
- Efla samskipti og vera í beinum samskiptum við notendur heilbrigðisþjónustunnar.
- Skammur viðbragðstími.
- Svara fyrirspurnum og bregðast fljótt við athugasemdum og fyrirspurnum, þegar á þarf að halda í samstarfi við viðeigandi sérfræðing.

Mikilvægt er fyrir embættið að vera með í umræðunni, hlusta, vera á verði, læra og taka á móti ábendingum. Vera skýr og gegnsæ, þ.e. gera upplýsingar aðgengilegar, sýna vinnustaðnum og samstarfsfólki virðingu og meta hvort eitthvað mætti betur fara.

Á samfélagsmiðlum eru samskipti óformlegri en í öðrum miðlum en ávallt skal gæta að málfari, virða höfundarrétt, sýna kurteisi og fagmennsku.

Aðgerðaáætlun og færslur

- Mælt er með að vefstjóri hafi yfirumsjón og beri ábyrgð á að samfélagsmiðlastefnu sé framfylgt. Einnig fylgjast 2-3 aðrir starfsmenn með síðunni og bregðast við ef þörf krefur. Nauðsynlegt er að vera með langtímastefnu um að helga ákveðið vinnuframlag til málaflokksins. Umsvif verði í takt við áætlanagerð.
- Veita þarf starfsfólki sem kemur að samfélagsmiðlum gagnlega og reglubundna fræðslu. Finna aðila sem hafa áhuga, tíma og löngun til að taka þátt. Vinna saman og læra hvert af öðru.

- Síðan verður vöktuð reglulega á virkum dögum frá kl. 08:00-16:00. Ekki er mögulegt að fylgjast með síðunni eða innleggjum sem sett eru á hana allan sólarhringinn.
- Samfélagmiðlastefnan verður aðgengileg á innri og ytri vef.
- Starfsfólk er hvatt til að „líka við“ síðuna og deila efni.
- Ekki er hægt að stöðva þegar síðan er komin í loftið. Það hefur neikvæð áhrif. Vera meðvituð um hvernig miðillinn virkar og fylgjast með nýjum tækjum/aðferðum.

Þróun

Markmið	Aðgerð	Ábyrgð	Tímasetning	Mæling
Skapa vettvang fyrir gagnvirk samskipti. Byggja upp traust með skynsemi að leiðarljósi, virkri upplýsingamiðlun, skömmum viðbragðstíma.	Þarfagreining, skipulag og ráðgjöf	Útgáfu- og vefstjóri	Ágúst 2017	Drög að stefnu.
	Áfram grunnvinna, samráð við vefráð. Áætlun kynnt í framkvæmdastjórn og send til starfsfólks. Óskað eftir álit og ráðleggingum	Útgáfu- og vefstjóri	September 2017	Lokaútgáfa samfél.miðlastefnu
	Setja upp aðgang á FB	Útgáfu- og vefstjóri	Okt/Nóv 2017	Eftir opnun síðu
	Þróa fyrstu lykilskilaboð, upplýsingar og áherslur	Útgáfu- og vefstjóri	Nóvember 2017	Eftir opnun síðu
	Facebook síða opnar	Útgáfu- og vefstjóri	1. desember	Ein færsla á viku.
	Finna 10 áhrifaaðila (þ.e. sérfræðingar í heilbrigðismálum sem eru virkir á FB)	Ritstjórn	Des 2017- Jan 2018	10 new followers/fylgjendur

Tækifæri og áskoranir samfélagsmiðla

Nauðsynlegt er að skipuleggja færslur enda er innihald lykilatriði. Það laðar fylgjendur að síðunni. Hugsa um gæði fremur en magn. Byrja með eina færslu á viku og meta þarfir embættisins.

Nota ritstjórnardagatal. Ákveðið efni er hægt að skipuleggja fram í tímann. Hvað á að birta og hvenær? Hugsanlega er hægt að fjalla um sama efni á ólíkum tímum og með mismunandi áherslum (t.d. ólíkir markhópar).

Nota viðeigandi málfar. Talmál en ekki orðskráð eða yfirlætislegt.

Skilaboðin þurfa alltaf að hafa virðisaukandi gildi, vera skemmtileg, fróðleg, skýr, rétt (stuðst við heimildir) og e.t.v. hægt að bregðast við. Finna frumlegar leiðir til að ná athygli.

Búa til efni sem er gagnlegt fyrir hag/áhrifaaðila og þau vilja deila með öðrum í gegnum eigin samfélagsmiðla/leiðir.

Hlusta og taka þátt í umræðunni.

Hvaða efni fær flest like/komment/deilt mest/flest view, mest engagement rate?

Meta með tímanum hversu oft á að setja inn efni. Blandað innihald: 80% gagnlegt og áhugavert en 20% sölutengt efni, m.a. bregðast við með einhverjum hætti.

Embættið mun nota samfélagsmiðla til að koma leiðbeiningum er varða lýðheilsu og heilbrigði á framfæri við þolendur atviks, almenning og til viðbragðsaðila. Einnig verður áhersla lögð á notkun samfélagsmiðla þegar náttúruvá eða önnur vá er yfirvofandi eða stendur yfir.

Virgni og markmið

Markmið	Miðill	Tíðni
Deila skilaboðum um embættið	Facebook	1-2 færslur í viku
Taka þátt í umræðum	Twitter	2 færslur í mánuði
Deila myndböndum sem tengjast starfseminni	YouTube eða Facebook	Eftir þörfum

Um nokkra vinsæla samfélagsmiðla:

Facebook-Útbreiddasti miðillinn. Notaður af einstaklingum og fyrirtækjum. Hópar, viðburðir og margir möguleikar. Þægilegt að mæla og búa til herferðir sem er hægt að sníða að markhópum.

Twitter-Hentar vel fyrir stutt skilaboð og deila skilaboðum hagaðila.

Youtube-Myndbönd sem er hægt að deila með öðrum miðlum.

Linkedin-Helst notað til að byggja upp tengsl á sérfræðisviðum, í viðskiptum o.fl. Hópar með mismunandi áherslur.

Wikipedia-Alfræðiorðabókin á netinu.

Snapchat-Myndir, skilaboð, yngri aldurshópar. Mikið utanumhald.

Miðlum og áherslum deilt á markhópa

Miðlar	Markhópar 1	Markhópar 2	Innihald
Facebook	Almenningur	Heilbrigðisstarfsfólk Samstarfsaðilar Sveitarfélög Stjórnvíslan	Góð ráð og fræðsla Fréttir Herferðir-skilaboð Leiðbeiningar v/lýðheilsu og heilbrigði Viðbragðsáætlanir/Krísustjórnun, Uppl.míðlun þegar vá er yfirvofandi eða stendur yfir
Twitter	Blaðamenn Áhrifaaðilar í þjóðfélaginu Þeir sem taka ákvarðanir Sérfræðingar í heilbrigðiskerfinu	Skólar og leikskólar Samstarfsaðilar Sveitarfélög Opinberir aðilar Almenningur	Fréttatilkynningar Góð ráð og fræðsla Viðburðir Fundir Herferðir – skilaboð Leiðbeiningar v/lýðheilsu og heilbrigði Viðbragðsáætlanir/Krísustjórnun, Uppl.míðlun þegar vá er yfirvofandi eða stendur yfir
Youtube	Þátttakendur í rannsóknum Sérfræðingar í heilbrigðiskerfinu Sveitarfélög Skólar og leikskólar	Almenningur	Upplýsingar um embættið Niðurstöður Fræðsluefni Herferðir - skilaboð

Hraði miðlanna skapar ákveðna spennu. Stöðug vöktun.

Á síðunni kemur fram að hún er vöktuð reglulega á almennum skrifstofutíma. Athugasemdir og fyrirspurnir geta þrátt fyrir það komið hvenær sem er. Við viljum bregðast við og svara skilaboðum við fyrsta hentugleika.

Ef ekki er hægt að svara fyrirspurn samstundis er viðkomandi upplýstur um orsök og ferli fyrirspurnar. Utan hefðbundins opnunartíma má búast við lengri viðbragðstíma.

Tilkynnt er á síðunni að persónulegar og viðkvæmar upplýsingar eiga ekki heima á Facebook. Öllum slíkum upplýsingum verður samstundis eytt af síðunni.

Innlegg eða athugasemdir á síðunni sem falla ekki að skilyrðum Facebook (sjá hér: www.facebook.com/terms.php?ref=pf) eða fela í sér meiðandi, niðrandi eða óviðeigandi ummæli um einstaklinga eða hópa verður þegar í stað eytt. Innlegg sem sett eru inn af öðrum aðilum eru sett þar inn á ábyrgð viðkomandi einstaklings eða lögaðila.

Deila og nota myndir

Helsti tilgangur er að miðla upplýsingum. Myndir með skilaboðum eru áhrifaríkar. Infographic, vídeó, töflur, kort.

Framkvæma, taka þátt, fylgjast með umræðu og byggja upp áhugahópa

Byrja smátt og rólega, auka jafnt og þétt. Meta hvað virkar og hverju þarf að breyta. Byggja upp áhuga og virkni, tengiliði og tengsl við hópa.

Lifandi og áhugaverð tjáskipti byggja upp fylgjendur. Hafa húmor fyrir efninu.

Svara skilaboðum

Það skiptir máli hvernig spurningum og skilaboðum er svarað. Að velja réttan aðila til að svara er einnig mikilvægt og hvenær þarf að fá álit sérfræðinga? E.t.v. búa til stöðluð svör fyrir fyrirspurnir sem koma oft eða leysa með öðrum hætti. Meta þegar reynsla er komin á síðuna.

Hvernig á að bregðast við athugasemdum?

Tegund	Lýsing	Viðbragð
Jákvæð	Sýnir ánægju, hrósar, lýsir yfir stuðningi við starfsemina.	Líka við, "retweet-a", deila o.s.frv. Svara og þakka fyrir. E.t.v. koma með nánari upplýsingar, halda áfram samtalinu.
Hlutlaus	Hvorki með sérstakan áhuga né óánægju. Gæti verið spurning eða óskað eftir upplýsingum.	Þakka fyrirspurn og leysa úr beiðni til að sýna hvernig embættið starfar/sýna fjölbreytni verkefna.
Óánægja	Óánægja með upplýsingar, skilaboð, eða framkvæmdir. Gæti einnig verið misskilningur.	Alltaf bregðast við og ekki eyða skilaboðum. Sýna að málið sé mikilvægt og unnið sé að viðeigandi lausn. Ef skrifin eru dónaleg eða óviðeigandi þá er færslunni eytt og haft samband við umræddan aðila þar sem ástæðan er útskýrð.
Krítískt	Beiðni um aðstoð eða upplýsingar.	Þarf að áframsenda á sérfræðing til að fá beint samband. Ef það er ekki möguleiki þá þarf að útskýra að ekki sé hægt að svara strax en það verði gert innan 24 klst. Viðkomandi þarf að finna að það sé hlustað á hann og að spurningin/erindið sé tekin/tekið alvarlega. Halda samskiptum á samfélagsmiðlinum í lágmarki en sýna að unnið sé í málinu eða það leyst. Erindi sem felur í sér afgreiðslu eða umsögn er skráð í málaskrá.

Innihald efnis getur verið:

- Almennur fróðleikur, áminningar, ráðgjöf og fræðsla um málefni Embættis landlæknis.
- Fréttir og tilkynningar
- Óska eftir upplýsingum eða virkja samtal um ákveðið málefni. T.d. tengt heilsu og líðan.
- Upplýsingar um heilsufar og heilbrigðisþjónustu.
- Stuðla að skynsamlegri lyfjanotkun.
- Vekja athygli á eyðublöðum, skýrslum, stefnum og öðrum formlegum skjölum. Tilvist þeirra og mikilvægi.
- Upplýsingar um rannsóknir, menntun og starfsleyfi.
- Miðlun upplýsinga um sóttvarnir, forvarnir og ónæmisaðgerðir.
- Upplýsingamiðlun og samskipti við almenning varðandi forvarnar- og heilsueflingarverkefni.
- Lýðheilsustarf.
- Dægurmál og ábendingar. Segja áhugaverðar og mannlegar sögur.
- Myndir og myndbönd. Ath. Það er meira áhorf á Facebook myndbönd heldur en youtube. Möguleiki að setja textafile með myndbandi.
- Vekja athygli á greinum og ræðum sem eru vistaðar á landlaeknir.is
- Hugsanlega setja inn ákveðin orð #hashtag. #landlaeknir #sottvarnir
- Finna áhrifavalda til að tengja við (þ.e. sérfræðingar á sviði heilbrigðismála sem eru virkir á Facebook (advocates/amplifiers).
- Vekja athygli á fréttum og umfjöllun annarra miðla sem tengist starfsemi EL.
-

Hafa í huga

- Vera persónuleg, fagleg, og opin fyrir samræðum um efnið .
- Heiðarleg, sýna sveigjanleika og aðlögunarhæfni.
- Skilja takmarkanir samskiptamiðlanna.
- Þekkja “hlustendahópin”.
- Framleiða og deila efni sem fólk hefur áhuga á.
- Vera viðbúin/nn gagnrýni og áskorunum.
- Ekki hika við að biðja um aðstoð.

Mæla árangur og setja markmið

Í byrjun er unnið út frá víðu markmiði og það þrengt niður ef þörf krefur.

- Stuðla að virkri upplýsingamiðlun varðandi heilbrigðisþjónustu, heilsueflingu og forvarnir.
- Kynna starfsemi Embættis landlæknis. Ná athygli ólíkra markhópa og gera upplýsingar um embættið sýnilegar.
- Meta áhrif og árangur samfélagsmiðla í heilsukönnunum. Vinna með öðrum sem vinna að heilbrigðismálum og miðlun upplýsinga (Landspítalinn, velferðarráðuneytið, spítalar á landsbyggðinni). Vera upplýst um nýjustu straua. WHO, innlendir jafnt sem erlendir samstarfsaðilar.
- Stefna fyrstu 6 mánuði að 500 „like/follows“. 12 mánuði 1500 „like/follows“. 2 ár 3000 „like/follows“.
- Ná fylgjendum í nokkrum skrefum.
- Hvetja starfsfólk og samstarfsaðila til að „líka við“ síðuna og bjóða öðrum að gera hið sama.
- Fylgjast með hvernig fólk bregst við efninu. Hvað gengur og hvað gengur ekki? Uppfæra eftir þörfum.
- Áhrifaríkt þegar fylgjendur bregðast við efninu. Deila, líka við o.s.frv.
- Virkni og áhugi skiptir meira máli en fjöldi fylgjenda.
- Vera opin fyrir breytingum á vinnulagi
- Ef tölur breytast ekki á fyrstu mánuðum – sýna þolinmæði. Getur tekið tíma að ná árangri.
- Birta niðurstöður.
- Er tölfræðin áreiðanleg? Er hægt að meta hana til að skilja þróunina?
- Ná athygli ólíkra markhópa.
- Eru jákvæð eða neikvæð trend?
- Er eitthvað sem þarf að bæta?
- Er hægt að bera árangur saman við aðra?
- Er skýrt hvað hindrar eða hvetur til árangurs?
- Deila upplýsingum um mælingar og árangur í Sellunni
-

Hindranir á veginum

- Samfélagsmiðlanotkun fylgja áskoranir sem verður að takast á við.
- Ef koma upp neikvæðar athugasemdir þá getur skapast sú hætta að missa stjórn á skilaboðum. Þá er mikilvægt að fá strax inn í umræðuna sérfræðing sem getur hvatt til vitrænna skoðanaskipta og lágmarka þar með hættuna.

- Hafa í huga að ef skyndilega er dregið verulega úr eða hætt notkun samfélagsmiðla getur það haft neikvæðar afleiðingar.

Samfélagsmiðlar eru í stöðugri þróun og er gert ráð fyrir að samfélagsmiðlastefna Embættis landlæknis sé lifandi skjal sem verður uppfært í tak við reynsluna og nýjungar á þessu sviði.

Við gerð samfélagsmiðlaáætlunar var leitað upplýsinga víða, í stefnum og greinum á netinu og hjá opinberum aðilum sem nota samfélagsmiðla.

Heimildir og ítarefni

Upplýsingastefna Stjórnarráðsins, Samfélagsmiðlar, Skýrsla og tillögur til ráðuneytisstjóra
Vinnuhópur um samfélagsmiðla og upplýsingastefnu Stjórnarráðsins, maí 2012.
<https://www.stjornarradid.is/media/forsætisraduneyti-media/media/Skyrslur/tillogur-vinnuhops-samfelagsmidlar.pdf> (skoðað í ágúst 2017).

European Centre for Disease Prevention and Control's (ECDC) - Social media strategy development guide, A guide for use of social media by public health organisations in the EU/EEA for risk, crisis and corporate communication, 2015.

Ragnar Trausti Ragnarsson, „Sýnileiki opinberra stofnana á Facebook“, SKÝ, Skýrslutæknifélag Íslands, <http://www.sky.is/index.php/toelvumal/item/1775-synileiki-opinberra-stofnana-a-facebook> (skoðað í september 2017).

Ragnar Trausti Ragnarsson, Ímynd opinberra stofnana á Facebook: Hvernig bæta má ímynd opinberra stofnana á Facebook? M.A. ritgerð í Hagnýtri ritstjórn og útgáfu við Háskóla Íslands (2014).