

## Sosiaalisen median toimintaohje

Tämän toimintaohjeen on laatinut kehittämisspalvelut yhteistyössä konsernipalveluiden kanssa. Ohje sisältää toimintaohjeet sosiaalisen median käyttöön ja ohjaa työntekijöiden ja luottamushenkilöiden toimintaa sosiaalisessa mediassa.

Sosiaalisessa mediassa toimitaan muutoin niiden omien ohjeiden mukaisesti. Esimerkiksi Facebookissa on heidän yhteisösääntöjensä mukaisesti esiinnyttävä kunkin henkilön omalla nimellään.

### Sisällysluettelo:

1. Mitä on sosiaalinen media?
2. Kunta sosiaalisen median hyödyntäjänä
3. Kunnan työntekijä ja luottamushenkilö sosiaalisen median käyttäjänä
  - 3.1. sosiaalisen median välineissä esiintyminen
  - 3.2. moderointi
  - 3.3. tietoturva
4. Sosiaalisen median toimintaohjeet lyhyesti

### Lähteet

## Asikkalan kunnan sähköisen median toimintaohje

Sähköisen median muutos on tasa-arvoistanut ja demokratisoinut julkisuuden hallintaa. Nykyisessä viestinnässä passiivisesta viestien vastaanottajasta on muodostunut aktiivinen käyttäjä, joka tulkitsee sanomia ja antaa merkityksiä niille. Viestin lähettäjä on enemmänkin sysäysten antaja ja itse viestintäprosessi on entistä tasavertaisempi. Julkishallinnollakaan ei ole enää viime aikoina ollut tiedon monopolia. Tiedon saatavuuden lisääntymisen, tiedonvälityksen ja vuorovaikutuksen helpottumisen myötä mahdollisuudet kansalaisdemokratian toteuttamiseen ja – vuorovaikutukseen ovat parantuneet olennaisesti.

### 1. Mitä on sosiaalinen media?

Sosiaalinen media (lyhennetään usein some) tarkoittaa verkkoviestintäympäristöjä, joissa jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja tiedon vastaanottajana olon lisäksi. Käytännössä sillä viitataan työkaluihin, tiloihin ja toimintatapoihin, joiden avulla ihmiset voivat olla kanssakäymisissä, luoda, jakaa, vaihtaa ja kommentoida sisältöjä.

Sosiaalisen median välineet voidaan ryhmitellä niiden käyttötarkoituksen perusteella verkostoitumispalveluihin (kuten LinkedIn, Facebook ja MySpace), kollektiivituotannon välineisiin (kuten wikit ja Wikipedia), sisältöjen jakamisen palveluihin (kuten Twitter ja Flickr), sisällön tuottamisen ja julkaisemisen välineisiin (kuten blogit ja YouTube) sekä virtuaali- ja pelimaailmoihin.

### 2. Kunta sosiaalisen median hyödyntäjänä

Sosiaalinen media tarjoaa organisaatioille joustavat ja monipuoliset viestintävälineet tiedon hakemiseen, jakamiseen, tuottamiseen ja markkinointiin. Sosiaalisen median avulla kunta voi informoida, neuvoa ja edistää kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia sekä lisätä hallinnon läpinäkyvyyttä. Viestinnän tavoitettavuus paranee ja kunnan on mahdollista tavoittaa uusia käyttäjäryhmiä. Käyttäjät voivat puolestaan välittää kunnan viestejä omille verkostoilleen, jolloin tieto leviää aiempaa nopeammin ja laajemmalle – kustannustehokkaasti.

Sosiaalisen median käytön matalan kynnyksen myötä vuorovaikutus kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa lisääntyy ja tietoa voidaan tuottaa myös yhteisöllisesti. Sosiaalisen median välineet tarjoavat kuntalaisille helpon väylän antaa palautetta, jota voidaan hyödyntää kehittämään kunnan palvelujen laatua. Asikkalan kunta voi hyödyntää sosiaalista mediaa lisäämään verkkonäkyvyyttä sekä ylläpitämään ja parantamaan kuntaimagoa.

Hyvinä käytänteinä useat kunnat mainitsevat yhteisöllisyyden ja kotiseutuylpeyden vahvistamisen. Sosiaalista mediaa on Kuntaliiton verkkoviestinnän ja sosiaalisen median kyselyn (2015) mukaan hyödynnetty kunnissa myös kriisitiedottamisen välineenä, jolla huhut voidaan oikaista heti tuoreeltaan. Facebook on sosiaalisen median välineistä yleisimmin käytössä, Twitter, YouTube ja Instagram tulevat seuraavina. Kunnan koko vaikuttaa olennaisesti sosiaalisen median käyttöön; mitä isompi kunta, sitä laajemmin sosiaalisen median välineitä käytetään.

### 3. Kunnan työntekijä ja luottamushenkilö sosiaalisen median käyttäjänä

Asikkalan kunnan strategiassa (2013–2016) todetaan, että Asikkalan kunta on toiminnassaan läpinäkyvä ja avoin. Työntekijöiden sosiaalisen median käyttö tiedottamiseen, avoimeen vuorovaikutukseen kuntalaisten kanssa ja positiivisen kuntaimagon rakentamiseen on siten suositeltavaa.

Sosiaalisen median käyttöönotto on Asikkalan kunnan suunniteltu päätös. Sosiaalista mediaa pyritään käyttämään tiedonjakamisen ohella palveluiden tunnetuksi tekemiseen, positiivisen kuntaimagon luomiseen, kuntalaispalautteen saamiseen, kansalaisdemokratian edistämiseen ja mielipiteiden kartoittamiseen.

Asikkalan kunnan viralliset päivittäisviestinnän kanavat ovat kunnan internetsivut ja intranet. Sosiaalisen median palvelu on lisäkanava, jonka avulla käyttäjä voidaan esimerkiksi ohjata virallisen tiedon lähteille, kuten kunnan verkkosivuille.

#### 3.1. Sosiaalisen median välineissä esiintyminen

Työaikana ja työnantajan välineitä käyttäessään sosiaaliseen mediaan kirjautunut työntekijä toimii työnantajan edustajana eli työroolissa. Toiminnan tulee olla eettisesti kestävällä pohjalla, kunnioitusta herättävää ja luottamuksen arvoista. Vapaa-ajallakin eli yksityisroolissa sosiaalista mediaa käytettäessä lojaliteettivelvollisuus työnantajaa kohtaan säilyy. Yksityisroolissakin on työnantajasta ja työyhteisöstä puhuttava asiallisesti sekä noudatettava salassapitovelvollisuutta. Sosiaalista mediaa käytettäessä on hyvä tiedostaa, että sosiaalisen median palveluissa julkaistua sisältöä ei välttämättä koskaan enää saa sieltä pois.

Sosiaaliseen mediaan kirjaututaan sille erikseen luodulla tunnuksella eli nk. virkaprofiililla, jota käyttää useampi kunnan työntekijä. Virkaprofiili ei täten edusta yhtä kunnan viranhaltijaa, asiantuntijaa tai työntekijää.

Sähköisessä viestinnässä on otettava huomioon kunnan arvopohja ja sitä koskevat linjaukset. Jotta toivottava maine saavutettaisiin, tulee koko organisaation viestiä samansuuntaisesti.



Kunnan työntekijöiden ja luottamushenkilöiden ei tule lähtökohtaisesti esittää sähköisessä mediassa mielipiteitä, jotka ovat ristiriidassa yhteisen arvopohjan kanssa. Käyttäytyminen sähköisessä mediassa vastaa käyttäytymistä missä tahansa muussa vuorovaikutustilanteessa. Kunnan työntekijöiden ja luottamushenkilöiden tulee kirjoittaa sosiaalisessa mediassa kohteliaasti, ystävällisesti ja kanssaihmissä kunnioittavasti. Kyse on virtuaalimaailman asiakaspalvelusta, josta jää vahva muistijälki. Poliittiset näkemykset on erityisesti esitettävä hyvien tapojen mukaisesti. Rasististen, loukkaavien tai kunnan mainetta tahraavien viestien välittäminen on ehdottomasti kielletty.

On muistettava, ettei yhteydestään organisaatioon pääse irti edes vapaa-ajan keskusteluissa. Verkkoon ei tulisi laittaa mitään, mihin ei siellä halua jatkossa törmätä. Erityisesti tiedotusvälineiden edustajat seuraavat laajasti sosiaalista mediaa, jonne laitettu materiaali voi päätyä laajasti julkisuuteen.

### *3.2. Moderointi*

Sosiaalisen median perusoletus on, että kunnalla käytössä olevat sosiaalisen median kanavat ovat kuntastrategiaan tukeutuen kaikille avoimia eikä viestejä lähdetä poistamaan verkosta. Ainoastaan vihapuheen kaltaiset rasistiset ja loukkaavat sisällöt on karsittava pois tai pahimmissa tapauksissa ilmoitettava viranomaisille.

Organisaation arvostelu ei lähtökohtaisesti aiheuta viestin poistamista, vaan edellyttää mahdollista reagointia. Sosiaalisen median luonteeseen kuuluu, että se nostaa nopealla syklillä pinnalle päivänpolttavia teemoja, joihin organisaation on pyrittävä vastaamaan. Asiallisesti esitettyihin palautteisiin on hyvä pyrkiä vastaamaan nopeasti, ystävällisesti ja kriittistä provosoitumatta, mielellään kahden virkapäivän kuluessa. Kaikkein ei kuitenkaan tarvitse reagoida – työntekijän harkintaa tarvitaan.

Viestien suodattaminen pohjautuu täten sisältöön: asiatonta sisältöä kunnan käyttämässä sosiaalisessa kanavassa julkaisevilta tahoilta voidaan moderointiryhmän yhteisellä päätöksellä väliaikaisesti estää pääsy/kommentointi kyseiselle kanavalle.

### 3.3. Tietoturva

Vastuu kunnan tietoturvallisuudesta on jokaisella työntekijällä ja kunnan edustajalla. Yksityisyyden suojaa on kunnioitettava ja on toimittava niin, ettei tietoturvallisuutta tai yksityisyyden suojaa rikota. Työtehtävissä vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon piiriin kuuluvia asioita ei tule vuotaa verkkoon.

Eri sosiaalisen median palveluissa ei tule käyttää samoja tunnus-salasanapareja. Salasanojen pitää olla yli kahdeksanmerkkisiä ja sisältää pienten kirjainten lisäksi isoja kirjaimia, numeroita ja/tai erikoismerkkejä. Verkkosivuihin liittyvien salasanojen tallentamista selaimen muistiin ei suositella.

Sosiaalisessa mediassa velvoittavat samat säännöt ja lait kuin muissa verkkopalveluissa, kuten mm. yksityisyyden suoja, tekijänoikeudet ja sähköisen viestinnän tietosuojalaki. Toisten ajatuksia ei tule käyttää ilman lupaa ja lähteet on merkittävä asianmukaisesti näkyviin url-osoitetta myöten. Kuvien, musiikin ja videoiden käyttö edellyttää tekijänoikeuksien ottamista huomioon. Kuvia julkaistaessa sosiaalisen median palvelussa tulee aina kysyä lupa toisen henkilön kuvan julkaisemiseen.

## 4. Sosiaalisen median toimintaohjeet lyhyesti

- Ole aktiivinen, tee päivityksiä, verkostoidu, luo imagoa. Avoin, reagoiva toiminta ja vuorovaikutus sosiaalisen median palvelussa luovat mielikuvaa kunnasta, joka kuuntelee ja palvelee asiakkaitaan
- Älä lisää sosiaaliseen mediaan sellaista sisältöä, jonka haluat myöhemmin poistaa tai joka voi aiheuttaa haittaa tai mielipahaa
- Muista edustamasi organisaation arvopohja aina lisätessäsi sisältöä verkkoon
- Toimi vastuullisesti ja ammattimaisesti, käytä hyvää yleiskieltä. Älä provosoidu kriittisistä mielipiteistä.
- Varmista tiedon oikeellisuus ennen sen julkaisemista. Kunnan tarjoaman tiedon tulee olla luotettavaa. Jos virhe kuitenkin tapahtuu, tulee se korjata itse avoimesti, ensitilassa.
- Poista asiattomat sisällöt (herjaaminen, solvaaminen, rasistiset, seksistiset tai muulla tavoin henkilöä, ryhmää tai organisaatiota loukkaavat viestit ja laittomat sisällöt) välittömästi.

#### *Lähteet:*

Pekka Sauri, 2015: Julkishallinto ja sosiaalinen media  
Tampereen kaupungin sosiaalisen median ohje, 2013  
Liikenne- ja viestintäministeriö: Sosiaalisen median ohjeet 2010  
Suomen pesäpalloliitto: Sähköisen median toimintaohje 2012  
Hämeenkyrön kunnan sosiaalisen median ohje 2015