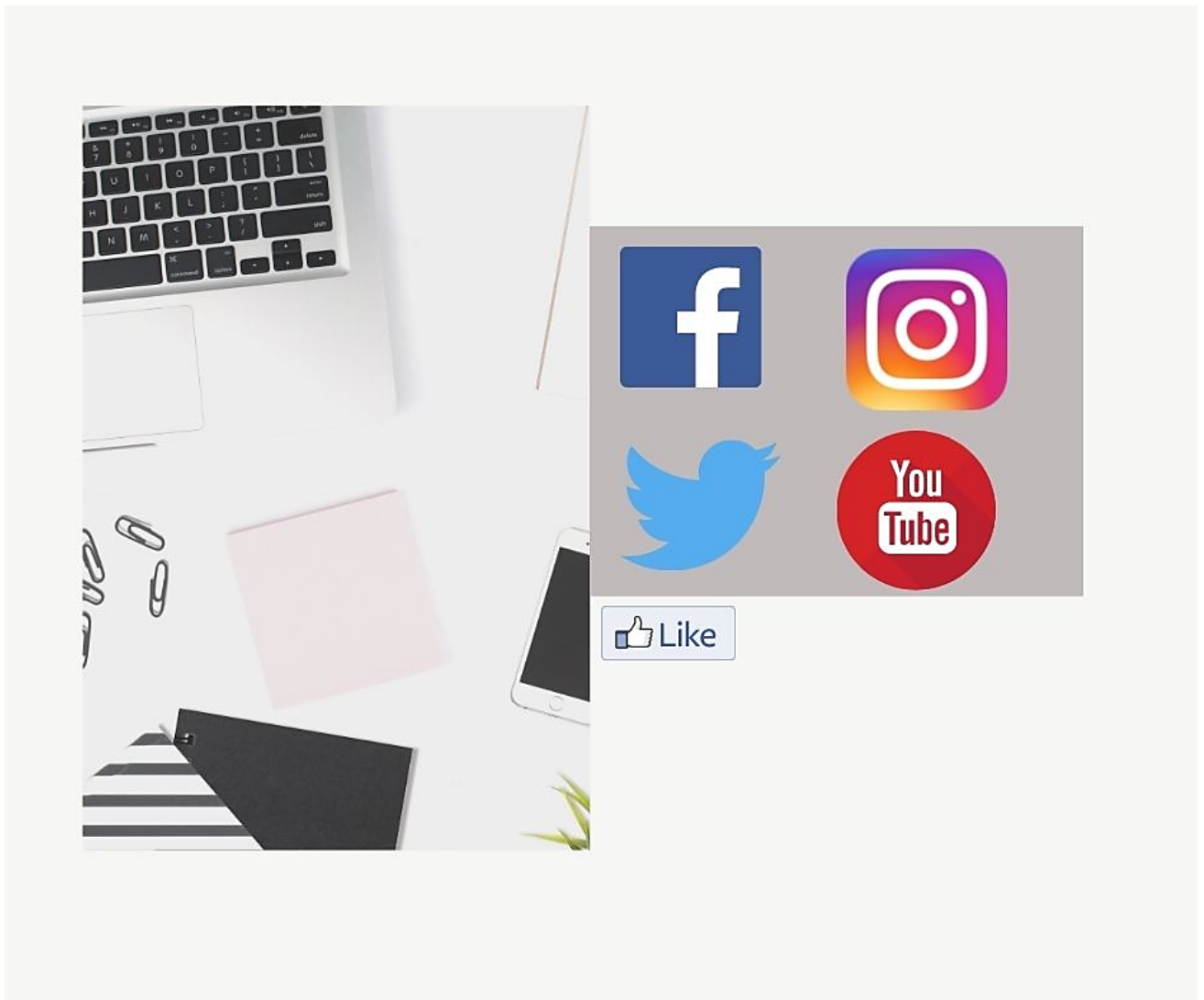


Haapajärven kaupungin Sosiaalisen median ohje





Tee oikein.

Haapajärven kaupungin sosiaalisen median ohje

Tämä ohje kertoo Haapajärven kaupungin toimintaperiaatteet sosiaalisen median käytössä ja opastaa viranhaltijoita/työntekijöitä toimimaan sosiaalisessa mediassa työ- ja vapaa-aikanaan. Ohje on yleissuositus ja koskee soveltuvin osin myös luottamushenkilöitä.

1. Sosiaalinen media

Sosiaalinen media (some) on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä sekä luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita.

Sosiaalinen media tarjoaa hallinnolle mahdollisuuden lisätä vuorovaikutusta kansalaisten ja sidosryhmien kanssa. Vuorovaikutus verkossa auttaa kehittämään kaupungin palvelujen laatua. Sosiaalisen median tyypillisiä piirteitä ovat avoimuus, osallistuminen, keskustelu, käyttäjien tuottama sisältö, yhteisöjen muodostuminen ja verkottuminen. Kynnys luoda sisältöjä sosiaalisen mediaan on matala, ja sisältö leviää sosiaalisen median palveluissa nopeasti.

Sosiaalisen median palveluita ovat mm. blogit, Facebook, Instagram, keskustelupalstat, LinkedIn, Skype/Teams, Snpachat, WhatsApp, Wikipedia ja wiki-projektit, Yammer ja YouTube.

2. Sosiaalisen median käyttö

Sosiaalisen median palveluja voidaan avata virallisten viestintäkanavien rinnalle lisäpalveluiksi, jos sosiaalisen median palvelun avaamiselle on perusteltu syy ja selkeä tarve.

Haapajärven kaupungin sosiaalisen median kanavia ovat:

Facebook: <https://fi-fi.facebook.com/haapajarvenkaupunki>

Twitter: <https://twitter.com/haapajarvenK>

Youtube: <http://youtube.com/Haapajarvenkaupunki>

LinkedIn: <https://linkedin.com/company/haapajarven-kaupunki>

Lisäksi kaupungin eri toimialoilla ja yksiköillä on käytössään omia tilejä sekä muitakin somekanavia, esim. WhatsApp, Instagram.



Tee oikein.

3. Tavoitteet, resursointi, ylläpito ja päätös

Tavoitteet

Ennen some-palvelun käyttöönottoa on sovittava ja ratkaistava seuraavat asiat:

- Miksi palvelu otetaan käyttöön?
- Mitä ja minne sisältö sinne laitetaan?
- Mitkä ovat palvelun kohderyhmät?
- Kuinka sosiaalisen median käytöstä tiedotetaan, kuinka sitä markkinoidaan?
- Miten toiminnan tuloksellisuutta arvioidaan?

Sosiaalisen median käyttö on osa organisaation toimintaa ja viestintää. Eri viestintäkanavien välillä tulee olla yhteys ja viestien tulee olla yhteneväiset.

Resursointi ja ylläpito

Käyttäjät odottavat jatkuvaa läsnäoloa, kommentointia ja profiilin ylläpitoa. Sisältöjä on päivitettävä riittävän usein, vähintään viikoittain. Koko organisaation on sitouduttava sosiaalisen median palveluun. Palvelun avaajan on myös sitouduttava aktiiviseen vuorovaikutukseen eli reagoitava asiakkaiden palautteisiin ja kysymyksiin mahdollisimman nopeasti. Palautteisiin vastataan työroolissa asiallisesti ja hyvien tapojen mukaisesti. Asiakkaiden/kansalaisten kommentteihin ja kysymyksiin ei vastata virka-ajan ulkopuolella. Yksityisyyden suojaa loukkaavat viestit poistetaan viipymättä yleisön näkyviltä verkossa.

Päätös palvelun avaamisesta

Sosiaalisen median palvelun avaaminen ei ole yksittäisen työntekijän päätös, vaan avaamisesta päättää kaupunginjohtaja ja oman päävastuualueen osalta päävastuualueenjohtaja.

Haapajärven kaupunki on vastuussa työntekijän henkilötietojen käsittelystä sosiaalisessa mediassa silloin, kun niitä käsitellään omalla kanavalla. esim. Facebookissa. Kun päätös ottaa sosiaalisen median palvelut toiminnan osaksi tehdään, samalla otetaan vastuu palvelujen käytöstä, sisällön seurannasta ja sisällöstä.

4. Käyttöönotto

Sosiaalisen median palvelun käyttöönottoa varten on luotava profiili. Kaupungin toimintaa varten avattavissa some-palveluissa luodaan yksikkö/virkaprofiili, jota perustettaessa käytetään yksikön toimintaan liittyvää yhteissähköpostiosoitetta (esim. haapajarvi@haapajarvi.fi), näin profiili on useamman kuin yhden henkilön hallinnoima eikä siis ole henkilökohtainen. Kaupungin työntekijän omalla työ sähköpostiosoitteella ei saa perustaa kaupungin sosiaalisen median palvelua. Profiilit voivat olla pysyviä tai määräaikaista, jolloin ne liittyvät esimerkiksi tiettyyn tapahtumaan tai hankkeeseen.

Palvelussa ilmoitetaan selkeästi kaupunki tai sen yksikkö ylläpitäjäksi. Lisäksi kerrotaan siitä, miksi ja miten palvelua ylläpidetään. Kaupungin sosiaalisen median palvelun virallisuus pitää varmistaa



Tee oikein.

myös linkittämällä sosiaalisen median palvelu näkyviin kaupungin verkkosivuille: yksikön omalle sivulle sekä lisäksi kaupungin sosiaalisen median palvelujen koontisivulle. Vastaavasti sosiaalisen median palvelussa pitää olla linkki kaupungin tai sen yksikön verkkosivuille.

Sosiaaliselle medialle asetettujen tavoitteiden saavuttamista tulee seurata ja mitata. Mittarit kertovat, miten viestinnässä on onnistuttu ja missä asioissa tulisi vielä parantaa.

5. Hyvät viestintäkäytännöt ja profiilin lopettaminen

Sosiaalisessa mediassa on pyrittävä avoimuuteen, ymmärrettävään ja yksiselitteiseen vuorovaikutus- ja viestintätyyliin. Kirjoitustyyli on epävirallinen, tuttavallinen ja rento. Virkakieltä ja toisaalta liian markkinoivaa tyyliä tulee välttää. Ystävällinen ja ihmiskasvoinen palvelu jää mieleen.

Mikäli sosiaalisen median palvelua ei pystytä ylläpitämään aktiivisesti, se tulee mieluummin sulkea kuin ylläpitää puutteellisesti. Profiilin lopettamisen yhteydessä on tärkeää, että ilmoitetaan mahdollisesta lopettamisesta hyvissä ajoin, perusteellaan lopettamispäätöstä sekä ohjataan käyttäjiä uusien/vastaavien palvelujen pariin.

Julkaisuja jakavat yksiköt huolehtivat itse, että jaettava materiaali on luvallista, esim. yksilökuvien julkaisuun on kysytty lupa.

6. Kaupungin työntekijä sosiaalisessa mediassa työ- ja vapaa-ajalla

Työntekijöiden sosiaalisen median käyttö työtehtävien edistämiseen ja oman työn kehittämiseen on suositeltavaa. Sosiaalisen median käyttö voi kuulua työtehtäviin esimerkiksi palveluista tiedotettaessa tai opetustehtävissä. Työaikana ja työnantajan välineitä käyttäessään sosiaaliseen mediaan kirjautunut työntekijä toimii työnantajan edustajana eli työroolissa. Työntekijää velvoittavat sosiaalisessa mediassa toimiessakin työlainsäädäntö ja tietosuojalaki.

Jakaminen, avoimuus ja yhteisöllisyys kuuluvat sosiaalisen median luonteeseen. Sosiaalisessa mediassa ei kuitenkaan kannata viestiä mitään sellaista, mistä ei muutenkaan puhuisi julkisesti. Työhön liittyviä luottamuksellisia asioita ei pidä käsitellä sosiaalisessa mediassa. Toisten ihmisten tietoja ja kuvia ei saa julkaista ilman heidän lupaansa. Lisäksi on muistettava tekijänoikeudet, käytettävä lähdeviittauksia ja tiedostaa, että palveluissa julkaistua sisältöä ei välttämättä saa sieltä koskaan pois.

Ennen julkaisemista kannattaa miettiä:

- Verkossa kaikki viestitty voi päätyä julkiseksi eikä sanojaan tai kuviaan saa takaisin
- Suojele yksityisyyttäsi ja käytä harkintaa
- Ota huomioon, että vaikka esiintyisit yksityishenkilönä, sinut voidaan nimesi perusteella yhdistää työnantajaasi – vaikka et sitä haluaisikaan
- Viestin jakaminen ja julkaiseminen muissa some-palveluissa on helppoa ja nopeaa
- Monet suosituista palveluista toimivat Suomen ulkopuolella, eivätkä esimerkiksi yksityisyyden suojaan liittyvät asiat toimi totutulla tavalla.



Tee oikein.

Sosiaalisessa mediassa pätevät samat lait kuin muualla (mm. tietosuojalaki, työlainsäädäntö ja tekijänoikeuslaki). Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajan sosiaalisen median käyttöön, mutta työsopimuslain lojaliteettivelvollisuus (3:1 §) on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana ja yksityisroolissa. Jos työntekijä omassa henkilökohtaisessa some-profiilissaan julkaisee työpaikan/työnantajan tiedot, hän edustaa työnantajaansa myös vapaa-ajalla. Työntekijä on itse vastuussa kaikesta julkaisemastaan materiaalista. Työnantajaa vahingoittava toiminta voi olla irtisanomisperuste.

Työaikana ei saa päivittää omia henkilökohtaisia sivuja esim. Facebook-profiilia, ei käytä Twitteriä jne. Tarkoituksena ei ole kuitenkaan rajoittaa työntekijän perustuslain 12 §:n mukaista sananvapautta, johon kuuluu oikeus ilmaista, vastaanottaa ja levittää ajatuksia, tietoja ja mielipiteitä. Sananvapaus ei kuitenkaan oikeuta loukkaamaan muita ihmisiä tai muiden oikeuksia. Näin ollen syntyy usein tilanteita, joissa työntekijällä on oikeus käyttää sananvapauttaan, kun taas työnantajalla on oikeus puuttua siihen, mikäli sen havaitaan loukkaavaan asiakkaiden, henkilökunnan tai muiden osapuolten oikeuksia.

7. Turvallisuus

Sosiaalinen media on ensisijaisesti riski tietoturvan kannalta. Tietoturvahavat ovat samoja kuin muualla verkossa, esimerkiksi tietovuodot, käyttäjätunnusvarkaudet, identiteettiväärennökset, vakoilu, tietojen kalastelu, sovellushaavoittuvuudet, haittaohjelmat ja roskaposti. Esimerkiksi käyttäjätunnusten joutuminen väriin käsiin voi johtaa siihen, että vihamielinen toimija muuttaa palvelun sisältöä, julkistaa materiaalia organisaation nimissä, levittää haittaohjelmia tai varastaa henkilötietoja. Vastuu kaupungin tietoturvallisuudesta on jokaisella työntekijällä. Jokaisen tulee tutustua kaupungin tietoturvaohjeisiin ja toimia niiden mukaan.

8. Lähteet

Ohjeiden valmistelussa on hyödynnetty useiden eri organisaatioiden sosiaalisen median ohjeistuksia. Tämän ohjeen tärkeimmät lähteet ovat (näihin teksteihin kannattaa siis tutustua tarkemminkin):

Liikenne- ja viestintäministeriö:

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78169/SJ4-2010_Sosiaalisen_median_ohjeet.pdf?sequence=1

Oikeusministeriön Demokratia- ja kieliasioiden yksikön teettämä katsaus "Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle", jonka on toimittanut Tuija Aalto (4.6.2010)

Valtiovarainministeriön hallinnon kehittämissosaston ja Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) "Sosiaalisen median tietoturvaohje" (4/2010)

Iisalmen kaupungin sosiaalisen median ohje: <https://www.iisalmi.fi/loader.aspx?id=55bad218-4378-449b-96b9-25081d54faa1>

Liite 1. Sosiaalisen median ylläpitäjän muistilista (huoneentaulu)



Tee oikein.

Liite 1. Sosiaalisen median ylläpitäjän muistilista (huoneentaulu)

- Ennen sosiaalisen median palvelun avaamista **suunnittele palvelun tavoitteet, sisällöt, kohderyhmät ja resursointi** tarkasti. Varmista myös palvelun jatkuvuus työntekijävaihdoksista riippumatta. Päätöksen uuden palvelun avaamisesta tekee kaupunginjohtaja tai päävastuualueenjohtaja.
- Tarkista sosiaalisen median palvelun **käyttö- ja sopimusehdot** mm. julkaistavan materiaalin käyttö- ja tekijänoikeudet (omistussuhde, säilytys ja varmuuskopiointi).
- **Käytä hyvää yleiskieltä.** Virkakieltä ja toisaalta liian markkinoivaa tyyliä tulee välttää. Ole yksiselitteinen ja ymmärrettävä. Verkossa julkaistusta tekstistä jää aina jälki. Älä julkaise mitään, mitä et sanoisi kasvokkain tai mihin et halua törmätä myöhemmin tulevaisuudessa. Tee selväksi muille, milloin puheenvuoro on organisaation virallista viestintää ja milloin yksityisajattelua.
- Varmista, että kaupungin tarjoama informaatio on **luotettavaa**. Jos virhe kuitenkin tapahtuu, pyri korjaamaan se itse avoimesti ja ensimmäisenä.
- **Päivittämättömät, vanhentuneet sisällöt** verkossa antavat huonon vaikutelman julkaisijasta. Mikäli sosiaalisen median palvelua ei pystytä pitämään aktiivisesti, se tulee mieluummin sulkea. Verkkoon ei jätetä vanhentuneita sisältöjä roikkumaan.
- **Avoin, reagoiva toiminta ja vuorovaikutus** sosiaalisen median palvelussa luo mielikuvaa kaupungista, joka kuuntelee ja palvelee asiakkaitaan. Vastaa asiakkaiden kysymyksiin tai vastausta kaipaaviin kommentteihin nopeasti. Hankitaan tarvittaessa vastaus asiantuntijalta. Kaikkein ei kuitenkaan tarvitse reagoida – käytä siis harkintaa.
- **Poista asiattomat sisällöt** (herjaaminen, solvaaminen, rasistiset, seksistiset tai muualla tavoin henkilöä, ryhmää tai organisaatiota loukkaavat viestit ja laittomat sisällöt) välittömästi. Ylläpitäjällä on tähän oikeus ja velvollisuus omassa sosiaalisen median palvelussaan.
- **Muista, ettet voi kontrolloida** muiden tahojen esittämiä viestejä ja sisältöjä sosiaalisen median palveluissa. Levitä omaa sanomaasi hyvällä maulla ja tilannetajulla. Älä provosoidu, koska epäedulliset kommentit voivat päätyä mihin tahansa muuhun mediaan.
- **Sosiaalisessa mediassa velvoittavat samat säännöt ja lait** kuin muissa verkkopalveluissa, mm. yksityisyyden suoja, tekijänoikeudet ja sähköisen viestinnän tietosuojalaki. Älä julkaise luvatta tekijänoikeuksin suojattua materiaalia. Älä myöskään jaa verkossa organisaation sisäisessä käytössä olevaa tietoa kysymättä lupaa tekstin laatijalta (intranet, sähköposti).
- **Vaali organisaation mainetta ja harkitse sanomaasi.** Jos mainitset sosiaalisen median palvelun henkilöprofiilissasi työnantajasi, esiinnyt tällöin Haapajärven kaupungin edustajana. Muista käyttäytyä sen mukaisesti! Älä keskustele työasioista muissa kuin työtehtäviin hyväksytyissä sosiaalisissa medioissa. Ole erityisen huolellinen salassa pidettävän tai yksityisyyden suojaan liittyvän tiedon suhteen.
- **Muista yksityisroolissa vapaa-ajalla toimiessasi lojaliteettivelvollisuus** työnantajaa kohtaan. Yksityisroolissakin on työnantajasta ja työyhteisöstä puhuttava asiallisesti sekä noudatettava salassapitovelvollisuutta. Työroolissa esiintymisestä tulee sopia aina työnantajan kanssa. Yksityiskäyttö työaikana ei ole sallittua.
- **Älä hyväksy** tuntemattomia yhteydenottoyrityksiä verkostoosi / työnantajasi profiiliin äläkä napsauta vieraita, hämäräperäisiä linkkejä. Älä pelaa työnantajasi profiililla.
- **Huolehdi tietoturvasta.** Pidä salasanat vahvoina ja suojassa. Älä käytä samoja salasanoja kuin kaupungin sisäverkon järjestelmissä, äläkä käytä samoja salasanoja eri sosiaalisen median palveluissa. Kirjaudu palveluun aina sallitulla tunnuksella ja nimellä. Työsähköpostiosoitetta saa käyttää vain työhön liittyvissä palveluissa, jolloin myös esiinnyt työnantajasi edustajan. Yksityisissä palveluissa työsähköpostiosoitetta ei saa käyttää.