



Alajärven kaupunki

Alajärvi – Aitoa elämää Aaltojen keskellä

Alajärven kaupunki

Alajärven kaupungin sosiaalisen median ohje

Ark.kohta 01 00 00

Hyv. henk.jaosto 10.4.2019 § 26
Voimaantulo 16.4.2019

Tämän ohjeen tarkoituksena on opastaa sosiaalisen median käyttöä Alajärven kaupungin eri toiminoissa sekä ohjata henkilöstöä toimimaan sosiaalisessa mediassa vastuullisesti ja kaupungin toimintaa tukevalla tavalla. Ohjeet koskevat soveltuvin osin myös luottamushenkilöitä.

Sisällys

Johdanto.....	2
Mikä on sosiaalinen media?.....	2
Sosiaalisen median käyttö Alajärven kaupungissa	2
Sosiaalisen median hyödyt ja mahdollisuudet.....	3
Työntekijä sosiaalisen median käyttäjänä	3
Virheellisiin väitteisiin vastaaminen	4
Henkilökohtaisen mielipiteen ilmaiseminen.....	5
Luottamushenkilö sosiaalisen median käyttäjänä	5
Tietoturva.....	5
Sähköpostiosoitteet ja salasanat	5
Palvelujen sopimus- ja käyttöehdot.....	6

Johdanto

Sosiaalisen median ohjeistuksen tarkoituksena on antaa kuva henkilöstölle siitä, mihin ja miten sosiaalista mediaa voidaan käyttää osana työntekoa ja organisaation toimintaa. Tämä ohjeistus koskee sekä Alajärven kaupungin omia sosiaalisen median palveluita että ulkoisia sosiaalisen median palveluita, siltä osin kun työntekijä käyttää niitä.

Mikä on sosiaalinen media?

Sosiaalinen media eli some on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä ja vuorovaikutteista viestintäympäristöä kehittävä viestinnän muoto. Sosiaalisessa mediassa kaikilla on mahdollisuus osallistua tiedon tuottamiseen, julkaisemiseen ja sen käsitteilyyn. Sosiaalinen media on ennen kaikkea keskustelua, joka on kaikkien nähtävillä. Kynnys luoda sisältöä sosiaaliseen mediaan on matala, ja sisältö leviää sosiaalisen median palveluissa nopeasti.

Sosiaalisen median palveluja ovat esimerkiksi Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Youtube, Wikipedia, Slideshare, Snapchat, blogit, erilaiset keskustelupalstat ja muut verkkoyhteisöt. Ne tarjoavat mahdollisuuden verkostoitumiseen, viestimiseen, osaamisen kehittämiseen ja innovointiin.

Sosiaalisen median käyttö Alajärven kaupungissa

Alajärven kaupungin kaikessa sosiaalisen median käytössä on tiedostettava seuraavat asiat:

- julkishallinnossa toimitaan kuntalaisten hyväksi
- julkishallinnon tärkeimpiä arvoja on demokraattinen ja avoin hallinto ja päätöksenteko
- kaupungin asiat ovat lähtökohtaisesti julkisia ja yleistä mielenkiintoa herättäviä asioita
- yksityisyyden suoja ja muut julkisuuden rajoitteet on tunnettava.

Kaupungin kannattaa toteuttaa aktiivista ja avointa tiedotusta ja viestintää. Omaaloitteinen tiedotus on varmin keino aikaansaada ja ylläpitää haluttua julkisuuskuvaa. Alajärven kaupungin viestintää toteuttavat ja valvovat kaupunginjohtajan lisäksi kaikki johtoryhmän jäsenet ja viestintätiimi. Jokainen kaupungin palveluksessa oleva voi tiedottaa oman työnsä julkisesta sisällöstä. Sosiaalinen media on osa Alajärven kaupungin viestintää lehdistön, radion, television ja internetin ohella.

Someviestinnällä tuetaan kaupunginvaltuuston asettamia viestinnän strategisia tavoitteita, joita ovat *tunnettuuden lisääminen ja positiivinen julkisuuskuva, vuorovaikutuksen parantuminen, pitovoiman parantuminen sekä yhteisöllisyyden parantuminen*.

Somessa on tiedostettava missä roolissa toimitaan: työnantajan edustajana vai yksityishenkilönä. Myös yksityishenkilönä on tunnistettava asemansa kaupungin palveluksessa olevana henkilönä ja otettava se huomioon omassa viestinnässään. Somessa on tunnistettava tietoturvallisuuden ja tietosuojaan riskit ja toimittava niiden mukaan.

Sosiaalisen median viestinnän ei tule vain toistaa kaupungin virallisia tiedotteita ja kotisivujen sisältöjä. Viestintä sosiaalisessa mediassa on vapaampaa, avoimempaa ja jopa viihdyttävämpää. Tiedon on oltava kiinnostavaa ja innostavaa. Viestinnän tukena on helppo käyttää myös kuvia.

Lähtökohtaisesti kaupungin sosiaalisen median tileillä ei jaeta ilmoituksia sellaisista tapahtumista, joissa kaupunki ei ole järjestäjänä. Harkinnan mukaan voidaan jakaa ilmoituksia kolmannen sektorin tapahtumista. Poliittisia ilmoituksia ei jaeta kaupungin sosiaalisen median tileillä.

Kaupungin palvelussa on oltava useampi nimetty ylläpitäjä, jotta palvelun päivittäminen hoidetaan katkeamatta myös lomien aikana. Vastuuhenkilöiden on sitouduttava nopeaan vuorovaikuttamiseen ja reagointiin. Palautteisiin pyritään vastaamaan saman päivän aikana. Huonosti hoidettu profiili on negatiivista imagomarkkinointia.

Uusien some-kanavien avaamiseen tulee pyytää lupa kaupungin johtoryhmältä.

Sosiaalisen median hyödyt ja mahdollisuudet

Kuntalaiset ja kaupungin tärkeät sidosryhmät ovat voimakkaasti mukana sosiaalisessa mediassa. Tästä syystä siellä on myös kaupunki. Kaupunkiin liittyvistä asioista annetaan palautetta ja vaihdetaan ajatuksia sosiaalisessa mediassa päivittäin. Jos kaupunki ei itse vastaa palautteeseen, joku tekee sen puolestamme.

Kaupunki voi hyötyä sosiaalisesta mediasta mm. seuraavasti:

- Viestinnän tavoitettavuus paranee
- Tavoitetaan uusia käyttäjäryhmiä, kesäasukkaita tai mahdollisia tulomuuttajia
- Tieto kulkee aiempaa nopeammin
- Somen käyttäminen esim. markkinoinnissa on edullista ja tehokasta
- Yhteisöllisyys paranee vuorovaikutuksen lisääntyessä
- Palautteen antaminen kaupungin toiminnasta helpottuu ja palautteen perusteella toimintoja voidaan kehittää
- Hallinnon läpinäkyvyys lisääntyy ja luottamus hallintoa kohtaan kasvaa
- Tietoa voidaan tuottaa yhteisöllisesti
- Kaupunki koetaan nykyaikaisena ja aikaansa seuraavana.

Työntekijä sosiaalisen median käyttäjänä

Sosiaalinen media on tänä päivänä työväline muiden joukossa. Monelle somen seuraaminen voi olla osa työtä. Monet työntekijät voivat käyttää sosiaalista mediaa myös yksityishenkilöinä. Yksityiskäyttö työaikana ei saa häiritä omaa eikä muiden työntekoa.

Jakaminen, avoimuus ja yhteisöllisyys ovat luonnollisia ominaisuuksia sosiaalisessa mediassa. Sosiaaliseen mediaan ei kuitenkaan tule julkaista mitään sellaista, mistä ei muutenkaan puhuisi julkisesti. Työhön liittyviä luottamuksellisia asioita ei saa julkaista sosiaalisessa mediassa missään muodossa. On hyvä tiedostaa, että palvelussa julkaistua sisältöä tai tekstiä ei välttämättä saa sieltä koskaan pois. Verkossa kirjoitukseksi voi saada laajemman julkisuuden kuin olit tarkoittanut. Kuka tahansa voi ottaa tekstistä tai kuvasta kuvakaappauksen tai jakaa tekstisi jollekin kolmannelle osapuolelle.

Ennen julkaisemista kannattaa miettiä:

- Verkossa kaikki viestitty voi päätyä julkiseksi – halusit tai et.
- Vaikka esiinnyt yksityishenkilönä, sinut yhdistetään pienessä kaupungissa helposti kaupungin työntekijäksi – vaikka et sitä haluaisikaan.
- Viestiesi jakaminen muiden toimesta muihin some-palveluihin on nopeaa ja helppoa.

Sosiaalisessa mediassa pätevät samat lait kuin muuallakin (mm. henkilötietolaki, työlainsäädäntö ja tekijänoikeuslaki). Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajan sosiaalisen median käyttöön, mutta työsopimuslain lojaliteettivelvollisuus (3 §:n 1 momentti) on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana ja yksityisroolissa. Varsinkin 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.

Pitäydy vastuullesi kuuluvissa asioissa, mikäli kirjoitat työhön liittyvistä asioista. Käsittele työn piiriin kuuluvia asioita erittäin harkiten. Työpaikkasi luottamukselliset asiat ovat aina luottamuksellisia, eikä niitä saa julkaista. Erityisen tärkeää on muistaa, että kaupungin asiakkaita koskevista asioista kirjoittamisella voi olla vakavatkin oikeudelliset seuraamukset. Käytä tervettä järkeä: osallistu sosiaaliseen mediaan aina niin, että voit panna oman nimesi viestisi, kuviesi, videoidesi jne. alle ja seisot sanojesi takana. Kysy tarvittaessa neuvoa esimieheltä tai tietosuojavastaavalta.

Kunnioita verkkoyhteisöjen sääntöjä ja tekijänoikeuksia. Sisällön julkaisijana sinulla on oltava käyttöoikeus julkaisemaasi materiaaliin (teksti, valokuva, video, piirros, kaavio, animaatio jne.) Älä kirjoita henkilötietoja, epäasiallisia kirjoituksia tai kuvia, luottamuksellisia asioita ja yrityssalaisuuksia. Varmista, jos olet epävarma. Selvitä, mitkä ovat työorganisaatiossasi julkisia ja luottamuksellisia tietoja.

Virheellisiin väitteisiin vastaaminen

Jos näet Alajärven kaupunkia koskevan virheellisen väitteen tai asiattoman kommentin, ilmoita sellaisesta aina esimiehelle. Mikäli vastaat virheelliseen väitteeseen, vastaa aina asiallisesti toteamalla oma mielipiteesi. Vältä ajautumasta väittelyihin, äläkä koskaan kirjoita negatiivisia kommentteja väitteen esittäjästä. Yhteisöt arvostavat

asiallista kommunikointia. Yksi hyvä tapa vastata on pyytää virheellisen väitteen kirjoittanutta ottamaan suoraan yhteyttä itseesi tai esimieheesi.

Henkilökohtaisen mielipiteen ilmaiseminen

Mikäli osallistut kaupunkia koskevaan sosiaalisen median keskusteluun, ilmoita viestissäsi tai profiilissasi, että kyseessä on oma mielipiteesi eikä Alajärven kaupungin virallinen kannanotto. Muista kuitenkin, että esittämäsi mielipiteet voidaan virheellisesti tulkita Alajärven kaupungin kannanotoiksi. Mikäli näin käy, ota heti yhteys esimieheen. Sosiaalisen median julkisissa yhteisöissä myös Alajärven kaupungin muut työntekijät ja asiakkaat voivat lukea henkilökohtaiset kannanottosi. Siksi se ei ole paikka keskustella kaupungin sisäisistä asioista muiden kaupungin työntekijöiden kanssa.

Luottamushenkilö sosiaalisen median käyttäjänä

Luottamushenkilöt ovat merkittäviä kaupunkikuvan luojia. He ovat yhteiskunnallisia vaikuttajia, joiden toiminta kiinnostaa ja joiden kaupunkia koskevilla kannanotoilla on yleistä merkitystä. Tämä erityisasema on hyvä muistaa myös sosiaalisessa mediassa toimittaessa.

Kuntalain tavoitteena on vahvistaa kansalaisten luottamusta kunnallishallintoon. Siksi kuntalaissa (69 §:n 2 momentti) on yleinen säännös koskien luottamushenkilön toimintaa luottamustehtävässään. Sen mukaan luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden etua, sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.

Seuraavassa luvussa olevat tietoturvaohjeet koskevat myös luottamushenkilöitä.

Tietoturva

Vastuu kaupungin tietoturvallisuudesta on jokaisella työntekijällä ja luottamushenkilöllä.

Työtehtävissä vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon piiriin kuuluvat asiat ovat sitä myös työpaikan ulkopuolella ja verkossa. Sosiaalisen median riskit on otettava huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Palveluja hyödynnettäessä riskejä tulee seurata ja hallita osana päivittäistä toimintaa.

Riskit voivat johtua palveluihin tuotetusta sisällöstä (tietovuodot, väärä/epäasiallinen tieto, käyttäjätunnusvarkaudet), kanssakäymisestä palveluissa (uhkailu, tietojen kalastelu) tai palveluiden kautta leviävistä haittaohjelmista ja roskapostista. Sosiaalisen median avoin luonne korostaa käyttäjän omaa vastuuta riskienhallinnassa.

Sähköpostiosoitteet ja salasanat

Kaupungin sähköpostiosoitteita ei saa käyttää avattaessa sosiaalisen median palveluja yksityiskäyttöön. Sosiaalisen median palveluissa ei saa käyttää samoja salasanoja kuin kaupungin sisäverkon järjestelmissä. Lisäksi työtä varten avatuissa somepalve-

luissa ja vapaa-ajan yksityiskäyttöä varten avatuissa palveluissa ei saa käyttää samoja salasanoja. Verkkosivuihin liittyviä salasanoja ei saa tallentaa selaimen muistiin, vaikka selain tätä ehdottaisi.

Palvelujen sopimus- ja käyttöehdot

Sosiaalisen median palveluja avattaessa tulee lukea huolellisesti palvelun sopimus- ja käyttöehdot ja seurata niitä myös jatkossa. Useat yleiset, kaupalliset sosiaalisen median palvelualustat ovat ulkomaisten yritysten omistuksessa ja sijaitsevat ulkomaisilla palvelimilla, jolloin ne eivät ole Suomen lainsäädännön piirissä. Erityisen tarkkaan kannattaa selvittää, mitkä oikeudet sosiaalisen median palvelun tarjoaja pidättää itsellään siihen materiaaliin, jonka organisaatio on palveluun tuottanut ja tallentanut.