

Sosiaalisen median ohje



tieto- ja viestintävastaava

Hukkanen Kirsi

IISALMEN KAUPUNKI

29.7.2015

Hyväksytty:

Kaupunginhallitus 27.8.2015 § 185

lisalmen kaupungin sosiaalisen median ohje

Tämän ohjeen tarkoituksena on opastaa sosiaalisen median käyttöä lisalmen kaupungin eri toiminnoissa sekä ohjata henkilöstöä toimimaan sosiaalisessa mediassa vastuullisesti ja kaupungin toimintaa tukevalla tavalla. lisalmen kaupungin sosiaalisen median ohje on yleissuositus, jota on sovellettava erilaisten välineiden ja tilanteiden vaatimalla tavalla. Toimialueilla / yksiköillä voi olla erillisiä tämän ohjeen pohjalta laadittuja tarkempia määräyksiä omasta toiminnastaan sosiaalisessa mediassa. Ohje koskee soveltuvin osin myös luottamushenkilöitä.

Sisällysluettelo

1	Mikä on sosiaalinen media?	2
2	Sosiaalisen median käytön lähtökohdat ja tavoitteet	2
3	Sosiaalisen median käyttö lisalmen kaupungilla	3
3.1	Sosiaalisen median palvelun avaaminen - päätös.....	3
3.2	Suunnittelu ja resursointi	4
3.3	Virka-/yksikköprofiilin käyttöönotto	4
3.4	Virka-/yksikköprofiilin varmentaminen.....	5
3.5	Käytön seuranta ja mittaaminen	5
3.6	Hyvät viestintäkäytännöt ja profiilin lopettaminen	5
4	Kaupungin työntekijä sosiaalisessa mediassa työ- ja vapaa-ajalla	6
5.1	Viesti vastuullisesti sosiaalisessa mediassa.....	7
5	Sosiaalisen median kanavat	8
5.1	Facebook -sivut tai -ryhmät yhteisöille	8
5.2	YouTube -palvelu videoiden jakamiseen.....	9
5.3	LinkedIn -palvelu rekrytoinnin apuna	9
5.4	Instagram -palvelu kuvien julkaisuun ja jakamiseen.....	10
5.5	Tiedostojen jakaminen yhteistyökumppaneille	10
6	Turvallisuus	10
7	Lähteet:	11
	Liite 1. Sosiaalisen median ylläpitäjän muistilista (huoneentaulu)	12

1 Mikä on sosiaalinen media?

Sosiaalinen media eli yhteisöllinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita.

Sosiaalisen median tyypillisiä piirteitä ovat avoimuus, osallistuminen, keskustelu, käyttäjien tuottama sisältö, yhteisöjen muodostuminen ja verkottuminen. Kynnys luoda sisältöjä sosiaaliseen mediaan on matala, ja sisältö leviää sosiaalisen median palveluissa nopeasti.

Sosiaalisella medialla tarkoitetaan usein yleisiä kaupallisia palveluja, vaikkakin missä tahansa omassa verkkopalvelussa voidaan hyödyntää sosiaalisen median ominaisuuksia. Esimerkiksi Iisalmen kaupungin verkkosivuilla voidaan jakaa tiedotteita ja tapahtumia käyttäjän mm. Facebook- ja Twitter -profiileihin tai kaupungin omiin sosiaalisen median profiileihin.

2 Sosiaalisen median käytön lähtökohdat ja tavoitteet

Iisalmen kaupunki käyttää sosiaalisen median kanavia ja työkaluja palvelujensa markkinoinnissa, viestinnässä ja tiedonjakamisessa virallisten viestintäkanavien lisänä. Kansalaisten informointi, neuvonta ja osallistumismahdollisuuksien edistäminen ovat kaupungin viestintätehtäviä. Sosiaalisen median yhteisöjen avulla edistetään palveluiden tunnetuksi tekemistä ja kuntalaisten sitouttamista ja osallisuutta. Sosiaalisen median käytön yhtenä viestinnällisenä tavoitteena on myös markkinoida Iisalmea asuinpaikkana sekä kaupunkia työnantajana.

Kaupunki voi hyödyntää sosiaalista mediaa esimerkiksi seuraaviin tarpeisiin:

- ulkoinen viestintä ja markkinointi
- tiedonjakaminen
- palveluiden tunnetuksi tekeminen
- palautteen saaminen
- asiakaspalvelu ja neuvonta
- osallisuuden ja yhteisöllisyyden edistäminen
- kansalaismielipiteiden luotaaminen
- palvelun toteuttaminen (esim. nuorisotyö, opiskelu)
- kuntalaisten ja henkilöstön itsepalvelun tukeminen (vertaistukiryhmät jne.)
- työntekijöiden ammatillinen verkostoituminen ja työn ja osaamisen kehittäminen
- yhteistyökumppaneiden välinen työskentely

Vuorovaikutus verkossa auttaa kehittämään kaupungin palvelujen laatua. Sosiaaliseen mediaan osallistumalla kaupunki saa kansalais- ja sidosryhmäpalautetta ja ideoita ja lisää näin omaa avoimuuttaan. Aktiivinen ja avoin sosiaalisen median käyttö voi lisätä kaupunkia kohtaan tunnettua luottamusta ja esimerkiksi kuntalaisen sitoutumista omaan kuntaansa. Toiminnalla voidaan myös ylläpitää ja lisätä organisaation mainetta. Sosiaalinen media auttaa lisäksi tavoittamaan erilaisia kohderyhmiä, muiden muassa erikielisiä ja eritaustaisia.

Kaupungin sisäisellä sosiaalisen median käytöllä voidaan parantaa yhteydenpitoa ja yhteistyötä sekä kerätä osaamispääomaa. Sosiaalisen median välineet ja toimintatavat palvelevat johtamistakin, sillä niillä voidaan lisätä tiedonkulkua ja tiedonkeruuta. Kaupungin intranetissa käyttäjät voivat kommentoida ja tykätä uutisia, blogeja tai tapahtumia. Intranetissa on myös käytössä yhteisöllisiä työtiloja kuten koulujen kalustepörssi sekä johtotietoja blogi.

Koska sosiaalinen media on yhteisö, kannattaa siihen tutustuessa soveltaa samanlaisia toimintatapoja kuin muihinkin yhteisöihin liittyessä. Ennen omien tuotosten julkaisemista kannattaa huolella tutustua ensin minkälaisesta yhteisöstä on kyse sekä minkälaisia käytäntöjä ja ehtoja siellä on sisältöjen ja kommenttien suhteen.

3 Sosiaalisen median käyttö Iisalmen kaupungilla

Sosiaalisen median palveluja voidaan avata virallisten viestintäkanavien rinnalle lisäpalveluiksi, jos sosiaalisen median palvelun avaamiselle on perusteltu syy ja selkeä tarve. Kaupungin viralliset päivittäisviestinnän pääkanavat ovat internetsivut ja intranet. Sosiaalisen median palvelut eivät korvaa virallisia viestintäkanavia. Sosiaalisen median palvelu on lisäkanava, jonka avulla käyttäjä voidaan ohjata virallisen tiedon lähteille, kuten kaupungin verkkosivuille. Käytännössä tämä tapahtuu tiedotteiden tai tapahtumien sivuosoitteen linkin jakamisella tai verkkosivulla olevien sosiaalisen median eri kanavien jakamiseen tarkoitettujen työkalupainikkeiden avulla.

Sosiaalisen median palvelujen tulee tukea kaupunkistrategiaa ja sopia kaupungin viestintälinjauksiin. Sosiaalisen median käyttöä pitää pohtia osana kokonaisviestintää ja viestintästrategiaa.

Jos yksiköllä on tarvetta jakaa tietoa sosiaalisen median kanavassa, tulee ensisijaisesti käyttää kaupungin virallisia sosiaalisen median pääkanavia, jotka on kerrottu [kohdassa 5](#).

Uuden sosiaalisen median palvelun käyttöönotosta on ilmoitettava kaupungin verkkotoimitukseen verkkotoimitus@iisalmi.fi. Verkkopäätöimittäjä ylläpitää listaa kaupungin käytössä olevista sosiaalisen median palveluista ja tekee linkitykset virallisen kanavan varmistavalle sivulle <http://www.iisalmi.fi/Suomeksi/Kaupunki-Info/Viestinta/Sosiaalinen-media>.

3.1 Sosiaalisen median palvelun avaaminen - päätös

Päätöksen virka-/yksikköprofiilin perustamisesta tekee profiilin tarkoituksen, organisaatiotason tai hallinnoijien kannalta keskeinen esimies. Sosiaalisen median palvelun avaaminen ei siis ole yksittäisen työntekijän päätös. Yksikkö-/virkaprofiiliin kirjataan käytetyn palvelun asettamissa rajoissa profiilin tarkoitus sekä sen hallinnoijien nimet ja työtehtävät.

Kaupunki työnantajana määrittelee kenen työtehtäviin kuuluu edustaa työnantajaa eli Iisalmen kaupunkia sosiaalisen median palvelussa. Tämän vuoksi sosiaalisen median käytöstä työajalla on sovittava etukäteen lähiesimiehen kanssa.

Virkaprofiilin perustamisesta on syytä pidättäytyä silloin, kun profiilin päivittämiseen ja käyttäjien kanssa käytävään vuorovaikutukseen ei voida osoittaa työntekijöiden työaika.

Sosiaalisen median palveluiden käyttöehdot on tarkistettava ennen yksikkö-/virkaprofiilin käyttöönottoa, sillä ehtoja tulee noudattaa sekä niiden muutoksia on seurattava käyttöönoton jälkeen. Jotkut palvelut saattavat pidättää itselleen kaikki oikeudet tuotettuihin ja julkaistuihin materiaaleihin, siksi kannattaa tarkistaa mitä julkaistavan materiaalin käyttö- ja tekijänoikeuksille tapahtuu (omistussuhde, säilytys ja varmuuskopiointi). Useat yleiset, kaupalliset sosiaalisen median palvelualustat ovat ulkomaisten yritysten omistuksessa ja sijaitsevat ulkomaisilla palvelimilla, jolloin ne eivät ole Suomen lainsäädännön piirissä.

Iisalmen kaupunki on vastuussa työntekijän henkilötietojen käsittelystä sosiaalisessa mediassa silloin, kun niitä käsitellään omalla kanavalla, esim. Facebookissa.

Kun palvelualue/yksikkö on päättänyt ottaa sosiaalisen median palvelut toimintansa osaksi, ottaa se samalla vastuun palvelujen käytöstä, sisällön seurannasta ja sisällöstä. Vastuu on työnantajan vastuuta henkilökunnalle ja verkossa toimijan vastuuta palvelun käyttäjille ja palveluntarjoajille. Vastuu käsittää myös palvelun asettamien sopimus- ja käyttöehtojen sekä tietojen käyttöä koskevien sääntöjen noudattamisen. Yksiköt vastaavat itse sosiaalisen median palvelujensa rakentamisesta, ylläpidosta ja seurannasta.

3.2 Suunnittelu ja resursointi

Ennen sosiaalisen median kanavan avaamista on tarkkaan pohdittava, mihin tarpeeseen kanavan avaaminen vastaa. Mihin sosiaalisen median palvelulla pyritään? Mikä on palvelun kohderyhmä ja millaista sisältöä siellä tarjotaan? Nämä määrittävät myös käytettävän sosiaalisen median alustan valinnan. Entä miten palvelun seuranta ja päivitys järjestetään? Palveluilla on oltava vastuuhenkilö (t) ja useampi kuin yksi päivittäjä, jotta ylläpito voidaan hoitaa katkeamatta lomien ja sairaslomien aikana. Sisältöjä on päivitettävä riittävän usein, käytännössä vähintään parin viikon välein. Palvelun avaajan on myös sitouduttava aktiiviseen vuorovaikutukseen eli reagoitava asiakkaiden palautteisiin ja kysymyksiin mahdollisimman nopeasti – vähintään parin päivän sisällä sosiaalisen median nopeasta luonteesta johtuen –, niihin vaikeimpiinkin. Palautteisiin vastataan työroolissa asiallisesti ja hyvien tapojen mukaisesti. Asiakkaiden/kansalaisten kommentteihin ja kysymyksiin ei vastata virka-ajan ulkopuolella.

3.3 Virka-/yksikköprofiilin käyttöönotto

Kaupunki pyrkii pääsääntöisesti käyttämään sosiaalisen median palveluissa yksikkö-/virkaprofiileja, joka ei edusta yhtä kaupungin viranhaltijaa, asiantuntijaa tai työntekijää, vaan esimerkiksi asiaa, palvelua, yksikköä, ryhmää, tapahtumaa tai paikkaa. Profiilia perustettaessa käytetään omaan toimintaan liittyvää kaupungin yhteissähköpostiosoitetta (esim. maahanmuuttoneuvonta@iisalmi.fi), näin profiili on useamman kuin yhden henkilön hallinnoima eikä siis ole henkilökohtainen.

Kaupungin yksikkö-/virkaprofiilit voivat olla joko pysyväluonteisia (toimialan, vastuu- tai palvelualueen, yksikön, työryhmän jne. virkaprofiili) tai määräaika-

(tapahtuman, hankeen, tutkimuksen jne. virkaprofiili). Vaikka tässä ohjeistuksessa keskitytään pääasiassa yksikkö-/virkaprofiileihin, ei ohje kiellä esimerkiksi johtavia virkamiehiä käyttämästä omaa, yhden henkilön hallinnoimaa asiantuntijaprofiilia sosiaalisen median palveluissa.

Kaupungin työntekijän omalla työsähköpostiosoitteella ei saa perustaa kaupungin sosiaalisen median palvelua. Tällainen toiminta voi aiheuttaa ongelmia jos työntekijä esimerkiksi siirtyy pois kaupungin palveluksesta. Sosiaalisen median palvelun toiminta ja jatkuvuus eivät saa olla riippuvaisia yksittäisestä työntekijästä.

3.4 Virka-/yksikköprofiilin varmentaminen

Kaupungin sosiaalisen median palvelussa pitää selkeästi ilmoittaa kaupunki tai sen yksikkö palvelun ylläpitäjäksi. Kaupungin sosiaalisen median palvelun virallisuus pitää varmistaa myös linkittämällä sosiaalisen median palvelu näkyviin kaupungin verkkosivulle: yksikön omalle sivulle ja kaupungin sosiaalisen median palvelujen koontisivulle ”Iisalmen kaupunki sosiaalisessa mediassa”. Vastaavasti sosiaalisen median palvelussa pitää olla linkki kaupungin tai sen yksikön verkkosivulle.

Jos haluat, voit liittää seuraavan varmennustekstin virka-/yksikköprofiiliisi:

"Jos haluat varmistua tämän profiilin aitoudesta, klikkaa tämän tekstin alla olevaa linkkiä. Linkin klikkaaminen vie sinut Iisalmen kaupunki sosiaalisessa mediassa - sivulle, jossa on lista Iisalmen kaupungin sosiaalisen median profiileista. Klikkaamalla listalla olevaa "----" nimeä sinun pitäisi päätyä takaisin tälle sivulle. Jos näin tapahtuu, omistaa tämän profiilin Iisalmen kaupunki ja sitä hallinnoi....."

3.5 Käytön seuranta ja mittaaminen

Sosiaalisen median palvelun onnistumista voi mitata mittareilla, jotka johdetaan palvelulle asetetuista tavoitteista. Onko esimerkiksi osallisuus lisääntynyt, näkyvyys kasvanut tai liikenne verkkosivuille lisääntynyt? Seuraajien, tykkääjien tai jäsenten määrät eivät yksinään ole relevantteja mittareita, vaan hyödyllisempää on tarkastella toteutuneiden aktiviteettien laatua ja määrää.

3.6 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.

Jotta käytettyjen palveluiden ja virkaprofiilien avulla edistetään kaupunkilaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia, on minimitason vaatimus profiileille seuraava:

- 1) profiileja tulee päivittää säännöllisesti
- 2) niiden kautta esitettyihin kysymyksiin tulee vastata kuten muuhunkin palautteeseen.

Jos profiilin käyttämä sosiaalisen median palvelu mahdollistaa palvelun sisällä hyvinkin erilaisia vuorovaikutuksen muotoja (kommentointi, chat, yksityiset viestit jne.), on suositeltavaa, että profiilissa määritellään ainakin yksityisten viestien osalta, kuinka profiilin hallinnoijat niiden kautta saatua palautetta ja kysymyksiä käsittelevät.

Jos profiilin päivittämiseen ei riitä enää voimavaroja tai sen käyttö ei ole enää tarkoituksenmukaista, on parempi, että profiili lopetetaan kuin jätetään sellaisenaan verkkoon. Profiilin lopettamisen yhteydessä on tärkeää, että ilmoitetaan mahdollisesta lopettamisesta hyvissä ajoin, perustellaan lopettamispäätöstä sekä ohjataan käyttäjiä uusien/vastaavien palvelujen pariin.

4 Kaupungin työntekijä sosiaalisessa mediassa työ- ja vapaa-ajalla

Tässä luvussa ohjeistetaan lisälmen kaupungin työntekijöiden oikeutta käyttää sosiaalisen median palveluja työ- ja virkasuhteen aikana. Tarkastelun kohteena on erityisesti työelämään liittyvä sosiaalisen median käyttö, mikä pitää sisällään sekä työpaikan työvälineillä että vapaa-ajalla tapahtuvan viestinnän. Ohjeistuksen tarkoituksena on syventää kaupungin työntekijöiden tietoja sosiaalisen median käytöstä ja parantaa työntekijöiden ennakoivaa oikeusturvaa.

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 työläinsäädäntö ja henkilötietosuojalaki.

Työ- ja yksityisrooli on sosiaalisen median käytössä osattava erottaa toisistaan. Vapaa-ajallakin eli yksityisroolissa sosiaalista mediaa käytettäessä lojaliteettivelvollisuus työnantajaa kohtaan säilyy. Yksityisroolissakin on työnantajasta ja työyhteisöstä puhuttava asiallisesti sekä noudatettava salassapitovelvollisuutta. Työasioista ei pidä keskustella muissa kuin työtehtäviin hyväksytyissä sosiaalisen median kanavissa. Työyhteisöllä tarkoitetaan tässä lisälmen kaupungin koko organisaatiota.

Työsuhteen tunnusmerkistöön kuuluva direktio-oikeus antaa työnantajalle oikeuden määrätä ja käskä työntekijöiden tekemiseen liittyvistä yksityiskohdista, kuten työn suorittamisesta ja työajoista. Lisäksi työnantajalla on työnjohto- ja valvontaoikeuden nojalla oikeus määrätä siten myös siitä, miten ja millaisilla työvälineillä töitä tehdään. Työvälineitä koskeva määräysvalta koskee myös sosiaalisen median työkäyttöä.

Kaupungin yhteistyöryhmä on tehnyt linjauksen sosiaalisen median käytöstä:
”Sosiaalisen media käyttö työaikana on sallittua vain niille henkilöille, jotka joutuvat käyttämään sitä työssään esim. päivittämään työnantajan sivuja, tiedottamisessa sekä opetuskäytössä.

Työaikana ei saa päivittää omia henkilökohtaisia sivuja esim. Facebook-profiilia, ei käyttää Twitteriä jne. Työasioista kirjoittelua ei voida pitää asiallisena missään tilanteessa, koska se saattaa johtaa mm. vaitiolovelvoitteen rikkomiseen. Asiallista käytöstä ei ole myöskään oman työyhteisön ja työkalvereiden negatiivinen arvostelu

sosiaalisessa mediassa. Mahdollisissa kriisitilanteissa sosiaalisen median hyödyntäminen viestinnässä on sallittua”

Edellä käsitelty yhteistyöryhmän ohje on niin sanottu yleisohjeistus, jota on hyvä noudattaa. Ohjeen tarkoituksena ei ole kuitenkaan rajoittaa työntekijän perustuslain 12 §:n mukaista sananvapautta, johon kuuluu oikeus ilmaista, vastaanottaa ja levittää ajatuksia, tietoja ja mielipiteitä. Sananvapaussuojaan sisältyvät myönteiset, kielteiset ja neutraalitkin ajatukset. Vaikka sananvapaus on vahva perusoikeus, se 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 loukkaavan asiakkaiden, henkilökunnan tai muiden osapuolten oikeuksia.

5.1 Viesti vastuullisesti sosiaalisessa mediassa

Työsopimussuhde on luottamussuhde. Työsuhteessa viestinnän sisältöä rajoittavat kuuliaisuus- ja uskollisuusvelvoitteet sekä velvollisuus pitää salassa työnantajan liike- ja ammattisalaisuudet. Työntekijöiden on toimittava työssään huolellisesti sekä noudatettava työnantajalta saamia ohjeita ja määräyksiä. Edellä mainitun perusteella työntekijän tulee välttää kaikkea sitä, mikä on ristiriidassa työsopimussuhteen velvoitteiden kanssa. Myös työntekijän asema vaikuttaa sosiaalisen mediassa tapahtuvaan viestintään, koska työsopimuslain 3. luvun 1 §:n mukaan työntekijän käytös ei saa olla ristiriidassa sen kanssa, mitä hänen asemassaan olevaltaan työntekijältä voidaan kohtuudella odottaa. Työntekijän asemaan kohdistuvien odotusten vuoksi onkin suositeltavaa, että erityisesti johtavassa asemassa, kasvatus- ja opetustyössä ja muussa vastuullisessa asemassa olevat työntekijät pyrkivät hyvään ja vastuulliseen viestintään sosiaalisen median palveluissa myös vapaa-ajallaan.

Sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa vastuullista viestintää ei ole määritelty lainsäädännössä. Vastuullista viestintää määrittävät ensisijaisesti hyvät käytöstavat ja yhteiskunnan yleiset arvot. Näin ollen esimerkiksi toisia ihmisiä tai ihmisryhmiä koskevien valheellisten, uhkaavien, panettelevien ja solvaavien tietojen julkaisu ja levittäminen on kiellettyä työajalla tapahtuvassa viestinnässä. Myös vapaa-ajalla tapahtuvassa viestinnässä tulisi noudattaa vastaavaa linjaa, koska kyseisen kaltaiset julkaisut ja viestit voivat täyttää rikoslain (39/1889) kunnianloukkauksen ja kiihotusrikoksen tunnusmerkistön.

Käytännön esimerkkeinä edellä mainituin kaltaisista julkaisuista ja viesteistä ovat erityisesti rasistiset ja väkivallan käyttöön kehottavat lausumat. Kyseisen kaltaisista lausumista tykkääminen, jakaminen ja linkittäminen on julkaisun tavoin kiellettyä työaikana, koska ne tulkitaan helposti henkilön tai organisaation mielipiteeksi julkisuudessa. Myös vapaa-ajalla on syytä harkita tarkasti millaista sisältöä levittää eteenpäin sosiaalisessa mediassa, koska työntekijän mielipiteet yhdistetään herkästi työnantajaan.

Iisalmen kaupungin sosiaalisen median pääkanavat:

<http://www.facebook.com/MinunIisalmeni>

<https://www.linkedin.com/company/iisalmen-kaupunki---city-of-iisalmi>

<https://www.youtube.com/user/Iisalmenkaupunki>

5 Sosiaalisen median kanavat

Sosiaalisen median kanavia syntyy uusia päivittäin. Sosiaalisen median voi jaotella karkeasti seuraavasti:

- sisällön tuottamisen ja julkaisemisen välineisiin (esim. blogit, podcastit= tilattavat audiolähetkset)
- sisältöjen, esim. videoiden ja linkkien jakamisen välineisiin (esim. YouTube, Flickr, Slideshare, Instagram)
- sosiaaliin verkostoitumispalveluihin (esim. yhteisöpalvelut kuten Facebook, mikro-blogit kuten Twitter)
- kokousaikojen hakupalvelut (esim. Doodle.com, Sumpli.com)
- kollektiivituotannon välineisiin (esim. Wikipedia, Google Docs)

Tässä ohjeessa on esitelty kaupunkin virallisesti käytössä olevat kanavat ja linkit niiden käyttöehtoihin. Virallisten kanavien vastuuhenkilö, jolta voi kysyä ylläpito-oikeuksia on verkkopäätoimittaja tieto- ja viestintävastaava Kirsi Hukkanen.

5.1 Facebook -sivut tai -ryhmät yhteisöille



Iisalmen kaupungin virallisella Facebook -sivulla [Minun Iisalmeni](http://www.facebook.com/MinunIisalmeni) <http://www.facebook.com/MinunIisalmeni> julkaistaan ajankohtaista tietoa oman kotikaupungin tulevista tapahtumista ja vireillä olevista asioista. Sivun tavoitteena on yhteisöllisyyden ja osallistavuuden edistäminen sekä kaupungin palveluista tiedottaminen.

Sivun ylläpitäjäksi voidaan liittää ainoastaan sellaiset kaupungin työntekijät, joilla on palvelussa oma henkilökohtainen profiili ja jotka lupautuvat työtehtävässään ja esimiehen luvalla päivittämään sivua. Ylläpito-oikeudet viralliselle sivulle antaa sivusta vastaavat ylläpitäjät. Kun palvelusuhde päättyy tai henkilön työtehtävät eivät edellytä Facebookin käyttöä, henkilökohtainen profiili poistetaan sivun ylläpitäjistä. Sivun ylläpito ei vaaranna työntekijän yksityisyyttä.

Facebookin käyttöehtojen mukaan henkilöprofiilin perustaminen on kiellettyä muille kuin oikeille henkilöille, oikealla nimellä. Facebook on yhteisö, jossa ihmiset käyttävät oikeita henkilöllisyyksiään. Yhteisön käyttöehdoissa vaaditaan kaikkia antamaan oikeat nimensä, jotta muut käyttäjät tietävät, kenen kanssa ovat yhteydessä. Näin yhteisö pysyy turvallisena. Tämän vuoksi Iisalmen kaupungin organisaationa tulee käyttää Facebookissa sivuja tai ryhmiä eikä henkilöprofiileja.

Kaupungin henkilöprofiili palvelussa voi vaarantaa muiden käyttäjien yksityisyyttä. Facebookissa ollaan ”kavereita” henkilöprofiilien kanssa, ja jos kaupungin

virkaprofiililla oleva hyväksyy kaveripyynnön, niin tällöin virkaprofiililla on pääsy kaikkien kavereiden yksityisiin tietoihin ja päivityksiin. Näin ei siis toimita vaan Facebookissa olevien käyttäjien tulee voida ”tykätä” kaupungin profiili -sivusta.

Jos kaupungin yksikkö haluaa luoda sivun, joka edustaa organisaatiota, yhteisöä tai brändiä, perustajan on oltava lisälmen kaupungin virallinen edustaja. Sivun perustaja voi lisätä muita ylläpitäjiä, jotka auttavat sivun hallinnassa. Jokainen sivun ylläpitäjä voi päivittää ja muokata sivujaan omasta käyttäjätilistään käsin. Sivulla voi olla useita ylläpitäjiä, mutta kullakin sivun ylläpitäjällä on oltava oma henkilökohtainen Facebook -käyttäjätilinsä.

Sivua perustettaessa on kiinnitettävä huomioita sivun nimeen. Sivut, joissa viitataan vain yleisiin luokkiin (esim. "Kuvat", ei "Jaakon hääkuvat"), saattavat menettää käyttöoikeutensa automaattisesti. Muista, että sivun nimeä ei voi muokata sivun luonnin jälkeen tai muuttaa jos yli 200 tykkääjää.

Jos haluat luoda jollekin tietylle kohderyhmälle oman tiedotuskanavan, jossa keskustelut, jaot ja seinäkirjoitukset eivät näy kuin juuri tälle kohderyhmälle - luo tällöin suljettu Facebook -ryhmä.

Ennen mainoskuvien tai mainoskampanjan tekemistä tarkista mainostuskäytännöt <https://www.facebook.com/policies/ads/>

Tutustu käyttöehtoihin: <https://www.facebook.com/policies/?ref=pf>

5.2 YouTube -palvelu videoiden jakamiseen



lisälmen kaupungin virallinen YouTube -tili osoitteessa <https://www.youtube.com/user/lisalmenkaupunki> on tarkoitettu

kaupungin eri palveluntuottajien videomateriaalien julkaisuun. Palvelun kautta julkaistaan mm. kaupunginvaltuuston kokousten videotallioinnit. YouTubeissa julkaistuja videoita voidaan helposti upottaa myös kaupungin www-sivuille palvelusta saatavalla upotuskoodilla. Linkki kaupungin YouTube-sivulle löytyy myös iisalmi.fi -etusivulta. Kaupungilla on tiliin yksi virkaprofiili, mutta myös käyttäjien henkilökohtaisia google -tilejä voidaan liittää kanavalle ylläpitäjiksi.

Käyttöehdot: <https://www.youtube.com/t/terms>

5.3 LinkedIn -palvelu rekrytoinnin apuna



LinkedIn toimii työnhakijoiden ja työntekijöiden kohtaamispaikkana. LinkedIn -palveluun perustetun lisälmen kaupungin työnantajasivun <https://www.linkedin.com/company/iisalmen-kaupunki---city-of-iisalmi>

tavoitteena on houkutella paikkakunnalle osaavia eri alojen asiantuntijoita ja lisätä kaupungin tunnettavuutta työnhakijoiden keskuudessa. Kuntarekryyn julkaistut hakuilmoitukset julkaistaan linkittämällä ne suoraan LinkedIn profiilin seinälle. Profiilin tavoitteena on tukea myös lisälmen kärkiyritysten asiantuntijoiden rekrytointia alueelle.

Käyttöehdot: https://www.linkedin.com/legal/user-agreement?trk=hb_ft_userag

5.4 Instagram -palvelu kuvien julkaisuun ja jakamiseen



(huom. käyttöönotto suunnitteilla, mahdollinen julkaisu syksyllä -15)

Instagram on ilmainen kuvien jakopalvelu ja sosiaalinen verkosto. Palvelun avulla käyttäjät voivat jakaa kuvia, kommentoida toisten käyttäjien kuvia ja tykätä niistä ja jakaa kuvia muissa sosiaalisen median palveluissa. Palvelua käytetään pääsääntöisesti mobiililaitteilla, joka edellyttää sovelluksen latausta.

Instagramissa tavoitteena on rakentaa kaupungin imagoa kertomalla kuvien avulla tarinaa tuotteista, palveluista, henkilöstöstä ja toimintaympäristöstä sekä kaupungin arvoista. Kaupungin instagram -sivulla voidaan julkaista kaupungin eri yksiköiden ottamia kuvia kuntalaisten ja palvelun käyttäjien tykättäviksi ja jaettavaksi. Tarkoitus ei ole jakaa mainoksia tai tuotekuvia vaan kuvia aidoista tilanteista. Myös palvelun käyttäjät voivat jakaa omia kuviaan kaupungin sivulla ja näin jakaa kokemuksiaan lisälimestä kuvien kautta.

Löydä ja löydy hashtagien avulla kuten esim. #lisalmi

Hashtageilla, eli risuaidalla (#) merkityillä sanoilla, löydyt Instagramin hauissa. Eli jos haluat löytää samoista asioista kanssasi puhuvat ihmiset Instagramissa, käytä hashtageja omissa kuvissasi ja kun etsit samoista asioista puhuvia. Mieti, mitä hashtageja käytät. Haluat seuraajiksesi kohderyhmääsi, et ketä tahansa.

Palvelun käyttöehdot: <https://help.instagram.com/478745558852511>

5.5 Tiedostojen jakaminen yhteistyökumppaneille

Dropboxia käytetään yleisesti mm. eri organisaatioiden yhteisten työryhmien välillä isojen tiedostojen jakamiseen eri toimijoiden kesken. Dropboxin tietoturvasuus ei ole kovin korkea, joten palvelussa ei saa jakaa mitään ei julkista materiaalia. Lisäksi palveluun perustettuja kansioita ja materiaaleja ei saa jättää palveluun vaan kun tarvetta ei jakamiselle enää ole ne tulee poistaa palvelusta. Yleisimmin palvelua käytetään mm. kuvien välittämiseen mainostoimistoille.

Suosittelavampi vaihtoehto tiedostojen jakamiseen on käyttää kaupungin www-sivujen tiedostovarastoa, johon tallennettuja tiedostoja voi välittää muille osapuolille esim. sähköpostitse tiedostoihin tulevien linkkien avulla. Tietoturvasempana vaihtoehtona voi myös perustaa kirjautumista vaativan www-sivun jossa tiedostot ovat osapuolten saatavissa.

6 Turvallisuus

Sosiaalinen media on ensisijaisesti riski tietoturvan kannalta. Tietoturvaohjeet ovat samoja kuin muualla verkossa, esimerkiksi tietovuodot, käyttäjätunnusvarkaudet, identiteettiväärennökset, vakoilu ja tietojen kalastelu, sovellushaavoittuvuudet, haittaohjelmat ja roskaposti. Vastuu tietoturvasuudesta on jokaisella työntekijällä. Kaupungin tietoturvaohjeet ja linkki koulutusympäristöön löytyvät kaupungin intranet-sivulta <http://intranet/Tietohallinto/Tietoturva>

7 Lähteet:

Tämän ohjeen tärkeimmät lähteet ovat (näihin teksteihin kannattaa siis tutustua tarkemminkin):

- 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](#)"
- Tampereen kaupungin sosiaalisen median ohje 11.3.2013:
http://www.tampere.fi/material/attachments/t/69i5KPHYy/Konsernimaarays_sosiaalisen_median_kaytto13.pdf
- http://www.verkkohaltuun.fi/vinkkeja_ja_valineita/mediamatka/facebook_ja_yhteisollisyyden_tulevaisuus

Liite 1. Sosiaalisen median ylläpitäjän muistilista (huoneentaulu)

- ❖ Ennen sosiaalisen median palvelun avaamista **suunnittele palvelun tavoitteet, sisällöt, kohde-ryhmät** ja resursointi tarkasti ja varmista palvelun jatkuvuus työntekijävaihdoksista riippumatta. Päätöksen uuden palvelun avaamisesta tai luvan työntekijälle sosiaalisen median käytöstä työtehtävissä tekee esimies. Uusien palveluiden avaamisista tulee ilmoittaa verkkotoimitukseen.
- ❖ Tarkista sosiaalisen median palvelun **käyttö- ja sopimusehdot**. Selvitä, mitä julkaistavan materiaalin käyttö- ja tekijänoikeuksille tapahtuu ennen käyttöönottoa (omistussuhde, säilytys ja varmuus-kopiointi). Ulkomaiset palveluntarjoajat eivät noudata suomalaista lainsäädäntöä.
- ❖ **Käytä hyvää yleiskieltä**, vältä kankeaa virkakieltä. Viesti kohderyhmän mukaisesti. Ole yksiselitteinen ja ymmärrettävä.
- ❖ Varmista tiedon oikeellisuus ennen sen julkaisemista. **Kaupungin tarjoaman informaation tulee olla luotettavaa** myös sosiaalisessa mediassa. Jos virhe kuitenkin tapahtuu, pyri korjaamaan se itse avoimesti ja ensimmäisenä.
- ❖ **Päivittämättömät, vanhentuneet sisällöt** verkossa antavat julkaisijastaan huonon vaikutelman. Jos et keksi sisältöjä sosiaalisen median palveluusi, sulje se mieluummin kuin jätät verkkoon roikkumaan vanhentunein sisällöin.
- ❖ **Avoin, reagoiva toiminta ja vuorovaikutus** sosiaalisen median palvelussa luo mielikuvaa kaupungista, joka kuuntelee ja palvelee asiakkaitaan. Vastaa/hanki asiantuntijalta vastaus asiakkaiden kysymyksiin ja vastausta kaipaaviin kommentteihin nopeasti, ystävällisesti ja kritiikistä provosoitumatta. Kaikkeen ei kuitenkaan tarvitse reagoida – käytä harkintaa.
- ❖ Sosiaalisen median palvelussa ei mainosteta eikä spämmätä eli massapostiteta eikä julkaista asiattomia sisältöjä. **Poista asiattomat sisällöt** (herjaaminen, solvaaminen, rasistiset, seksistiset tai muulla 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. Esim. kysy aina lupa toisen henkilön kuvan julkaisemiseen sosiaalisen median palvelussa, ellei kuvaustilanteessa ole aivan ilmeistä, että kuvien ottaminen ja julkaisu verkossa sopii kaikille. Älä julkaise luvatta tekijänoikeuksin suojattua materiaalia. Älä myöskään jaa verkossa organisaation sisäisessä käytössä olevaa tietoa, esim. intranetissa tai sähköpostilla vain sisäisesti jaettuja tiedostoja ja viestejä, kysymättä lupaa tekstin laatijalta.
- ❖ **Harkitse sanomaasi ja vaali organisaation mainetta**. Organisaationsa edustajana työroolissa toimivan verkkopuheenvuoroja pidetään koko organisaation virallisina kannanottoina myös sosiaalisessa mediassa.
- ❖ **Muista yksityisroolissa vapaa-ajalla toimiessasi lojaliteettivelvollisuus** työnantajaa kohtaan. Yksityisroolissakin on työnantajasta ja työyhteisöstä puhuttava asiallisesti sekä noudatettava salassapitovelvollisuutta. Työajalla ei saa päivittää omia henkilökohtaisia profiileja.
- ❖ **Huolehdi tietoturvasta**. Pidä salasanat vahvoina ja suojassa. Älä käytä samoja salasanoja kuin kaupungin sisäverkon järjestelmissä äläkä käytä samoja salasanoja eri sosiaalisen median palveluissa. Kirjautu palveluun aina sallitulla tunnuksella ja nimellä.