

Johtoryhmä 24.3.2015

Hämeenkyrön kunnan sosiaalisen median ohje

Hämeenkyrön kunnan sosiaalisen median strategia

Hämeenkyrön kunnan some-strategiaan kuuluu, että kunta ja kunnan henkilöstö tiedostavat seuraavat asiat;

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

Kunnan organisaation kannattaa toteuttaa aktiivista ja avointa tiedotusta ja viestintää. Oma-aloitteinen tiedotus on varmin keino aikaansaada ja ylläpitää haluttua julkisuuskuvaa. Hämeenkyrön kunnan viestintää toteuttavat ja valvovat kunnanjohtajan lisäksi kaikki johtoryhmän jäsenet ja heidän tärkeimmät alaiset. Jokainen kunnan palveluksessa oleva voi tiedottaa oman työnsä julkisesta sisällöstä.

Sosiaalinen media on osa Hämeenkyrön kunnan viestintää lehdistön, radion, television ja internetin ohella. Some-viestinnällä tavoitellaan aktiivista, avointa ja vuorovaikutusta edistävää julkisuutta. Some-viestinnän kohderyhmät arvioidaan kyseisen median perusteella.

On välttämätöntä tuntea sosiaalisen median yleisimmät mediat ja käyttää niistä ainakin kaikkein yleisimpiä. Somessa on tiedostettava missä roolissa toimitaan: selvästi työnantajan viestinnässä tai yksityishenkilönä. Myös yksityishenkilön on tunnistettava asemansa kunnan palveluksessa olevana henkilönä ja otettava se huomioon omassa viestinnässään. Somessa on tunnistettava tietoturvallisuuden riskit ja toimittava niiden mukaan.

Kunnan some-strategian alla voi olla rajattuja tavoitteita rajatulla käyttäjäryhmällä. Hämeenkyrön kehittäjät –ryhmä on tällainen esimerkki. Kehittäjien tekemän some-etiketin voit lukea tästä www.hameenkyro.fi/some

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 niin ulkoisia kuin myös Hämeenkyrön kunnan omia sosiaalisen median palveluita.

Mitä on sosiaalinen media

Sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä sekä luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. Sosiaaliselle medialle tyypillisiä verkkopalveluita ovat esimerkiksi sisällönjakopalvelut, verkkoyhteisöpalvelut ja keskustelupalstat. Suomessa tunnetuimpia ja käytetyimpiä sosiaalisen median palveluita ovat muun muassa Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, Blogger ja Pinterest.



Mihin sosiaalista mediaa voidaan käyttää

Se tarjoaa monipuolisen ja joustavan väylän tiedon hakemiseen, jakamiseen, tuottamiseen sekä markkinointiin. Sosiaalinen media tarjoaa Hämeenkyrön kunnalle väyliä ja työvälineitä niin henkilökohtaiseen viestintään kuin ryhmäviestintäänkin, markkinointiin sekä myös esimerkiksi yhteisölliseen sisällön tuottamiseen.

- Sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää henkilöiden, ryhmien ja eri yksiköiden välisessä viestinnässä, tiedonjakamisessa, tiedottamisessa, markkinoinnissa ja asiakaspalvelussa.
- Sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuden lisätä vuorovaikutusta työntekijöiden ja samoin eri sidosryhmien sekä asiakkaiden välillä.
- Verkkonäkyvyyden ja Hämeenkyrön kunnan imagon kasvattamiseen osallistumalla aktiivisesti sosiaalisen median eri areenoille.
- Sosiaalista mediaa voidaan käyttää apuvälineenä informoinnissa, neuvonnassa ja osallistumis- mahdollisuuksien edistämiseksi.
- Sosiaalisen median käyttö organisaation tiedonjakokanavana ja sisäisenä toimintatapana tarjoaa mahdollisuuksia parantaa yhteydenpitoa ja yhteistyötä. Johtamisessa voidaan nähdä uusien välineiden ja tapojen hyödyntäminen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen lisäämisessä.

Sosiaalisen median välineissä esiintyminen

Profiilit

Suosituksena on käyttää ensisijaisesti erikseen luotua työprofiilia. Mikäli palveluntarjoajien käyttöehdot eivät salli kahta eri profiilia samalle käyttäjälle, käyttäjä voi käyttää harkintansa mukaan henkilökohtaista profiiliaan.

Käyttäytyminen

Mieti ennen kuin julkaiset. Muista, että julkaistua ei voi peruuttaa. Verkossa kirjoituksesi voi saada laajemman julkisuuden kuin olit tarkoittanut. Ole tarkkana, sillä joskus voi olla vaikeaa erottaa yksityistä julkisesta ja henkilökohtaista ammatillisesta.

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. Selvitä mahdolliset eettiset ohjeet ja julkisuusperiaatteet.

Pitäydy vastuullesi kuuluissa asioissa, mikäli kirjoitat työhön liittyvistä asioista. Käsittele työn piiriin kuuluvia asioita muutenkin harkiten. Osallistuminen sosiaaliseen mediaan on samanlaista kuin muu kommunikointi. Työpaikkasi luottamukselliset asiat ovat edelleen luottamuksellisia eikä niitä saa julkaista. Erityisen tärkeää on muistaa, että Hämeenkyrön kunnan 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.

Median yhteydenotot

Sosiaaliseen mediaan osallistuminen voi tuottaa yhteydenottoja medialta. Jos media ottaa sinuun yhteyttä, ilmoita siitä esimiehelle. Häneltä saat lisäohjeet mediakontaktin käsittelemiseen.

Virheellisiin väitteisiin vastaaminen

Jos näet Hämeenkyrön kuntaa 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

Kun osallistut sosiaaliseen mediaan, ilmoita viestissäsi, että kyseessä on oma mielipiteesi eikä Hämeenkyrön kunnan virallinen kannanotto. Muista kuitenkin, että esittämäsi mielipiteet voidaan virheellisesti tulkita Hämeenkyrön kunnan kannanotoiksi. Mikäli näin käy, ota heti yhteys esimieheen. Sosiaalisen median julkisissa yhteisöissä myös Hämeenkyrön kunnan muut työntekijät ja asiakkaat voivat lukea henkilökohtaiset kannanottosi. Siksi se ei ole paikka keskustella Hämeenkyrön kunnan sisäisistä asioista muiden Hämeenkyrön kunnan työntekijöiden kanssa. Hämeenkyrön kunnan sisäisistä ja luottamuksellisista asioista keskusteleminen ulkopuolisten kanssa tai asioista kertominen ei ole sallittua.

Kunta voi hyötyä sosiaalisen median käyttöönotosta seuraavasti

- Viestinnän tavoitavuus paranee
- Kunta tavoittaa uusia käyttäjäryhmiä
- Käyttäjät voivat välittää kunnan viestejä omille verkostoilleen – tieto leviää aiempaa nopeammin ja laajemmalle
- Viestintä sosiaalisessa mediassa on kustannustehokasta
- Vuorovaikutus kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa lisääntyy
- Palaute auttaa kehittämään palvelujen laatua
- Tietoa voidaan tuottaa yhteisöllisesti
- Yhteydenpito ja yhteistyö paranevat
- Kunnan hallinnon läpinäkyvyys lisääntyy
- Luottamus hallintoa kohtaan kasvaa
- Kunta voi ylläpitää ja parantaa mainettaan

Tietoturva

Vastuu kunnan tietoturvallisuudesta on jokaisella työntekijällä ja luottamushenkilöllä.

Jokaisen tulee tutustua kunnan tietoturvaohjeisiin ja toimia niiden mukaan. Seudun yhteinen henkilöstön tietoturvaopas, tietoturvapoliittikka sekä muita ohjeita löytyy Satamasta. Yksityisyyden suoja (sekä työntekijöiden että kuntalaisten) on kunnioitettava ja on toimittava niin, ettei tietoturvallisuutta tai yksityisyyden suojaa rikota. 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 salasana

Kunnan sähköpostiosoitteita ei saa käyttää avattaessa sosiaalisen median palveluja yksityiskäyttöön. Sosiaalisen median palveluissa ei saa käyttää samoja salasanoja kuin kunnan sisäverkon järjestelmissä. Eri some palveluissa ei saa käyttää samoja tunnus-salasanapareja. Lisäksi työtä varten avatuissa some palveluissa ja vapaa-ajan yksityiskäyttöä varten avatuissa palveluissa ei saa käyttää samoja salasanoja.

Internetin palveluissa kahdeksanmerkkinen salasana on nykyään aivan liian lyhyt ja helposti murrettavissa. Salasanojen tulee olla pituudeltaan yli kahdeksan merkkiä ja sisältää pienten kirjainten lisäksi isoja kirjaimia, numeroita ja erikoismerkkejä. 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 itselleen siihen materiaaliin, jonka organisaatio on palveluun tuottanut ja tallentanut.

Työntekijän on huomioitava sosiaalisessa mediassa:

- Yksityisen ja julkisen roolin sekoittumisvaara, työntekijän näkemykset tulkitaan helposti työnantajan näkemyksiksi.
- Työntekijän otettava huomioon lakiin perustuva lojaliteettivelvoite, loukkaamattomuus työnantajaa kohtaan (koskee myös vapaa-aikaa).
- Työhön liittyvien luottamuksellisten ja arkaluontoisten tietojen ilmaiseminen/levittäminen on rangaistava teko myös anonyymisti tai nimimerkin suojissa.
- Työntekijän nauttiessa erityistä luottamusta työsuhteessa voi epäasiallinen käyttäytyminen myös vapaa-aikana johtaa seuraamuksiin.

Sanktiot:

- Työntekijän vahingonkorvausvastuu työnantajalle.
- Rikosoikeudelliset ja vahingonkorvausoikeudelliset sanktiot sosiaalisessa mediassa.
- Henkilö esittää toisesta valheellisen tiedon tai vihjauksen siten, että teko on omiaan aiheuttamaan vahinkoa tai kärsimystä loukatulle taikka häneen kohdistuvaa halveksuntaa, taikka muuten halventaa toista, on tuomittava kunnian loukkauksesta sakkoon tai vankeuteen enintään 6 kuukaudeksi.
- Henkilö, joka oikeudettomasti joukkotiedotusvälineitä käyttämällä tai muuten toimittamalla lukuisten ihmisten saataville esittää toisen yksityiselämästä tiedon, vihjauksen tai kuvan siten, että teko on omiaan aiheuttamaan vahinkoa tai kärsimystä loukatulle taikka häneen kohdistuvaa halveksuntaa, on tuomittava yksityiselämää loukkaavasta tiedon levittämisestä sakkoon tai vankeuteen enintään 2 vuodeksi.
- Henkilö saattaa joutua rikosoikeudelliseen vastuuseen ilmaisemastaan tiedosta, vihjauksesta tai kuvasta.

Hämeenkyrön kunnan työntekijänä sosiaalisen median välineissä esiinnyttäessä on erityisesti huomioitava seuraavat seikat:

- Käytä sosiaalisessa mediassa eri käyttäjätunnuksia ja salasanoja kuin muuten työelämässä.
- Esiinny aina omana itsenäsi ja ole sanojesi takana.
- Älä julkaise mitään, mitä et sanoisi kasvokkain tai mihin et halua törmätä myöhemmin tulevaisuudessa.
- Tehtyäsi virheen, pyri korjaamaan se heti ensimmäisenä.
- Kuuntele ja pyri ymmärtämään muita.

- Huomioi muiden materiaaleja käyttäessäsi tekijänoikeudet.
- Toimit työroolissasi ja edistät työtavoitteesi toteutumista. Työroolissa esiintymisestä tulee sopia työnantajan kanssa.
- Noudata työlainsäädäntöä ja henkilötietosuojalakeja.
- Edusta Hämeenkyrön kunnan arvoja noudattaen.
- Käsittele työn piiriin liittyviä asioita harkiten.
- Et saa tarkoituksella tuottaa vahinkoa työnantajallesi.
- Jokainen kantaa vastuun sanomisistaan itse, siksi kannanotoissa olisi hyvä tuoda ilmi, että julkituodut mielipiteet ovat henkilökohtaisia, eivät Hämeenkyrön kunnan virallisia kannanottoja.
- Oman työpöydän ja tiedostojen jakaminen verkossa on ehdottomasti kielletty.
- Huolehdi tietoturvastasi. Pidä käyttämiesi tietokoneiden tietoturva ajan tasalla. Verkossa identiteettisi on heikosti ylläpidetyn tietoturvan johdosta helposti varastettavissa.
- Opi muilta ja jaa oppimaasi. Perehdy jo julkaistuihin sisältöihin verkossa ja huomioi ne työssäsi.
- Verkossa julkaistusta tekstistä jää aina jälki.
- Yksityisasetuksista riippuu, kuka voi nähdä päivityksen.
- Asiallinen ja oikea tieto.
- Negatiivinen palaute ensisijassa omalle esimiehelle.
- Ks. sosiaalisen median etiketti osoitteesta <http://www.hameenkyro.fi/some>
- **MIETI ENNEN KUIN TOIMIT!**

