

Enontekiön kunnan ohjeistus sosiaalisen median käyttöön työtehtävissä ja vapaa-ajalla

Sosiaalista mediaa voidaan käyttää osana työntekoa ja organisaation toimintaa. Tämä suositus ohjeistaa Enontekiön kunnan ja kuntakonsernin henkilöstö, sekä luottamushenkilöt, toimimaan sosiaalisessa mediassa vastuullisesti, kunnan toimintaa tukevalla tavalla.

Sosiaalisen median käyttötarkoitus

Kunnan asiat ovat lähtökohtaisesti julkisia ja yleistä mielenkiintoa herättäviä. Sosiaalisen median kanavat ovat yksi tärkeä ja tehokas tapa niistä kerrottaessa. Kunnan ja sen henkilöstön toiminta sosiaalisessa mediassa vaikuttaa osaltaan kunnan imagoon ja maineeseen. Sosiaalisessa mediassa toimimisen tulisi tukea kunnan strategiaa ja tavoitteita.

Sosiaalisen median käytön mahdollisuuksia:

- Kunnan viestinnän tavoitettavuus paranee
- Kunnan on helppo tavoittaa uusia ihmisiä ja eri kohderyhmiä
- Tieto kulkee nopeasti
- Edullinen ja helposti kohdennettava markkinointi
- Vuorovaikutus kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa
- Välittömän, suoran palautteen saaminen
- Kunta voi kohentaa kasvojaan ja tulla lähemmäksi kuntalaista
- Kunta koetaan nykyaikaisena ja aikaansa seuraavan
- Kunta koetaan aktiivisena ja avoimena

Kuka voi tiedottaa

Enontekiön kunnan yleisestä tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja. Toimialojen tiedottamisesta vastaavat toimialavastaavat, konserniyhtiöiden tiedottamisesta toimitusjohtajat. Tiedottaminen perustuu aina kunnan viralliseen kantaan tiedotettavassa asiassa. Ristiriitaisuuksien välttämiseksi, virallinen kanta tulee selvittää ennen viestintään ryhtymistä.

Virallisten lausuntojen lisäksi jokaisella työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä; se on osa jokaisen normaalia työtä. Viestintää ei ole vain päätöksistä tiedottaminen, vaan myös kaikenlainen asiakkaan neuvonta ja informointi, myös sosiaalisen median kanavissa keskusteluun osallistuminen ja kysymyksiin vastaaminen. Jokainen kunnan työntekijä voi tiedottaa oman työnsä julkisesta sisällöstä.

Sosiaaliseen mediaan osallistuminen voi tuottaa yhteydenottoja medialta. Jos media ottaa sinuun yhteyttä, ilmoita siitä esimiehelle. Hän ohjeistaa mediakontaktin käsittelemiseen.

Toiminnan julkisuus

Sosiaalisessa mediassa jaettuun sisältöön tulee aina suhtautua kuin se olisi täysin julkista. Julkaisun voivat lukea muut työntekijät, asiakkaat, kilpailijat ja muu media. Vaikka julkaisisit sisältöä rajatulle ryhmälle, se voidaan aina tulostaa, kopioida, tallentaa ja jakaa ulkopuolisille. Palveluntarjoaja voi myös muuttaa palveluidensa käyttöehtoja niin halutessaan, jolloin rajatulle yleisölle suunnattu sisältö voikin muuttua julkiseksi.

Virheellisiin väitteisiin vastaaminen

Kuntaa koskeva virheellinen tieto on hyvä oikaista. Oikaisun tulee olla sävyltään neutraali ja perustua kunnan viralliseen linjaan kyseisessä asiassa. Virallinen linja on mahdollista selvittää esimieheltä, julkisista päätösasiakirjoista ja lainsäädännöstä. Jos näet Enontekiön kuntaa koskevan virheellisen väitteen, ilmoita siitä esimiehelle.

Työntekijä voi oikaista virheellisen tiedon omalla nimellään, sovittuaan asiasta esimiehensä kanssa. Oikaisun jälkeen tulee välttää ajautumasta väittelyyn. Mielipiteitä ei ole tarkoituksenmukaista lähteä kommentoimaan. Jos tilanne vaatii perusteellisempaa keskustelua, sitä tulee jatkaa yksityisesti.

Henkilökohtaisen mielipiteen ilmaiseminen

Pienessä kunnassa sinut tunnetaan kunnan työntekijäksi. Kun käytät sosiaalista mediaa yksityishenkilönä, mielipiteesi voidaan virheellisesti tulkita Enontekiön kunnan kannanotoiksi - vaikka et tätä haluaisikaan.

Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajalla tapahtuvaan sosiaalisen median käyttöön, mutta työsopimuslain lojaliteettivelvollisuus on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana ja yksityisroolissa. Jos työntekijä omassa henkilökohtaisessa sosiaalisen median profiilissaan julkaisee työpaikan/työnantajan tiedot, hän edustaa työnantajaansa myös vapaa-ajalla. Työntekijä on itse vastuussa kaikesta julkaisemastaan materiaalista. Työnantajaa vahingoittava toiminta voi olla irtisanomisperuste. Työnantaja voi tuoda esiin asioiden virallisen kannan. Vapaa-ajallaan jokainen työntekijä voi osallistua kuntaa koskevaan julkiseen keskusteluun yleisellä tasolla.

Salassapitovelvollisuus ja eettiset ohjeet

Vaikka sosiaalisessa mediassa vallitsee käytännössä täysi sananvapaus. Se ei tarkoita, että mitä tahansa saa sanoa. Sananvapauteen kuuluu vastuu. Jokaisen kunnia ja yksityiselämä on turvattu perustuslaissa.

Sosiaalisessa mediassa toimiminen edellyttää työtehtäviin liittyvien salassapitovelvollisuuden, asiallisen käytöksen ja vuorovaikutustavan, sekä eri ammattialojen eettisten ohjeiden noudattamista. Työtehtävissä vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon piiriin kuuluvat asiat ovat sitä myös verkossa. Sosiaalisessa mediassa toimimista ohjaa sama lainsäädäntö kuin kunnan muutakin toimintaa, esimerkiksi henkilötietolaki, työlainsäädäntö ja tekijänoikeuslaki.

Sosiaalinen media ei ole paikka Enontekiön kunnan sisäisistä ja luottamuksellisista asioista keskustelemiseen. Ristiriitatilanteet ja epäselvyydet tulee selvittää henkilökohtaisessa

kanssakäymisessä. Epäasiallisen kohtelun nollatoleranssi koskee myös toimintaa sosiaalisessa mediassa.

Verkostot ja ryhmät

Liittyminen tietyn aiheen ympärille muodostuneeseen sosiaalisen median verkostoon, voi olla hyvä tapa vahvistaa positiivista kuntakuvausta, jakaa omaa ammattiosaamista, oppia ja olla vuorovaikutuksessa tärkeiden sidosryhmien kanssa. Toisaalta tiettyyn verkostoon kuulumisen saattaa vaarantaa ammattihenkilön puolueettomuutta ja asianmukaisuutta tai aiheuttaa väärinkäsityksiä toiminnasta kunnan ammattihenkilönä. Nämä näkökohdat huomioiden tulee harkita huolellisesti, onko liittyminen verkostoon mahdollista.

Tietoturva

Sosiaalisen median käyttöön liittyy riskejä, joita muodostavat palveluun tuotettu epäasiallinen sisältö: vuodetut tiedot, väärä tieto, väärällä profiililla esiintyminen, käyttäjäprofiilivarkaudet, uhkailua, tietojen kalastelu ja haittaohjelmien leviäminen. Sosiaalisen median avoin luonne korostaa käyttäjän omaa vastuuta riskienhallinnassa. Palveluja hyödynnettäessä riskejä tulee seurata ja hallita osana päivittäistä toimintaa. Vastuu kunnan tietoturvasuudesta on jokaisella työntekijällä ja luottamushenkilöllä.

Sosiaalisen median heikon tietoturvan vuoksi palveluihin ei pidä perustaa työyhteisön työhön liittyviä suljettuja ryhmiä.

Ylläpito

Enontekiön kunnan sosiaalisen median kanavissa on useampia nimettyjä ylläpitäjiä. Vastuuhenkilöiden tulee reagoida nopeasti sosiaalisen median kautta tulleisiin yhteydenottoihin. Huonosti hoidettu profiili antaa negatiivisen kuvan kunnasta. Kunnan työntekijät vastaavat itse profiilinsa ylläpidosta ja noudattavat edellä mainittuja ohjeita.

Tekijänoikeudet ja valokuvien käyttö

Sosiaalista mediaa koskevat samat tekijänoikeussäännöt, kuin muutakin verkkoa. Älä julkaise verkossa tai ota sieltä käyttöösi kuvia, videoita, tekstiä tai grafiikkaa, johon sinulla ei ole tekijänoikeudellista lupaa. Toisaalta sosiaalisen median mahdollistama aineistojen linkittäminen, sivuille upottaminen ja jakaminen ovat tekijänoikeudellisesti vaikeasti määriteltävissä, eikä käytäntöjä tällä hetkellä ohjaa yksiselitteisesti tietty lainsäädäntö.

Valokuvan tekijänoikeus kuuluu kuvaajalle ja kuvan julkaisuun tarvitaan hänen lupa. Lähtökohtaisesti julkisella paikalla otetun yleiskuvan voi julkaista sosiaalisessa mediassa. Julkisia paikkoja ovat esimerkiksi virastojen ja hoitolaitosten aulatilat, kauppakeskukset, kadut ja puistot.

Henkilöstä otettua kuvaa ei tule julkaista ilman henkilön lupaa. Lapsien osalta edellyttää vanhempien suostumusta.

Tekijänoikeuksiin ja valokuvien käyttöön liittyvissä epäselvissä tilanteissa, ota yhteys viestintäkoordinaattoriin.

Väärinkäyttöihin puuttuminen

Jokainen vastaa omasta toiminnastaan sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisessa mediassa jaettua sisältöä voidaan käyttää todistusaineistona ristiriitatilanteissa ja poliisitutkinnassa voidaan selvittää yksityisiksi rajattuja tietoja ja nimimerkin käyttöä.

Esimiesten tehtävänä on perehdyttää uudet työntekijät sosiaalisen median käytön ohjeistukseen. Jokainen työntekijä voi puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin. Sosiaalisen median käyttäminen kunnan ohjeiden vastaisesti voi johtaa myös vakaviin työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Toimialojen sosiaalisen median käytäntöjä on hyvä tarkistaa ajoittain ja samalla sopia työntekijöiden välisistä pelisäännöistä, jotta sosiaalisen median käyttö työssä on laadukasta ja hallittua, eikä siitä aiheudu ongelmia tai väärinkäytöksiä.