



100 v.
ROVALA
Setlementtityötä vuodesta 1923

Sosiaalisen median ohjeistukset Rovalan Setlementissä

laadittu sometiimissä

hyväksytty johtoryhmässä

hyväksytty työsuojelutoimikunnassa

Yleistä ohjeistuksesta

Tämä ohje sisältää yhteiset menettelytavat sosiaalisen median käyttöön. Ohjeella halutaan innostaa setlementin toimijoita kokeilemaan sosiaalista mediaa tavalla, joka edistää tiedonsaanti-, vuorovaikutus- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Tällä ohjeella pyritään myös välttämään sosiaalisen median käytön riskejä.

Sosiaalisen median ohjeistus kertoo Settlementin toimintaperiaatteet sosiaalisen median käytössä ja ohjaa työntekijöiden toimintaa sosiaalisessa mediassa. Yksiköillä voi olla erillisiä, tämän ohjeen pohjalta laadittuja tai kyseisen toiminnan luonteen edellyttämiä tarkempia määrittäviä toiminnasta sosiaalisessa mediassa. Erilliset ohjeet hyväksyy johtoryhmä. Ohjeet tallennetaan I-asemalle.

Mitä viestinnällä tavoitellaan?

- Sosiaalinen media eli yhteisöllinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto. Viestinnän näkökulmasta sosiaalinen media on verkossa tapahtuvaa viestintää eli osa verkkoviestintää.
- Sen kanavia ovat esimerkiksi Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, LinkedIn, YouTube jne. Sosiaalisessa mediassa toimimisella edistetään asiakkaiden ja henkilökunnan tiedonsaanti-, vuorovaikutus- ja vaikutusmahdollisuuksia.
- Sosiaalinen media on ennen kaikkea vuorovaikutusta asiakkaiden, työntekijöiden, sidosryhmien ja verkostojen kanssa. Sosiaalisessa mediassa toimiminen voi olla esimerkiksi asiakaspalvelua ja neuvontaa, kohtaamista ja ohjaamista, asiointia, osallistamista, markkinointia ja maineen luomista.
- Luo laadukasta, viihdyttävää ja informatiivista sisältöä!

Kuka käyttää sosiaalista mediaa?

Rovalan Settlementti rohkaisee yksikköjään ja työntekijöitään toimimaan sosiaalisessa mediassa. Kun asiakkaiden palveleminen sosiaalisessa mediassa liittyy työntekijän työtehtäviin, on sosiaalisen median käyttö työajalla suositeltavaa. Sosiaalisessa mediassa toimiminen työajalla ei kuitenkaan ole yksittäisen työntekijän päätös, vaan asia on ratkaistava etukäteen oman esimiehen kanssa.

Työntekijä voi toimia sosiaalisessa mediassa kahdessa eri roolissa työnsä puolesta:

1. Sosiaalisessa mediassa voi toimia organisaation nimissä.
2. Henkilö voi viestiä ammattialansa asioista myös omalla persoonallaan ja omilla kasvoillaan, perustaen mielipiteensä faktoihin ja asiantuntemukseensa aiheesta vastuullisesti.

Mitä kanavia käytetään, kuka päättää?

- Toimialue, yksikkö, hanke tms. voi harkitusti perustaa sosiaalisen median tilin tai tunnuksen.

- Lähtökohtaisesti päätös uuden tilin perustamisesta tehdään yksikössä.
- Sosiaalisen median toiminnan johtaminen tulee nivoa muuhun johtamiseen.
- Jokaisessa sosiaalisen median tilissä tulee olla vähintään kaksi pääkäyttäjää.
- Yksiköt valitsevat omat pääkäyttäjänsä, joiden tehtävinä on huolehtia käyttäjien lisäämisestä ja poistamisesta.

Miten sosiaalisessa mediassa toimitaan?

Sosiaalisessa mediassa on tärkeää noudattaa kunkin sosiaalisen median palvelun käyttöehtoja ja sosiaalisen median yhteisön pelisääntöjä.

- Sosiaalisessa mediassa noudatetaan samoja lakeja ja ohjeita kuin muussakin organisaation toiminnassa.
- Organisaatiossa tulee aina noudattaa tietosuojan ja tietoturvan vaatimuksia. Tämän vuoksi sosiaalisen median välaineissä ei tule käsitellä, tallentaa tai jakaa salassa pidettäviä tietoja. Myös henkilötietojen julkaisemista koskevat määräykset on huomioitava.
- Sosiaalisessa mediassa on kunnioitettava tekijänoikeuksia. Sisällön julkaisijalla on oltava käyttöoikeus julkaisemaansa materiaaliin (teksti, valokuva, video, piirros, kaavio, animaatio jne.). Valo- ja videokuvattavilta on syytä pyytää lupa kuvamateriaalin käyttöön, mikäli tila ei ole julkinen.
- Lasten kanssa toimittaessa tarvitaan lupa vanhemmilta.
- Sosiaalisessa mediassa toimitaan asiakaslähtöisesti. Sosiaalisen median kanavia tulee päivittää säännöllisesti ja niitä kautta esitettyihin kysymyksiin vastataan kuten muuhunkin palautteeseen.

Turvallisuus sosiaalisessa mediassa

Epäilyttäviä sovelluksia tai linkkejä ei kannata ladata. Haittaohjelmien riski on todella suuri ja varomaton toiminta saattaa vaarantaa oman ja koko pahimmillaan koko työyhteisön tietoturvallisuuden.

Jos huomaa tai edes epäilee joutuneensa väärinkäytöksen (esim. identiteettivarkaus tai -väarennös, kalastelu, haittaohjelma, uhkailu) kohteeksi sosiaalisen median palveluissa, tulee ilmoittaa asiasta viipymättä esihenkilölle.

Esihenkilön tulee tiedottaa asiasta aina myös tarvittaville henkilöille.

Päivittäjään kohdistuneesta uhkailusta ja häirinnästä on ilmoitettava välittömästi esihenkilölle.

Sosiaalisessa mediassa tulee huolehtia omasta ja muiden yksityisyydestä.

Yleisiä eettisiä ohjeita sosiaalisen median käyttäjälle

- Kirjoita omalla nimelläsi, ellei työpaikalla ole toisin sovittu. Mikäli kirjoitat yksityishenkilönä, tee selväksi, että mielipiteet ovat omiasi. Vastaat itse siitä, mitä julkaiset.
- Ole järkevä ja ystävällinen. Osoita arvostusta lukijaa kohtaan. Luot kirjoittaessasi mielikuvaa myös itsestäsi. Vältä loukkaavia asioita.
- 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.
- Älä provosoidu. Kärkevän ja epäasiallisen keskustelun raja on häilyvä. Perustele näkökantasi asiallisesti ja vältä toisten syyttelyä. Muista, että kaikkeen kritiikkiin tai keskusteluun ei tarvitse ottaa kantaa. Pidä tarvittaessa keskustelussa tauko, ota etäisyyttä, harkitse. Mikäli teet virheen, myönnä se ja pyydä anteeksi.
- Kunnioita verkkoyhteisöjen sääntöjä ja tekijänoikeuksia. Sisällön julkaisijana sinulla on oltava käyttöoikeus julkaisemaasi materiaaliin (teksti, valokuva, video, piirros, kaavio, animaatio jne.)
- Älä levitä henkilötietoja, epäasiallisia kirjoituksia tai kuvia.
- Kuvien ja yksilöitävien tietojen julkaisemiseen tulee olla aina lupa ko henkilöiltä.
- Älä kirjoita luottamuksellisia asioita ja yrityssalaisuuksia. Varmista, jos olet epävarma. Selvitä, mitkä ovat työorganisaatiossasi julkisia ja luottamuksellisia tietoja sekä mahdolliset eettiset ohjeet ja julkisuusperiaatteet.
- Pitäydy vastuullesi kuuluvissa asioissa, mikäli kirjoitat työhön liittyvistä asioista. Käsittele työn piiriin kuuluvia asioita muutenkin harkiten.
- Ole lojaali työyhteisöllesi, myös vapaa-aikana. Työnantajan tai työtovereiden kritisointi somessa ei kuulu hyvään työkäytökseen. Epäasiallinen toiminta voi johtaa varoitukseen tai irtisanomiseen.

Someen liittyviä yleisiä uhkia:

- Somen kautta tapahtuva häirintä ja väkivallan uhka
- Somen ammattikäyttöön liittyvä kuormitus
- Työpaikan sisäisten asioiden ja ristiriitojen leviäminen someen

Somen ehdottomat EI:t:

- Älä jaa yrityksen sisäistä informaatiota
- Älä puhu pahaa kenestäkään
- Älä valehtele tai johda harhaan
- Älä lähde mukaan julkiseen loon heittoon

- Älä ole anonyymi
- Älä plagioi

Toimintaohjeet esihenkilöille epäasiallisen kohtelun tai uhkaavan käyttäytymisen varalle:

- selvitä mitä on tapahtunut – kirjaa tosiasiat muistiin ja ota kuvakaappauksia
- selvitä onko taustalla työhön liittyviä ongelmia
- ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin setlementin ohjeistuksen mukaisesti (esim. varhaisen tuen malli, käsittelymalli häirinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta)
 - yhteinen keskustelutilaisuus, jossa sovitaan etenemisestä
 - suullinen huomautus, kirjallinen varoitus
 - rikosepäilyissä yhteys poliisiin
- seuraa tilannetta ja tiedota esihenkilöäsi

SOMEOHJEISTUSTA PÄIVITETÄÄN TARPEEN MUKAAN. OHJEISTUS ON SAATAVILLA I-ASEMALLA SEKÄ YKSIKÖIDEN PEREHDYTTÄMISMATERIAALISSA.