



Sosiaalisen median ohjeet

Varkauden kaupunki
Tietohallinnon ohjaustiimi
20.4.2011

Yleistä

Ohjeeseen on koottu Varkauden kaupungin toimintatavat ja vastuut sosiaalisen median käytössä. Ohje sisältää yleisiä periaatteita sovellettavaksi tilanteiden mukaan. Yksiselitteisiä ohjeita kaikkeen ei ole, maalaisjärjellä yleensä pärjää.

Varkauden kaupungin toiminnassa sosiaalinen media nähdään tietyissä asiakassuhteissa tärkeänä. Se on tällä hetkellä kiinnostava ilmiö ja mahdollisuus.

Sosiaalinen media on uusi viestintäkanava, jonka avulla mahdollistetaan uudenlaisten palveluiden hyödyntäminen asioiden valmistelussa, vuorovaikutuksessa ja osallistamisessa.

Varkauden kaupungin sosiaalisessa mediassa toimiminen ja näkyminen vaikuttavat siihen, mitä meistä ajatellaan ja miten työhömme suhtaudutaan. Siksi on tärkeää, että sosiaalisessa mediassakin toimitaan harkiten ja suunnitelmallisesti.

Uusi haasteellinen ulottuvuus on työtehtävien sovittaminen sosiaalisen median nopeaan rytmiin. Kun palvelussa ollaan läsnä, reaktioita odotetaan nopeasti. Sosiaalinen media on käytössä ympäri vuorokauden. Työyksikkö vastaa tarvekartoituksesta, vastuuhenkilöiden nimeämisestä ja toiminnan suunnittelusta.

Sosiaalinen media ei sovellu ainoaksi tiedonjulkaisukanavaksi tai osallistumisareenaksi. Se täydentää käytössä olevia hyväksytyjä ja virallisia julkaisutapoja.

Tässä ohjeessa ei mainita, mitä asioita Varkauden kaupunki aikoo viedä sosiaaliseen mediaan. Sosiaalisen median käyttötarkoituksia arvioidaan ja suunnitellaan tapauskohtaisesti toimialojen yhteistyönä, kts. kohta 5.

Tämä ohje ajantasaistetaan säännöllisesti. Ohjeen valmistelijana ja yhteistyötahona on kaupungin TIETOHALLINNON OHJAUSTIIMI.

1. Mitä on sosiaalinen media?

Sosiaalinen media on prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla.

Sosiaalisen median palveluissa vietetään aikaa, jaetaan tietoa ja mielipiteitä, tehdään yhteistyötä, jutellaan, pelataan ja verkostoidutaan.

Palveluja jaotellaan niiden käyttötarkoituksen perusteella esimerkiksi verkostoitumispalveluihin, sisällön jakamisen tai yhteistyön tekemisen alustoihin, pikaviestimiin sekä virtuaali- ja pelimaailmoihin.

Sosiaalisen median palveluita ovat mm. verkkoyhteisöt Suomi24, IRC-galleria, Facebook, YouTube ja pikaviestiohjelma MSN Messenger.

Sosiaalisen median toimintalogiikkaa hyödyntäviä palveluita kuten keskusteluryhmiä tai uutistenkommentointia, wikejä ja blogeja voidaan käyttää myös organisaatioiden sisäisessä toiminnassa.

Lisätietoja löytyy mm. Sanastokeskus TSK:n julkaisemasta Sosiaalisen median sanastosta (TSK 40 / 2010), www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_medan_sanasto



Kuva 1: Sosiaalisen median maisema, <www.fredcavazza.net/2008/06/09/social-medialandscape/>

Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 2.0 Generic.

2. Sosiaalisen median käyttö

Viestintä ja informointi (ulkoinen)

Varkauden kaupunki voi hyödyntää sosiaalista mediaa

- Tiedon jakamisessa, palautteen saamisessa, osallisuuden edistämässä ja kansalaismielipiteiden selvittämisessä.
- Verkossa organisoituvan kansalaisaktiivisuuden seuraamisessa.
- Vuorovaikutuksessa sidosryhmien kanssa.

Viestintä ja informointi (sisäinen)

Varkauden kaupunki voi hyödyntää sosiaalista mediaa

- Johtamisessa tiedonkulun ja vuorovaikutuksen lisäämisellä.

Varkauden kaupungin sosiaalisen median palvelut täydentävät muita työ- ja toimintamuotoja, eivätkä yleensä korvaa niitä. Aikaisempia käytäntöjä tai prosesseja ei usein voi tai kannata siirtää sellaisenaan verkkoon.

Sosiaalisen median kautta verkostoituminen mahdollistaa kaupungin henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämisen.

3. Varkauden kaupungin käyttötarkoituksia sosiaaliselle medialle

Seuranta ja tiedonhankinta

- Sosiaalisen median tavoitteellinen käyttö alkaa sisältöjen aktiivisesta seuraamisesta.
- Sosiaalista mediaa seuraamalla voi tavoittaa heikkoja signaaleja.
- Hyvä käytäntö on tilata omaan työhön liittyviä tietovirtoja RSS-syötteinä. (*)

Kuuleminen ja hankkeiden valmistelu

- Hankkeiden valmistelussa voidaan hyödyntää sosiaalista mediaa mm. järjestämällä kuulemiskierroksia tai tarjoamalla kommentointimahdollisuuksia.

Sidosryhmäsuhteet ja verkostoituminen

- Sosiaalisen median palvelut ovat hyviä välineitä sidosryhmäsuhteiden ylläpitoon ja kehittämiseen.
- Ammatillisten verkostojen rakentaminen ja ylläpito on luontevaa toimintaa sosiaalisessa mediassa.

Viestintä ja markkinointi

- Sosiaalisen median kanavat ovat hyviä työkaluja erilaisissa viestintäkampanjoissa.
- Vakavissa kriisitilanteissa sosiaalisen median kanavat voivat toimia muiden viestintäkanavien tukena.
- Toimiva profiili sosiaalisen median palvelussa voi tukea työnantajamielikuvan rakentamista ja helpottaa rekrytointia.
- Harkittu ja suunnitelmallinen toiminta sosiaalisessa mediassa tukee Varkauden kaupungin maineenhallintaa.

Edistää julkisen tiedon avointa jakamista

- Mahdollistetaan kunnallisista asioista keskustelu sosiaalisessa mediassa tarjoamalla tietoa helposti ja avoimesti. Kaupungin verkkopalvelu mahdollistaa linkitykset verkon foorumeille ja sosiaalisen median palveluihin.

(*)RSS-syöte on tapa, jolla sisällön tuottaja lähettää digitaalista aineistoa, esimerkiksi uutisia tai blogi-kirjoituksia tilaajille.

4. Verkkoidentiteetti ja roolit

Verkkoidentiteetin kolme tasoa

1. **Täysin organisaationsa edustaja:** Työntekijä toimii kaupungin/työyksikön yhteisöprofiiliin ylläpitäjänä.
2. **Hybridi, omistaa verkkoidentiteettinsä itse, mutta tuo julki työroolinsa:** Työntekijä esiintyy oman henkilökohtaisen profiilinsa kautta osallistuessaan työhönsä liittyvään keskusteluun ja toimintaan. Työ- ja yksityisroolien erottaminen voi olla toisinaan hankalaa.
3. **Täysin yksityinen henkilö:** Henkilö toimii samalla tavalla kuin missä tahansa muussa yksityisessä kanssakäymisessä.

Varkauden kaupungin verkkoidentiteettinä käytetään vain kohdan 1. täysin organisaationsa edustajaa.

Toiminnallisia rooleja sosiaalisessa mediassa

Rooleja sosiaalisessa mediassa voivat olla mm. läsnäolija, reagoiva ja proaktiivinen toimija tai informaation tarjoaja, neuvoja ja opastaja. Näissä rooleissa voi toimia niin organisaationedustajana kuin yksityishenkilönäkin.

- **Läsnäolija** seuraa keskustelua ja ajatustenvaihtoa.
- **Informaation tarjoaja tai neuvoja** ohjaa verkostossa tiedon lähteille, vastaa kysymyksiin ja osallistuu meneillään olevaan keskusteluun. Välttämättä tässä roolissa ei avata uusia keskusteluja.
- **Proaktiivinen toimija** on aktiivinen ja aloitteellinen osallistuja. Tässä roolissa verkosto kasvaa, on mahdollisuus avata keskusteluja sekä osallistua ja ohjata verkoston toimintaa.

Varkauden kaupungin perustamissa yhteisöprofiileissa toiminnallisena roolina käytetään proaktiivista toimijaa.

5. Varkauden kaupungin osallistumisen pelisäännöt

Työtehtävissä sosiaalista mediaa hyödynnetään aina suunnitelmallisesti. Kun arvioidaan kaupungin osallistumista sosiaaliseen mediaan, on tunnistettava hyödyt sekä kaupungin, sidosryhmien että kansalaisten näkökulmista. Sosiaalisen median tavoitteellinen käyttö alkaa sisältöjen seuraamisesta.

Varkauden kaupungin virallista asiointia ei hoideta sosiaalisessa mediassa.

Varkauden kaupunki sosiaalisessa mediassa

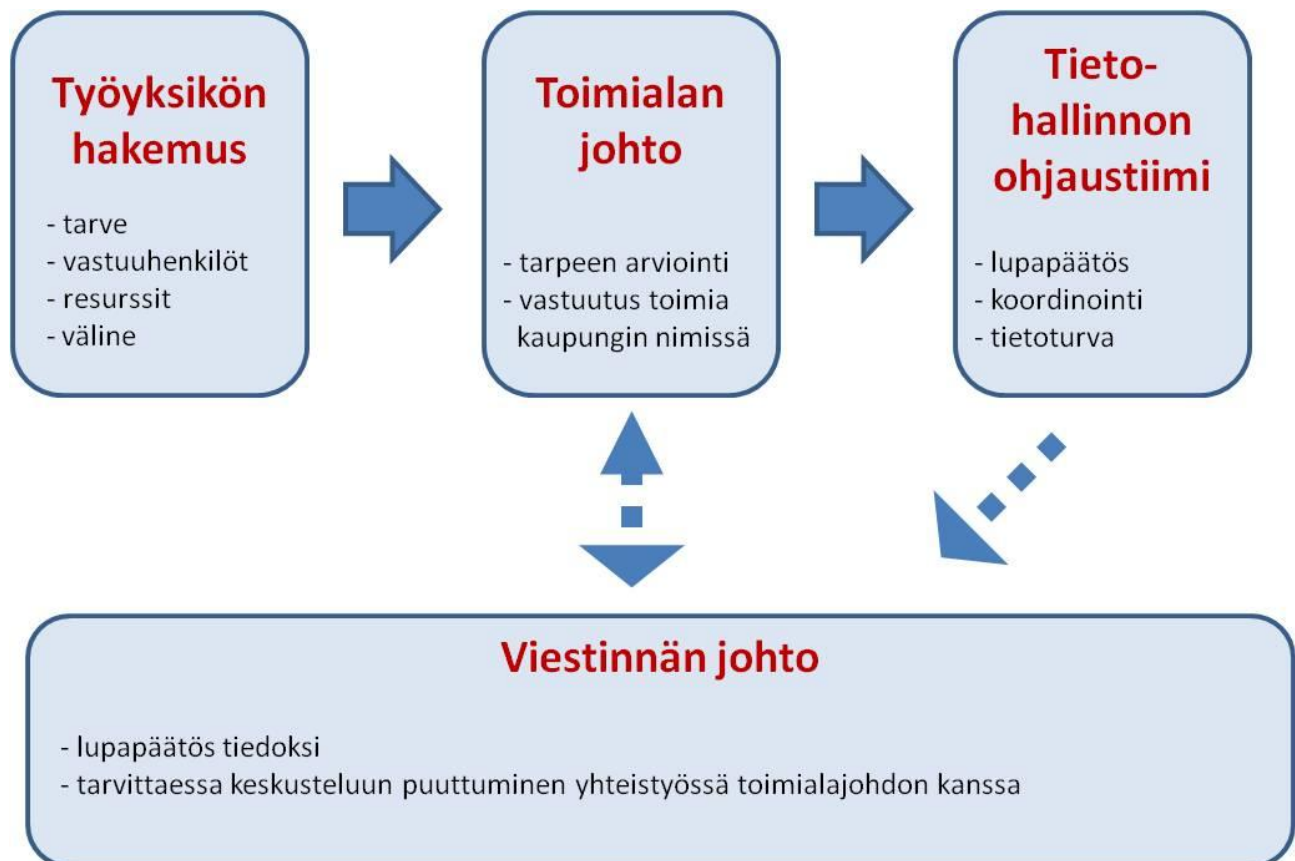
Sosiaalisen median yhteisöprofiililla tarkoitetaan useiden käyttäjien esimerkiksi organisaation nimissä ylläpitämää käyttäjätiliä, profiilia (muuan muassa markkinointiviestintää ja asiakaspalvelua

varten perustetut käyttäjätilit). Tilillä on useita ylläpitäjiä, jotka voivat esiintyä nimillä, nimimerkillä tai pelkästään profiilin nimissä.

Varkauden kaupungin nimissä yhteisöprofiilia perustettaessa määritellään, mitä tarkoitusta varten profiili perustetaan, mitä hyötyjä sen perustaminen tuo tullessaan ja kuka sitä ylläpitää.

Lupaprosessi on esitetty kuvassa 2.

Varkauden kaupungin nimissä olevan **yhteisöprofiilin perustamisesta päättää Varkauden kaupungin tietohallinnon ohjaustiimi**. Tietyille hankkeelle avattavan yhteisöprofiilin perustamisesta, päätetään yhteistyössä hanketta vetävän toimialan ja kaupungin tietohallinnon ohjaustiimin kanssa.



Kuva 2: Yhteisöprofiilin perustamisen lupaprosessi

Yhteisöprofiilin ylläpito on resursoitava riittävästi, koska käyttäjät odottavat nopeaa kommentointia ja profiilin ylläpitoa. **Yhteisöprofiilin ylläpitäjiksi nimetään aina useita työntekijöitä.**

Kun Varkauden kaupunki on organisaationa esillä, **harkitaan tapauskohtaisesti, miten läsnäolo ja työntekijöiden nimien esittäminen on tarkoituksen mukaisinta ja turvallisinta toteuttaa.**

Työntekijänä sosiaalisessa mediassa

Yksittäinen työntekijä toimii sosiaalisen median foorumeilla täysin organisaationsa edustajana ja nimissä. Työrooli käy ilmi, mutta ei ole verkkoidentiteetin hallitseva määre.

Jokainen voi perustaa yksilöprofiilin yksityishenkilönä. **Tällöin rekisteröitymisessä ei voi käyttää kaupungin sähköpostiosoitetta.** Näin on helpompi erottaa toiminta kaupungin edustajana tai yksityishenkilönä.

Työntekijällä on lainsäädäntöön perustuva velvollisuus lojaalisuuteen työnantajaa kohtaan työn ulkopuolellakin. Yhteisöpalveluissa tai keskustelupalstoilla esiintyminen ei saa vaarantaa tietojen luottamuksellisuutta, Varkauden kaupungin julkisuuskuvaa eikä turvallisuutta. Työntekijä voi tuoda asioista esille kaupungin virallisen ja julkisen kannan. **Luottamuksellista tietoa ei pidä käsitellä sosiaalisessa mediassa.**

Älä sano sosiaalisessa mediassa sellaista, mitä et sanoisi julkisella paikalla.

Profiilia perustaessa on tiedostettava palveluiden käyttöehdot. Esimerkiksi Facebookin käyttöehdot eivät salli kuin yhden henkilökohtaisen profiilin luomisen. Lisäksi käyttäjä rekisteröityessään luovuttaa laajasti oikeudet sinne ladattujen kuvien sekä muun tekijänoikeuden alaisen aineiston käyttöön ja jakeluun. Monet suosituista palveluista toimivat Suomen ulkopuolella, jolloin esimerkiksi yksityisyyden suojaan liittyvät asiat eivät toimi totutulla tavalla.

Suojele yksityisyyttäsi ja käytä harkintaa. Kaikessa osallistumisessa on hyvä tiedostaa netin luonne: kerran netissä julkaistua ei saa pois ja se on kenen tahansa löydettävissä. Jos julkaisu mietityttää, ota aikalisä ja mieti vielä uudelleen. Harkitse mitä kannatta julkaista ja mitä ei.

Seurataan keskustelua – reagoidaan harkiten

Vuorovaikutus ja keskustelu ovat sosiaalisen median keskeisiä elementtejä. Varkauden kaupungin nimissä keskusteluun puuttumisen kynnys pidetään korkealla. Samalla tavalla toimimme perinteisiin sanomalehtien mielipidekirjoituksiin vastaamisen kanssa. Toimialat arvioivat yhdessä kaupungin viestintäjohtajan kanssa, milloin keskusteluun aktiivisesti puuttuminen kaupungin tai sen työntekijän toimesta tuo asiaan lisäarvoa.

Varkauden kaupungin sosiaalisen median yhteisöprofiiliin palautteisiin voidaan reagoida tämän käyttäjätilin kautta.

Asioihin voidaan reagoida myös tuomalla tietoa julkisuuteen muita kanavia, esimerkiksi kaupungin verkkopalvelua käyttäen. Kun palaute on avoimesti saatavissa ja siihen voidaan linkittää, se on myös sosiaalisen median palveluiden ulottuvilla.

Verkossa keskustelu on usein kärjekästä ja polarisoitunutta. Keskustelu myös etenee nopeasti. Toimintamallit virheellisen tiedon oikaisemiseen eivät voi olla samat kuin esimerkiksi painetussa mediassa. Usein julkisestikin tapahtuva nettikeskustelu mielletään yksityiseksi, eikä viranomaisen osallistumista kaivata.

Tunnistetaan ja vältetään sudenkuopat

Sosiaalisen median toimintatavoilla ja organisaation osallistumisella on hyötyjen ja mahdollisuuksien lisäksi myös kääntöpuolensa. Kun riskit tunnistetaan ennakkoon, voidaan niiden toteutumista välttää.

Resursointi

Sosiaalinen media edellyttää aktiivista läsnäoloa. Aktiivinen läsnäolo vaatii jatkuvaa reagoitua ja osallistumista. Läsnäolosta vastaaville työntekijöille on osoitettava tähän työaika. On myös suunniteltava kuinka kauan esim. jossakin hankkeessa tai kampanjassa hyödynnetään aktiivisesti jotain tiettyä sosiaalisen median palvelua. Tämä pitää kertoa myös käyttäjille.

Roolit

Roolien ja vastuiden on oltava niin selkeitä, että kaupungin työntekijät tietävät miten ja missä edustavat omaa organisaatiotaan julkisesti netissä.

Hyvä hallintotapa

Hyvää hallintotapaa on noudatettava verkossakin. Harkitsevaisuus, riittävä koulutus, ohjeiden ajantasaisuus sekä esimiehen tuki ehkäisevät hyvän hallintotavan vastaisen menettelyn.

Yksityisyyden suoja

Tunnista avoimuuden rajat, vaali kanssaihminen yksityisyyden suojaa niin kuin omaasi. Osa käyttäjistä julkaisee tahattomasti omaa yksityisyyden suojaansa loukkaavaa tietoa verkossa. Kaupungin ylläpitämistä profiileista tällaiset viestit poistetaan viipymättä vastuuhenkilön toimesta. Sosiaalisen median palveluissa toimittaessa on ilmaistava, miten virallinen asiointi kaupungin kanssa tapahtuu.

Tietosuoja ja tietoturva

Muista, että sosiaalisessa mediassa tietoturvasi ja yksityisyyden suojasi on palvelun tarjoajan varassa. Tutustu huolella käyttöehtoihin. Muista, että identiteettisi on helppo varastaa sosiaalisessa mediassa. Mieti tarkkaan, mitä sisältöä voit julkaista. Internetillä on laaja näkyvyys ja pitkä muisti. Tiedosta, että sosiaalisen median palvelut tarjoavat uuden alustan tietoturvaongelmille.

6. Kymmenen ohjetta sosiaalisen median käyttäjälle

1. Varkauden kaupunki näkee sosiaalisen median tärkeänä ja kiinnostavana ilmiönä, mahdollisuutena, uusina toimintamalleina ja palveluina.
2. Jokainen voi perustaa yksilöprofiilin haluamaansa sosiaalisen median palveluun. Jos et osallistu sosiaalisen median palveluihin työroolissa, et voi käyttää rekisteröitymisessä kaupungin sähköpostiosoitetta.
3. Tee selväksi itsellesi ja muille, milloin puheenvuorosi on organisaation virallista viestintää ja milloin yksityisajattelua.
4. Jos kaupungin nimissä perustetaan yhteisöprofiili, määritellään mitä tarkoitusta varten profiili perustetaan, mitä hyötyjä sen perustaminen tuo tullessaan ja kuka sitä ylläpitää. Lisäksi ylläpitoon varataan riittävästi resursseja. Jos suunnittelet sosiaalisen median yhteisöprofiilin perustamista työtehtäviä varten, ota yhteys toimialasi johtoon.
5. Vaikka Varkauden kaupunki on läsnä jossakin sosiaalisen median palvelussa, virallinen asiointi edellyttää yhteydenottoa muulla tavoin.
6. Toimialat arvioivat yhdessä kaupungin viestintäjohtoon kanssa, milloin keskusteluun aktiivisesti puuttuminen kaupungin tai sen työntekijän toimesta tuo asiaan lisäarvoa. Varkauden kaupungin keskusteluun puuttumisen kynnys pidetään korkealla.
7. Kuuntele muita ennen kuin itse osallistut. Tunne netiketti ja kunnioita yhteisöjen toimintatapoja. Sisällön julkaisijana sinulla on oltava käyttöoikeus julkaisemaasi materiaaliin. Olet itse vastuussa omista sanomisistasi.
8. Nettiin kerran julkaistu säilyy siellä pysyvästi. Jos asian julkaiseminen arveluttaa, mieti vielä kerran. Älä sano netissä sellaista mitä et sanoisi julkisella paikalla. Harkitse ja kysy esimieheltäsi, kun et ole varma miten toimia. Tunnista avoimuuden rajat, vaali kanssaihminen yksityisyyden suojaa niin kuin omaasi.
9. Jos muutat alkuperäistä sanomaasi, ilmaise se. Jos olet tehnyt virheen, myönnä se heti.
10. Huolehdi tietoturvasta, tietosuojasta ja yksityisyydestäsi.

Lähteet:

Valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosaston ja Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) "Sosiaalisen median tietoturvaohje"

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20101222Sosiaa/Sosiaalinen_media.pdf

Oikeusministeriön Demokratia- ja kieliasioiden yksikön teettämä katsaus "Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle", jonka on toimittanut Tuija Aalto (4.6.2010):

<http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Tutkimusjakehitys/Sosiaalisenmedianmahdollisuudethallinnollepa>

Useiden eri organisaatioiden sosiaalisen median ohjeistukset.

Muut ohjeistukseen liittyvät Varkauden kaupungin linjaukset:

- Tietoturvapoliittikka
- Sähköisen viestinnän käyttöpolitiikka