



Paimion kaupungin ohjeistus sosiaalisen median käytön tehostamiseen

– Älä twiittaa kintaalla

Sisällys

Miksi meidänkin kannattaa olla somessa?	2
Visio.....	2
Sosiaalisen median käytön tavoitteet Paimion kaupungissa	3
Miten käytän sosiaalista media työssäni?	3
Sosiaalisen median välineet	4
Somen pelisäännöt Paimion kaupungin henkilöstölle ja luottamushenkilöille	7
Keneen voi olla yhteydessä someen liittyvissä asioissa?.....	9

Hyväksytty Khall 8.11.2017 §384

Arvoisa lukija,

Tässä dokumentissa on määritelty suuntaviivat Paimion kaupungin sosiaalisen median käytön tehostamiseksi. Sosiaalinen media on luonteeltaan avointa, ”reunaviivatonta” ja monisuuntaista. On hyvä, että informaation välittäminen helpottuu, mutta se voi myös tarkoittaa kriittisen palautteen lisääntymistä. Tämän dokumentin tarkoituksena on osaltaan auttaa myös henkilökuntaa ja luottamushenkilöitä toimimaan somessa fiksusti näissä tilanteissa - [Älä twiittaa kintaalla](#).

Miksi meidänkin kannattaa olla somessa?

Miljoonat suomalaiset käyttävät sosiaalista mediaa. Some (*social media*) on muodostunut kymmenessä vuodessa merkittäväksi ja kustannustehokkaaksi tavaksi viestiä ihmisten välillä. Samalla kun mainitaan, että iso osa viestinnän kohteista ei käytä somea, täytyy todeta, että vähintään yhtä suuri joukko ihmisiä tavoitetaan pelkästään somen työkalujen avulla.

Somen käyttö on kuitenkin järkevää ainoastaan silloin, jos me tuotamme kohderyhmiä kiinnostavaa ja ajankohtaista sisältöä. Oikein käytettynä tieto tavoittaa oikeat henkilöt lähes reaaliaikaisesti. Näin some lisää Paimiosta mielikuvaa tehokkaana ja modernina kaupunkina. Väärin käytettynä some toimii tehokkaasti myös imagon huonontajana.

Visio

- ***Paimion kaupunki näkyy ja on aktiivisesti läsnä sosiaalisessa mediassa. Sen kautta välittyvä kuva on positiivinen, parantaa kuntakuvaa ja tehostaa asukasviestintää sekä markkinointia.***
- ***Henkilöstöllä ja luottamushenkilöillä on helposti omaksuttavat välineet, tuki ja ohjeistus toimia aktiivisesti ja fiksusti somessa sekä työssä että vapaa-ajalla.***

Sosiaalisen median käytön tavoitteet Paimion kaupungissa

- Tavoitettavuus paranee
- Käyttäjät voivat välittää kunnan viestejä omille verkostoilleen – tieto leviää aiempaa nopeammin ja laajemmalle
- Viestintä somessa 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

Miten käytän sosiaalista media työssäni?

Paimion kaupunki haluaa kannustaa henkilöstöä ja luottamushenkilöitä osallistumaan aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun ja hyödyntämään sosiaalista mediaa omissa tehtävissään. Sosiaalisessa mediassa odotetaan jatkuvaa läsnäoloa, kommentointia ja profiilin ylläpitoa. Sisältöjä on päivitettävä riittävän usein, käytännössä useamman kerran viikossa. Siksi on tiedettävä seuraavat asiat:

- Ketkä tekevät sisällön?
- Riittävätkö resurssit palvelun hoitamiseen?
- Kuinka usein palvelua päivitetään?

Huonosti hoidettuna sosiaalisen median palvelun käyttö voi olla haitallista kuntakuvalle. Mikäli sosiaalisen median palvelua ei pystytä ylläpitämään aktiivisesti, se tulee mieluummin sulkea kuin ylläpitää puutteellisesti.

Sosiaalisen median välineet

Sosiaalisen median luonteeseen kuuluu nopea muutos. Uusia välineitä, järjestelmiä ja mahdollisuuksia tulee kuukausittain. Samoin vanhojen toimintatapojen mielekkyys voi muuttua nopeallakin tahdilla. Tällä hetkellä neljä yleisintä sosiaalisen median kanavaa ovat Twitter, Facebook, Instagram ja LinkedIn. Näillä kaikilla on erillinen, melko selkeästi erottuva kohderyhmänsä.

Facebook

Paimion kaupungilla on Facebook-profiili, jolla on noin 1 000 aktiivista seuraajaa/tykkääjää. Profiilia päivitetään viikoittain, välillä useammin, välillä harvemmin. Pääasiassa siellä kerrotaan tapahtumista ja muista ajankohtaisista, kuntalaisia koskevista asioista.

Facebook-profiilin päivityksiä on tehnyt 2-3 aktiivista henkilöä. Paimion kaupungilla on yli 40 sisällöntuottajaa, joita aktivoidaan uudestaan priorisoimaan kaupungin virallisen profiilin päivitykset. Tähän annetaan ohjeistusta ja koulutusta sen jälkeen, kun kaupunginhallitus on hyväksynyt tämän ohjeiston. Samalla käydään läpi muut Facebook-profiilit ja niiden jatkopäivitykset, mahdollinen yhdistäminen tai lopettaminen.

Twitter

Kunnanjohtajilla on Twitterissä usein näkyvä rooli profiloimassa kunnan toiminnan suuntaviivoja ja menestystä. Twitterissä linkitetään mm. tiedotteita, kerrotaan positiivisesta kehityksestä, uutisoidaan päätöksiä, uudistuksia jne.

Paimion kaupungin johtoryhmän jäsenet ovat avanneet omat Twitter-profiilit kesällä 2017. Ne linkitetään myös Paimion kaupungin verkkosivuille seurattaviksi, osaksi verkkosivustolle tulevaa sosiaalisen median ajankohtaisvirtaa.

Paimion kaupungilla on vuonna 2013 perustettu Twitter-tili, jota ei ole päivitetty neljään vuoteen. Twitter-tili suljetaan, koska sen hyödyntämisen ideaa on aiemmasta muutettu kaupunginjohtoa koskeväksi ja koska tiliä ei ole ylläpidetty.

Instagram

Alle 20-vuotiaat eivät enää aktiivisesti käytä/seuraa Facebookia, joten heidän tavoittamiseen sosiaalisen median kanavilla on mietittävä uusia keinoja.

Paimion kaupungin vapaa-aikapalveluilla on Instagramissa tili, jolla on noin 300 seuraajaa, sekä etsivän nuorisotyön tili, jolla on 60 seuraajaa. Harkittavana on Paimion kaupungin oma Instagram-tili.

LinkedIn

Käytetään pääasiassa verkostoitumiseen yritysten ja työntekijöiden välillä rekrytoinnin kanssa. Käyttäjät voivat ladata palveluun ansioluettelonsa, harrastuksensa ja kiinnostuksen kohteensa sekä saada suosituksia entisiltä esimiehiltä ja työkavereilta sekä suositella muita. Useilla kaupungeilla on jo olemassa LinkedIn-pääsivusto. Paimion kaupungin sivusto kannattaa suunnitella staattiseksi niin, että ylläpitotyö on mahdollisimman vähäistä.

Youtube

Paimio hyödyntää jo tälläkin hetkellä Youtube –videokirjastoa. Se soveltuu erityisen hyvin markkinoinnin alustaksi esimerkiksi rakennustonttien esittelyyn.

Paimion kaupungin käytössä olevat sosiaalisen median kanavat ja niiden kohderyhmät jatkossa

	Nuoriso, Alle 20 vuotiaat	Lapsiperheet, Työssäkäyvät	Media, Päätöksentekoviestintä	Työpaikkaa hakevat, yritykset, liiketoiminta
 Facebook	<i>Uutisten ja tapahtumien seuranta, Palaute</i>	<i>Uutisten ja tapahtumien seuranta, Palaute</i>	<i>Uutisten ja tapahtumien seuranta, Palaute</i>	<i>Uutisten ja tapahtumien seuranta, Palaute</i>
 Instagram	<i>Nuorisotyöntekijöiden ja koulujen viestintä. Kuvien jakelualusta.</i>			
 Twitter			<i>Kaupunginjohtajan ja johtoryhmän positiiviset tiedotukset. Päätösten tiedottaminen</i>	
 LinkedIn				<i>Onnistuneet yritystarinat, Sijoittumismahdollisuudet, Rekrytointi</i>
 Youtube			<i>Mainosvideot, (Päätöksenteko)</i>	<i>Mainosvideot, (Päätöksenteko)</i>

Somen pelisäännöt Paimion kaupungin henkilöstölle ja luottamushenkilöille

1. Uuden palvelun avaaminen. Olemassa olevien palveluiden tarkempi määrittely.

- Sosiaalisen median palvelun avaaminen ei ole yksittäisen työntekijän päätös, vaan avaamisesta päättää Paimion kaupungin osalta ao. toimialajohtaja. Samalla tulee miettiä vastaus seuraaviin kysymyksiin:
 - Miksi palvelu on käytössä/otetaan käyttöön?
 - Mitä sisältöä sinne laitetaan?
 - Mitkä ovat palvelun kohderyhmät ja mitä sosiaalisen median palveluita sen johdosta käytetään (ks. Kohderyhmätaulukko)?
 - Kuinka sosiaalisen median käytöstä tiedotetaan, kuinka sitä markkinoidaan?
 - Miten toiminnan tuloksellisuutta arvioidaan?
- Avaamisesta ilmoitetaan tietohallinnolle. Kaupungin tietohallinnolle annetaan tietoturvan vuoksi käyttöoikeudet kaikkiin Paimion kaupungin sosiaalisen median tileihin.

2. ”Äänensävy” ja viestinnän sisältö. Verkossa sanojaan tai kuviaan ei saa otettua takaisin. Pidä mielessä seuraavat perussäännöt:

- Vaikka esiintyisit yksityishenkilönä, sinut voidaan nimesi perusteella yhdistää työnantajaasi – vaikka et sitä haluaisikaan.
- Jos julkaiset omassa henkilökohtaisessa some-profiilissasi työpaikan/työnantajan tiedot, edustat työnantajaasi myös vapaa-ajalla.
- Henkilökohtaiset päivitykset kuuluvat vapaa-aikaan.
- Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajan sosiaalisen median käyttöön, mutta työsopimuslain lojaliteettivelvollisuus (3:1 §) on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana ja yksityisroolissa.
- Vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon piiriin kuuluvia asioita ei tule laittaa verkkoon, vapaa-aikanakaan. Yksityisyyden

suojaa on kunnioitettava ja on toimittava niin, ettei kunnan tietoturvasuorituksia rikota.

3. *Viran puolesta somessa*

- Varaa aikaa tehtävän hoitamiseen. Ytimekäs ja innostava teksti vaatii aikaa.
- Vastaa kysymyksiin mahdollisimman nopeasti.
- Osallistu ja ole aktiivinen: jos et itse tee päivityksiä, lähetä vinkkejä heille, jotka päivityksiä tekevät. Some on yhteisöllinen media, kaikkien apua tarvitaan.
- Paimion postauksista saa tykätä
- Viesti selkeästi: unohda kapulakieli
- Seuraa keskustelua, että tiedät mistä puhutaan ja mistä myös meidän pitäisi puhua

4. *Viestintä median kanssa*

- Median kysymyksiin vastaa ao. vastuhenkilö, toimialajohtaja tai kaupunginjohtaja

5. *Mediaan ja negatiiviseen palautteeseen suhtautuminen*

- Negatiiviseen palautteeseen liittyen ja ongelmatilanteissa käänny tarvittaessa toimialajohtajan puoleen.
- Älä provosoi tai provosoidu.

6. *Tietoturva*

- Yksityiskäyttöön avattavassa profiilissa ei pidä tietoturvasyistä käyttää kaupungin, vaan yksityistä sähköpostiosoitetta.
- Sosiaalisen median palveluissa ei pidä käyttää samoja salasanoja kuin kaupungin sisäverkon järjestelmissä.
- Työtehtävissä vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon piiriin kuuluvia asioita ei tule laittaa verkkoon. Yksityisyyden suojaa on kunnioitettava ja on toimittava niin, ettei tietoturvasuorituksia tai yksityisyyden suojaa rikota. Tietoturvaohjeita täydennetään kaupungin yleisessä tietoturvaohjeistuksessa.

7. *Kriisitilanteet*

- Kriisitilanteissa viestinnästä vastaa kaupunginjohtaja

8. Luottamushenkilönä somessa

- Luottamushenkilönä olet merkittävä kuntakuvan luoja, yhteiskunnallinen vaikuttaja, jonka toiminta kiinnostaa. Kannanotoillasi on siten yleistä merkitystä. Tämä erityisasema on hyvä muistaa myös sosiaalisen median keskusteluissa
- Kuntalain tavoitteena on vahvistaa kansalaisten luottamusta kunnallishallintoon. Siksi kuntalaissa (69 §) on yleinen säännös luottamushenkilön luottamustehtävässään. Sen mukaan luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.
- Suojele omaa ja muiden yksityisyyttä. Kerran nettiin julkaistu asia on siellä aina, ja sen voi kuka tahansa löytää sieltä milloin tahansa.
- Luottamushenkilöllä voi olla omia ja muista poikkeavia mielipiteitä, mutta faktat ovat yhteisiä.
- Älä provosoi tai provosoidu.

Keneen voi olla yhteydessä someen liittyvissä asioissa?

- Jos sinulla on kysymyksiä somen käytöstä tai sen pelisäännöistä ole ensin yhteydessä lähiesimieheesi.
- Tietoteknisissä asioissa voit kysyä lisätietoa tietohallinnolta.
- Tietosuojaa koskevissa asioissa voit olla yhteydessä tietosuojavastaavaan (tietohallintopäällikkö).
- Paimion kaupungissa viestinnästä vastaa viimekädessä kaupunginjohtaja.