



Siikalatvan kunnan sosiaalisen median ohje



Siikalatva
Suomen keskipisteessä

SISÄLTÖ

Siikalatvan kunta sosiaalisessa mediassa	2
Turvallisuus	2
Vastuullisuus.....	3
Erilaiset roolit sosiaalisessa mediassa.....	4
Somessa kunnan nimissä	4
Somessa kunnan työntekijänä.....	5
Asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa.....	5
Siikalatvan kunnan luottamushenkilönä somessa.....	5
Sosiaalisen median kanavat	6
Sosiaalisen median kanavat ja tilit	6
Somekäyttötymisen ABC.....	7

Siikalatvan kunta sosiaalisessa mediassa

Siikalatvan kunnan someviestintä tukee kunnan viestintäsuunnitelmaa ja kuntastrategiaa. Kunnan someviestinnän tavoitteena on vahvistaa tiedonkulkua ja vuoropuhelua sekä edistää kuntalaisten osallisuutta ja sitoutumista. Sosiaalinen media tarjoaa kunnalle mahdollisuuden jakaa ajankohtaista tietoa tehokkaasti.

Somessa olemme lähellä kuntalaisia ja muita tärkeitä sidosryhmiä, ja voimme pysyä ajan tasalla alueellamme tapahtuvista asioista ja keskustelunaiheista. Tavoitteenamme on jakaa tietoa, osallistaa ja sitouttaa sekä tehdä Siikalatvan kunnasta entistä tunnetumpi. Yhdessä voimme luoda positiivista kuntamielikuvaa ja tuoda esiin kunnan monipuolisia palveluita – jokainen jako ja tykkäys vie meitä lähemmäs tätä tavoitetta.

Turvallisuus

Sosiaalinen media tarjoaa lukemattomia mahdollisuuksia, mutta samalla on tärkeää olla tietoinen tietoturvan ja yksityisyyden suojan merkityksestä. Mieti tarkkaan, mitä julkaiset ja missä. Siikalatvan kunnan somekanavat ovat kunnalle arvokkaita, ja niiden turvallisuus on kaikkien meidän vastuullamme. Käytetään aina virallisia kanavia ja pidetään huolta, että somekanavien tiedot (käyttäjätunnukset, salas sanat / tilien hallinta) ovat varmasti kunnalla hallinnassa myös henkilöstövaihdosten tai hankkeiden päättyessä. Kanavien sisäänkirjautumisissa suositellaan kaksivaiheista tunnistautumista.



Sosiaalisessa mediassa data leviää niin hyvässä kuin pahassa. Turvallisesti toimien pidät huolta yhteisestä tietoturvasta. Jätä epämääräiset linkit klikkaamatta. Älä kirjaudu työtunnuksilla tai työroolissa kanaviin, jotka eivät ole virallisesti kunnan käytössä.

Vastuullisuus

Kuntaviestintää sitovat lait ja linjaukset ohjaavat kunnan someviestintää. Kunta ei julkaise sosiaalisessa mediassa mitään, mikä ei ole julkaistavissa yleisessä tietoverkossa. Kunnan viestinnässä ensisijaisena alustana ovat aina kunnan viralliset tiedotuskanavat, joita someviestintä tukee.

Sosiaalisessa mediassa tietojen jakamisessa tulee toimia vastuullisesti. Tekijänoikeudet ja yksityisyyden suoja tulee huomioida. Esimerkiksi alaikäisistä tai muuten haavoittuvassa asemassa olevista henkilöistä tunnistettavien kasvokuvien jakaminen julkisella sosiaalisen median kanavalla ei ole suositeltavaa. Alaikäisten yksityisyyttä tulee kunnioittaa valitsemalla kuvakulmat, asettelu tai kuvien rajaus niin, etteivät henkilön kasvot ole tunnistettavasti näkyvillä. On hyvä muistaa, että sosiaaliseen mediaan julkisille tileille ladattavat kuvat ovat palvelun omistavan yhtiön käytettävissä melko vapaasti. Esimerkiksi Facebookin omistaa yhdysvaltalainen teknologiajätti Meta, jonka käyttöehdoissa kerrotaan avoimesti, kuinka julkisten tilien sisältöjä voidaan hyödyntää: <https://www.facebook.com/legal/terms>

Aikuisista otetuista, suorista kasvokuvista on syytä pyytää aina lupa kuvan julkaisuun sekä tarkentaa, missä kanavissa kuvia saatetaan käyttää. Suurissa yleisötapahtumissa otetuista yleiskuvista ei ole tarpeen kysyä lupaa jokaiselta erikseen, mutta jos tilaisuuden luonne sallii, voi ennen kuvaamista yleisesti kertoa kuvaavansa ja pyytää yleisöä ilmoittamaan, jos joku ei halua näkyä kuvissa.

Mahdollisista kuntamarkkinointiin liittyvistä kampanjoista keskustellaan ja sovitaan tapauskohtaisesti erikseen.

Lisätietoja Kuntaliiton sivuilta: <https://www.kuntaliitto.fi/laki/viestinta-ja-markkinointi/useinkysyttya-kuntien-viestinnasta>

Sosiaalisen median kanavavalintoihin liittyy niin ikään vastuullisuuskysymyksiä. Siikalatvan kunta välttää kanavia, joissa on epäselvyyksiä tietoturvan tai vastuullisuuskysymysten kanssa. Vastuullista on myös käyttää vain sellaista määrää eri kanavia, joiden ylläpitämiseen kunnan viestinnän resurssit riittävät.

Erilaiset roolit sosiaalisessa mediassa

Viestintä on tiimityötä, ja kunnan viestinnässä jokaisella on oma tärkeä roolinsa. Kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja asettaa suuntaviivat, mutta jokaisen työntekijän panos on arvokas. Kunnan someviestintää tekee kunnan viestintätiimi yhdessä johtoryhmän kanssa.

Jos työtehtäviisi kuuluu viestintää tai somesisältöjen tuottamista, pyydä rohkeasti lisäperehdytystä tarvittaessa – yhdessä teemme viestinnästämme vieläkin vaikuttavampaa.

Somessa kunnan nimissä

Kunta pyrkii olemaan avoin, luotettava ja helposti lähestyttävä. Vaikka viestintämme on virallista, haluamme somessa välittää inhimillistä ja lämminhenkistä kuvaa Siikalatvasta. Muistetaan ottaa somessakin huomioon saavutettavuusvaatimukset ja varmistetaan, että kaikki voivat nauttia sisällöstämme.



Saavutettavuutta voi parantaa käyttämällä selkeää kieltä ja lisäämällä kuviin alt-tekstit. Jos laitat kuvien päälle tekstiä, huolehdi riittävästä kontrastista ja lisää teksti myös tekstikenttään. Ruudunlukuohjelma ei tunnista kuvien päälle kiinnitettyjä tekstejä.

Vinkkejä saavutettavaan someen: <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/saavutettavuus-sosiaalisessa-mediassa>

Loanheitto kuntaa tai sen henkilöstöä kohtaan ei kuulu someen. Mahdolliset erimielisyydet ja näkemuserot voidaan ratkaista rakentavasti kasvokkain tai esimerkiksi sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Tämä auttaa säilyttämään hyvän yhteistyöhengen ja varmistaa, että kunnan toiminnasta syntyy positiivinen kuva myös somessa. Tärkeää on muistaa sekin, että aikuiset toimivat esimerkkinä lapsille ja nuorille myös somessa.

Somessa kunnan työntekijänä

Kunnan työntekijänä olet tärkeä osa viestintäämme. Jokainen myönteinen julkaisu, kommentti tai jako on askel kohti vahvempaa kuntamielikuvaa. Jos haluat jakaa omaa työtäsi tai olla somelähettiläänä, ota yhteyttä kunnan viestintään – yhdessä voimme kertoa upeita tarinoita kuntamme arjesta.

Asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa

Vaikka emme tarjoa asiakaspalvelua somessa virka-ajan ulkopuolella, olemme aina työajalla valmiita ohjaamaan kuntalaisia oikeiden kanavien äärelle. Muistathan, että omien somekanaviesi kautta sinun ei tarvitse hoitaa asiakaspalvelua, ja erityisesti työajan ulkopuolella kannattaa keskittyä omaan hyvinvointiin.

Siikalatvan kunnan käytössä on seuraavia asiakaspalvelukanavia paikan päällä asioinnin lisäksi:

[Palvelupyyntö](#)

[Kunnan palautekanava](#)

[Henkilökunnan yhteystiedot](#)

[Kuntalaisaloite](#)

[Ilmoituskanava](#)

Siikalatvan kunnan luottamushenkilönä somessa

Luottamushenkilöt edustavat somessa itseään, poliittista ryhmäänsä sekä Siikalatvan kuntaa. He ovat keskeinen osa kunnan mainetta, ja heidän aktiivisuutensa sosiaalisessa mediassa voi merkittävästi vahvistaa Siikalatvan myönteistä kuntakuvaa. Sosiaalinen media tarjoaa luottamushenkilöille erinomaisen mahdollisuuden parantaa ja lisätä vuorovaikutusta kuntalaisten kanssa, ja osallistua rakentavaan keskusteluun.

On tärkeää huomioida, että luottamushenkilöillä on vaitiolovelvollisuus salassa pidettävistä asioista ja suljettujen kokousten keskusteluista. Keskeneräisten asioiden osalta tiedon jakamiseen somessa pätevät samat säännöt kuin muuhunkin valmisteluvaiheessa olevan tiedon jakamiseen. Tiedon jakamisen mahdollisuus kannattaa aina varmistaa asiaa valmistelevalta virkamieheltä. Näin varmistetaan, että kunnan sosiaalisen median viestintä on aina vastuullista ja turvallista.

Sosiaalisen median kanavat

Kehitämme jatkuvasti someviestintäämme, ja jos sinulla on idea uudesta somekanavasta tai tilistä, älä epäröi ottaa yhteyttä viestintäkoordinaattoriin. Tärkeää on, että mahdolliset uudet kanavat tukevat viestintämme tavoitteita ja palvelevat oikeita kohderyhmiä. Älä perusta uutta kanavaa omin päin, vaan juttele asiasta ensin kunnan viestinnän kanssa - voi hyvinkin olla, että tavoittelemasi kohderyhmä seuraa jo valmiiksi jotain kunnan olemassa olevaa somekanavaa. Tällöin viestinnän muotoilu tepsii paremmin kuin kokonaan uuden kanavan perustaminen.

Sosiaalisen median kanavat ja tilit

Siikalatvan kunnan sosiaalisen median tilit on listattu kunnan verkkosivuilla:

<https://siikalatva.fi/siikalatva-somessa>

Ennen uuden kanavan tai tilin perustamista tee nämä:

1. **Määrittele kohderyhmä:** Kenelle kanava on suunnattu? Ketä haluamme tavoittaa?
2. **Aseta tavoitteet:** Mikä on kanavan tai tilin pääasiallinen tarkoitus? Miten se tukee kunnan viestintää ja strategiaa?
3. **Tarkista resurssit:** Onko meillä riittävästi osaamista, aikaa ja resursseja uuden kanavan ylläpitoon?
4. **Huomioi tietosuoja:** Onko kanava tietosuojan näkökulmasta turvallinen ja sopiva julkishallinnon käyttöön?
5. **Hae hyväksyntä:** Esittele idea ja suunnitelma viestintäkoordinaattorille. Pohtikaa yhdessä edellä mainittuja seikkoja ja parhaita ratkaisuja kohderyhmän tavoittamiseksi. Viestintäkoordinaattori voi viedä ehdotuksen johtoryhmään, joka linjaa uusista somekanavista.
6. **Luo sisältösuunnitelma:** Suunnittele etukäteen, millaista sisältöä kanavalle tuotetaan, milloin ja kuinka usein. Varmista, että sisältö tukee kunnan brändiä.
7. **Määritä vastuut:** Kuka hallinnoi tiliä? Ketkä tuottavat sisältöä? Kuka vastaa analytiikan seurannasta ja keskusteluiden moderoinnista?
8. **Perusta tili virallisilla tiedoilla:** Käytä kunnan virallista sähköpostiosoitetta ja varmista, että yllättävissäkin tilanteissa tilin hallinta säilyy kunnalla. Tämän voi varmistaa lisäämällä esimerkiksi viestintäkoordinaattorin yhdeksi tilin ylläpitäjäksi. HUOM. Älä perusta henkilökohtaisia tilejä työpaikan virallisilla sähköposteilla tai kirjaudu henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettuihin palveluihin työnantajan tunnuksilla. Älä käytä samoja salasanoja.

Kanavan ylläpito ja kehittäminen:

1. **Postaa säännöllisesti:** algoritmi hylkii harvoin julkaisevia. Säännöllisyys sitouttaa seuraajia.
2. **Seuraa trendejä:** somessa sekä trendaavat että oikean kokoiset sisällöt saavat paremmin näkyvyyttä. Muista tunnisteet, vähintään #siikalatva #suomenkeskipisteessä

3. **Seuraa analytiikkaa:** Tarkista säännöllisesti, miten kanava tai tili saavuttaa tavoitteensa ja millaista palautetta saadaan.
4. **Päivitä suunnitelma tarvittaessa:** Jos kohderyhmä tai tavoitteet muuttuvat, päivitä sisältösuunnitelma ja jatka aktiivista kehittämistä.
5. **Raportoi ja keskustele:** Kerro säännöllisesti viestintätiimille kanavan toiminnasta ja kehitystarpeista.

Somekäyttäytymisen ABC

Sosiaalinen media on hieno mahdollisuus rakentaa yhteisöä, jakaa tietoa ja olla vuorovaikutuksessa. Käytetään somea positiivisesti ja kunnioittavasti. Pidetään mielessä, että sekä kunnan henkilöstö että luottamushenkilöt edustavat Siikalatvan kuntaa – toimitaan avoimesti, totuudenmukaisesti ja hyvää yhteistyötä edistäen. Jos joskus kohtaat haasteita somessa, tuki ja apu ovat aina lähellä.

Haastavat tilanteet somessa – tee näin:

1. Jos huomaat virheellisen tiedon tai väärinkäsityksen:

- Arvioi tilanne: Onko kyseessä merkittävä virheellinen tieto, joka vaatii oikaisua?
- Pysy rauhallisena: Vastaa asiallisesti ja ystävällisesti, välttämättä provosoitumista.
- Korjaa virhe: Esitä faktat ja ohjaa tarvittaessa luotettavan tiedon lähteille, kuten kunnan verkkosivuille.
- Ilmoita viestinnälle ja/tai esihenkilölle: Kerro viestintäkoordinaattorille tilanteesta, jotta asiaa voidaan seurata ja tarvittaessa reagoida laajemmin.
- Vältä inttämistä: Jos keskustelu jatkuu kärjistyneenä, lopeta vastaaminen ja ilmoita esihenkilöllesi.

2. Jos joudut somekohun keskelle:

- Pysäytä kommentointi omalta osaltasi: Älä vastaa tai reagoi heti. Ota aikalisä.
- Ota yhteyttä esihenkilöön ja viestintään: Kerro tilanteesta ja kysy neuvoa seuraaviin askeleisiin.
- Älä pahenna tilannetta: Vältä osallistumasta keskusteluun, joka voi lisätä kohua.
- Keskity hyvinvointiisi: Jos tilanne jää painamaan mieltäsi, keskustele siitä esihenkilön tai kollegan kanssa.

3. Jos kohtaat epäasiallista käytöstä tai häirintää:

- Lopeta keskustelu heti: Älä jatka keskustelua tai vastaa provokaatioihin.
- Tee ilmoitus: Ilmoita esihenkilölle tai viestintäkoordinaattorille epäasiallisesta käytöksestä.
- Tarkista toimenpiteet: Tarvittaessa tuki ja jatkotoimenpiteet selvitetään yhdessä viestinnän ja esihenkilön kanssa.

Ohje laadittu 14.8.2024