

Ohjeita sosiaalisen median käyttöön

Viestinnän kanavat ovat monipuolistuneet ja yhä merkittävämpi osa viestinnästä käydään sosiaalisessa mediassa. Suhtaudumme positiivisesti sen tuomiin mahdollisuuksiin ja mukanaolomme on aktiivista. Somen käyttö voi liittyä esim. tapahtumamarkkinointiin, kuntalaisten informointiin ja asiakaspalautteen keräämiseen.

Sosiaalinen media on vuorovaikutteinen työväline, johon asiakkaatkin voivat osallistua. Sen avulla pystymme tavoittamaan yhä suurempia asiakasmääriä ja yleisöä, jotka muuten jäisivät saavuttamatta. Some vaatii läsnäoloa, vastauksia kysymyksiin ja reagointia kommentteihin tuoden samalla vaatimuksia henkilöstön asiakaspalvelutaitoihin. Toimintatavat vaativat jatkuvaa arviointia ja muutosvalmiutta.

Sosiaalisen median sovelluksia voimme käyttää myös työvälineinä (kuten Messenger, WhatsApp, Yammer blogit, YouTube). Monet ammattiverkostot käyttävät sosiaalista mediaa työvälineenä, eli perustetaan esim. Yammeriin työryhmän työtila.

Kaupungin edustajana sosiaalisessa mediassa

Sosiaalisen median käytölle pitää olla selvät tavoitteet. Pääasiallisesti käytämme ”virkaprofiileja”, joita hallinnoi useampi henkilö. Yhteisenä profiilinamme on ”Naantali.”

Kaupungin virkaprofiilit voivat olla joko

- pysyväluonteisia (toimialan, vastuu- tai palvelualueen, yksikön, työryhmän jne. virkaprofiili) tai
- määräaikaista (tapahtuma tai hanke).

Kaupungin nimissä on tällä hetkellä Facebook- ja Instagram- ja Pinterest-sivut, joiden sisällön ylläpitäjät ovat määriteltä. Käyttöön voidaan luoda myös muita sivuja, mikäli niille on selkeät perusteet (esim. erityinen kohderyhmä).

Uuteen some-tiliin vaaditaan kirjallinen suunnitelma, joka käsitellään yhdessä kaupungin viestinnästä vastaavien kanssa.

Suunnitelmassa pitää käydä ilmi seuraavat seikat:

- Miksi tili perustetaan?
- Mikä on kohderyhmä?
- Kuka ylläpitää ja miten?

Sivustoja ei kannata perustaa, jos profiilin päivittämiseen ei ole aikaa. Päivityksissä kannattaa hyödyntää myös muita viestintäkanavia, kuten jo olemassa olevat verkkosivujen tiedotteita ja uutisia. Mikäli profiilisi jostain syystä täytyy lopettaa, ilmoita siitä tarpeeksi ajoissa ja ohjaa käyttäjät korvaavan palveluun.

Jos haluat käyttää sosiaalista mediaa työssäsi, ota yhteyttä viestintään, joka auttaa myös asiaan liittyvissä kysymyksissä.

Yksityishenkilönä sosiaalisessa mediassa

Muista viestiessäsi seuraavat asiat:

- Käytä aina harkintaa ja varovaisuutta päivityksissäsi
- Henkilökohtaiset profiilit päivitetään vapaa-ajalla!
- Mikäli asiantuntijana (kaupungin työntekijänä/viranhaltijana) otat kantaa omaa alaasi koskeviin kysymyksiin ja keskusteluihin, tulee sinun muistaa pitää ne kunnan yleisten linjausten ja strategian mukaisia.
- Työaikana et voi osallistua aktiivisesti someen yksityishenkilönä
- Kaupungin sähköpostiosoitetta saa käyttää rekisteröitymiseen vain työsi puolesta.
- Some keskusteluihin osallistumista tulisi tarkoin harkita, kun on kyse omasta työstäsi tai työnantajaasi liittyvistä asioista.
- Mieti päivityksiä tehdessäsi, voidaanko kuvia ja tekstejä tulkita kaupungin työntekijän/viranhaltijan asemalle sopimattomaksi.

Virastojen johtajat vastaavat omien toimialojensa viestinnästä. Jos havaitset sosiaalisessa mediassa ns. perätöntä viestintää, joka koskee työnantajaa, on niistä hyvä kertoa esimiehelle. Asiallisesti tiedottamalla voimme osaltamme katkaista perättömiltä huhuilta siivet ja tarjota ajantasaista ja luotettavaa tietoa.

Muista salassapitovelvollisuus

Muista, että salassapitovelvollisuus sitoo myös vapaa-aikana. Vaikka sananvapaus on olemassa, pidä mielessä työntekijän lojaliteettivelvollisuus työnantajaa kohtaan myös työn ulkopuolella. Sosiaalisessa mediassa esiintymien ei saa vaarantaa tietojen luottamuksellisuutta ja kaupungin julkisuuskuva.