

Sosiaalisen median ohje
Kauhajoen kaupungin työntekijöille

2021

Sisältö

1. Sosiaalinen media lyhyesti

2. Kauhajoen kaupunki sosiaalisessa mediassa

- Kanavakohtaiset periaatteet

 - Facebook

 - Instagram

 - YouTube

 - Kauhajoen kaupungin blogi

- Sisällöntuotanto kaupungin somekanaviin

- Asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa

3. Sosiaalinen media osana työtäsi

- Sosiaalisen median suunnitelma

- Seuraavia kysymyksiä on hyvä pohtia ennen sometilin avaamista

- Seuranta ja mittaaminen

- Maksullinen markkinointi

4. Kauhajoen kaupungin työntekijänä sosiaalisessa mediassa

- Ammattilaisena sosiaalisessa mediassa

- Lojaliteettivelvollisuus pätee myös sosiaalisessa mediassa

- Tietoturva ja -suoja

- Kuvat ja videot sekä tekijänoikeudet

Sosiaalisen median ohje kertoo Kauhajoen kaupungin toimintaperiaatteet sosiaalisen median käytössä ja opastaa työntekijöitä toimimaan sosiaalisessa mediassa työ- ja vapaa-aikanaan. Ohje koskee Kauhajoen kaupungin työntekijöitä.

Sosiaalisen median tyypillisiä piirteitä:

- avoimuus
- osallistuminen
- keskustelu
- käyttäjien tuottama sisältö
- yhteisöjen tuottama sisältö
- verkottuminen

Kaikki Kauhajoen kaupungin viestintäkanavat luovat mielikuvaa Kauhajoen kaupungista ja laajemminkin Kauhajoesta.

Kuntalaisten mielissä

Kauhajoen kaupunki = Kauhajoki

1. Sosiaalinen media lyhyesti

Sosiaalinen media (some) on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä sekä luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita.

Sosiaalisen median tyypillisiä piirteitä ovat avoimuus, osallistuminen, keskustelu, käyttäjien tuottama sisältö, yhteisöjen muodostuminen ja verkottuminen.

Sosiaaliseen mediaan luodaan sisältöjä matalalla kynnyksellä, ja sisältö leviää sosiaalisen median palveluissa nopeasti.

Sosiaalisen median palveluita ovat mm. blogit, Facebook, Instagram, keskustelupalstat, LinkedIn, Skype, Snapchat, WhatsApp, Wikipedia sekä muut wiki-projektit ja YouTube.

2. Kauhajoen kaupunki sosiaalisessa mediassa

Kauhajoen kaupungin viestintätiimin ylläpitämiä kaupunkitason sosiaalisen median kanavia ovat:

Facebook: www.facebook.com/Kauhajoenkaupunki

Instagram: www.instagram.com/kauhajoenkaupunki

Youtube: www.youtube.com/channel/UCha2nZBog8i-MiQPB7bt3ovw

Kauhajoen kaupungin blogi: www.kauhajoki.fi

Lisäksi kaupungin eri toimialoilla ja yksiköillä on käytössä omia tilejä sekä muita somekanavia, esim. nuorisopalveluilla Snapchat.

Jos perustat uuden tilin, ota yhteyttä kaupungin viestintätiimiin lähettääksesi asian tiedoksi.

Tarkista myös tietosuojaohjeet kohdasta 4: Tietoturva ja -suoja

Kanavakohtaiset periaatteet

Sosiaalisessa mediassa käytetään aihetunnisteita, avainsanoja, hashtageja (risuaita). Niiden ideana on koota saman aiheen sisältöä yhden tunnisteiden alle. Aihetunniste toimii myös hakusanana.

Facebook, Instagram, Twitter ja LinkedIn tukevat aihetunnisteiden käyttöä, mutta eniten aihetunnisteita käytetään Twitterissä ja Instagramissa.

Facebook

Facebookia käytetään erityisesti yhteydenpitoon. Facebookissa on myös mahdollista liittyä erilaisiin yhteisöihin ja saada tietoa tulevista tapahtumista.

Facebook on seuratuin kaupungin somekanava. Kauhajoen kaupungin Facebook-sivustolla on 2210 seuraajaa (1/2021). Suurin käyttäjäryhmä on 35–44-vuotiaat (26 %), 25–54-vuotiaita on yhteensä 65 % seuraajista. Vuonna 2020 kaupungin Facebook-tilillä oli 845 postausta.

Facebook on ”koko kansan” kanava, jossa julkaistaan monipuolisesti tiedotustyyppistä asiaa ja markkinoidaan kaupungin järjestämiä tapahtumia, esim. videoita hyödyntäen. Käytämme kiinnitettyjä nostoja vain erittäin merkittävissä asioissa, esim. kriisiviestinnässä.

Sosiaalisessa mediassa käytetään **aihetunnisteita, avainsanoja, hashtageja (risuaita)**. Niiden ideana on koota saman aiheen sisältöä yhden tunnisteiden alle.

Instagram

Instagram on kuvien ja videoiden jakopalvelu ja sosiaalinen verkosto. Instagramissa voidaan jakaa kuvia ja videoita sekä kommentoida ja tykätä toisten jakamista sisällöstä.

Kauhajoen kaupungin Instagram-tilillä on 717 seuraajaa (5/2021). Suurin osa seuraajista on ikäryhmässä 35–44-vuotiaat, seuraavaksi suurin ryhmä on 25–34-vuotiaat. Vuonna 2020 kaupungin Instagram-tilillä julkaistiin 52 kuvaa tai videota. Kaupungin Instagram-tili avattiin heinäkuussa 2020.

Instagramilla saavutamme erityisesti nuoria aikuisia, joten pidämme tämän pääkohderyhmän mielessämme julkai-

suja suunnitellessa. Instagram on visuaalinen sovellus, mistä johtuen julkaistaessa kiinnitämme huomiota erityisesti kuvan tai videon laatuun.

Lisäksi Instagramissa julkaistaan kuvia ja videoita Kauhajoen tapahtumista ja tiedotteista. Hyödynnämme Instagram-tarinoita erityisesti silloin, kun tiedotamme tapahtumista ja ajankohtaisista.

Kanavan erityispiirteenä on viihdyttävyyys ja visuaalisuus. Kaikissa Kauhajoen kaupungin Instagram-tilillä julkaistavissa kuvateksteissä tulee olla **#kauhajoki** ja **#kauhajoenkaupunki**. Jos kuva liittyy:

- matkailuun, tapahtumiin **#visitkauhajoki**
- yrittäjyyteen, työllistymisen tukemiseen, kehittämishalukkuuteen, luovuuteen **#kekseliäisyydenkehto**
- tarinoihin kauhajokelaisista **#kauhajoenihmiset**
- viihtyvyyteen asuinpaikkana **#kotonakauhajoella**
- tapahtumiin **#kohdataankauhajoella**
- nuoriin, nuorisotyöhön **#kauhajokinuoret**
- **#isollakoolla**
- tapahtumiin, tarinoihin **#kohtaamistenkoti**

Lisäksi voi käyttää muita kuvaan sopivia aihetunnisteita, esimerkiksi vuodenaikaan liittyviä, kuten **#kesä** tai **#talvi**.

Kansainvälistä yleisöä ja matkailijoita kiinnostavissa kuvissa (esim. luontokuvat, nähtävyydet, suomalaiset erikoisuudet) kannattaa käyttää myös tunnistetta **#finland** sekä tarvittaessa esim. vuodenaikaan liittyviä, kuten **#summer** tai **#winter**.

Jos julkaiset kaupungin asioista omalla tililläsi, voit käyttää yllä ehdotettuja aihetunnisteita. Kaupunkiorganisaatioon voit viitata kirjoittamalla kuvaukseen **@kauhajoenkaupunki**.

YouTube

YouTube on videoiden julkaisu- ja suoratoistopalvelu. Käyttäjät voivat lisätä sivustolle omia videoita, lähettää live-lähetyksiä sekä katsoa ja kommentoida muiden käyttäjien videoita. Suoratoistolähetyksiin on liitettävissä chat.

Kaikki Kauhajoen kaupungin markkinoinnin ja viestinnän tueksi tehdyt videot julkaistaan kaupungin YouTube-kanavalla ja jaetaan muilla kaupungin somekanavilla.

Kauhajoen kaupungin blogi

Blogi on verkkosivu tai -sivusto, johon yksi tai useampi henkilö tuottaa sisältöä enemmän tai vähemmän säännöllisesti.

Kauhajoki-blogiin sisältöä tuotetaan säännöllisesti. Uusi blogikirjoitus julkaistaan aina keskiviikkoisin. Blogikirjoituksesta tehdään myös nosto Facebookiin.

Kauhajoki-blogia kannattaa hyödyntää varsinkin silloin, kun on jotain uutta kerrottavaa tai haluaa selventää mutkikasta asiaa kaupungin näkökulmasta.

Sisällöntuotanto kaupungin somekanaviin

Kaupunkitason sosiaalisen median kanavien sisällöntuotannosta vastaa viestintätiimi

Jos ulkoinen toimija, esimerkiksi viestintä- tai mainostoi-
misto, tekee somettamisen jossakin projektissa tai tapah-
tumassa, käymme huolellisesti etukäteen läpi sosiaalisen
median ohjeistukset heidän kanssaan. Sovimme ulkoisen
toimijan kanssa etukäteen myös vastaamisesta palauttei-
siin ja kysymyksiin, joita julkaisuihin mahdollisesti tulee.

Jos huomaat, että työhösi liittyvästä asiasta
voisi viestiä kaupungin somekanavissa, ota yhteyttä vies-
tintätiimiin. Myös yksittäisten henkilöiden Kauhajokeen
liittyviä sisältöjä voidaan jakaa kaupungin kanaville, kun
ne ovat linjassa kaupungin somekanavien tavoitteiden
kanssa.

Asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa

Yksi keino asiakkaalle ottaa yhteyttä Kauhajoen kaupun-
kiin on laittaa viestiä sosiaalisen median kanavissa. Kun
viesteissä tai palautteissa on jokin Kauhajoen kaupungille
osoitettu kysymys, Kauhajoen kaupunki reagoi somessa
niihin.

Kun asiakas kirjoittaa kommentin johonkin Kauhajoen
kaupungin lisäämään julkaisuun, julkaisun tekijä vastaa
kommenttiin. Asiakkaalle pyritään vastaamaan saman ar-
kipäivän aikana. Jos vastausta ei saada saman arkipäivän
aikana, ilmoitetaan asiakkaalle, että asiaa selvitetään ja

siihen palataan, kun saadaan lisätietoa. Asiattomat vies-
tit ja keskustelut voidaan jättää huomiotta ja tarvittaessa
poistaa.

Jos viestissä tai keskustelussa on arkaluontoista asiaa tai
henkilötietoja, neuvotaan asiakasta ottamaan yhteyttä
oikeaan paikkaan oikean kanavan kautta. Uhkaavat viestit
ohjataan tiedoksi viestintätiimille, joka huolehtii tarvitta-
vista jatkotoimista.

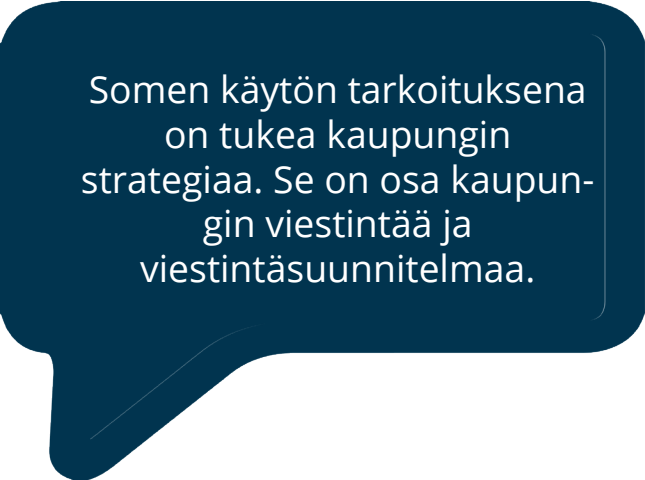
3. Sosiaalinen media osana työtäsi

Sosiaalinen media voi auttaa työtehtävien hoitoa. Kauhajoen kaupungin toimijat voivat hyödyntää somea muun muassa:

- tiedottamisessa ja markkinoinnissa kuntalaisille
- asiakaspalvelussa ja neuvonnassa
- kuntalaisten ja viranhaltijoiden välisessä asioinnissa ja vuorovaikutuksessa
- päätöksenteon tukena ja keskustelun herättäjänä, ideoiden keräämisessä ja ns. joukkoistamisessa, esimerkiksi johto kertoo valmistelussa olevista asioista
- verkostoitumisessa ja osaamisen kehittämisessä
- positiivisen mielikuvan luomisessa ja maineenhallinnan tukena

Sosiaalinen media tarjoaa kaupungille mahdollisuuden suoraan vuorovaikutukseen kuntalaisten kanssa. Viestien sisältö voi olla tekstiä, kuvaa tai videota. Some auttaa tavoittamaan myös sellaisia kohderyhmiä, jotka eivät seura esimerkiksi kaupungin nettisivuja, paikallismediaa tai kaupungin lehti-ilmoittelua.

Some ei korvaa perinteisiä viestinnässä ja markkinoinnissa käytettyjä mediajakelukanavia eikä kaupungin verkkosivuja, mutta tuo erinomaisen ja kustannustehokkaan kanavan näiden lisäksi.



Somen käytön tarkoituksena on tukea kaupungin strategiaa. Se on osa kaupungin viestintää ja viestintäsuunnitelmaa.

Sosiaalisen median suunnitelma

Sosiaalisen median hyödyntäminen edellyttää suunnitelmallisuutta, aktiivista osallistumista ja henkilöresursseja. Somen käytön tarkoituksena on tukea kaupungin strategiaa ja olla osa kaupungin viestintää ja viestintäsuunnitelmaa.

Uusien sometilien avaamista on harkittava tarkasti. Sometilin avaamisesta on hyvä keskustella esimiehen kanssa ja varmistaa hänen tukensa. Myös käytännöistä on hyvä sopia esimiehen kanssa. Uuden somekanavan avaamisesta ilmoitetaan kaupungin viestintätiimille, koska viestintätiimillä pitää olla kokonais käsitys käytössä olevista somekanavista.

Seuraavia kysymyksiä on hyvä pohtia ennen sometilin avaamista:

- Mitkä ovat tavoitteesi?
- Keitä asiakkaasi ja kohderyhmäsi ovat?
- Mitkä ovat pääviestit?
- Mitä tehdään päivittäin, viikoittain, kuukausittain ja vuosittain?
- Kuka/ketkä vastaavat sisällöntuotannosta?

Tutustu sosiaalisen median palvelun käytäntöihin. Eri kanavien välillä on oltava yhteys ja viestien on oltava yhteneväiset. Kanavat muodostavat kokonaisuuden.

Seuranta ja mittaaminen

Sosiaaliselle medialle asetettujen tavoitteiden saavuttamista täytyy seurata ja mitata. Mittarit kertovat sen, missä asioissa on vielä kehitettävää.

Seuraajien ja tykkääjien tilaajien määrät eivät ole yksinään relevantteja mittareita. Mittarina kannattaa käyttää esimerkiksi sisällön kattavuutta ja reagoitien määrää sekä laatua. Kävijätietojen saatavuus vaihtelee eri sosiaalisen median kanavissa.

Määrittele tavoitteet ja mittarit somekanavien käytölle.

Tee johtopäätöksiä niiden pohjalta. Käyttäjien osallistuminen, aktiivisuus ja sitouttaminen ovat tärkeitä. Jos jokin kanava ei toimi, sen käytön voi myös lopettaa. Muista ilmoittaa lopettamisesta hyvissä ajoin.

Maksullinen markkinointi

Maksetun markkinoinnin avulla varmistetaan näkyvyys oikeille, ehkä jopa uusille kohderyhmille.

Maksetun markkinoinnin avulla voi määrittää esimerkiksi: kuka näkee viestisi, milloin viestisi näkyvät, näyttää viestin samalle ihmiselle useaan kertaan ja kävijöitäsi toimimaan toivotulla tavalla.

4. Kauhajoen kaupungin työntekijänä sosiaalisessa mediassa

Käyttäessäsi sosiaalista mediaa vapaa-ajallasi on tärkeää muistaa, että olet Kauhajoen kaupungin työntekijä myös silloin.

Salassapitovelvollisuus koskee myös sosiaalisen median yksityisiä profiileita. Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus sananvapauteen. Kiellettyä laissa ja työsuhteessa on kiellettyä myös verkossa.

Jokainen työntekijä voi ottaa osaa Kauhajoen kaupunkiin liittyvään julkiseen keskusteluun yleisellä tasolla vapaa-ajallaan. Kaupungin somesisältöjä voi jakaa, jos ne ovat kiinnostavia. Julkaisuista voi tykätä ja niihin voi myös kommentoida. Reaktiot edesauttavat viestin leviämistä ja näin jokainen voi lisätä omalta osaltaan kaupungin positiivista näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa

Ammattilaisena sosiaalisessa mediassa

Omaa ammattitaitoaan voi tuoda esiin sosiaalisessa mediassa, esimerkiksi sisältöjen jakajana, seuraajana ja myös aktiivisena keskustelijana.

Sosiaalinen media on tehokas väline verkostoitumiseen, yhteistyöhön ja oman osaamisen kehittämiseen.

Kuitenkin lopulta päätät itse siitä, mikä oma tapasi käyttää sosiaalista mediaa ja kuinka avoimesti haluat jakaa osaa-

mistasi somessa.

Lojaliteettivelvollisuus pätee myös sosiaalisessa mediassa

Työntekijän tulee olla myös vapaa-ajalla lojaali työnantajaa kohtaan. Työnantajasta ja työyhteisöstä on puhuttava asiallisesti ja noudatettava salassapitovelvollisuutta.

Jos työnantajan ilmoittaa sosiaalisen median tileillä, silloin edustaa Kauhajoen kaupunkia vähintäänkin epävirallisesti ja silloin voidaan tunnistaa kaupungin työntekijäksi, vaikka tili olisikin yksityinen.

Epäasiallisen kohtelun nollatoleranssi koskee myös toimintaa sosiaalisessa mediassa. Sosiaalista mediaa ei kuulu käyttää työpaikan sisäisten asioiden, ongelmien ja ristiriitojen käsittelyyn.

Henkilöön liittyviä kommentteja on myös vältettävä. Työkavereilta on kysyttävä aina lupa, jos käytät tai jaat heihin liittyvää tietoa sosiaalisessa mediassa. Ole kunnioittava työkavereita ja esimiestä kohtaan. Muista vaitiolovelvollisuus asiakkaan asioista.

Kaikkien työhön somen käyttö työssä ja työaikana ei aina sovi. Työnantajalla on oikeus valvoa ja ohjeistaa, miten käytät työaikaasi ja millä pelisäännöillä käytät somea työssäsi.

Tietoturva ja -suoja

Kauhajoen kaupungin käyttämissä sosiaalisen median palveluissa tulee noudattaa tietoturvapoliittikkaa ja tietosuojaohjeistuksien mukaisia käytänteitä.

Yksityiseen kuluttajakäyttöön tarkoitetuissa sosiaalisen median palveluissa (esim. Facebook) kaupunki ei pysty varmistamaan käsittelemiensä tietojen tietoturvaa ja -suojaa. Työkäytössä olevissa sometileissä voi käyttää käyttäjänimenä työsähköpostia (etunimi.sukunimi@kauhajoki.fi). Yksityiskäyttöön tarkoitetuissa tileissä/profiileissa ei käytetä työhön liittyviä tilitunnisteita. Salasanana ei saa käyttää samoja salasanoja kuin Kauhajoen kaupungin palveluissa.

Salassa pidettäviä ja luottamuksellisia tietoja ei saa käsitellä, tallentaa tai jakaa yksityiseen käyttöön tarkoitetuissa sosiaalisen median palveluissa tai ulkoisissa, pilvipalveluina ilmaiseksi tarjottavissa tallennuspalveluissa. Pidä myös huolta, ettei kaupungin sisäisiä tai ei-julkisia työtiedostoja tai luottamuksellisia tietoja tai henkilötietoja joudu tätä kautta vääriin käsiin.

Sosiaalisen median palveluihin ja ulkoisiin tallennuspalveluihin tallennettujen tietojen säilymistä ei voida varmistaa, eikä palvelun jatkuvuutta takaamaan. Sosiaalisen median palveluiden käyttöehdot vaihtelevat. Niihin tallennettujen tiedostojen omistussuhteet, säilyttäminen ja muut ehdot pitää aina varmistaa. Huomioithan myös, että käyttöehdot voivat muuttua kesken palvelun käytön. Palveluista tai toiminnoista voi tulla maksullisia tai palvelu voidaan lopettaa

kokonaan. Sosiaalisessa mediassa liikkuu myös viruksia sisältäviä tiedostoja ja linkkejä. Jos epäilet viestin aitoutta, varmempaa on jättää linkki tai tiedosto avaamatta. Harkitse tarkkaan, mitä tietoja jaat itsestäsi ja työpaikastasi – sosiaaliseen mediaan laitettua tietoa on mahdotonta poistaa kokonaan. Älä paljasta itsesi tai työyhteisön tietoja niin, että niitä voi ulkopuolinen taho käyttää tiedon kalastelu- tai huijausyrityksissä. Sosiaalisen median työkäytössä tulee noudattaa samaa varovaisuutta kuin muussakin internetin käytössä, sillä sen kautta levitetään myös roskapostia, haittaohjelmia ja tehdään identiteettivarkauksia.

Kuvat ja videot sekä tekijänoikeudet

Julkisella paikalla (kuten kadut ja puistot, kirjastot ja koulut) valokuvaaminen on sananvapauslain nojalla pääsääntöisesti sallittua, mutta julkaiseminen on eri asia. Lupa sekä kuvaamiseen että julkaisemiseen kannattaa aina kysyä kuvattavalta. Valokuvassa selkeästi tunnistettavan henkilön kuvaa ei saa käyttää ilman hänen kirjallista suostumustaan. Alaikäisen ollessa kyseessä vaaditaan lisäksi vanhempien lupa.

Sosiaalista mediaa koskevat samat tekijänoikeussäännöt kuin muutakin verkkoa. Älä koskaan julkaise verkossa tai ota sieltä käyttöösi materiaalia (kuvia, videoita, tekstiä, grafiikkaa), johon sinulla ei ole lupaa tai jota ei ole erikseen tarkoitettu jaettavaksi.

Kauhajoen kaupungilla on oma kuvapankki (Mediapankki, Y-asema), jonka kuvat ovat vapaasti käytettävissä Kauhajoen kaupungin materiaaleihin. Lisäksi on olemassa ilmaisia kuvapankkeja, joissa olevia kuvia voi useimmiten käyttää vapaasti. Tarkista kuitenkin aina käyttöehdot.