

Kauhavan kaupunki  
Sosiaalisen median ohje

## Sisällysluettelo

1.	Yleistä .....	3
2.	Sosiaalinen media kaupungin viestintäkanavana .....	3
2.1	Sosiaalinen media työyhteisö- ja rekrytointiviestinnän apuna .....	4
2.2	Sosiaalinen media asiakaspalvelukanavana .....	4
3.	Sosiaalisen median sivun perustaminen ja ylläpito .....	5
3.1	Päätös sivun avaamisesta .....	5
3.2	Suunnittelu ja resurssit .....	6
3.3	Ylläpito .....	6
4.	Sosiaalisen median käyttö .....	7
4.1	Käyttö vapaa-ajalla .....	8
4.2	Mitkä asiat sosiaaliseen mediaan? .....	8
4.3	Sosiaalisessa mediassa julkaisemiseen tarvitaan lupa .....	9
4.4	Henkilöstö ja luottamushenkilöt sosiaalisessa mediassa .....	9
4.5	Muistilista hyvistä tavoista ja käytänteistä sosiaalisessa mediassa .....	10
5.	Sosiaalisen median tietoturva .....	10

Sosiaalisen median ohjeistuksen tarkoituksena on antaa kuva kaupungin henkilöstölle ja luottamushenkilöille siitä, mihin ja miten sosiaalista mediaa voidaan käyttää osana työntekoa ja organisaation toimintaa. Vaikka sosiaalinen media nykypäivänä kuuluu suurimman osan arkeen ja yhä enenevässä määrin myös työntekoon, tulee eri kanavia käytettäessä muistaa yksityisyyden suoja ja ihmisten oikeus päättää henkilötietojensa jakamisesta verkossa.

## 1. Yleistä

Sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa yhdistyy käyttäjien välinen kommunikaatio ja oma sisällöntuotanto sekä ihmisten välisten suhteiden ylläpito.

Sosiaalisen median kokonaisuus jakautuu usean eri kaupallisen tuottajan ylläpitämään palveluun joita ovat esimerkiksi linkkien ja uutisten jakopalvelut, blogipalvelut, Twitter, Wikipedia, YouTube, Instagram, Snapchat, Facebook, LinkedIn sekä muut verkkoyhteisöt.

Sosiaalinen media eroaa perinteisestä joukkoviestinnästä muun muassa siinä, että käyttäjät eivät ole vain vastaanottajia, vaan voivat myös itse tehdä asioita: kommentoida, tutustua toisiin, merkitä suosikkeja, jakaa ja tuottaa sisältöjä jne. Toiminta tuottaa lisää sosiaalisuutta, verkottumista ja yhteisöllisyyttä.

Yritykset ja yhteisöt voivat käyttää sosiaalista mediaa samoin keinoin, esimerkiksi viestien välitykseen asiakkaille, palautteen keräämiseen, asiakaspalveluun ja markkinointiin.

Sosiaalinen media tarjoaakin myös kaupungin viestinnälle monia mahdollisuuksia.

Sisällön tuotanto eri kanaviin vaatii kuitenkin aktiivista päivittämistä ja päivitystyön resursointia. Henkilötyöpanoksen osuus on huomioitava jo sivua luotaessa.

Sosiaalisessa mediassa vallitsee käytännössä lähes täysi sananvapaus ja samalla viestinnän hallitsemisesta on tullut aiempaa vaikeampaa.

## 2. Sosiaalinen media kaupungin viestintäkanavana

Kauhava viestii asukkaille, yrityksille, matkailijoille, palvelujen käyttäjille, henkilöstölle, luottamushenkilöille, tiedotusvälineille, yhteistyötahoille ja muille sidosryhmille.

Sosiaalisen median kanavat ovat tärkeä ja näkyvä osa Kauhavan kaupungin viestintää. Viestinnän kehittämisessä tärkein tavoite on, että tieto tavoittaisi kaikki asukkaat. Kaikkien toimialojen tasainen esilläolo on tärkeää myös sosiaalisen median kanavissa. Aktiivinen viestintä myös vähentää viranomaistyötä.

Tavoittelemme sosiaalisen median viestinnällämme positiivista kaupunki-imagoa. Kun tieto kulkee, se tavoittaa asukkaat ja kirkastaa brändimielikuvaa. Kauhavan vetovoimaa parannetaan kertomalla meneillään olevien asioiden lisäksi positiivisia tarinoita asukkaista, yhteisöistä ja yrityksistä. Samalla myös rohkaistaan asukkaita viestimään ylpeänä omasta kaupungistaan sekä

vahvistetaan mielikuvaa, että viranhaltijat ovat helposti lähestyttäviä ja tavoitettavissa. Valmisteltavana olevista asioista viestitään ajoissa ja kattavasti.

Kaupungin kotisivuilla on luettelo kaupungin ylläpitämistä sosiaalisen median sivuista.

## 2.1 Sosiaalinen media työyhteisö- ja rekrytointiviestinnän apuna

Osaavien hakijoiden saaminen kaupungin avoinna oleviin tehtäviin on ollut haastavaa, ja välillä asiantuntijuus joudutaan sen vuoksi jopa ostamaan ostopalveluna. Tämän vuoksi tarvitaan myös vahvaa panostusta kaupunkityönantajamielikuvan parantamiseen ja rekrytointimarkkinointiin. Tässä on tärkeässä roolissa kaupungin työntekijöiden ja tehtävänkuvien näkyväksi tekeminen myös sosiaalisen median kanavilla. Tavoitteenamme onkin nostaa kaupungin viranhaltijat ja asiantuntijat entistä paremmin näkyviin niin maakunnallisissa kuin seutukunnallisissakin verkostoissa ja keskusteluissa. Muistetaan myös aina kertoa, missä piloteissa ja yhteistyökuvioissa olemme mukana.

*Kauhavalla tehdään töitä sen eteen, että kaupungista tulisi Suomen paras kuntatyönantaja. Kun kaikki kaupungin työntekijät tahtovat, alkaa kehityksen vuoristoradassa tapahtua. Kukapa ei haluaisi olla töissä paikassa, jossa viestitään, rohkaistaan, luotetaan ja arvostetaan avoimesti?*

Kaupungin kaikki työntekijät ja luottamushenkilöt ovat viestijöitä. Luottamushenkilöillä on tärkeä rooli myönteisen kuntakuvan vahvistajana. Erityisesti puheenjohtajat, mutta myös muut luottamushenkilöt ovat monille asukkaille silta kuntaan. Kuuntelemalla, oikeata tietoa välittämällä ja myönteisellä asenteella voidaan luoda Kauhavalle ilmapiiri, jossa asioista kerrotaan positiivisella vireellä.

Rekrytointiviestinnässä käytetään sosiaalisen median kanavista hyväksi erityisesti LinkedIniä sekä Facebookia. Rekrytointiviestintämme tavoitteena on onnistunut kuntatyönantajabrändäys sekä positiivisen ja elinvoimaisen kaupunki-imagon vahvistaminen. Muistathan merkitä LinkedInissä Kauhavan kaupungin työnantajaksesi ja jakaa kaupungin uutisia myös omille verkostoillesi.

## 2.2 Sosiaalinen media asiakaspalvelukanavana

*Jokainen kaupungilla töissä oleva on asiakaspalvelija. Kun tietää, mitä omalle toimialalle kuuluu, osaa viestiä siitä oikein. Jokaisen vastuulla on luoda tunnetta, että asiakasta huvittaa kysyä. Ja työntekijää huvittaa vastata myös sähköisissä kanavissa.*

Sosiaalisen median kanavat ovat ensisijaisesti asiakaspalvelukanavia. Viestimme kanavillamme monipuolisesti kaupungin palveluista, kehittämiskohteista, päätöksistä, lupaprosesseista, tapahtumista ja muista meneillään olevista asioista.

On tärkeää, että sosiaalisen median kautta tuleviin viesteihin ja kysymyksiin vastataan nopeasti ja kohteliaasti. Emme myöskään jää vain odottamaan kysymyksiä, vaan kerromme toiminnastamme ja vastaamme tiedontarpeisiin ja tiedossa oleviin tyyppisimpiin kysymyksiin itse jo mielellään ennen kuin asioita ehditään edes kysyä. Tavoitteena on luoda entistä asiakaslähtöisempää ja yleisesti kiinnostavampaa viestintää niin kaupungin asukkaille kuin tärkeimmille sidosryhmille.

Kauhavan arvot ovat vastuullisuus, oikeudenmukaisuus ja yrittäjäyys, joihin pohjautuvat strategiset päämäärät: kasvava joukko yleästi kauhavalaisia, Suomen paras toimintaympäristö yrityksille ja Suomen paras kuntatyönantaja. Nämä luovat myös viestinnälle arvopohjan, johon kaiken toiminnan tulee perustua.

## 3. Sosiaalisen median sivun perustaminen ja ylläpito

### 3.1 Päätös sivun avaamisesta

Kaupungilla on yksi "pääsivu" sosiaalisessa mediassa. Toimialojen perustettavat sivut tulee hyväksyttää tietohallintokoordinaattorilla / henkilöstöjohtajalla.

Sivun perustamista suunniteltaessa on huomioitava kuntalaisten yhdenvertaisuus ja tasapuolinen kohtelu tiedotettaessa kuntalaisia koskevista asioista. Kaikilla kuntalaisilla ei ole pääsyä tietoverkkoihin ja liittyminen sosiaalisen median palveluihin on yleensäkin vapaaehtoista. Tämän vuoksi keskeinen kuntalaisten palveluita koskeva tiedotus on hoidettava myös muilla kuin pelkästään sosiaalisen median kanavilla.

Suunnitteluvaiheessa käydään läpi sivun aihepiirit, sivun päivitysresurssit sekä yleiset someviestinnän tavoitteet yksikön kannalta.

Ennen sivujen perustamista on paneuduttava myös kyseisen kanavan luonteeseen ja mietittävä sivuston tarpeellisuutta kohderyhmän ja välitettävän tiedon kannalta. Ylläpitämistä varten tulee aina luoda yhteisörooli, esimerkiksi kyseisen kaupungin tuottaman palvelun nimellä.

Kun sivu perustetaan, kukin yksikkö pitää yllä ja vastaa itse omista sivuistaan.

### **Profiili**

Kaupungin toimintaa varten avattavissa sosiaalisen median palveluissa (esimerkiksi Facebookissa) luodaan yksikköprofiili, jota perustettaessa käytetään omaan toimintaan liittyvää kaupungin yhteissähköpostiosoitetta. Yksikköprofiilit voivat olla pysyväluonteisia (esim. toimialueen, yksikön, työryhmän, jonkin teeman) tai määräaikaisia (esim. tapahtuman tai hankkeen).

Kaupungin työntekijän omalla sosiaalisen median profiililla tai omalla sähköpostiosoitteella ei saa perustaa kaupungin sosiaalisen median sivua. Tällainen toiminta voi aiheuttaa ongelmia vastuuseen ja yksityisyyteen liittyvissä asioissa tai jos työntekijä esimerkiksi siirtyy pois kaupungin palveluksesta. Sosiaalisen median palvelun toiminta ja jatkuvuus eivät saa olla riippuvaisia yksittäisestä työntekijästä.

Virallisen profiilin varmentaminen

Kaupungin sosiaalisen median palvelussa pitää selkeästi ilmoittaa kaupunki tai sen yksikkö palvelun ylläpitäjäksi. Kaupungin sosiaalisen median palvelun virallisuus pitää varmistaa myös linkittämällä sosiaalisen median palvelu näkyviin kaupungin verkkosivulle: yksikön omalle sivulle ja kaupungin sosiaalisen median palvelujen koontisivulle. Myös tietohallinnolla tulee olla tieto kaikista kaupungin sosiaalisen median tileistä ja niiden käyttäjistä.

### 3.2 Suunnittelu ja resurssit

Palveluun liittymistä suunniteltaessa on huomioitava sivun ylläpito- ja päivitysresurssit. Sivulla tulee olla useita päivittäjiä, jotta sivujen ajantasaisuus voidaan varmistaa.

Päivystiheyden kaupungin ylläpitämillä sivuilla tulisi olla päivitys vähintään kerran viikossa. Sivua on syytä käydä katsomassa tätä useammin, jotta sivun sisältö pysyy asianmukaisena ja ajankohtaisena.

Mikäli valitun palvelun rakenne sen sallii, on yksikön perustettava palveluun myös kaikille avoimia, ei vain siihen liittyneille tarkoitettuja osuuksia. Yksikön perustiedot ja -tehtävät on hyvä aina kuvata tässä kaikille avoimessa osuudessa.

Palvelun sopimusehtoihin on syytä tutustua huolellisesti jo suunnitteluvaiheessa. Erityisesti on paneuduttava käyttö- ja tekijänoikeuksia koskeviin kohtiin. Ne on syytä tuntea hyvin myös silloin kun kanavalle aiotaan toimittaa kolmansien osapuolten tuottamaa tai muuten tekijänoikeuksien alaista aineistoa, kuten valokuvia tai ääni- ja kuvatiedostoja.

Päivittäjällä on oltava oikeus ja velvollisuus moderoida sivulla syntyvää keskustelua. Yksilön kunniaa loukkaava ja muu sopimaton aineisto on poistettava viipymättä.

Sosiaalisen median kanavan käyttäminen pitää ylipäätään olla järkevää ja tarkoituksenmukaista. Sosiaalisen median luonteen mukaisesti palveluun ei kannata jättää sivuja vain arkistoitumaan. Jos sivu osoittautuu liian työlääksi päivittää tai sen ylläpitoa ei ole tarpeellista jatkaa, sivu lopetetaan ja poistetaan näkyvistä. Poistamispyyntö tehdään sivua ylläpitäneen yksikön toimesta.

### 3.3 Ylläpito

Viestinnän tyyli sosiaalisessa mediassa on vapaampaa kuin kaupungin viestinnässä yleensä. Somen palveluissa kaupungin viestinnän ja vuorovaikutuksen on silti oltava asianmukaista ja asiallista.

Kaupunki on julkishallinnollinen toimija, joka hoitaa myös viranomaistoimintoja. Kaupungin riippumattomuus on syytä turvata sosiaalisen median puitteissakin.

Linkittäessä kaupunkikonsernin ulkopuolisten toimijoiden julkaisuja kaupungin yksiköiden sivuille tulee käyttää harkintaa, linkkien myötä Kauhavan kaupunki yhdistetään väistämättä näihin toimijoihin ja niiden edustamiin tavoitteisiin ja arvoihin. Kaupallisten mainosten välittämiseen on suhtauduttava varauksella.

Kaupungin ensisijainen sähköinen palaute ohjataan kaupungin ylläpitämille www-sivuille. Sosiaalisessa mediassa esitettyä tai sen kautta saapunutta palautetta on käsiteltävä muun palautteen tapaan asiallisesti.

Minkäänlaista syrjivää kirjoittelua tai kuva-aineiston käyttöä ei sallita kaupungin sosiaalisen median sivuilla tai muussakaan viestinnässä. Tällainen aineisto on poistettava sivuilta välittömästi.

Parhaiten sivun sisällön rakentaminen ja ylläpito sujuu, kun jo sivua perustettaessa keskustellaan ja laaditaan suunnitelmia mm. sivun aihepiireistä ja ylläpidosta sekä vuorovaikutuksen tyylistä ja -tavasta.

## 4. Sosiaalisen median käyttö

Kaupungin työntekijä ja luottamushenkilö voi esiintyä sosiaalisessa mediassa sekä yksityishenkilönä että kaupungin edustajana. Käyttäjä mielletään helposti kaupungin edustajaksi, vaikka hän esittäisi mielipiteitään yksityishenkilönä.

Kaupungin henkilöstöä koskee yleinen lojaalisuusvelvoite työnantajaa kohtaan. Tämä edellyttää, ettei työpaikan sisäisiä asioita kerrota julkisuuteen. Salassapitovelvoite jatkuu työsuhteen päätymisen jälkeenkin.

Lojaalisuusvelvoitteeseen kuuluu asiallinen käytös työnantajaa kohtaan. Työnantajan moittiminen ja työtovereiden arvostelu on tämän periaatteen vastaista. Tällaisella toiminnalla esimerkiksi sosiaalisessa mediassa voi olla tekijälleen vakavat seuraukset.

Kaupungin henkilöstöllä on kaikkia kansalaisia koskeva sananvapaus ilmaista mielipiteitään ja näkemyksiään. Työntekijän on toimittava mielipiteen ilmaisua koskevien yleisten normien puitteissa.

Sosiaalisen median käytöstä on keskusteltava vakituisten työntekijöiden lisäksi myös harjoittelijoiden ja muiden tilapäisesti työyhteisössä työskentelevien kanssa. Työstä tai harjoittelusta kerrottaessa voi vahingossa julkistaa salassa pidettäviä tai arkaluontaisia asioita. Salassapidon käsitettä on syytä käydä työyhteisössä läpi perehdytyksen yhteydessä ja tarvittaessa muulloinkin.

Mikäli havaitsee sosiaalisessa mediassa huomiota herättävää kirjoittelua omasta työyksiköstä, on siitä ilmoitettava esimiehelle viipymättä. Esimies sopii yhdessä toimialan ja keskusviraston kanssa mahdollisista jatkotoimista. Nopeasti toimien voi ehkäistä virheellisestä kirjoittelusta ja tiedon levittämisestä aiheutuvia haittoja.

#### 4.1 Käyttö vapaa-ajalla

Kaupungin henkilöstön ja luottamushenkilöiden käyttäessä omaa sosiaalisen median tiliään, hän saa lähtökohtaisesti julkaista itsestään tietoja, valokuvia ja tarinoita haluamallaan tavalla sekä laajuudella. Vaikka tili olisi henkilökohtainen, niin kannattaa silti harkita julkaisuiden sisältöä, koska kaupungin työntekijänä tai luottamushenkilönä myös imagoasiat on syytä ottaa huomioon. Julkaistaessa tietoja muista ihmisistä, kuten valokuvia, nimiä ja sijaintietoja, tulee aina asianomaiselta kysyä suostumus tietojen julkaisuun, vaikkakin se tapahtuisi henkilökohtaisella sosiaalisen median tilillä, eikä suoraan liittyisikään työasioihin.

Mikäli työntekijä pitää työalaltaan esimerkiksi blogia tai Facebook- tai Twitter-profiilia, on syytä ilmaista onko kannanotot esitetty yksityishenkilönä vai työroolissa.

Kaupunkityönantajan osoittamat työvälineet ja tietojärjestelmät on tarkoitettu työhön ja työtehtävien hoitamiseen.

Yksityisten sivujen päivittäminen tapahtuu aina vapaa-ajalla, samoin tiedonhaku yksityisiä tarpeita varten.

#### 4.2 Mitkä asiat sosiaaliseen mediaan?

Henkilökohtaisella sosiaalisen median tilillä ei tule kirjoittaa työasioista eikä julkaista sellaisia henkilötietoja, jotka liittyvät työntekoon. Monet asiat työpaikalla ovat tietoja, joita ei ole tarkoitettu jaettavaksi julkisesti tai edes omille ystäville.

Kaupungin yksiköiden tekemiä julkaisuja sekä tapahtumia voi toki jakaa omalla profiilillaan niin halutessaan.

Mikäli kuitenkin tulee tarve tai halu julkaista jotakin sellaista, mikä liittyy työntekoon, on syytä miettiä asiaa tietosuojaan kannalta. Esimerkiksi oman loman alkamisesta tai omasta eläkkeelle jäännistä voi hyvin julkaista omalla sosiaalisen median tilillä. Mutta taas esim. muutoksista työpaikan henkilöstössä ei tulisi julkaista.

Tilanteessa, missä omalla henkilökohtaisella tilillä julkaiseminen on kuitenkin sopivaa ja sallittua, ei tule silti unohtaa pyytää suostumusta muiden henkilöiden tietojen tai valokuvien jakamisesta.

#### Sosiaalinen media vaatii harkintakykyä

Sosiaalisessa mediassa jakaminen, avoimuus ja yhteisöllisyys ovat luonnollisia ominaisuuksia. Ei kuitenkaan tule julkaista mitään, mistä ei muutenkaan puhuisi julkisesti. Työhön tai luottamustoimeen liittyviä luottamuksellisia asioita ei saa julkaista missään muodossa. Tulee muistaa, että julkaistua tietoa ei välttämättä saa poistettua koskaan. Kuka tahansa voi ottaa tekstistä tai kuvasta kuvakaappauksen tai jakaa sen kolmannelle osapuolelle.

Ennen julkaisua kannattaa miettiä:

- verkossa kaikki viestitty voi päätyä julkiseksi
- vaikka esiintyy yksityishenkilönä, voidaan helposti yhdistää kaupungin työntekijäksi, viranhaltijaksi tai luottamushenkilöksi
- viestien jakaminen muiden toimesta muihin some-palveluihin on nopeaa ja helppoa.

#### *4.3 Sosiaalisessa mediassa julkaisemiseen tarvitaan lupa*

Nyrkkisääntönä voidaan pitää, että ne yksityisyydensuojaa koskevat asiat, jotka koskevat yksityishenkilöä, koskevat myös työntekijöitä, asiakkaita, oppilaita, lapsia, tapahtumiin osallistujia, tapahtumien järjestäjiä, työkavereita jne. Lähtökohtaisesti tarvitaan suostumus henkilöltä, jonka nimi, yhteystiedot, kuva tai muuta henkilötiedoksi laskettavaa julkaistaan sosiaalisessa mediassa.

Lasten, alaikäisten tai oppilaiden kohdalla tulee noudattaa erityistä varovaisuutta lisättäessä heistä tietoa sosiaaliseen mediaan tai muutenkaan verkkoon. Heidän oma suostumuksensa ei aina riitä julkaisuperusteeksi, vaan suostumus tarvitaan monesti huoltajalta (riippuen tiedosta, mitä julkaistaan ja henkilön iästä). Jos esimerkiksi on tarkoitus laittaa sosiaaliseen mediaan kuvia lapsista leikkimässä päiväkodissa, eikä suostumusta huoltajilta ole, tulee valita sellainen kuva, jossa eivät näy kasvot eikä kuvien henkilöitä voi tunnistaa.

Mikäli työntekijöiden nimiä ja yhteystietoja julkaistaan sosiaalisessa mediassa, tulee tähän pyytää erikseen lupa. Lähtökohtaisesti työntekijän ei tarvitse suostua hänen tietojensa jakamiseen kyseisissä medioissa, toisin kun esimerkiksi kunnan verkkosivuilla, jossa näkyvät henkilön työyhteystiedot.

#### *4.4 Henkilöstö ja luottamushenkilöt sosiaalisessa mediassa.*

Sosiaalisessa mediassa pätevät samat lait kuin muuallakin (mm. työlainsäädäntö, tekijänoikeuslaki, julkisuuslaki). Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajan sosiaalisen median käyttöön, mutta työsopimuslain 3 luvun 1 §:n 2. virkkeen mukaan työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemaassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa (lojaliteettivelvollisuus). Viranhaltijan sananvapautta rajoittavat kaikkia koskevien rajoitusten lisäksi virkasuhteeseen liittyvät velvoitteet. Sananvapauden rajoituksia voi aiheutua laissa säädetyistä yleisistä virkavelvollisuuksista, kuten vaitiolovelvollisuudesta, käyttäytymisvelvollisuudesta ja virantoimitusvelvollisuudesta. Viranhaltijan julkisuudessa esittämien kannanottojen tulee olla asianmukaisia, asiallisia ja sopivia. Osa rajoituksista velvoittaa viranhaltijaa myös vapaa-ajalla. Sananvapauden rajoitukset ovat lievimmillään, kun virkamies käyttää sananvapauttaan yksityishenkilönä.

Myös luottamushenkilöt ovat merkittäviä kaupunkikuvan luojia. He ovat yhteiskunnallisia vaikuttajia joiden toiminta kiinnostaa ja joiden kaupunkia koskevilla kannanotoilla on merkitystä. Tämä erityisasema on hyvä muistaa myös sosiaalisessa mediassa toimittaessa. Kuntalain tavoitteena on vahvistaa kansalaisten luottamusta kunnallishallintoon. Kuntalain 69 §:n 2 momentin mukaan

luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden etua sekä toimia luottamustehtäväänsään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.

#### 4.5 Muistilista hyvistä tavoista ja käytänteistä sosiaalisessa mediassa

1. Vältä kirjoittamasta työasioista omalla sosiaalisen median tililläsi, käytä harkintaa mitä voit julkaista. Huomioi positiivinen kaupunki- ja työnantajakuva.
2. Tapahtumia ja kaupungin yksiköiden julkaisuja voit jakaa omalla tililläsi.
3. Huomioi, että vaikka toimit omalla tililläsi, niin sinut mielletään helposti kaupungin edustajaksi joten muista työntekijöiden ja luottamushenkilöiden imagoasiat sekä hyvät tavat.
4. Kysy aina suostumus henkilöiltä, joidenka tietoja, kuvia tai paikkatietoja julkaiset. Myös työpaikan sosiaalisen median kanavilla suostumus on tarpeellinen.
5. Jos suostumusta ei ole mahdollista saada, älä julkaise asioita, joista yksityishenkilö on tunnistettavissa.
6. Lasten ja oppilaiden kanssa tulee olla vielä huoleellisempi. Älä julkaise koskaan ilman suostumusta ja vältä sitä, että lapsi voidaan tunnistaa esim. valokuvasta.
7. Sijaintitietojen julkaisuja, joihin liittyy lapsia, tulee lähtökohtaisesti välttää. Jos kuitenkin koetaan, että tällaista tietoa tulee jakaa, niin suunnittele julkaisu mahdollisimman hyvin. Kysy tarvittaessa julkaisuun lupa huoltajalta.
8. Henkilöt jotka tekevät julkaisuja kaupungin yksiköiden sosiaalisen media tileillä tulee olla perehdytettyjä julkaisemaan ja he ovat tietoisia oikeista ja yksityisyyden suojaa turvaavista julkaisutavoista.
9. Jos et ole varma, onko henkilötietojen tai muiden julkaisu sosiaalisessa mediassa sopivaa tai luvallista, niin älä julkaise tai selvitä ainakin asia.
10. Jos julkaiset sosiaalisessa mediassa, niin henkilöt, joilla ei ole tiliä kyseisessä palvelussa, tulisi ottaa erityisesti huomioon, eikä ilman lupaa julkaistaisi tietoja.
11. Jos henkilön työyhteystietoja julkaistaan sosiaalisessa mediassa, pitäisi siitä olla suostumus.
12. Kaupungin työntekijöiden henkilökohtaisten yhteystietojen julkaisua kunnan sosiaalisen median tileillä tulee välttää.

## 5. Sosiaalisen median tietoturva

Sosiaalista mediaa viestintävälineenä käytettäessä on huomioitava tietosuojaa ja -turvaa koskevat ohjeet ja normit.

Vastuu kaupungin tietoturvasuhteesta on sekä henkilöstöllä että luottamushenkilöillä. Vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon piiriin kuuluvat asiat ovat sitä myös työpaikan ulkopuolella ja verkossa. Sosiaalisen median riskit on otettava huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Riskejä tulee seurata säännöllisesti.

Riskit voivat johtua palveluihin tuotetusta sisällöstä (tietovuodot, väärä/epäasiallinen tieto, käyttäjätunnusvarkaudet), kanssakäymisestä palveluissa (uhkailu, tietojen kalastelu) tai palveluiden kautta leviävistä haittaohjelmista ja roskapostista. Sosiaalisen median avoin luonne korostaa

käyttäjän omaa vastuuta riskienhallinnassa. Epäilyttävien linkkien avaamista on syytä aina välttää.

Kaupungin sähköpostiosoitteita ei saa käyttää avattaessa sosiaalisen median palveluja yksityiskäyttöön. Sosiaalisen median palveluissa ei saa käyttää samoja salasanoja kuin kaupungin sisäverkon järjestelmissä. Some-palveluissa ei saa käyttää samoja tunnussalasanapareja. Lisäksi työtä varten avatuissa somepalveluissa ja vapaa-ajan yksityiskäyttöä varten avatuissa palveluissa ei saa käyttää samoja salasanoja. Verkkosivuihin liittyviä salasanoja ei saa tallentaa selaimen muistiin, vaikka selain tätä ehdottaisi.

Erityisen tarkkana tulee olla avattaessa sosiaalisen median palveluja ja lukea huolellisesti palvelun sopimus- ja käyttöehdot. Niitä tulee myös seurata jatkossa. Lisäksi tulee selvittää, mitkä oikeudet sosiaalisen median palvelun tarjoaja pidättää itsellään siihen materiaaliin, jonka organisaatio on palveluun tuottanut ja tallentanut.

Sosiaalista mediaa käytettäessä on hyvä tiedostaa, että sosiaalisen median palveluissa julkaistua sisältöä ei välttämättä koskaan enää saa sieltä pois kuten ei muualtakaan verkosta. Ei myöskään pidä hyväksyä tuntemattomia yhteydenottoyrityksiä omaan verkostoon eikä avata vieraita, hämäräperäisiä linkkejä. Verkossa kaikki tahot eivät välttämättä ole mitä väittävät olevansa. Jos epäilee joutuneensa huijatuksi tai muun hyökkäyksen kohteeksi, ei pidä epäröidä pyytää apua.

Jos sosiaalisen median kanavilla esiintyy uhkailua, kiusaamista tai häirintää kaupungin työntekijää kohtaan, on siitä ilmoitettava esimiehelle tai muulle työnantajan edustajalle. Viestin poistamista voi pyytää palvelun ylläpitäjiä Poistettava viesti ja poistamispyyntöviesti on syytä tulostaa ja tallentaa mahdollisia jatkotoimia varten.

Kaupungin toimintaa tai toimipaikkaa koskeva uhkausviestistä on ilmoitettava välittömästi viranomaisille ja yksikön esimiehelle.

---