



HANGON KAUPUNKI
HANGÖ STAD

Sosiaalisen median käytön ohjeet

2016 - 20

Tiedottaja 5.7.2016

Johtoryhmä 9.8.2016

Yhteistoimintaelin 31.8.2016

Kaupunginhallitus 5.9.2016

Kaupunginvaltuusto 13.9.2016



Sosiaalisen median käytön ohjeet kaupungin henkilöstölle ja luottamushenkilöille

Sosiaalinen media tarkoittaa käyttäjien itsensä luomaa ja käyttäjien keskenään jakamaa sisältöä tietoverkoissa, joka mahdollistaa vuorovaikutuksen kuntalaisten välillä, edistää kaupungin ulkoista viestintää ja markkinointia. Sosiaalisen median palvelujen tulee tukea kaupungin strategiaa ja viestintästrategiaa. Sosiaalisen median käyttöä pitää pohtia osana kokonaisviestintää ja viestintäsuunnitelmaa.

Hangon kaupungin sosiaalisen median kanavia käytetään **tiedottamisessa, asukkaiden osallistamisessa, kaupungin yhteishengen luomisessa ja markkinoinnissa**. Kaupunki käyttää sosiaalista mediaa mm. seuraaviin tarpeisiin:

- **tiedottaminen kaupungin toiminnasta**; tiedotetaan päätöksistä, ajankohtaisista tapahtumista ja uutisista kaikilta toimialoilta (erilliset tapahtumat ja linkitykset verkkosivuilta).
- **asiakaspalvelu ja neuvonta**; sosiaalisen median välineet ovat merkittävä asiakaspalvelukanava.
- **aktiivinen keskustelu ja vuorovaikuttaminen**; rakennetaan asukkaiden yhteisöllisyyttä arkipäivän elämässä ja osallistutaan ajankohtaiseen keskusteluun.
- **markkinointi**; kerrotaan uusista palveluista ja nostetaan esille vanhoja. Luodaan mielikuvia ja parannetaan/ylläpidetään Hangon mainetta.
- **medianostot**; positiiviset Hanko-uutiset mediassa nostetaan esille kaupungin some-kanavissa.

Kaupungin eri toimialat, yksiköt voivat avata oman sivun, jos avaamiselle on perusteltu syy ja selkeä tarve. Sosiaalisen median palvelun avaamisesta sovitaan tiedottajan kanssa (ja sivut päivitetään kaupungin verkkosivulle www.hanko.fi/some). Mieti sivua perustettaessa millaista kohderyhmäsi tarvetta sivullasi palvelee ja mitä omia tavoitteita se palvelee. Sosiaalisen median kanavia ovat mm. Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, blogit ym.

Kaupungin henkilöstölle ja luottamushenkilöille annetaan sosiaaliseen mediaan osallistumisesta seuraavat ohjeet:

1. Keskustellessaan työasioista verkossa työntekijän on esiinnyttävä omalla nimellään ja edustettava Hangon kaupunkia ammattimaisesti. Ole aktiivinen, avoin ja kohtelee toisia kunnioittavasti. **Mieti, miten toimintasi sosiaalisessa mediassa vaikuttaa uskottavuuteesi Hangon kaupungin työntekijänä/luottamushenkilönä.** Et voi itse päättää, esiinnytkö muiden silmissä kaupungin työntekijänä/luottamushenkilönä vai yksityishenkilönä.
2. Työsopimuslain (3 luvun 1 §, 2. virke) mukaan työntekijällä on yleinen **lojaalisuusvelvollisuus työnantajaansa kohtaan** ja työntekijän on siksi vältettävä toimintaa, joka on ristiriidassa työntekijältä edellytettävän käyttäytymisen kanssa.



Työkavereilla ja työnantajalla on oikeus odottaa sinulta lojaaliutta myös sosiaalisessa mediassa. Jokainen on myös velvollinen toimimaan **hyvää harkintaa käyttäen** ja **asianmukaisesti kaupungin edustamia arvoja kunnioittaen**. Kaupungin sisäiset asiat säilytetään sisäisinä.

3. Työntekijöiden sosiaalisen median käyttö **työtehtävien edistämiseen ja oman työn kehittämiseen** on suositeltavaa. Sosiaalisten medioiden käyttö työaikana on **sallittua työhön liittyviin tarkoituksiin**. Sosiaalisia medioita ei pidä käyttää yksityisesti työaikana.
4. Ota **tekijänoikeuslaki** huomioon siteeratessasi toisten tuottamaa aineistoa. Sisällön julkaisijalla on oltava käyttöoikeus materiaaliin, jonka asettaa mediaan. Älä lataa kuvia ilman lupaa.
5. Ota huomioon toisten ihmisten tiedollista **yksityisyyttä koskevat periaatteet**. **Vaitiolovelvollisuutta koskevat periaatteet** ovat sosiaalisessa mediassa erityisen tärkeitä. Facebookiin ja muihin sosiaalisen median kanaviin ladattavat viestit eivät saa sisältää tietoja toisen henkilön yksityiselämästä, syytöksiä muita keskustelukumppaneita kohtaan, kirosanoja, alatyylisiä ilmaisuja tai rasistisia, uskonnollisesti tai poliittisesti loukkaavia kannanottoja, eivätkä ne saa myöskään yllyttää rikokseen.
6. **Ne, jotka hallinnoivat sosiaalisen median kanavia seuraavat keskustelua ja vastaavat kysymyksiin ja kommentteihin sekä käyvät läpi sivuille nostetut viestit.** Facebookin luonteeseen kuuluu, ettei viestejä tarkisteta etukäteen. Kriittiset, rakentavat kommentit ja kehitysehdotukset ovat tervetulleita. Epäasialliset ja nimiä sisältävät viestit poistetaan jälkikäteen. Viestin poistamisesta ei ilmoiteta erikseen.

Tilanteisiin kannattaa **reagoida nopeasti**. Mahdollisimman nopea ja rakentavaan sävyyn laadittu vastaus vie terän kritiikiltä – käsittele asiaa avoimesti ja nöyrästi, *äläkä provosoidu*. Yksiköt varaavat riittävästi resursseja jatkuvaan toimintaan sosiaalisessa mediassa. Esim. Facebook-sivua ja Twitteriä on päivitettävä **säännöllisesti (useamman kerran viikossa) ja molemmilla kielillä**.

7. Koko organisaatio sitoutuu sosiaalisen median palveluun, mm. asiantuntijoiden on oltava valmiita antamaan vastauksia kuntalaisten esittämiin kysymyksiin ja kommentteihin, mikäli tämä kuuluu heidän tehtäviinsä. **Hangon kaupungin virallista Facebook-sivua (Hangon kaupunki - Hangö stad)** ylläpitää tiedottaja ja muut ylläpitäjät tiedottajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan. Tiedottaja antaa käyttöoikeudet hallinnoida sivua.
8. Sisällöt voivat levitä laajalle, nopeasti ja peruuttamattomasti. Jos epäilyttää, älä julkaise. Kaikessa tiedon jakelussa on **huolehdittava tietosuojasta, -turvasta, tekijänoikeuksista ja käyttöoikeuksista, yksityisyyden suojasta, henkilötietosuojasta ja kaupungin maineesta**.



Muistilista kaikille sosiaalisen median ylläpitäjille /kaikissa sosiaalisen median kanavissa:

- Vastaa nopeasti (osoita olevasi läsnä, sosiaalinen media elää ja odottaa palautetta reaaliajassa). Yleinen vastausaika on arkisin klo 8-16.
- Varmista tiedon oikeellisuus ennen julkaisua – informaation tulee olla luotettavaa.
- Älä selitä, älä väistele, älä valehtele - jos mokasitte, myöntäkää se ajoissa!
- Käytä hyvää yleiskieltä - unohda ylimielinen ja kankea virkakieli.
- Poista asiattomat viestit välittömästi. Tarkista myös, että sisältö on ajan tasalla – poista vanhentuneet sisällöt.
- Arvosta kysyjää/vastapuolta - hän on kiinnostunut teistä ja kaipaa vastauksia.
- Jaa asiantuntemustasi, älä mielipiteitäsi ja ennen kaikkea **käyttäydy fiksusti!**

Kysymyksiä?

Jos mietit sosiaaliseen mediaan liittyviä asioita, ota yhteyttä tiedottaja Nina Näsäseen (puh. 019 220 3211 / nina.nasanen@hanko.fi).

Näiden ohjeiden tarkoituksena on kannustaa henkilökuntaa ja luottamushenkilöitä käyttämään sosiaalista mediaa **positiivisella asenteella** ja täten parantamaan/ylläpitämään kaupungin mainetta ja luomaan positiivista mielikuvaa Hangon kaupungista.

Nämä ohjeet käsitellään kaupungin johtoryhmässä ja yhteistoimintaelimessä. Ohjeet hyväksyy kaupunginhallitus ja kaupunginvaltuusto.