



Sosiaalisen median ohjeistus työympäristöön

Sosiaalinen media ja verkkopalvelut on tehokas työkalu niin markkinointiin, tiedonhakuun kuin vuorovaikutukseen asiakkaiden, asiantuntijoiden sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Siksi onkin tärkeää osata toimia hyvien käytäntöjen mukaisesti sosiaalisen median eri kanavissa ja muissa verkkopalveluissa.

Erityisesti tilanteissa, joissa työtehtäviin kuuluu vain osittain verkkopalvelujen ja sosiaalisen median käyttö, tulee työajalla tehtävistä toimenpiteistä sopia esimiehen ja tiimin kanssa. Aktiivinen ote on toivottavaa, mutta mikäli sisällöntuotanto, verkostoituminen ja markkinointi eivät ole tehtäväsi ytimessä, ei verkkopalveluiden ja sosiaalisen median käytön tule viedä huomiota ydintehtäviltä. Lisäksi tulee tunnistaa henkilökohtaisen käytön ja työkäytön erilaiset toimintaperiaatteet.

Ystävällisyys, asiallisuus ja huolellisuus kantavat pitkälle. Seuraavilla toimenpiteillä varmistat, että sosiaalisen median ja verkkopalvelujen käyttö on ammattimaista ja noudattaa hyviä työympäristön käytäntöjä:

Yhteiset tilit (esim. @Ranua-Facebook, Ranuan Tapahtumat -kalenteri, Elinkeino-blogi)

1. Yhteisillä tileillä julkaistaan vain tiedottavia ja positiivisia sisältöjä, eli kutsuja tapahtumiin, tiedotteita koulutuksista ja työpajoista, kuvia ja videoita tapahtumista, uutisia ja muita ajankohtaisia vinkkejä sekä asiantuntijapuheenvuoroja yms. Sosiaalisessa mediassa julkaistavat tekstit ja kirjoitukset ovat julkisuuslain piiriin kuuluvia viranomaisasiakirjoja, ja ne täytyy toimittaa myös henkilöille, jotka eivät ole sosiaalisessa mediassa, mikäli niin pyydetään.
2. Työnumeron, työsähköpostin tai muun julkisesti tiedossa olevan tavan tavoittaa toimenhaltija voi liittää julkaisuun. Yksityishenkilöiden nimiä tai muita tunnistamisen mahdollistavia henkilötietoja, puhelinnumeroita tai sähköpostiosoitteita ei julkaista tai välitetä verkossa tai sosiaalisessa mediassa, ellei niitä ole liitetty alkuperäiseen julkaisuun.
3. Työpaikan sisäisiä asioita ja salassa pidettäviä tietoja ei saa käsitellä yhteisillä tileillä millään tavalla.
4. Jokainen vastaa siitä mitä julkaisee (Facebookissa julkaisun tekijä näkyy sivun ylläpitäjille). Älä kuitenkaan tægää itseäsi tunnisteella yhteisten tilien julkaisuihin, ellei profiilissasi ole lisätietoja asiaan liittyen.
5. Yhteisillä tileillä käytetään suomen kirjakieltä. Tarvittaessa julkaisuja voidaan täydentää myös muilla kielillä.

*Rohkea
Ranua*



6. Jokainen julkaisija huolehtii julkaisujensa tekijänoikeuksista, eli varmistaa kuvien, videoiden ja äänitteiden käyttöoikeudet sekä mahdollisten kuvauslupien riittävyyden verkkojulkaisemiseen.
7. Yhteisillä tileillä vastataan asiallisiin lisätietopyyntöihin ja kiitetään palautteista. Vastataan ystävällisesti ja selkeästi. Verkkopalvelujen ja sosiaalisen median yhteisillä tileillä ei keskustella julkaisuihin liittymättömistä aiheista. Julkaisuihin liittyvissäkin aiheissa näkökulmana on tiedottava ja ohjaava asiakaspalvelu. Jos yhteisillä tileillä kohtaa sisältöä, joka vaatii muunlaista reagointia, ohjataan keskustelu yhteisen tilin profiilista joko sähköpostiin, puhelinkeskusteluun tai tapaamiseen niiden toimijoiden kanssa, keitä sisältö koskee. Mikäli sisältö täyttää rikoksen tunnusmerkit tai epäilet sitä, sisältö ilmiannetaan kanavan työvälaineitä käyttäen ja tarvittaessa tehdään rikosilmoitus.
8. Yhteisten tilien käyttöoikeuksia ei saa jakaa työyhteisön ulkopuolelle ja tiimien esimiehet huolehtivat, että henkilömuutoksissa tilien käyttöoikeuksia ei jää henkilöille, jotka eivät työskentele enää työyhteisössä.
9. Yhteisten tilien henkilötietorekisteristä kerrotaan Ranuan kunnan rekisteriselosteessa
10. Sosiaalisessa mediassa ei oteta tapahtumailmoittautumisia vastaan, tai kerätä muita rekisterin muodostavia tietoja

Henkilökohtaiset tilit (Facebook-profiilit tai sivut, Twitter-tili, Instagram, LinkedIn, blogit, YouTube, Snapchat, keskustelupalstat jne...)

Henkilökohtaisia tilejä käytetään pääsääntöisesti työajan ulkopuolella. Ohjeistukset koskevat kuitenkin myös tietyiltä osin sosiaalisen median ja verkkoympäristöjen käyttöä työpaikan ulkopuolella, sillä silloinkin toimitaan usein työpaikan välillisenä edustajana.

1. **Jokainen julkaisija vastaa julkaisujensa sisällöistä, ja esiintyy omana itsenään.**
2. Erityisesti mikäli mainitset sosiaalisen median tai verkkopalvelujen kanavissa työnantajasi, edustat työnantajaasi myös yksityishenkilönä. **Muista siis, että salassapitovelvollisuudet koskettavat sinua myös työajan ulkopuolella, eikä työpaikan sisäisiä asioita tule kommentoida.**
3. **Kunnioita kollegaa, työyhteisöä ja työnantajaa.** Kirjoita vain vastuullesi kuuluvista työasioista – eli älä ota kantaa sellaisiin asioihin, joita työyhteisössäsi tekee joku muu. Omaa tehtävääsi koskevissa keskusteluissa ei ole hyvien toimintaperiaatteiden mukaista kritisoida työnantajaa tai työyhteisöä. Työantajan näkemyksistä poikkeavien mielipiteiden ilmaiseminen korrektisti ja rakentavasti on taitolaji – esitä mielipiteesi siis mieluummin työpaikalla tilanteessa, jossa mielipiteesi kuullaan, siihen voidaan reagoida, ja jossa esityksesi pohjalta voidaan tarvittaessa suunnitella ratkaisuja ja parempia käytäntöjä.

*Rohkea
Ranua*



4. **Älä julkaise yksityishenkilöiden henkilötietoja julkaisuissasi, vaikka julkaisujen yksityisasetukset olisivat rajoitettuja.** Älä jaa muiden henkilökohtaisia profiileja tai yhteystietoja tuntemattomille. Tägää julkaisuihisi vain sellaisia henkilöitä, keitä tunnet tai kenen kanssa käyt julkista keskustelua. Huolehdi erityisen tarkasti henkilötietojen suojaamisesta, ja muista, että salassapitovelvollisuudet. Mikäli toimit henkilökohtaisen profiilisi kautta asiakaspalvelutehtävissä, muista kertoa Ranuan kunnan rekisteriselosteesta.
5. **Hyväksy verkostoihisi vain todellisia henkilöitä,** tarkista kaveri- ja yhteydenotopyynnot huolellisesti. Älä klikkaa tuntemattomien lähettämiä linkkejä tai linkkejä, jotka vaikuttavat epäilyttäviltä.
6. **Käytä eri salasanoja henkilökohtaisissa tileissä ja työpaikan tileissä.**
7. Suosituksena on, että mikäli käytät työssäsi sosiaalista mediaa työvälineenä ja sinulla on vaikeuksia erottaa henkilökohtaiset asiat ja työsisällöt toisistaan, **luo työtehtäville omat profiilit** (huom: Facebookissa toinen profiili täytyy luoda sivuna, koska kahta samoilla tiedoilla olevaa profiilia ei voi perustaa).

Mikäli et ole varma, mikä työpaikallasi on julkista ja mikä luottamuksellista tietoa, kysy esimieheltäsi.

Sosiaalisessa mediassa kertyvät seuraajalistat huomioidaan Ranuan kunnan rekisteriselosteessa. Niitä ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen kuin mitä rekisteriselosteessa on esitetty.

Jos kohtaat sosiaalisessa mediassa tai verkkopalveluissa häirintää, kiusaamista tai uhkailua, aiheetonta arvostelua tai väärää syytöksiä, ilmianna häiritsevää toimintaa ensin sosiaalisen median alustan omien ilmiäntopalvelujen kautta. Jos työrauhaa häiritsevät, pelottavat tai epäasiälliset kommentit ja yhteydenotot jatkuvat, mutta koet voitavasi ratkaista tilanteen, kunhan saat siihen tukea, ole yhteydessä viestintäpäällikköön.

Mikäli olet epävarma jonkin tapahtuman rikollisuudesta sosiaalisessa mediassa tai verkkopalveluissa, käänny nettipoliisin puoleen. Rikoksen tunnusmerkkien täytyessä, voit tehdä rikosilmoituksen poliisille.

Rohkea
Ranua