



PIEKSÄMÄEN KAUPUNKI

11.1.2011

PIEKSÄMÄEN KAUPUNGIN SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖPOLITIikka

Mikä on sosiaalinen media

Sosiaalinen media on vaikutuskanava, joka yhdistää sisällöt ja ihmiset käytännöllisesti katsoen ilmaiseksi ja avoimesti toisiinsa. Toimija perustaa verkkoon yhteisöllisen palvelun alustan, mutta sisältö on suurelta osin käyttäjien tuottamaa. Sisältöä tuotetaan yhdessä, vertaistutannon menetelmin. Sosiaalisessa mediassa käyttäjän ei tarvitse olla pelkkä sisällön kuluttaja, vaan hänen on mahdollista aktiivisesti tuottaa sisältöä. Sosiaalisessa mediassa käyttäjän tarjoamaa panosta pidetään lähtökohtaisesti hyödyllisenä.

Tyypillisiä yhteisöllisiä palveluita ovat wikit, blogit, keskustelupalstat, podcastit, erilaiset uutisten ja linkkien jakopalvelut, mediapalvelut ja verkkoyhteisöt. Esimerkkejä verkkoyhteisöistä ovat [Facebook](#), [Myspace](#), [IRC-galleria](#), [Twitter](#) ja yhteisöllisistä mediapalveluista [Flickr](#) ja [Youtube](#).

Kynnys julkaista tällaisissa medioissa on hyvin matala, julkaistu sisältö leviää välittömästi ja sisältöjä ei yleensä valvo yksittäinen päätoimittaja. Sosiaaliselle medialle on myös tyypillistä, että se toimii usein vapaasti hyödynnettävillä, avoimen lähdekoodin alustoilla, joiden ylläpitäjät eivät ohjaa julkaisutoimintaa perinteisen median tavoin.

Yhteisölliset palvelut tukevat omaehtoista toimintaa. Ne tarjoavat mahdollisuuden yksilölliseen osallisuuteen ja hyödyntävät käyttäjiensä yhteistä potentiaalia. Toimijan on niiden avulla mahdollista avata toimintaansa ja luoda käyttäjille uusia toimintaedellytyksiä. Sosiaalisen median yhteisöt ovat jo luoneet käytäntöjä, jotka muovaavat laajalti yhteiskuntaa.

Työnantajan edustajana sosiaalisessa mediassa

Pieksämäen kaupungin työntekijöiden osallistumisella sosiaalisten medioiden käyttämiseen pyritään tavoittamaan sähköisten medioiden käyttäjäkunta, luomaan uusi tapa suoralle tiedottamiselle ja kuntalaisille uusi tapa keskustella asioista.

Käyttöön otettavat profiilit:

1. Virkamiesprofiilit, jolloin kunkin profiilin takaa löytyy useampia henkilöitä, jotka edustavat esimerkiksi asiaa, palvelua, yksikköä, ryhmää, tapahtumaa tai paikkaa. Virkamiesprofiili nimetään yksikön tai toiminnan nimellä, esim. Pieksämäen Seutuopisto. Virkamiesprofiilissa käytetään yhteistä sähköpostiosoitetta esim. viestintä@organisaatio.fi
2. Asiantuntijaprofiilit, jotka edustavat yhtä olemassa olevaa kaupungin virkamiestä tai asiantuntijaa. Asiantuntijaprofiilin käyttöönotto on perusteltua silloin, kun se pystytään erottamaan käyttäjän muista - henkilökohtaiseen elämän piiriin kuuluvista - profiileista. Asiantuntijaprofiilien yhteydessä käytetään Pieksämäen kaupungin sähköpostiosoitetta, esim. asiantuntijaprofiilissa Pieksämäen Nuorisotoimi Seija Laitinen ja sähköpostiosoite seija.laitinen@pieksamaki.fi

On huomattava, että yksityinen henkilö mainitessaan sosiaalisen median palvelun henkilöprofiilissaan työnantajansa, esiintyy organisaationsa epävirallisena edustajana joka edellyttää sen mukaista käyttäytymistä.

Kaupungin yksiköiden edustus sosiaalisessa mediassa tulee mainita kaupungin internet-sivuilla, näin kuntalainen voi tarvittaessa varmentaa edustuksen aitouden. Valeprofiileista tehdään ilmoitus ylläpitäjälle (tai tapauksesta riippuen rikosilmoitus) ja ne pyritään poistattamaan mahdollisimman pian.

Sosiaalista mediaa käytetään työajalla ainoastaan työrooliin liittyvissä tehtävissä, henkilökohtaisten asioiden hoitaminen sosiaalisessa mediassa työajalla on sopimatonta.

Työntekijöitä koskevat myös sosiaalisessa mediassa työlainsäädäntö ja henkilötietosuojalaki. Sosiaalisissa medioissa tulee noudattaa kaupungin tiedottamisen ohjeistusta, tietosuojan ja tietoturvan vaatimuksia. Tämän vuoksi sosiaalisen median välineissä ei esimerkiksi tule käsitellä, tallentaa tai jakaa salassa pidettäviä tietoja kuten henkilötietoja, tekijänoikeuksellista materiaalia tai muita salaisia tietoja.

Sosiaalisissa medioissa sisällöt leviävät laajalle, nopeasti ja peruuttamattomasti, joten kriittistä tarkastelua pitää tehdä ennen kuin julkaisee mitään, ja jos epäilyttää, jätetään julkaisematta. Kuntalaisia kannattaa muistuttaa, että palveluntarjoaja (esim. facebook) voi tallentaa heidän tietojansa.

Sisällönjulkaisijalla on oltava käyttöoikeus julkaisemaansa materiaaliin, ja hänen on otettava huomioon, että kerran verkkoon ladattuja sisältöjä ei saa koskaan poistettua verkosta.

Sosiaalinen media ei eroa mistään muusta vuorovaikutusfoorumista tai ympäristöstä; keskustelua ei voi hallita, mutta sitä voi luotsata. Jos työntekijä haluaa muuttaa alkuperäistä sanomaansa tai on tehnyt virheen sosiaalisessa mediassa, kannattaa hänen kertoa se itse ensimmäisenä.

Pieksämäen kaupunki järjestää työntekijöilleen koulutusta sosiaalisten medioiden käytöstä ja niihin osallistumisesta.

LIITTEET Liite 1. Yleisohjeita sosiaalisen median käyttämisestä työntekijöille sekä ohjeita profiilien käyttöönotosta ja käyttämisestä



YLEISOHJEITA SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÄMISESTÄ TYÖNTEKIJÖILLE SEKÄ OHJEITA PROFIILIENTÄ KÄYTTÖNOTOSTA JA KÄYTTÄMISESTÄ

1. Yleisesti sosiaalisessa mediassa:

1. Selvitä ja noudata Pieksämäen kaupungin sosiaalisten medioiden käyttöpolitiikkaa. Osallistu tietohallinnon järjestämiin tietoturvakoulutuksiin.
2. Jos mainitset sosiaalisen median palvelun henkilöprofiilissasi työnantajasi, esiinnyt tällöin organisaatiosi (epävirallisena) edustajana. Muista käyttäytyä sen mukaisesti!
3. Tutustu huolellisesti sosiaalisten medioiden sopimusehtoihin. Huomaa, että palvelun tarjoaja voi hyödyntää profiiliisi syöttämiäsi tietoja laajasti. Varo syöttämästä liian henkilökohtaista tai yksityiskohtaista tietoa, valokuvia tai muuta materiaalia itsestäsi.
4. Kunnioita perheesi ja ystäviesi suhtautumista sosiaalisiin medioihin. Vaikka olisit itse niistä innostunut, eivät kaikki sitä kuitenkaan ole. Jos kanssaihmissesi eivät halua sinun laittavan kuvia tai tietoa heistä sosiaaliseen mediaan, noudata heidän toiveitaan.
5. Huolehdi siitä, että tietokoneesi käyttöjärjestelmäpäivitykset ja työvälinohjelmistot on päivitetty ajan tasalle ja että siinä on tarvittavat palomuurin- ja haittaohjelmien torjuntaohjelmistot käytössä ja että ne päivittyvät automaattisesti.
6. Älä hyväksy tuntemattomia yhteydenottoyrityksiä verkostoosi äläkä napsauta vieraita, hämäräperäisiä linkkejä.
7. Älä keskustele työasioista muissa kuin työtehtäviin hyväksytyissä sosiaalisissa medioissa. Ole erityisen huolellinen salassa pidettävän tiedon suhteen.
8. Jos epäilet, että olet joutunut huijatuksi tai muun hyökkäyksen kohteeksi, älä epäroi pyytää apua. Älä jätä tekemättä asiasta rikosilmoitusta, vaikka taloudellinen menetyks saattaa osaltasi jäädä vaatimattomaksi.
9. Älä käytä samaa salasanaa eri palveluissa. Älä käytä samoja käyttäjätunnuksia ja salasanoja työ- ja vapaa-ajan palveluissa. Huolehdi salasanasi laadusta käyttämällä vain vahvoja salasanoja.

10. Tarkista käyttäjäprofiilin yksityisyyden suoja koskevat asetukset ja muuta niitä tarvittaessa siten, että tietosi eivät leviä laajemmalle kuin haluumallesi käyttäjäjoukolle.

2. Virkaprofiilissa:

Virkaprofiilin käyttöönotto:

1. Ennen virkaprofiilin perustamista sosiaalisen median palveluun, on tulevan toiminnan tarkoitusta sekä resursointia suunniteltava profiilista riippuen toimialan, palvelualueen, yksikön tai työryhmän tasolla.
2. Virkaprofiilin perustamisesta on syytä pidättäytyä silloin, kun profiilin päivittämiseen ja käyttäjien kanssa käytävään vuorovaikutukseen ei voida osoittaa työntekijöiden työaikaa.
3. Päätöksen virkaprofiilin perustamisesta tekee profiilin tarkoituksen, organisaatiota tai hallinnoijien kannalta keskeinen esimies.
4. Virkaprofiilin kirjataan käytetyn palvelun asettamissa rajoissa profiilin tarkoitus sekä sen hallinnoijien nimet ja työtehtävät.
5. Palveluiden käyttöehdot on tarkistettavat ennen käyttöönotto ja niiden muutoksia on seurattava käyttöönoton jälkeen.
6. Virkaprofiilit tulee olla listattuna Pieksämäen kaupungin internet-sivuilla.

Osallistumisen periaatteet:

7. Jotta käytettyjen palveluiden ja virkaprofiilien avulla edistetään kaupunkilaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia, on minimitason vaatimus virkaprofiileille seuraava: 1) rooleja tulee päivittää säännöllisesti 2) niiden kautta esitettyihin kysymyksiin tulee vastata kuten muuhunkin palautteeseen.
8. Jos profiilin päivittämiseen ei riitä enää voimavaroja tai sen käyttö ei ole enää tarkoituksenmukaista, on parempi, että virkaprofiili lopetetaan kuin jätetään sellaiseen verkkoon. Profiilin lopettamisen yhteydessä on tärkeää, että ilmoitat mahdollisesta lopettamisesta hyvissä ajoin, perustelet lopettamispäätöstä sekä ohjaat käyttäjiä uusien/vastaavien palvelujen pariin.
9. Jos virkaprofiilin käyttämä sosiaalisen median palvelu mahdollistaa palvelun sisällä hyvinkin erilaisia vuorovaikutuksen muotoja (kommentointi, chat, yksityiset viestit jne.), on suositeltavaa, että virkaprofiilissa määritellään ainakin yksityisten viestin osalta, kuinka profiilin hallinnoijat niiden kautta saatua palautetta ja kysymyksiä käsittelevät.
10. Tarkista kuva-, ääni- ja videomateriaalin tekijänoikeudet ja viittaa käyttämiisi tekstilähteisiin.

11. Pyri virkarooleissa avoimeen, ymmärrettävään ja yksiselitteiseen vuorovaikutus- ja viestintätyyliin.

3. Asiantuntijaprofiilissa:

Tässä ohjeessa asiantuntijaprofiililla tarkoitetaan sosiaalisen median palvelussa olevaa profiilia, joka edustaa yhtä olemassa olevaa kaupungin virkamiestä tai asiantuntijaa. Asiantuntijaprofiilin käyttöönotto on perusteltua silloin, kun se pystytään erottamaan käyttäjän muista - henkilökohtaiseen elämän piiriin kuuluvista - profiileista. Tässä ohjeessa asiantuntijaprofiilia määrittelevät seuraavat asiat:

1. Asiantuntijaprofiili edustaa kaupunkia Pieksämäen kaupungin määrittelemässä tehtävästä ja/tai roolista käsin.
2. Asiantuntijaprofiilin perustamiseen on oltava kyseisen työntekijän suostumus.
3. Asiantuntijaprofiili on tyyliltään ammattimainen ja se on eriytetty käyttäjän yksityisestä identiteetistä.
4. Koska sitä hallinnoi yksi henkilö, sen toimintaan ja päivityksiin vaikuttavat esimerkiksi lomat ja muut poissaolot.
5. Asiantuntijaprofiilia käytetään omalla nimellä ja kuvalla. Lisäksi profiilissa on hyvä näkyä:
 - pieksamaki.fi-päätteinen sähköpostiosoite
 - ammatilliset tiedot
 - muita tietoja, joista profiilin hallinnoija voidaan suoraan yhdistää kaupungin organisaatioon.
6. Asiantuntijaprofiilit tulee olla listattuna Pieksämäen kaupungin internet-sivuilla.