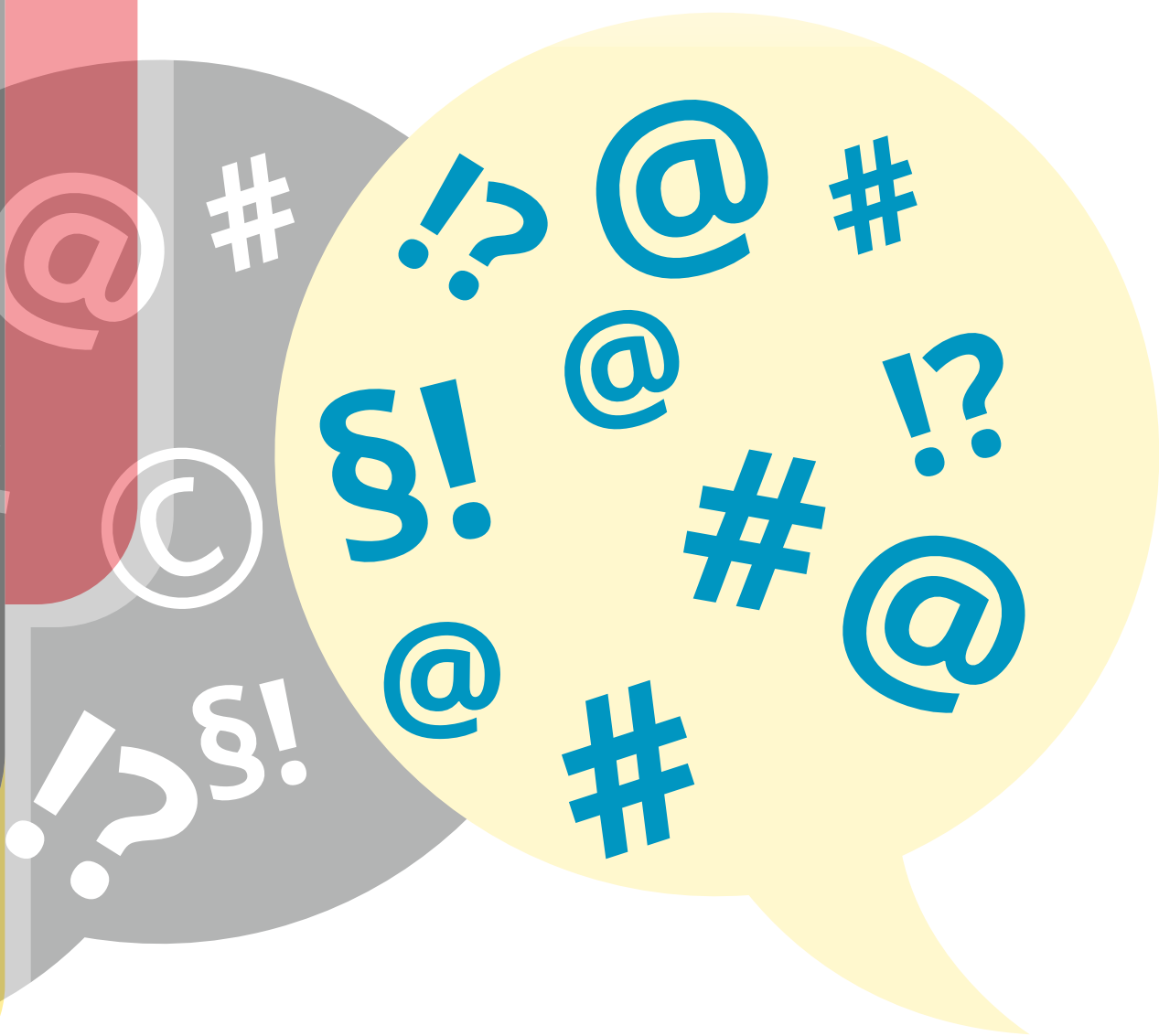


Nurmeksen kaupunki

SOSIAALISEN MEDIAN OHJE

**Nurmeksen kaupungin henkilöstölle ja
luottamushenkilöille**

NURMEKSEN

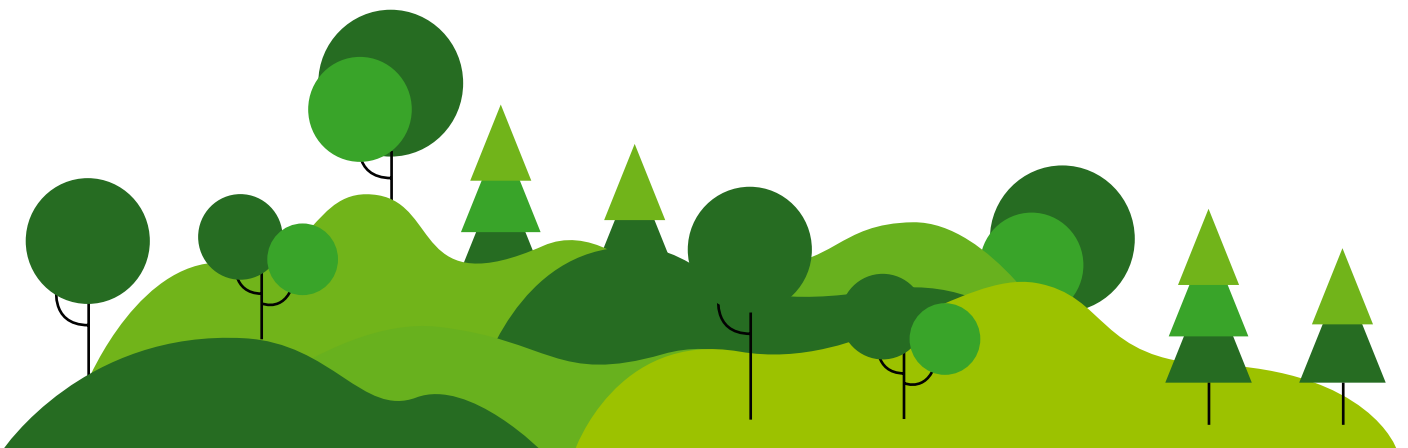


NURMES

NURMEKSEN KAUPUNGIN VIESTINNÄN HUONEENTAULU



1. Viestimme viipymättä, tasapuolisesti ja avoimesti
2. Kerromme asiat selkeästi, totuudenmukaisesti, vuorovaikutteisesti ja oma-aloitteisesti niin helpoista kuin vaikeistakin asioista
3. Edistämme kuntalaisten ja asiakkaiden hyvinvointia viestinnän keinoin
4. Huolehdimme, että jokaisella työntekijällä on työnteoonsa ja työyhteisöönsä liittyvä tarvittava tieto
5. Viestintä on osa kaikkea kunnan toimintaa
6. Viestintä vie osaltaan kunnan strategiaa eteenpäin
Jokaisella on vastuu toimivasta viestinnästä ja tiedonhankinnasta
7. Käytämme kaikissa materiaaleissa kunnan visuaalista ilmettä
8. Viestimme useissa välineissä, jotta tavoitamme kohderyhmät tehokkaasti
9. Uskallamme toimia rohkeasti kokeillen ja järjestämme säännöllisesti viestinnän koulutuksia esimiehille ja luottamushenkilöille



SISÄLTÖ

1	YLEISTÄ	4
2	SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN	5
3	JULKAISUJEN MÄÄRÄ JA AIKATAULUTTAMINEN	7
4	KUINKA VOIN PARANTAA NURMEKSEN KAUPUNGIN JULKAISUJEN NÄKYVYYTTÄ?	8 8
5	AIHETUNNISTEIDEN ELI HASHTAGIEN (#) KÄYTTÖ	8
6	MERKITSEMINEN ELI TÄGÄÄMINEN	8
7	MILLAISIA JULKAISUJA ERI SOMEKANAVILLE?	9
8	VUOROVAIKUTUS SOSIAALISESSA MEDIASSA	11
9	MITEN VIESTIN?	11
10	SOSIAALINEN MEDIA JA LUOTTAMUSHENKILÖT	13



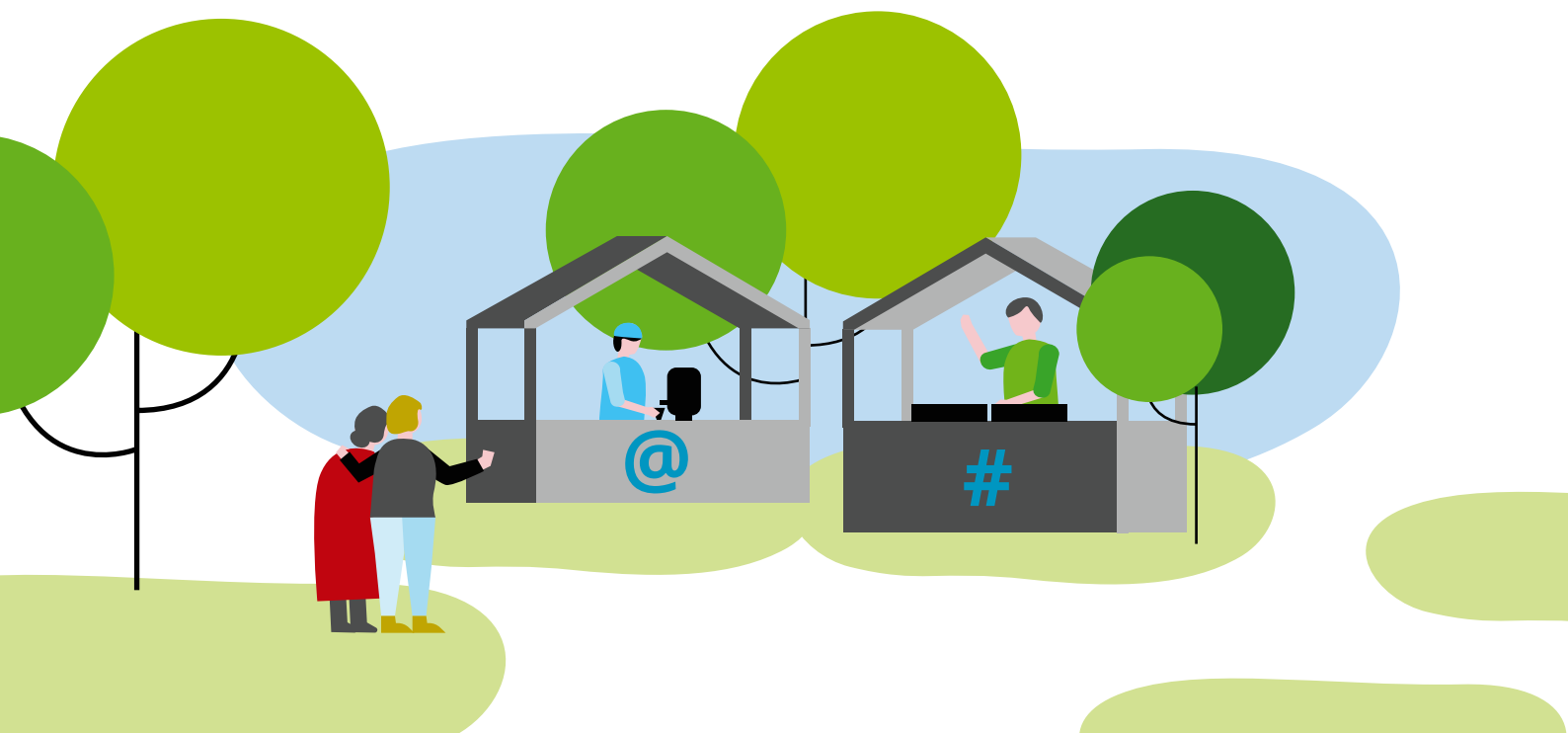
1 YLEISTÄ

Tämän ohjeen tarkoituksena on opastaa henkilöstöä ja luottamushenkilöitä toimimaan sosiaalisessa mediassa vastuullisesti ja kaupungin toimintaa tukevalla tavalla. Annetut ohjeet ovat sitovat ja ne koskevat kaikkia kaupungin viranhaltijoita, työntekijöitä, harjoittelijoita, työssä oppijoita ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevia.

Kaupunginhallitus kehottaa myös luottamushenkilöitä ottamaan ohjeen huomioon toiminnassaan. Sosiaalisen median ohje kertoo Nurmeksen kaupungin toimintaperiaatteet sosiaalisen median käytössä ja opastaa työntekijöitä sekä luottamushenkilöitä toimimaan sosiaalisessa mediassa.

Nurmeksen kaupungin verkkosivut www.nurmes.fi on kaupungin virallinen pääviestintäkanava, jonne asukas pyritään ensisijaisesti ohjaamaan. Esimerkiksi ajankohtaiset tiedot ja tiedotteet julkaistaan ensin kotisivuilla ja sen jälkeen linkitetään kotisivujen uutinen sosiaalisen median kanaviin.

Nurmeksen kaupungin verkkosivut www.nurmes.fi on kaupungin virallinen pääviestintäkanava



2 SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN



Sosiaalinen media eli some on viestinnän muoto, joka mahdollistaa avoimuuden, osallistumisen ja yhteisöjen muodostumisen. Sosiaalisen median alustoja voidaan käyttää asukkaille tiedottamiseen, asiakaspalveluun, sisällöntuotantoon, markkinointiin, tapahtumamarkkinointiin, osallistamiseen, eri asiakasryhmien kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen, horisontaaliseen vuoropuheluun, julkiseen keskusteluun ja keskustelun herättämiseen, verkostoituminen, media-seurantaan, positiivisen imagon luomiseen ja maineenhallintaan. Sosiaalinen media tulisi nähdä virallisten tiedotuskanavien rinnalla myös yhtenä kriisiviestinnän työkaluista.

Aktiivinen ja avoin sosiaalisen median käyttö voi lisätä asukkaiden kaupungin hallintoa kohtaan tuntemaa luottamusta ja sitoutumista omaan kotikaupunkiin.

Nurmeksen kaupungin kanavat sosiaalisessa mediassa:

Facebook: <https://www.facebook.com/nurmes/>

Instagram: <https://fi.linkedin.com/company/nurmeksen-kaupunki-city-of-nurmes>

YouTube: <https://www.youtube.com/c/NurmeksenKaupunki>

Nurmeksen kaupunki LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/nurmeksen-kaupunki-city-of-nurmes>

Nurmeksen TikTok: <https://www.tiktok.com/tag/nurmes?lang=fi-FI>

Jokaiselle tilille ja kanavalle pitää olla suunnitelma siitä, mitä sisältöä sinne tuotetaan, ketkä siitä vastaavat ja kuinka usein päivityksiä tehdään. Päivityksiä pitää jonkun hoitaa myös yksittäisten työntekijöiden lomien tai sairauslomien aikana sekä mahdollisesti työntekijöiden vaihtuessa. Tärkeimmät tiedotteet pitää aina jakaa tai pyytää hallintopalveluja jakamaan ne myös kaupungin kanaviin.

Jos aikoo perustaa uuden tilin kaupungin toimintaan liittyen, siitä tulee ehdottomasti etukäteen keskustella oman esihenkilön ja hallintopalvelujen kanssa. Ilman esihenkilön lupaa uusia tilejä ei saa Nurmeksen kaupungin nimissä perustaa. Uusia kanavia tai tilejä saa perustaa vain, jos se on hyvin suunniteltua ja perusteltua, esimerkiksi kohderyhmän vuoksi. Myös mahdollisuutta hyödyntää olemassa olevia tilejä pitää arvioida ennen uuden perustamista.

Kaikissa kaupungin alla toimivissa tileissä pitää näkyä selkeästi se, että kyseessä on Nurmeksen kaupungin toimintaa ja palvelua. Tilin profiilikuvassa voi käyttää Nurmeksen kaupungin logoa tai osia siitä ja tilin nimessä Nurmeksen kaupungin tulee käydä selvästi ilmi. Kaikki kaupungin alla toimivat sosiaalisen median tilit, niiden salasanat ja tunnukset pitää olla hallintopalvelussa tiedossa ja ne pitää ilmoittaa sähköpostitse kirjaamo@nurmes.fi. Jos jokin sosiaalisen median kanavan tai tilin käyttö loppuu, siitä pitää ilmoittaa hallintopalveluille, tili pitää lopettaa ja ohjata seuraajat kaupungin muille some-sivustoille.

Kaupungin viralliset viestinnän pääkanavat ovat internetsivut ja sisäisessä käytössä

intranet Vinkki. Sosiaalisen median palvelut eivät korvaa virallisia viestintäkanavia. Sosiaalisen median palvelu on lisäkanava jonka kautta voidaan myös ohjata virallisen tiedon äärelle, kuten kaupungin kotisivuille.

Kaikkien sosiaalisen median julkaisujen tulee sopia kaupungin viestintälinjauksiin ja tukea kaupunkistrategiaa. Kaikki kaupungin julkaisut tulee olla asiallisia ja hyvän maun mukaisia.



3 JULKAISUJEN MÄÄRÄ JA AIKATAULUTTAMINEN

Julkaisun sisällöt tulee miettiä kanavakohtaisesti sekä kohderyhmä huomioiden. Näkyvyyteen vaikuttavat siis julkaisun sisältö sekä julkaisuaikataulu.

Päivätasolla samassa kanavassa tehdyt useat julkaisut heikentävät toistensa näkyvyyttä. Tämän vuoksi olisi tärkeää päivittää maksimissaan vain muutaman kerran päivässä. Lisäksi julkaisun näkyvyyteen voidaan vaikuttaa valitsemalla sopiva ajankohta julkaisulle, esimerkiksi lounasaika ja ilta-ajat ovat sellaisia, jolloin ihmiset viettävät aikaa sosiaalisen median parissa. Myös viikonlopulle kannattaa ajastaa julkaisuja etukäteen. Tärkeimmät tiedotteet voidaan jakaa myös Nurmeksien ja yhdistysten ja järjestöjen yleisimpiin Facebook-ryhmiin, jolloin päivitykset tavoittavat vielä paremmin asukkaita.

On hyvä muistaa, että sosiaaliseen mediaan päivittäminen ei takaa sitä, että viesti tavoittaa asukkaan. Tämän vuoksi suositaan monikanavaista viestintää ja hyödynnetään myös maksullista markkinointia tarpeen vaatiessa. Nurmeksien kaupunki ostaa tarpeen mukaan sosiaalisen median kanavissa maksullista näkyvyyttä. Niistä tulee ottaa yhteyttä hallinto- palveluihin.



4 KUINKA VOIN PARANTAA NURMEKSEN KAUPUNGIN JULKAISUJEN NÄKYVYYTTÄ?



On suositeltavaa, että Nurmeksen kaupungin sosiaalisen median päivityksiä jaetaan, niihin reagoidaan ja tarpeen mukaan myös kommentoidaan ja kysymyksiin vastataan. Julkaisun näkyvyys on aina parempi, mitä enemmän sen yhteydessä tapahtuu.

On tärkeää koota kaikkien kaupungin alla toimivien palveluiden tuottama tieto mahdollisimman kattavasti kuntalaisten tietoon, joten asukkaan kannalta merkittävimmät ja mielenkiintoisimmat päivitykset pitää aina jakaa tai pyytää hallintopalveluja jakamaan ne myös kaupungin pääkanavalla.

Kaikissa kaupungin yksiköiden päivityksissä pitää käyttää aihetunnisteita ja merkintöjä. Kaikilla tileillä ja päivityksissä tulee käydä selvästi ilmi, että kyseessä on Nurmeksen kaupungin toimintaa.

5 AIHETUNNISTEIDEN ELI HASHTAGIEN (#) KÄYTTÖ

Aihetunnisteiden perusideana on kerätä saman aiheen sisältö yhden tunnisteiden alle. Saavutettavuuden kannalta on suositeltavaa käyttää hastageissa isoja kirjaimia, koska näytönlukusovellukset osaavat lukea sanat paremmin erillisinä, kun ne on kirjoitettu isoilla kirjaimilla. Kaikissa kaupungin sosiaalisen median kanavissa ja päivityksissä käytetään kaupungin omia hashtageja (oman toimialan aihetunnisteiden lisäksi) #NurmeksenKaupunki, #Nurmes

6 MERKITSEMINEN ELI TÄGÄÄMINEN

Julkaisuihin suositellaan tägäämään Nurmeksen kaupungin päätili käyttämällä @-merkkiä tilinimen edessä. Esimerkiksi @nurmeksenkaupunki Instagramissa.

Tägättyjä julkaisuja on helpompaa jakaa päätilillä ja niistä tulee aina maininta tilin käyttäjälle. Lisäksi julkaisut tulevat näkymään automaattisesti Instagramissa Nurmeksen kaupungin "merkityt" sivulle. Tämä lisää yhtenäisten palveluiden tarjonnan näkyvyyttä.

7 MILLAISIA JULKAISUJA ERI SOMEKANAVILLE?

Instagram on kuvapalvelu, jossa pääpaino on kuvissa. Kanavan erityispiirteenä on keveys ja visuaalisuus. Nurmeksen kaupungin Instagram-tilille julkaistaan laadukkaita kuvia, joissa on palvelun vaatima oikea kuvasuhde. Samaa kuvaa saa käyttää julkaisussa vain kerran. Kuvan lisään liitetty teksti tulee olla sisällöltään lyhyehkö ja informatiivinen. Hymiöiden käyttö julkaisuiden yhteydessä on suotavaa. Linkit eivät toimi tekstien yhteydessä, mutta niitä voidaan käyttää esimerkiksi stooreissa. Jos julkaiset kaupungin asioista omalla tililläsi, voit käyttää samoja ehdotettuja aihetunnisteita. Kaupunkiorganisaatioon voit viitata kirjoittamalla merkinnän @nurmeksenkaupunki. Instagramissa kanavana korostuu markkinointi ja osallistaminen.

Facebook on teksti- ja kuvapalvelu, jota Nurmeksen kaupunki käyttää tiedon jakamiseen. Julkaisuissa voidaan käyttää linkkejä ja tekstien yhteydessä on erittäin suositeltavaa käyttää kuvia tai videoita. Myös hymiöiden käyttö on suotavaa. Facebook on erityisesti horisontaalisen vuoropuhelun, markkinoinnin ja osallistamisen alusta.

YouTube on videopalvelu, jota käytetään videoviestintään. YouTube toimii alustana, jolle video julkaistaan, jonka jälkeen video nostetaan Nurmeksen kaupungin sivuille ja sieltä jaetaan eteenpäin muihin sosiaalisen median kanaviin. Nurmeksen kaupungin YouTube-kanavaa käytetään suoriin lähetyksiin (mm. kaupunginvaltuuston kokoukset). Suorien lähetysten katseluosoite on <https://www.youtube.com/c/NurmeksenKaupunki>. YouTube:ssa somekanavana korostuu tiedottaminen, sisällöntuotanto ja markkinointi.

LinkedIn on organisaatioiden ja työntekijöiden sosiaalisen median alusta, jonka tarkoituksena on tuoda esille ihmisten ja organisaatioiden osaamista. LinkedIn sisällöt voivat olla kuvia, tekstejä ja videoita. Kaupungin LinkedIn-tilin tavoitteena on erityisesti positiivisen työnantajamielikuvan edistäminen. Työnantajakuvalla on vaikutusta esimerkiksi siihen, millaisia työntekijöitä meille hakeutuu. LinkedIn sopii hyvin esimerkiksi rekrytoinnin kanavaksi ja kaupunkikuvan kehittämiseen. Siinä korostuu verkottuminen, julkinen keskustelu ja asiantuntijaviestintä. Esimerkiksi Nurmeksen kaupungin julkisessa haussa olevat avoimet työpaikat, jotka on julkaistu Kuntarekryssä, voidaan julkaista myös kaupungin LinkedIn-tilillä.

TikTok on sosiaalisen median alusta, jolla välitetään kepeitä ja lyhyitä, muutaman kymmenen sekunnin mittaisia videoita. Suunnattu pääasiassa nuoremmalle käyttäjäkunnalle ja Nurmeksen kaupungissa kesäsomettajien käytössä. Soveltuu erinomaisesti nopeiden tiedotteiden jakoon.

Jos et jostain syystä halua käyttää sosiaalista mediaa työssäsi tai sinulle on epäselvää, kuuluuko se työnkuvaasi, keskustele asiasta oman esihenkilösi kanssa.

Sosiaaliseen mediaan liittyvät kielteiset puolet tulee nähdä myös työsuojelullisena asiana. Sosiaalinen media tekee niin aiheellisesta kuin aiheettomasta kritiikistä entistä julkisempaa ja on siksi psykososiaalinen kuormitustekijä, joka tulee myös työsuojelullisesti ottaa huomioon.



8 VUOROVAIKUTUS SOSIAALISESSA MEDIASSA

Sosiaalinen media on asukkaille yksi mahdollinen kanava olla yhteydessä kaupunkiin. Nurmeksen kaupunki vastaa somessa mahdollisuuksien mukaan niihin viesteihin ja palautteisiin, joissa on kaupungille osoitettu kysymys. Myös yksityisviesteihin pyritään vastaamaan.

Julkaisun kommentteihin vastaa julkaisun tekijä. Jos julkaisun tekijä ei osaa vastata esitettyyn kysymykseen, hän selvittää asian kyseisestä asiasta tietävältä työntekijältä ja välittää vastauksen asiakkaalle. Vastaukset pyritään antamaan mahdollisimman pian. Jos selvitystyössä menee pidempään, ilmoitetaan asiakkaalle, että asiaa selvitetään ja siihen palataan, kun lisätietoa on saatu. Asiattomiin viesteihin ja keskusteluihin ei tarvitse vastata ja niitä poistetaan kanavilta tarvittaessa.

Kaupungin nimissä ei saa sosiaalisessa mediassa antaa yksilökohtaista asiakasneuvontaa, asiakasohjausta tai konsultointia, ellei tämä sovitusti kuulu henkilön työtehtävään. Jos sosiaalisessa mediassa esiintyy väärää tietoa Nurmeksen kaupungista ja sen toiminnasta, siitä tulee ilmoittaa esihenkilölle tai hallintopalveluihin.

9 MITEN VIESTIN?

Eri sosiaalisen median kanavien ominaispiirteiden vuoksi on tärkeää, että jokaiselle kanavalle luodaan sisällöt kanavan toimintaperiaatteiden mukaan. Tämä varmistaa sisällön laadun ja mahdollisimman hyvän näkyvyyden kohdeyleisölle.

Sosiaalisessa mediassa, kuten kaikessa kaupungin viestinnässä, pyritään välttämään liian vaikeaselkoista kieltä, jotta saavutettavuuden ja avoimen hallinnon periaatteet toteutuvat.

Sosiaalisen median keskusteluihin kannattaa suhtautua yhtä vakavasti kuin mihin tahansa muuhunkin kirjoitettuun viestintään ja osallistua keskusteluihin aina harkiten. Sosiaalisessa mediassa jaettavaan tietoon pitää suhtautua kuin se olisi täysin julkista tietoa. Kerran julkaistua aineistoa on käytännössä mahdoton poistaa kokonaan ja se saattaa tulla esille yllättävissä yhteyksissä myöhemmin. On hyvä muistaa, että kaupungin työntekijöiden tai luottamushenkilöiden kirjoittelu saatetaan tulkita kaupungin viralliseksi kannaksi tai ennusteeksi siitä.

Nurmeksen kaupungin henkilöstöä ja luottamushenkilöitä sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Erityisen huolellinen pitää olla salassa pidettävän tai yksityisyyden suojaan liittyvän tiedon suhteen. Myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät seikat tulee huomioida. Kuvattavalta pitää olla lupa kuvan julkaisemiseen. Alaikäisen - myös nuoren - kuvausluvan voi antaa suullisesti tai kirjallisesti ainoastaan huoltaja, lapsen tai nuoren oma suostumus ei riitä. Jos et ole itse ottanut kuvaa, tulee sinun saada kuvan käyttöön myös kuvaajan lupa.

Sosiaalista mediaa käytettäessä on huomioitava loukkaamattomuus ja asiallisuus sekä työ- tai virkasuhteesta johtuvat velvollisuudet. Käyttäytymisen lähtökohtana myös sosiaalisessa mediassa on työsopimuslaissa säädetty lojaliteettivelvoite, jonka perusteella työntekijän on vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa. Viranhaltijan osalta kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta annetussa laissa on säädetty, että viranhaltijan on käyttäydyttävä asemansa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla. Epäasiallinen käyttäytyminen esimerkiksi sosiaalisessa mediassa voi vahingoittaa työnantajan mainetta, asiakassuhteita ja työpaikan ilmapiiriä sekä heikentää yleistä luottamusta viranomaisen toiminnan tasapuolisuutta kohtaan.

Lain mukainen lojaliteettivelvoite on voimassa myös vapaa-aikana ja palvelussuhteen päätyttyä ja siinäkin tapauksessa, että työntekijä tai viranhaltija on pyrkinyt erottamaan työ- ja yksityisroolit toisistaan. Lojaliteettivelvoite ei estä kaupungin toiminnan kehittämistä palvelevan keskustelun käymistä tai asiallista epäkohtiin puuttumista. Lojaliteettivelvoitteesta kuitenkin seuraa, että työntekijän tai viranhaltijan tulee ottaa julkisissa esiintymisissään huomioon myös työnantajan edut ja kaupungin henkilöstön käyttäytymistä koskevat odotukset. Työpaikan kehittämistä koskevaa keskustelua tulisi myös pyrkiä käymään ensisijaisesti organisaation sisällä oman esihenkilön ja muiden tehtävään osoitettujen kanssa.



10 SOSIAALINEN MEDIA JA LUOTTAMUSHENKILÖT



Luottamushenkilöiden kirjoittelu saatetaan tulkita kaupungin viralliseksi kannaksi tai ennusteeksi siitä. Luottamushenkilön some-esiintymisestä tulisikin voida erottaa, milloin hän kertoo oman tai esimerkiksi puolueensa mielipiteen, ja milloin kyse on Nurmeksen kaupungin kannasta tai päätöksestä.

Luottamushenkilöt noudattavat yleisiä, hyvän maun mukaisia pelisääntöjä. Lain mukaan heidän on käyttyädyttävä tehtävänsä ja asemansa edellyttämällä tavalla.

Sosiaalista mediaa käytettäessä on huomioitava loukkaamattomuus ja asiallisuus. Erityisen huolellinen pitää olla salassa pidettävän tai yksityisyyden suojaan liittyvän tiedon suhteen. Myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät seikat tulee huomioida.

Julkishallinnon organisaatioiden luottamushenkilöillä on poliittinen ja eettinen vastuu toiminnastaan. Kaupungin luottamushenkilöt toimivat virkavastuulla: salassa pidettävän tiedon paljastaminen, ilman lakiin perustuvaa syytä, on rikoslaissa rangaistavaksi säädetty teko.

Luottamushenkilö voi saada salaista tai luottamuksellista tietoa ja asiakirjoja, jota ei saa jakaa eteenpäin. Tällaisten tietojen käsittelyssä pitää noudattaa erityistä huolellisuutta.

Valtuuston kokoukset ovat yleensä julkisia ja ne myös striimataan yleisölle, mutta kaupungin muiden toimielinten kokoukset, kuten kaupunginhallituksen tai lautakuntien kokoukset, ovat suljettuja. Suljetun kokouksen keskustelut ovat luottamuksellisia, eikä niiden sisältöä tule suoraan tai epäsuorasti paljastaa ulkopuolisille. Luottamuksen murtaminen on omiaan heikentämään työskentelyilmapiiriä ja siirtämään keskusteluja ja avointa mielipiteen ilmaisua muille foorumeille, demokraattisen kontrollin ulkopuolelle. Jokaisen on voitava luottaa siihen, että suljetun kokouksen keskustelut eivät vuoda ulkopuolisille. Myös sähköisissä eli etänä järjestettävissä kokouksissa yleiset kokous- ja päätöksentekomenettelyä koskevat säännökset ja hallintosäännön määräykset ovat samat.

Suljetun kokouksen osalta tulee muistaa, että keskustelut ovat luottamuksellisia ja luottamushenkilön tulee huolehtia siitä, etteivät perheenjäsenet tai muut sivulliset pääse kuulemaan tai näkemään luottamuksellisia asioita.



Lisätietoja:

Leena Timonen
hallintojohtaja

p. 040 104 5002

leena.timonen@nurmes.fi

Kirkkokatu 14 | 75500 NURMES

Taitto:

Jarmo Komsa | suunnitteluavustaja, Nurmeksen kaupunki

Kuvituskuvat: Nurmeksen strategia 2021-2025 ja mainostoimisto Filmbutik (Valve Media Oy)

