

LAPUAN KAUPUNKI

Lapuan kaupungin
sosiaalisen median ohje ja
sosiaalisen median pelisäännöt

Hyväksytty:

Voimaantulo:

LAPUA

Lapuan kaupungin sosiaalisen median ohje

Sosiaalinen media on keskeinen väline tavoittaa kuntalaisia nopeasti, luoda vuorovaikutusta ja vahvistaa kaupunkikuvaa. Tämä ohjeistus koskee sekä Lapuan kaupungin virallisia kanavia työssään päivittäviä että sisältöä omilla sometileillään julkaisevaa henkilöstöä ja luottamushenkilöitä.

Ohjeistusta täydentävät asiakirjat:

Sosiaalisen median pelisäännöt kaupungin virallisten kanavien päivittäjille

Sosiaalisen median pelisäännöt kaupungin luottamushenkilöille

1. Sosiaalinen media

Sosiaalinen media tarkoittaa palveluita ja sovelluksia, joissa käyttäjät voivat sekä vastaanottaa että tuottaa sisältöä, kommentoida ja jakaa päivityksiä. Lapuan kaupungin käyttämiä sosiaalisen median kanavia ovat Facebook, Instagram, LinkedIn ja YouTube.

2. Käyttötarkoitukset

Sosiaalisen median avulla Lapuan kaupungin tavoitteena on mm.:

- Jakaa ajantasaista tietoa kaupungista ja sen palveluista
- Rakentaa myönteistä mielikuvaa kaupungista
- Vahvistaa kuntalaisten osallistumista ja vuorovaikutusta
- Tiedottaa tapahtumista ja tilaisuuksista

Sosiaalinen media ei korvaa virallisia tiedotuskanavia, kuten verkkosivuja.

3. Kanavat ja vastuu sisällöntuotannosta

Lapuan kaupungilla on virallinen tili Instagramissa, Facebookissa, LinkedInissä ja YouTubeessa. Lisäksi toimialoilla on omia tilejään. Kaupungin toimialojen eri sometilit tulee hyväksyttää kaupunginjohtajalla tai toimialan johtajalla. Uusia tilejä luodaan vain perustellusti.

Jokaisella sometilillä tulee olla nimetty vastuhenkilö, joka tuntee Lapuan kaupungin brändiohjeistuksen ja huolehtii, että kanavan sisältö on sitä noudattavaa. Sisällöntuotannosta ja julkaisusta vastaavat em. vastuuhenkilöt yhteistyössä viestintäasiantuntijan kanssa. Työnantaja nimeää em. vastuuhenkilöt ja varahenkilönsä.

4. Sisällöt ja julkaisuperiaatteet

Kaupungin virallisilla kanavilla julkaistaan esim. nostoja kaupunkilaisia koskevista eri toimialojen ajankohtaisista asioista, tiedotetaan tapahtumista ja tilaisuuksista. Julkaistava sisältö on julkista, tietosisällöltään tarkistettua ja ajantasaista, kaupungin strategian, arvojen ja ilmeen mukaista. Jos aihe on uutisoitu kaupungin verkkosivuilla, jaetaan somessa ensisijaisesti näitä virallisia sisältöjä.

Kaupungin verkkosivujen tapahtumakalenterissa julkaistuista muiden toimijoiden tapahtumista Lapualla voidaan tehdä somenostoja kaupungin kanaviin.

Julkaisun sisältö voi olla tekstiä, kuvia, videoita tai linkkejä. Noudata tekijänoikeuksia ja varmista, että kaikki julkaistu materiaali on luvallista ja tarkoitettu yleiseen jakoon. Ihmisiä (erityisesti alaikäisiä) tunnistettavasti esittävät kuvat vaativat luvan.

Poliittista sisältöä ei julkaista kaupungin tileillä.

5. Rooli sosiaalisessa mediassa

Lapuan kaupungin virallisia somekanavia päivittäessä henkilö esiintyy työntekijäroolissa, ja kaikki julkaisut edustavat kaupungin arvoja ja viestintälinjaa. Tällöin on tärkeää varmistaa, että julkaisu on asiallinen, tarkistettu, faktapohjainen ja myönteinen. Viestimme ”Hyviä uutisia Lapualta”. Sisällön julkaisemisen yhteydessä tulee aina pohtia, miten se vaikuttaa kaupungin maineeseen.

Henkilökohtaisella profiililla osallistumista keskusteluihin kaupungin asioista tulee harkita. Tärkeää on tehdä selväksi, että kyseessä on henkilökohtainen mielipide, ei kaupungin virallinen kanta.

Luottamushenkilöiden kohdalla julkinen rooli korostuu: Heidän viestinsä voivat tavoittaa laajan yleisön ja vaikuttaa kaupungin imagoon sekä päätöksentekoon. Luottamushenkilöiden tulee toimia asiallisesti, kunnioittavasti ja läpinäkyvästi ja varmistaa faktojen oikeellisuus.

Työntekijöiden lojaliteettivelvollisuus kaupungin suuntaan koskee myös vapaa-aikaa ja henkilökohtaista some-käyttöä. Sosiaalista mediaa tulee käyttää harkiten niin virallisessa roolissa kuin henkilökohtaisissakin julkaisuissa, ja työnantaja voi ohjeistaa ja valvoa sen käyttöä työaikana.

Työntekijät virallisella kanavalla:

- Toimit työntekijäroolissa, viesti kaupungin arvojen mukaisesti.
- Viesti ajankohtaisista, sovituista sisällöistä.
- Viesti kaupungin äänellä ja ilmeellä.
- Viesti selkeästi, vältä kapulakieltä.
- Seuraa tekemäsi julkaisun kommenttikenttää ja reagoi nopeasti ja asiallisesti.

Luottamushenkilöt:

- Muista julkinen roolisi.
- Erot henkilökohtainen mielipide ja kaupungin virallinen kanta.
- Toimi asiallisesti ja läpinäkyvästi, varmista faktat.
- Kunnioita muita toimijoita.
- Hyödynnä somekanaviasi kuntalaisten kuuntelemiseen ja vuorovaikutukseen heidän kanssaan.

Työntekijät henkilökohtaisella profiililla:

- Voit käyttää somea vapaasti muistaen, että jossakin määrin edustat Lapuan kaupunkia myös vapaa-ajallasi.
- Noudata lakia, salassapitoa ja hyviä tapoja.

6. Asiakaspalvelu somessa kaupungin kanavissa

Julkaisun tehnyt seuraa itse ko. julkaisun alla käytävää keskustelua ja kommentointia. Kuntalaisten kysymyksiin vastataan ystävällisesti ja ripeästi (pääsääntöisesti seuraavana arkipäivänä), mieluiten ohjaten oikean tiedon pariin Lapuan kaupungin verkkosivuille. Asiattomat kommentit voidaan poistaa. Keskusteluun ei pidä provosoitua.

7. Tietoturva

Lapuan kaupungin käyttämissä sosiaalisen median palveluissa tulee noudattaa kaupungin tietoturvaohjeistuksia sekä julkisuuslakia ja tietosuoja-asetusta. Vastuu kaupungin tietoturvallisuudesta on jokaisella työntekijällä ja luottamushenkilöllä. Yksityisyyden suojaa (sekä työntekijöiden että kuntalaisten) on kunnioitettava ja on toimittava niin, ettei tietoturvallisuutta ja yksityisyyden suojaa rikota.

- Suojaa kaupungin sometilien tunnukset.
- Käytä vahvoja salasanoja ja kaksivaiheista tunnistautumista sosiaalisen median tileilläsi.
- Älä tallenna salasanoja selaimen, äläkä jaa niitä ulkopuolisille.
- Älä tallenna tai jaa luottamuksellisia tietoja yksityisiin somepalveluihin.
- Noudata kaupungin tietoturvaohjeita ja tietosuojaa.

8. Sopimus- ja käyttöehdot

Tutustu aina palvelun käyttöehtoihin ennen tilin avaamista. Ole tietoinen, että useat alustat ovat ulkomaisten yritysten omistuksessa ja eivät kuulu Suomen lainsäädännön piiriin. Huomioi palvelun oikeudet organisaation tuottamaan materiaaliin.

9. Virheelliset väitteet ja ongelmatilanteet

Ilmoita esihenkilölle virheellisistä väitteistä tai asiattomista kommentteista, jos arvioit ne merkittäviksi. Harkitse aina, milloin ja miten reagoida somessa.

Tämä ohje korvaa edellisen 29.10.2018 hyväksytyn ohjeen.

Sosiaalisen median pelisäännöt kaupungin virallisten kanavien päivittäjille

1. Toimi kaupungin äänellä

Käytä neutraalia, asiallista ja yhtenäistä viestintätapaa. Kerro #hyviäutisialapualta ja pidä mielessäsi, että meillä on #vahvuutenavälittäminen. Rakenna viestintä myönteisten teemojen ympärille.

2. Noudata viestintälinjauksia ja brändiohjeistusta

Perusta sisältö kaupungin strategiaan, viestintäohjeisiin ja arvoihin. Varmista, että käytät brändiohjeen mukaisia logoja, värejä ja visuaalista ilmettä.

3. Mieti julkaisutapaa ja -kanavaa aihekohtaisesti

Pohdi, onko julkaisulle oikea kanava Instagram, Facebook vai LinkedIn. Julkaisu vai tarina. Toimialueen oma kanava vai kaupungin yleinen. Somenäkyvyytemme tulisi olla tarkoituksenmukaista ja yhtenäistä.

4. Tarkista tiedot ennen julkaisua

Julkaise vain oikeaa ja ajantasaista tietoa. Varmista faktat ja pyydä tarvittaessa hyväksyntä asiasta riippuen esihenkilöltä tai viestintäasiantuntijalta.

5. Ole selkeä ja ymmärrettävä

Kirjoita helposti luettavalla kielellä ja vältä viranomaisjargonia.

6. Kunnioita lakia ja tietosuojaa

Älä julkaise henkilötietoja, kuvia tai muuta sisältöä ilman lupaa. Noudata tekijänoikeuksia.

7. Reagoi nopeasti ja asiallisesti

Vastaa kuntalaisten kysymyksiin ripeästi ja ystävällisesti, pääsääntöisesti ohjaamalla oikean tiedon äärelle Lapuan kaupungin verkkosivuilla. Jos etsitty tieto puuttuu, selvitä, voidaanko se tuottaa sinne. Jos et tiedä vastausta, ohjaa oikealle taholle.

8. Seuraa keskustelua

Valvo kommenttikenttiä. Poista epäasialliset, lainvastaiset tai loukkaavat viestit. Älä provosoidu, älä lähde mukaan väittelyyn.

9. Huolehdi turvallisuudesta

Suojaa kaupungin sometilien tunnukset. Käytä vahvoja salasanoja ja kaksivaiheista tunnistautumista sosiaalisen median tileilläsi.

10. Arvioi ja kehitä

Seuraa julkaisujen tavoitavuutta ja palautetta. Hyödynnä havaintoja sisällön ja vuorovaikutuksen parantamiseen.

Sosiaalisen median pelisäännöt kaupungin luottamushenkilöille

1. Muista julkinen roolisi

Olet luottamushenkilönä osa kaupungin päätöksentekoa – julkaisuissasi heijastuu aina myös tämä asema.

2. Erotta yksityinen ja edustuksellinen viestintä

Tee selväksi, milloin esität mielipiteitäsi henkilökohtaisesti ja milloin viestit kaupungin päätöksistä.

3. Noudata lakia ja hyvää hallintoa

Älä julkaise salassa pidettäviä tietoja tai luottamuksellisia keskusteluja. Kunnioita tietosuojaa ja julkisuuslakia.

4. Keskustele asiallisesti

Käytä rakentavaa ja kunnioittavaa kieltä myös erimielisyyksissä. Älä provosoidu epäasiallisista kommentteista. Älä lähde mukaan väittelyyn.

5. Ole avoin ja läpinäkyvä, varmistu asiasisällön oikeellisuudesta

Perustele kantasi faktoilla ja ohjaa tarvittaessa kaupungin virallisiin lähteisiin. On tärkeää, että kerrotut asiat ovat totta. Julkaise vain oikeaa ja ajantasaista tietoa. Varmista faktat.

6. Kunnioita muita toimijoita

Suhtaudu kunnioittavasti ja asiallisesti kaikkiin tahoihin niin omissa julkaisuissasi kuin kommentoidessasi muita julkaisuja.

7. Huolehdi tietoturvasta

Käytä vahvoja salasanoja ja kaksivaiheista tunnistautumista sosiaalisen median tileilläsi.

8. Muista julkisuus

Kaikki julkaisemasi sisältö voi päätyä laajempaan levitykseen, vaikka jaat sen suljetussa ryhmässä.

9. Käytä somea vuorovaikutukseen

Hyödynnä kanavia kuntalaisten kuuntelemiseen, tiedon jakamiseen ja demokratian vahvistamiseen. Voit halutessasi lisätä kaupungin virallisten kanavien julkaisujen näkyvyyttä jakamalla niitä.