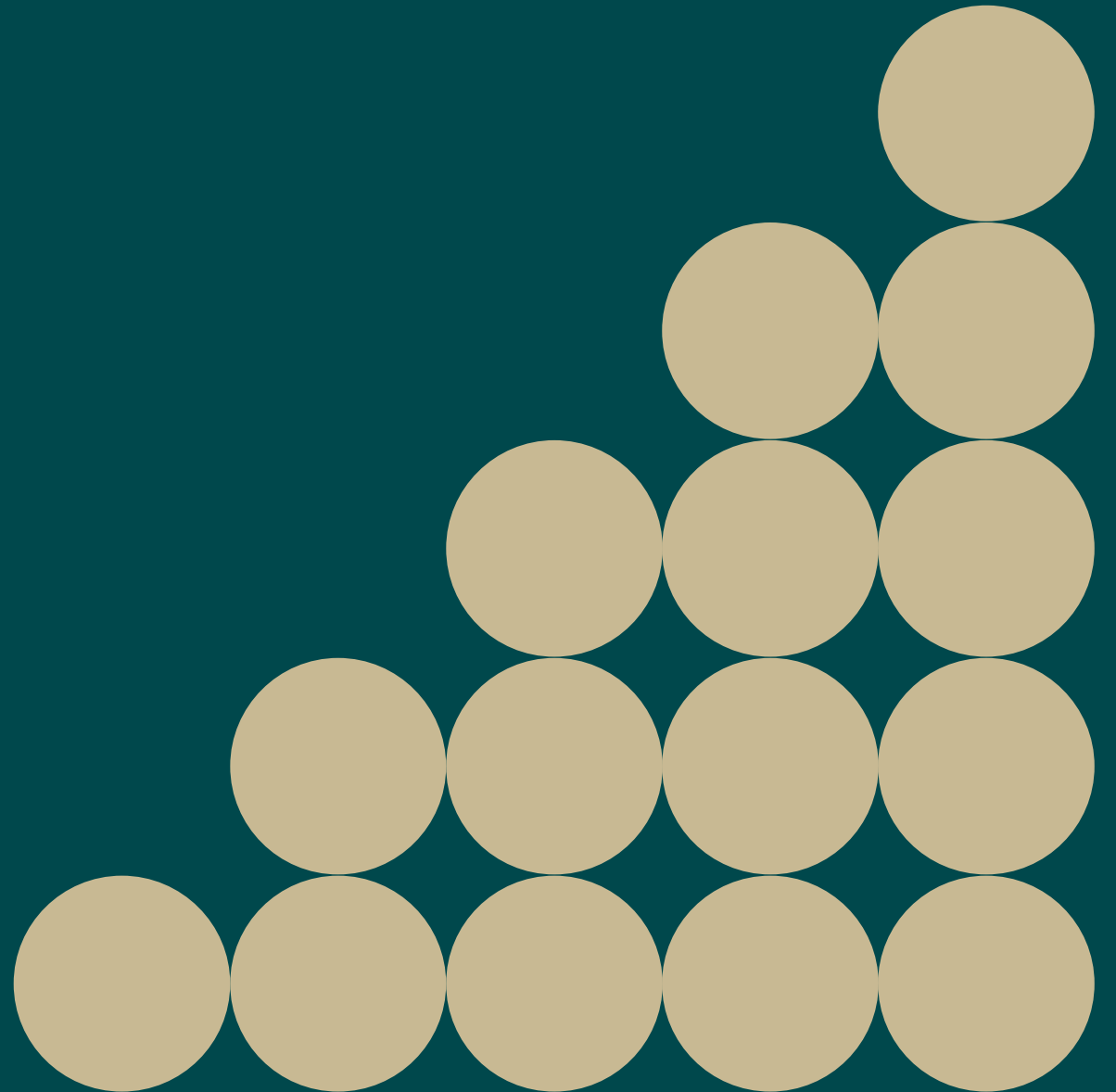


Sosiaalisen median ohje

Kokkolan kaupungin työntekijöille
ja luottamushenkilöille 2021

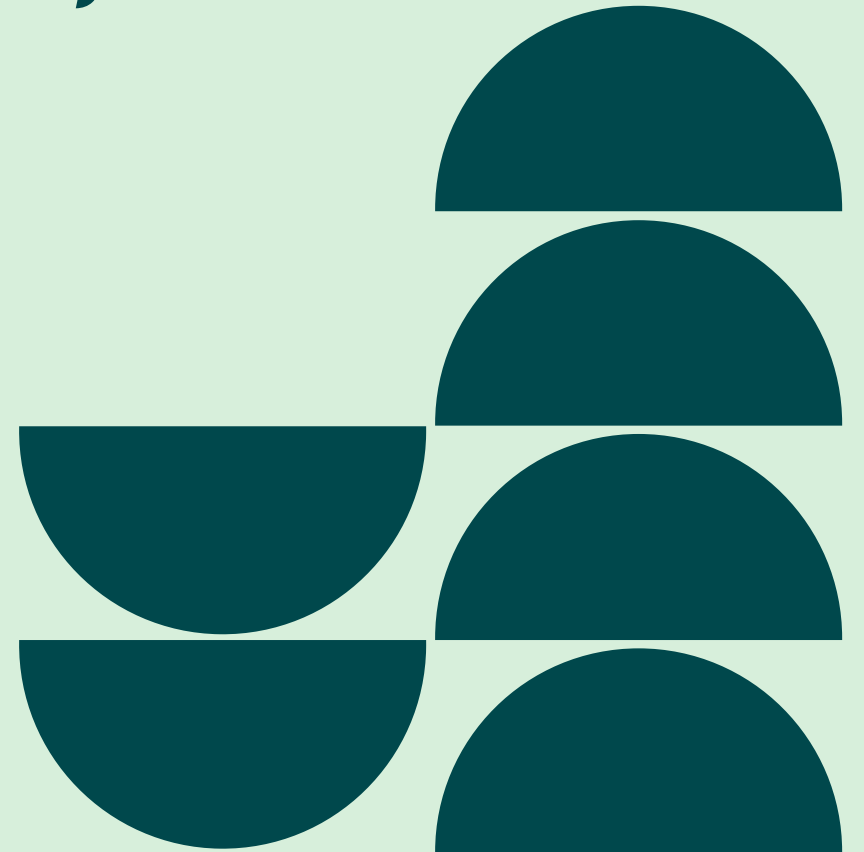


Kokkolan kaupungin viestinnän periaate

Viestintämme on avointa, luotettavaa, keskustelevaa, selkeää, ytimekästä, oikea-aikaista, osallistavaa ja saavutettavaa.

Kaikki Kokkolan kaupungin viestinnän kanavat rakentavat positiivista imagoa ja mielikuvaa Kokkolan kaupungista sekä organisaationa että paikkana.

***Kaupunki on somessa,
koska kuntalaisetkin
ovat siellä.***



Olemme jokainen Kokkola-lähettiläitä

- **Käytä järkeäsi, säilytä asiallisuus ja käytäydy fiksusti.**
- Työ- tai luottamustehtävässä rakennamme omalta osaltamme mielikuvaa Kokkolasta.
- Mikäli olet tyytyväinen kaupungin toimintaan, kerro se myös somessa! Tykkää, jaa, kommentoi. Reaktiot edistävät viestin leviämistä ja lisäät omalta osaltasi kaupungin somenäkyvyyttä.
- Kutsu keskusteluun mukaan aiheeseen liittyviä henkilöitä/organisaatioita tägäämällä heitä julkaisuusi (@henkilö) ja käytä asiatunnisteita (#hashtag).
- Älä käytäydy somessa loukkaavasti, julkaise salaista tai luvaton materiaalia tai jaa henkilötietoja, joiden käyttöön ei ole asianomaisen hyväksyntää.

Toimi somessa sinulle parhaiten sopivalla tavalla

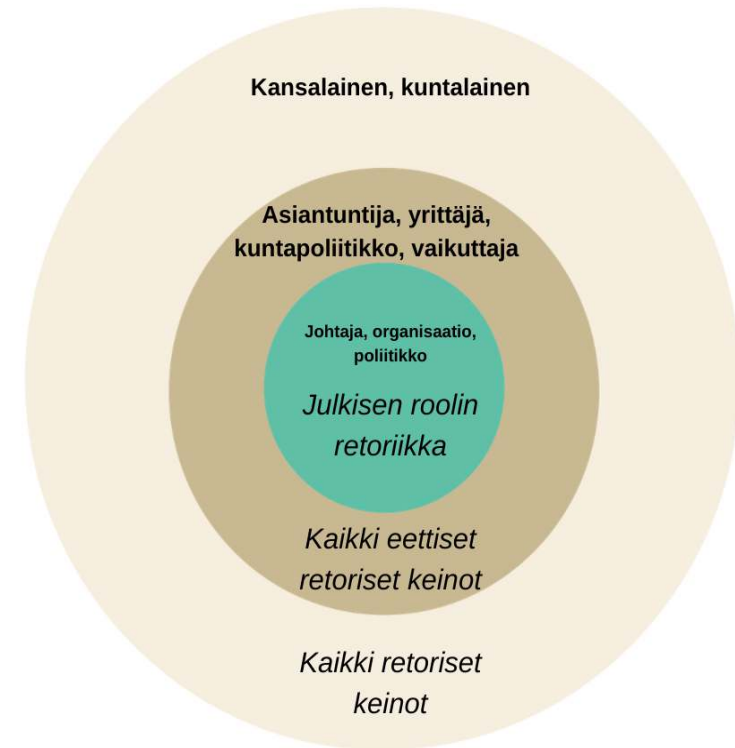
- Seuraa ja tykkää
- Jaa julkaisuja omissa kanavissasi
- Tee omia päivityksiä
- Osallistu keskusteluun ja kommentoi julkaisuja



Roolisi vaikuttaa siihen, mitä keinoja käytät

Somessa keskustelijan retoriikka riippuu siitä roolista, jossa hän toimii. Mitä enemmän valtaa, sitä suurempi on vastuu myös keskustelun tyylistä.

- Työ- ja luottamushenkilöroolissa käytössä ovat sisimmät kehät. Kunnioita viestisi vastaanottajaa, valitse äänensävy tilanteen ja roolisi mukaisesti.
- Somekeskusteluissa kunnan työntekijät kunnioittavat luottamushenkilöitä ja luottamushenkilöt kunnan työntekijöitä. Erimielisyydet ratkotaan muualla kuin sosiaalisessa mediassa.
- Organisaatio / henkilö julkisessa roolissa tai virassa
 - Oikeaa tietoa, ei huhuja tai juoruja.
- Asiantuntija / vaikuttaja
 - Asiasta ja tilanteesta riippuen voi käyttää myös kevyempää puhetapaa ja enemmän tehokeinoja.



Katleena Kortesus

Rakenna omaa asiantuntijuuttasi

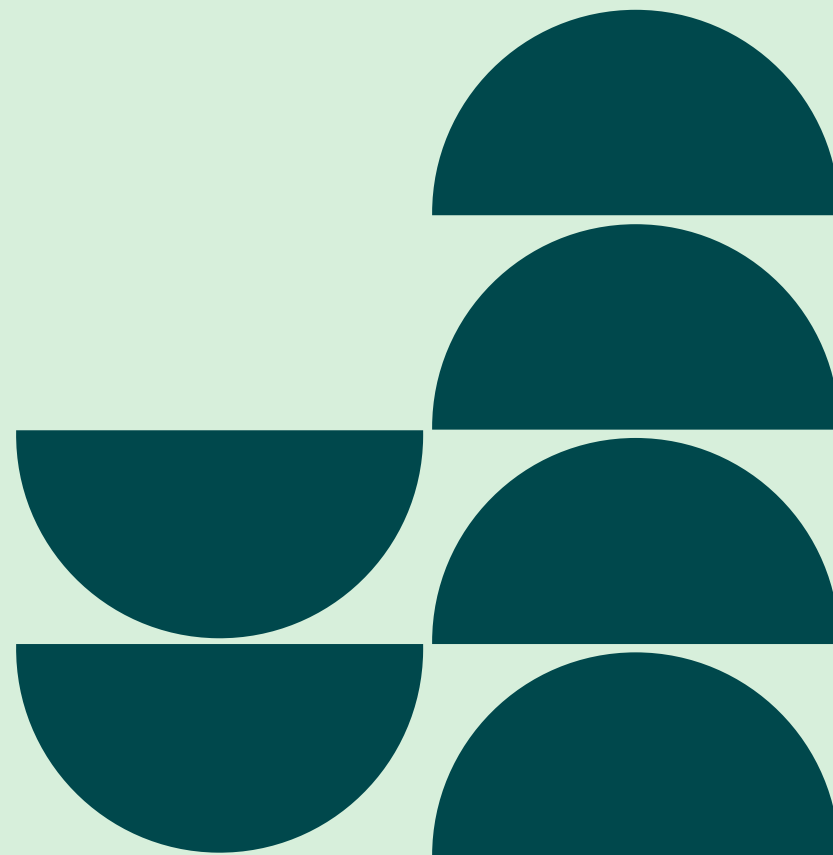
- Viestimällä työhösi/ luottamustehtävääsi liittyvistä asioista somessa ja ottamalla osaa niihin liittyvään keskusteluun rakennat omaa asiantuntijuuttasi. Parhaimmillaan se tuo uusia ajatuksia työhön ja luo kiinnostavia ammatillisia verkostoja.
- Uusin ja ajankohtaisin tieto löytyy usein somesta.
- Myös media toimii ja seuraa somea aktiivisesti, ja osallistuu keskusteluun.
- Erityisesti johto- ja asiantuntijatehtävissä työskentelevien on suositeltavaa avata henkilökohtainen asiantuntijaprofiili esim. LinkedInissä tai Twitterissä, ja jakaa kaupungin päivityksiä sekä osallistua keskusteluun.
- Jokainen päättää kuitenkin itse, kuinka avoimesti haluaa jakaa osaamistaan somessa ja mikä on oma tapa käyttää sosiaalista mediaa.

Valitse rohkeasti omat käytäntösi ja itsellesi sopivat some-kanavat.

Luottamushenkilönä somessa

- Luottamushenkilöt toimivat sosiaalisessa mediassa omalla profiilillaan tai erillisellä poliitikkoprofiilillaan. He edustavat somessa itseään sekä toimivat myös taustaryhmänsä ja Kokkolan lähettiläinä.
- Luottamushenkilöiden tehtävä on pitää osaltaan huolta Kokkolan maineesta ja edesauttaa positiivisen kaupunkikuvan ja ilmapiirin rakentamista. Luottamushenkilöt voivat oikoa kaupungin toimintaa koskevia virheellisiä käsityksiä somekanavissa. Loan heittoon kaupunkia tai sen työntekijöitä kohtaan luottamushenkilöt eivät osallistu.
- Asiakokonaisuuksiin liittyvät faktat on syytä tarkistaa ennen keskustelua sosiaalisessa mediassa.
- "Ei-julkisten" eli keskeneräiseen asiaan liittyvien asiakirjojen osalta tiedon jakamiseen sosiaalisessa mediassa pätevät samat säännöt kuin muuhunkin valmisteluvaiheessa olevan tiedon jakamiseen. Mahdollisuus tiedon jakamiseen tulee varmistaa asiaa valmistelevalta virkamieheltä. Salassa pidettäviä tietoja tai sellaisia henkilötietoja, joita ei voisi muutenkaan laittaa verkkoon, ei julkaista sosiaalisessa mediassa.
- Jos luottamushenkilö on myös työ- tai virkasuhteessa kaupunkiin, somen käyttö työaikana tulee suunnata työasioihin, mikäli se kuuluu työtehtäviin.

Kokkolan kaupunki sosiaalisessa mediassa



Kokkola eri somekanavissa

Kokkolan viestinnän ylläpitämiä kaupunkitason sosiaalisen median kanavia ovat:

- FB - [Kokkolan kaupunki Karleby stad](#)
- Instagram - [Kokkola Karleby](#)
- Twitter - [Kokkola Karleby](#)
- LinkedIn - [Kokkolan kaupunki](#)
- YouTube - [Kokkolan kaupunki](#)
- TikTok – [Kokkola Karleby](#)
- Lisäksi kaupungin eri toimialoilla ja yksiköillä on käytössään omia tilejä sekä muitakin somekanavia, esim. WhatsApp, TikTok, Discord ja Snapchat.
- Markkinointi- ja viestintätiimi vastaa ja tuottaa pääosin sisällöt kaupungin yhteisiin somekanaviin.



Yleiset periaatteet

- Sosiaalinen media on osa verkkoviestintää. Sen kautta tavoitetaan myös niitä kaupunkilaisia, jotka eivät seuraa kaupungin verkkosivuja tai tiedotusvälineitä.
- Tavoitteena on edistää kuntalaisten tiedonsaantia, vuorovaikutusta ja vaikutusmahdollisuuksia.
- Yhteisten tilien ja kanavien käyttäminen tehostaa viestin leviämistä, näkyvyyttä ja ”yhteisen heimon syntymistä”. Uusia somekanavia otetaan kaupungin käyttöön harkiten.
- Somepalautteisiin ja kysymyksiin vastaamisesta tulee sopia päivittäjien kesken. Nyrkkisääntönä on vuorovaikutteisuus, viesteihin ja kysymyksiin vastataan työajan puitteissa mahdollisimman pian.
- Kaupungin **virallinen palautekanava** on kartta.kokkola.fi/eFeedback. Sitä täydentää somekanavilla käytävä vuoropuhelu kaupungin ja kuntalaisten välillä.

Huomioi erityisesti

- Asiallinen ja oikea tieto! Varmista tietojen paikkansapitävyys väärinkäsitysten minimoimiseksi.
- Käsittele työn tai luottamustehtävän piiriin liittyviä asioita harkiten. Jokainen kantaa vastuun sanomisistaan itse. Siksi kannanotoissa olisi hyvä tuoda ilmi, että julkituodut mielipiteet ovat henkilökohtaisia.
- Verkossa julkaistusta tekstistä jää aina jälki. Esiinny omana itsenäsi ja ole sanojesi takana. Jos teet virheen, pyri korjaamaan se mahdollisimman nopeasti.
- Kaupungin henkilöstöä koskee lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan. Työyhteisöstä ja työnantajasta on puhuttava asiallisesti ja noudatettava salassapitovelvollisuutta.
- Epäasiallisen kohtelun ja käyttäytymisen nollatoleranssi koskee myös toimintaa sosiaalisessa mediassa.
- Työnantajalla on oikeus valvoa ja ohjeistaa, miten käytät työaikaasi ja millä pelisäännöillä käytät somea työssäsi. Kaikkeen työhön somen käyttö työssä ja työaikana ei sovi.

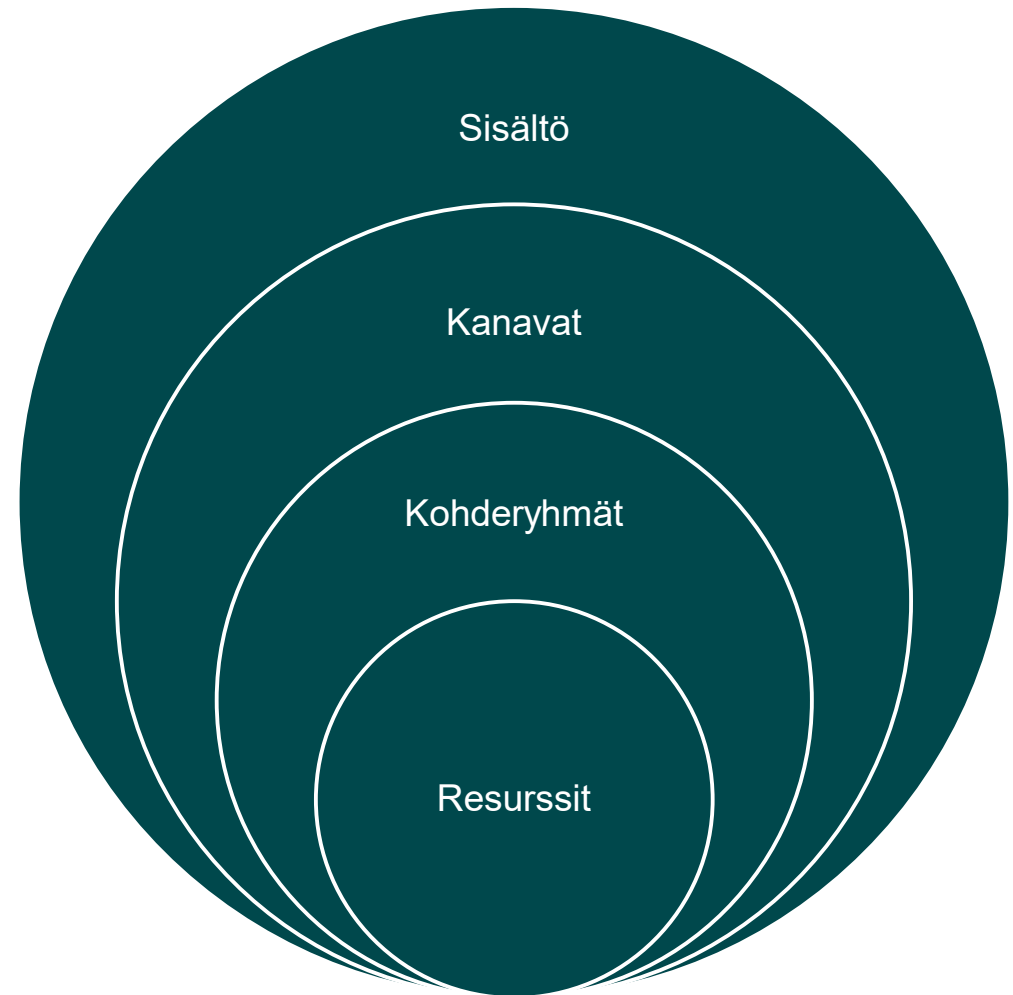
Turvallisesti somessa

- Noudata sosiaalisen median työkäytössä organisaation tietoturvaohjeita ja samaa varovaisuutta kuin muussakin internetin käytössä.
- Somessa liikkuu myös viruksia sisältäviä tiedostoja ja linkkejä. Jos epäilet viestin aitoutta, on varmempaa jättää linkki tai tiedosto avaamatta.
- Huolehdi siitä, ettet tahattomasti paljasta omia tai työyhteisön turvallisuuteen liittyviä tietoja.
- Asiattomat viestit ja keskustelut voidaan jättää huomiotta ja tarvittaessa poistaa. Jos viesti tai keskustelu sisältää arkaluontoisia asioita tai henkilötietoja, ohjataan asiakasta olemaan yhteydessä oikeaan paikkaan, oikean kanavan kautta.
- Uhkaavat viestit ohjataan esimiehelle ja tarvittaessa tiedoksi työsuojelupäällikölle ja/tai poliisille.

Suunnitelmallisesti somessa

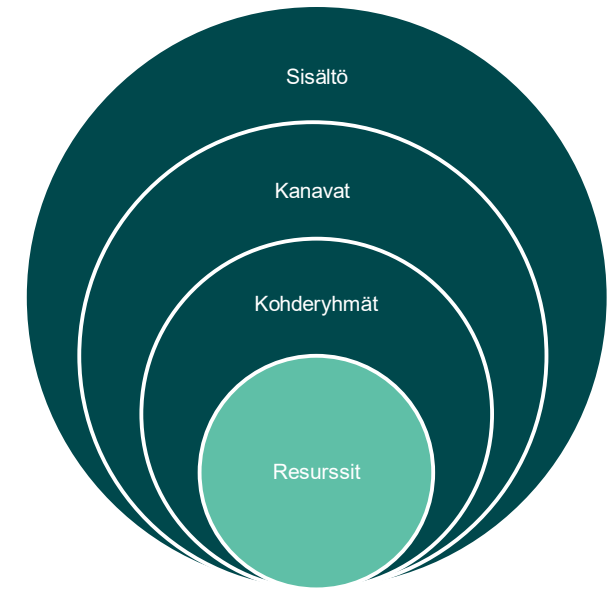
Päätöksen uuden tilin perustamisesta tekee toimialan tai yksikön johto yhdessä markkinointi- ja viestintäpäällikön kanssa.

Ensisijaisesti suositaan yhteisiä profiileja eri kanavissa. Yhdessä olemme enemmän: näymme laajemmalle ja sitoutamme seuraajia. Yhteinen heimo kasvaa!



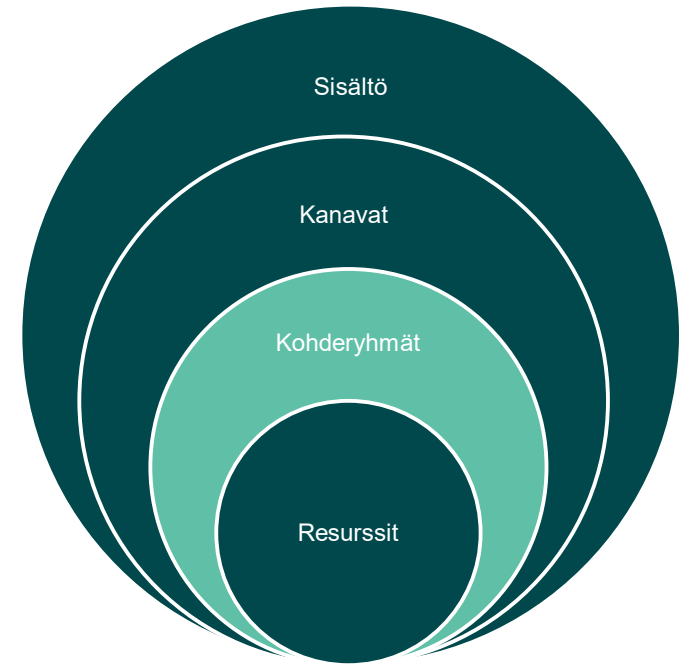
Resurssit

- Huomioi ylläpitoon ja päivittämiseen tarvittavat resurssit (aika, henkilö, kuvat, sisällöntuotanto, tekstien käännökset, mahdolliset videot, animaatiot, jne), kun suunnittelet somesivua tai –kanavaa. Somekanavat ovat osa asiakaspalvelua, sosiaalinen media ei lomaile, osallistumisen pitää olla aktiivista.
- Ketkä ylläpitävät valittua sosiaalisen median kanavaa? Missä roolissa ylläpitäjät toimivat sosiaalisessa mediassa? Rooli riippuu mm. työn tavoitteista:
 - Virka- tai työrooli, esim. kaupunginjohtaja, nuorisotyöntekijä
 - organisaatio tai yksikkö, esim. kaupunginkirjasto, nuorisotila
 - omalla profiililla



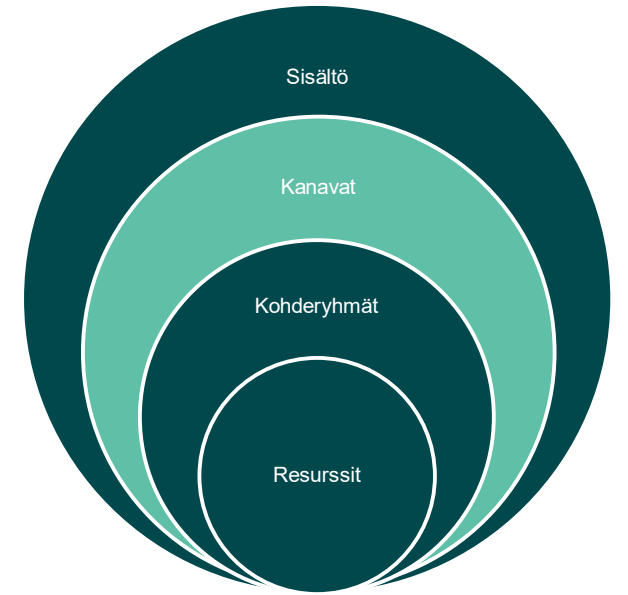
Kohderyhmät

- Mikä on tavoite, keitä haluamme tavoittaa ja missä kanavassa?
- Valitse kanava tavoitteiden ja kohderyhmän pohjalta.
- Toimimme monikanavaisesti.



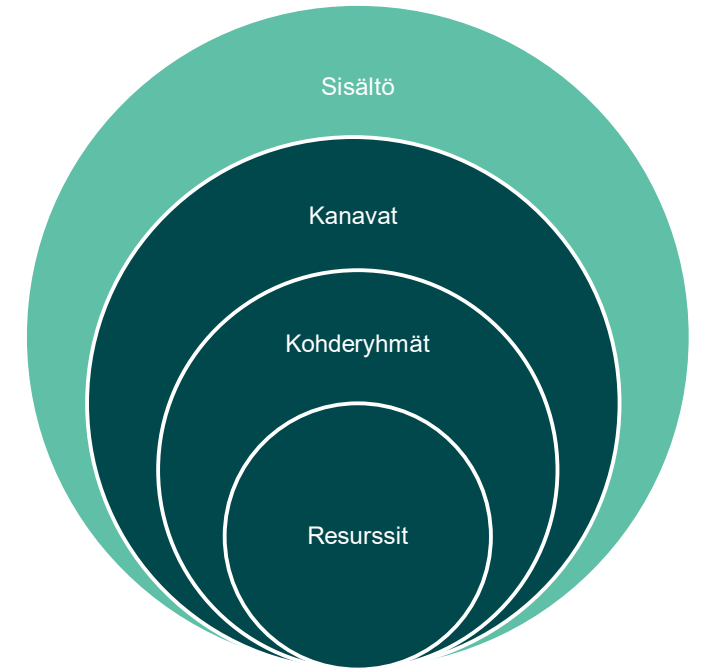
Kanavat

- Yhdessä olemme enemmän: vahva yhteinen kanava näkyy laajemmalle ja sitouttaa seuraajia. Yhteinen heimo kasvaa!
 - Eri somekanavilla (FB, IG, Twitter, TikTok jne.) on järkevää keskittyä yhteen yhteiseen profiiliin, jolloin sisällölle saadaan enemmän seuraajia ja näkyvyyttä.
 - Jos harkitset uuden profiilin perustamista kaupungin toimintaan, ota yhteyttä mavi-tiimiin. Mieti etukäteen missä kanavissa yksikkösi
 - Kanava- ja profiilivalinnat tehdään tilanteen ja tarpeen mukaan. Niissä tulee huomioida myös mahdolliset maksullisen markkinoinnin tarpeet.
 - Maksullisen markkinoinnin päätökset tekee yksikön johtaja. Maksullisesta markkinointikampanjasta tulee ilmoittaa mavi-tiimiin.



Sisältö

- Kaupungin sometilien sisältö ja ilme noudattavat brändikirjan ohjeistuksia.
- Somemaailma ja sen näkyvyyttä ohjaavat algoritmit elävät jatkuvasti. Henkilökohtainen somekäyttäytyminen ja kiinnostuksen kohteet vaikuttavat siihen, mitä julkaisuja käyttäjän uutisvirtaan nousee.
- Mitä monipuolisempi ja mielenkiintoisempi sisältö, sitä paremmin se leviää verkossa.
- Muista kuvien ja videoiden merkitys sisällöntuotannossa!
- Sisällöntuotannon käytännön ohjeita ja koulutusta saat mavi-tiimiltä ja somepäivittäjien ryhmässä.



Seuranta ja mittaaminen

- Sosiaaliselle medialle asetettujen tavoitteiden saavuttamista täytyy seurata ja mitata.
- Mittarit kertovat, miten viestinnässä on onnistuttu ja missä asioissa tulisi vielä parantaa. Tietojen avulla omaa toimintaa sosiaalisessa mediassa voidaan kehittää.
- Mittarit vaihtelevat kanavakohtaisesti. Relevantteja mittareita ovat mm. seuraajamäärät, tilaajamäärät, sisällön kattavuus, reagoitien määrä ja laatu.

Hups, somekohu!

- Somessa syntyy helposti isompia ja pienempiä somekohuja.
- Jos huomaat tehneesi virheen, pahoittele ja korjaa asia. Se usein riittää.
- Päivittäjänä edustat Kokkolan kaupungin organisaatiota. Älä provosoidu.
- Jos jokin asia eskaloituu somekohuksi, ole yhteydessä markkinointi- ja viestintätiimiin. Saat tukea ja vinkkejä tilanteeseen.

#LaajempiHorisontti
#KokkolaKarleby

