

Rautjärven kunta

Sosiaalisen median ohje

2025



Sosiaalisen median ohje

Rautjärven kunnan

työntekijöille ja

luottamushenkilöille

Rautjärven kunnan viestintä on vuorovaikutteista viestintää, jossa kuntalaisella on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asioiden valmisteluun. Aktiivinen ja positiivinen viestintä on kunnan strateginen työkalu ja se tukee asiallista julkista keskustelua, helpottaa päätöksentekoa, vähentää valituksia sekä luo myönteistä ilmapiiriä ja hyvää kuntakuvaa. Viestinnällä myös aktivoidaan kuntalaisia pitämään huolta omasta elinympäristöstään ja toisista ihmisistä.

Pääviestintäkanava on kunnan verkkosivusto, www.rautjarvi.fi. Sosiaalinen media (some) on kunnan viestien jakelukanava ja vuorovaikutuksen väline sekä maineen ylläpitäjä.

- Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan verkkoviestintäympäristöjä, joissa jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja tiedon vastaanottajana olon lisäksi. Rautjärven kunnalla on käytössä **Facebook, Instagram, LinkedIn, X** (entinen Twitter) ja **YouTube**. Päätös WhatsAppin käytöstä tehdään aina päätösvaltaisen virkamiehen toimesta, mikä selkeyttää vastuunjakoa ja varmistaa, että käytänteet ovat linjassa tietosuojamääräysten kanssa.
- Oikein käytettynä sosiaalinen media edistää työntekijöiden keskinäistä sekä palveluorganisaation ja sen käyttäjien välistä vuorovaikutusta. Somen luonteelle ominaista on tiedon jakaminen ja yhteisöllisyys. Ohjelmistojen periaatteisiin kannattaa tutustua ja tunnistaa säännöt sekä sisältöjen omistus- ja käyttöoikeudet.

www.rautjarvi.fi

Facebook:

www.facebook.com/RautjarvenKunta

Instagram:

www.instagram.com/rautjarvenkunta

LinkedIn:

linkedin.com/company/rautjarvenkunta

x (ent. Twitter):

x.com/rautjarvenkunta

YouTube:

www.youtube.com/@rautjarvenkunta507

Sosiaalista mediaa käytetään:

- Tiedottamisessa ja markkinoinnissa
- Asiakaspalvelussa ja neuvontatyössä
- Asiakkaiden kohtaamisessa ja ohjauksessa
- Kuntalaisten ja viranhaltijoiden välisessä asioinnissa ja vuorovaikutuksessa
- Tapahtumamarkkinoinnissa
- Osallistamisessa
- Ammatillisessa verkostoitumisessa sekä työn ja osaamisen kehittämisessä
- Positiivisen mielikuvan luomisessa



Facebookissa voi jakaa työhön liittyviä sisältöjä, verkostoitua, käydä alan ammatillista keskustelua ja kehittää osaamista osallistumalla esimerkiksi erilaisiin koulutuksiin.



Instagramissa voi jakaa ammattiin liittyviä kuvia ja videoita, tuoda esille omaa alaa koskevia faktoja, kuvata työn arkea ja muistuttaa yhteiskunnallisista epäkohdista. Videoissa tulee huomioida sisällön saavutettavuus, esimerkiksi tekstityksen lisääminen.



LinkedIn sopii verkostoitumiseen, ammatilliseen keskusteluun ja työssä hyödynnettävän tiedon etsimiseen sekä alan ilmiöiden seurantaan.



X (ent. Twitter) sopii ammatilliseen vaikuttamiseen, henkilökohtaiseen ja ammatilliseen brändin rakentamiseen sekä ajankohtaisten ilmiöiden kommentointiin ja seurantaan.

Sosiaalisen median kanavat ja viestinnälliset mobiilisovellukset

- Pyrimme viestimään yhtenäisesti sosiaalisen median kanavilla.
- Eri kanavat palvelevat eri kohderyhmiä. Palvelua tarjoava erillinen yksikkö ei ole peruste omalle verkkopalvelulle, sosiaalisen median kanavalle tai mobiilisovellukselle.
- Rautjärven kunnan asioista tiedotetaan ensin virallisen viestintäkanavan, verkkosivujen, kautta. Tiedotteesta lähetetään lyhyt viesti ja linkitys medialle. Virallisen tiedottamisen jälkeen asia voidaan lyhyesti tuoda esiin myös sosiaalisen median palveluissa ja ohjata käyttäjät linkin kautta virallisen tiedotteen pariin.
- Sosiaalisen median kanavalla on riittävästi sisältöä ja päivittäminen hoidetaan katkeamatta myös lomien aikana ajastamista käyttämällä.

Sosiaalisen median viestintää ohjaa viestintäohje

**Katso:
viestintäohje**

Eettiset ohjeet sosiaalisen median käyttäjälle

- **Kunnan viestinnän työntekijät, joilla on rooli kunnan tileihin esiintyvät Rautjärven kuntana.** Erikseen määritetyillä vastuuhenkilöillä on oikeus kunnan some-kanavien päivittämiseen. Vastuuhenkilöt noudattavat aktiivisuutta ja nopeaa reagointia, palautteeseen vastataan mahdollisimman pian. Kunnan työntekijänä päivität kunnan somekanavia työnantajan nimissä.
- **Muut henkilöt:** Kirjoita omalla nimelläsi ja tee selväksi, että mielipiteet ovat omiasi. Vastaa itse siitä, mitä julkaiset. **Kunnan luottamushenkilön, viranhaltijan ja työntekijän tulee omassa some-viestinnässään huolehtia siitä, että henkilökohtaisia näkemyksiä ei sekoita kunnan viestintään.** Kunnalla on oikeus puuttua epäasialliseen ja virheelliseen viestintään kunnan toiminnasta.
- **Ole järkevä ja ystävällinen.** Osoita arvostusta lukijaa kohtaan. Vältä loukkaavia asioita. Positiivisuus lisää positiivisuutta, muista että toimit kunnan sanansaattajana.
- **Mieti ennen kuin julkaiset.** Verkossa kirjoituksesi voi saada laajemman julkisuuden kuin olit tarkoittanut. Palveluiden yksityisasetukset eivät estä niihin julkaistun materiaalin vuotamista eteenpäin. Ole tarkkana, sillä joskus voi olla vaikeaa erottaa yksityistä julkisesta ja henkilökohtaista ammatillisesta.
- **Älä provosoidu.** Kärkevän ja epäasiallisen keskustelun raja on häilyvä. Perustele näkökantasasi asiallisesti ja vältä toisten syyttelyä. Muista, että kaikkeen kritiikkiin tai keskusteluun ei tarvitse ottaa kantaa. Pidä tarvittaessa keskustelussa tauko, ota etäisyyttä, harkitse. Mikäli teet virheen, myönnä se ja pyydä anteeksi.

- **Somen vastuullinen käyttö edellyttää kriittisyyttä.** Somessa leviävän informaation luotettavuutta ei tarkisteta ennalta. Osa käyttäjistä häiriköi tai levittää disinformaatiota tarkoituksella.
- **Älä kuvaa paikoissa tai tilanteissa, joissa se on kielletty.** Kun kuvaaminen on sallittua, tarkista huolellisesti mitä kuvissa ja videoilla näkyy.
- **Kunnioita verkko yhteisöjen sääntöjä ja tekijänoikeuksia.** Sisällön julkaisijana sinulla on oltava käyttöoikeus julkaisemaasi materiaaliin (teksti, valokuva, video, piirros, kaavio, animaatio jne.). Vältä kuvakaappauksia.
- **Älä levitä henkilötietoja, epäasiallisia kirjoituksia tai kuvia.**
- **Älä kirjoita luottamuksellisia asioita ja yrityssalaisuuksia.** Varmista, jos olet epävarma. Selvitä, mitkä ovat työorganisaatiossasi julkisia ja luottamuksellisia tietoja sekä mahdolliset eettiset ohjeet ja julkisuusperiaatteet.
- **Pitäydy vastuullesi kuuluvissa asioissa, mikäli kirjoitat työhön liittyvistä asioista.** Käsittele työn piiriin kuuluvia asioita muutenkin harkiten.
- **Ole lojaali työyhteisöllesi, myös vapaa-aikana.** Työnantajan, työkavereiden, työyhteistyötahojen ja sidosryhmien kritisoiminen somessa ei kuulu hyvään työkäytökseen.
- **Hankalissa some-viestinnän tilanteissa pyydä ammattiviestijän apua organisaatiosi viestintäyksiköstä.**

Sosiaalisen median tilien perustaminen

Tilin perustamisesta sovitaan viestintäkoordinaattorin sekä tietohallintosihteerin kanssa yhdessä, jotka antavat riittävän rajatun käyttöoikeuden sovituihin tileihin. Verkkosivujen ilmeen ja somen profiilin muutoksista on keskusteltava aina ensin viestintäkoordinaattorin kanssa.

Toimialue, yksikkö, ohjelma, hanke tms. voi harkitusti perustaa sosiaalisen median tilin tai tunnuksen. Lähtökohtaisesti päätös uuden tilin perustamisesta tehdään toimialueen johtoryhmässä ja kunnan johtoryhmässä esihenkilön esityksestä. Sosiaalisen median toiminnan johtaminen tulee nivota muuhun johtamiseen. Viestinnässä ylläpidetään luetteloa kunnan sosiaalisen median tileistä sekä listaa niistä työntekijöistä, joille on myönnetty päivitysoikeus ko. mediaan. Kaikki kunnan sosiaalisen median organisaatiotilit ja niiden ylläpitäjät tulee ilmoittaa viestintäkoordinaattorille ja tietohallintasihteerille ja ylläpitäjätiedot on pidettävä ajan tasalla.

Jos kunnan organisaation osa haluaa pitää yllä omaa sosiaalisen median tiliään jossakin kanavassa, on huomioitava seuraavanlaisia asioita:

1. Tarpeet ja tavoitteet. Sosiaalisen median palveluja voidaan avata, jos sosiaalisen median palvelun avaamiselle on selkeä tarve. Ennen sosiaalisen median tilin avaamista on pohdittava, mihin tarpeeseen kanavan avaaminen vastaa. Mitkä ovat tavoitteet? Mikä on palvelun kohderyhmä ja millaista sisältöä siellä tarjotaan?
2. Hyödyt. Vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa voi auttaa muun muassa kehittämään palvelujen laatua, osallistamaan ja lisäämään hallinnon avoimuutta ja hallintoa kohtaan tunnettua luottamusta. Toiminnalla voidaan myös ylläpitää ja lisätä organisaation mainetta.
3. Resurssit ja johtaminen. Sosiaalisen median käyttöön on varattava riittävät (henkilö)resurssit, eli esihenkilön on huomioitava, että vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa vie työaikaa hoitaa jotakin muuta tehtävää. Sosiaalisen median kanavalle on nimettävä vastuullinen päivittäjä ja toiminta sosiaalisessa mediassa on huomioitava päivittäisissä tai viikoittaisissa työtehtävissä. Sosiaalisen median toiminnan johtaminen on nivottava muuhun johtamiseen.

4. Suunnitelmallisuus ja säännöllisyys. Sosiaalisen median käyttöönotosta ja hyödyntämisestä on hyvä laatia suunnitelma. Sosiaalisen median käytön tulee olla suunnitelmallista, säännöllistä ja aktiivisesti vuorovaikutuksellista niin, ettei organisaatiotilin ylläpito ole riippuvainen yksittäisestä työntekijästä. Jos sisällöntuotantoa hajautetaan, päävastuun tulee olla tietyllä henkilöllä tai tietyillä henkilöillä. Sijaistuksista on sovittava etukäteen. Sisältöjä on päivitettävä riittävän usein. On sitouduttava aktiiviseen vuorovaikutukseen eli reagoitava asiakkaiden palautteisiin ja kysymyksiin mahdollisimman nopeasti ja saattaa tarvittaessa esihenkilön tietoon.
5. Mittaaminen. Sosiaalisen median tavoitteiden toteutumista tulee seurata. Sosiaalisen median palvelun onnistumista tulee mitata mittareilla, jotka johdetaan palvelulle asetetuista tavoitteista. Onko esimerkiksi osallisuus lisääntynyt, näkyvyys kasvanut tai liikenne verkkosivuille lisääntynyt? Seuraajien, tykkääjien tai jäsenten määrät eivät yksinään ole relevantteja mittareita, vaan hyödyllisempää on tarkastella toteutuneiden aktiviteettien laatua ja määrää.
6. Virallisen tilin varmentaminen. Kunnan sosiaalisen median palvelussa pitää selkeästi ilmoittaa kunta tai sen yksikkö palvelun ylläpitäjäksi. Kunnan sosiaalisen median palvelun virallisuus pitää varmistaa myös linkittämällä sosiaalisen median palvelu näkyviin kunnan verkkosivulle: yksikön omalle sivulle ja kunnan sosiaalisen median palvelujen koontisivulle, josta viestintä vastaa. Vastaavasti sosiaalisen median palvelussa pitää olla linkki kunnan tai sen yksikön verkkosivulle.

Ohjeita sosiaalisen median tekijälle

- Viestiessäsi edustat Rautjärven kuntaa. Viestisi käsitetään koko kunnan virallisena kannanottona. Harkitse siis mitä sanot!
- Pyri lyhyeen ja tiiviiseen ilmaisuun yksinkertaisin virkkein.
- Kirjoita yleiskielisesti, selkeästi ja ymmärrettävästi - vältä kapula- ja virkamieskieltä sekä erikoissanastoa.
- Keskustele ja viesti rennosti ja tuttavallisesti: puhu ihmiselle.
- Ole positiivinen!
- Liitä tekstin ohkeen linkki, joka ohjaa käyttäjät laajemman tiedon lähteelle. Mieluiten omille verkkosivuille.
- Varmista tiedon oikeellisuus ennen julkaisemista. Tehdessäsi virheen, korjaa se avoimesti.
- Muista yksityisyydensuoja, tekijänoikeudet (erityisesti kuvat) ja sähköisen viestinnän tietosuomalaki.
- Poista asiattomat sisällöt, kuten herjaukset ja rasistiset sekä muulla tavoin loukkaavat ja laittomat viestit ja sisällöt.
- Julkaise ja viesti aktiivisesti.
- Ole avoin, vuorovaikutteinen ja huomioi käyttäjät. Vastaa käyttäjien kysymyksiin ja vastausta edellyttäviin kommentteihin mahdollisimman nopeasti.
- Jos et tiedä vastausta kysymykseen, myönnä asia avoimesti ja kerro, että selvität asiaa.
- Älä provosoidu kritiikistä, vaan vastaa aina ystävällisesti ja rakentavasti.