

## SOSIAALISEN MEDIAN OHJE

## Sisällys

|     |                                                                             |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|---|
| 1   | Viestintä.....                                                              | 1 |
| 1.1 | Savitaipaleen kunnan viestinnän tavoitteet .....                            | 1 |
| 1.2 | Savitaipaleen kunnan sosiaalisen median viestinnälliset päätavoitteet ..... | 2 |
| 2   | Sosiaalisen median tilien perustaminen .....                                | 2 |
| 2.1 | Tarveharkinta ennen tilin perustamista .....                                | 2 |
| 2.2 | Perustamislupa.....                                                         | 2 |
| 2.3 | Tilin omistajuus.....                                                       | 2 |
| 2.4 | Tilien nimeäminen ja visuaalinen ilme .....                                 | 3 |
| 2.5 | Vastuut ja ylläpito .....                                                   | 3 |
| 2.6 | Tilin lopettaminen .....                                                    | 3 |
| 3   | Ohjeita sosiaalisen median käyttäjälle .....                                | 4 |

# 1 Viestintä

Viestinnällä tarkoitetaan Savitaipaleen kunnan sisäistä ja ulkoista tiedonvälitystä, tiedottamista, mainontaa, markkinointia ja suhdetoimintaa sekä toiminnan profilointiin liittyviä toimenpiteitä. Kunnalla on käytössään graafiset ohjeet, jotka osaltaan ohjaavat viestintää, mainontaa ja markkinointia.

Viestintä käsitetään monitahoisena eri toimijoiden yhteistyönä, Savitaipaleen kunnan sisäisenä dialogina ja dialogina ulkoisten sidosryhmien kanssa. Savitaipaleen asioista viestivät kunnan viranhaltijoiden lisäksi myös muu henkilöstö. Savitaipaleen asukkaat ja kesäasukkaat välittävät kuntakuvaa edelleen kertoessaan kotipaikkakunnastaan muualla asuville. Kaikki kunnan toiminta luo mielikuvia Savitaipaleesta. Siksi viestintä ei ole vain tiedottamista ja markkinointia, vaan kaikkea kunnan ja kuntaan liittyvää toimintaa. Mielikuvia Savitaipaleesta välittävät esimerkiksi kunnan ulkoalueiden ulkoasu ja siisteys, henkilöiden tapaaminen, tapahtumista viestiminen, kunnan tarjoamien palveluiden laatu, kunnan verkkosivut ja sosiaalisen median kanavat sekä kuntalaisten, vapaa-ajan asukkaiden, yrittäjien ja vierailijoiden omat kokemukset. Jokainen kohtaaminen, viesti, julkaisu ja palvelutilanne rakentaa osaltaan kuvaa Savitaipaleesta avoimena, helposti lähestyttävänä, turvallisena ja elinvoimaisena kuntana. Tämän vuoksi kunnan viestinnän tulee olla johdonmukaista, asiakaslähtöistä ja kunnan arvoja sekä strategisia tavoitteita tukevaa kaikissa kanavissa ja tilanteissa.

Kunnan viestintä perustuu avoimuuteen. Asukkailla, kunnan työntekijöillä ja muilla kunnan sidosryhmillä täytyy olla mahdollisuus saada tietoa kunnan toiminnoista, kunnassa vireillä olevista ja käsitellyistä asioista. Eri ryhmät voivat tällöin muodostaa oman mielipiteensä asioista ja vaikuttaa niihin. Tavoitteena on parantaa kuntalaisten toiminta- ja vaikutusmahdollisuuksia, työntekijöiden osallistumista ja avointa keskustelua, suhteita yhteistyökumppaneiden kanssa sekä kunnan toiminnan sujuvuutta.

## 1.1 Savitaipaleen kunnan viestinnän tavoitteet

Savitaipaleen kuntaorganisaation viestinnän tärkeimmät tavoitteet ovat:

- tukea kunnan strategiassa asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä kunnan johtamista ja päätöksentekoa
- tehdä Savitaipaletta tunnetuksi ja vahvistaa kunnan myönteistä mielikuvaa paikallisesti, valtakunnallisesti ja kansainvälisesti
- välittää oikeaa, ajantasaista ja ymmärrettävää tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, päätöksenteosta ja kehityksestä

- antaa kuntalaisille tietoa heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan
- kannustaa kuntalaisia osallistumaan, vaikuttamaan ja antamaan palautetta
- edistää avointa, vuorovaikutteista ja luottamusta rakentavaa keskustelukulttuuria
- tukea kunnan elinvoimaa, vetovoimaa, pitovoimaa ja työnantajamielikuvaa
- vahvistaa henkilöstön sitoutumista, työyhteisön toimivuutta ja sisäisen viestinnän sujuvuutta

## 1.2 Savitaipaleen kunnan sosiaalisen median viestinnälliset päätavoitteet

Sosiaalisen median viestinnällä vahvistetaan Savitaipaleen tunnettuutta, vetovoimaa ja elinvoimaa sekä tehdään näkyväksi kunnan vahvuuksia. Kunta hyödyntää sosiaalista mediaa nopeana, saavutettavana ja vuorovaikutteisena viestintäkanavana. Sosiaalisessa mediassa tuodaan näkyväksi:

- |                                   |                                            |
|-----------------------------------|--------------------------------------------|
| • kunnan laadukkaita palveluja    | • monipuolisia harrastusmahdollisuuksia    |
| • ajankohtaisia asioita           | • aktiivista yhdistystoimintaa             |
| • turvallista elinympäristöä      | • ainutlaatuista luontoa                   |
| • päätöksentekoa                  | • matkailua                                |
| • hankkeita                       | • hyvinvointia sekä                        |
| • tapahtumia                      | • asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamis- |
| • kylätoimintaa                   | mahdollisuuksia.                           |
| • kulttuuri- ja liikuntapalveluja |                                            |

Lisäksi kunta viestii mahdollisista häiriötilanteista ja nostaa esiin yhteistyökumppaneiden, yhdistysten ja muiden sidosryhmien kuntalaisille merkityksellisiä ajankohtaisia sisältöjä.

Savitaipaletta markkinoidaan asuinpaikkana, matkailukohteena ja yritysympäristönä esittelemällä tontteja, muuttajatarinoita, tapahtumia ja muita kunnan elinvoimaa tukevia sisältöjä.

Savitaipaleen sosiaalisen median viestinnällä rakennetaan ja vahvistetaan myönteistä, luotettavaa ja tunnistettavaa kuntakuva. Yhtenäinen visuaalinen ilme, kunnan brändiä tukevat viestit sekä aktiivinen ja laadukas viestintä tukevat kunnan tunnettuutta ja vahvistavat luottamusta kunnan toimintaan.

Tärkeää on nostaa viestinnässä esiin onnistumisia, kehittämistyötä, arjen hyviä kokemuksia sekä asukkaiden, yritysten, yhdistysten ja muiden paikallisten toimijoiden merkitystä Savitaipaleen yhteisöllisyyden ja elinvoiman rakentajina. Sosiaalisen median avulla luodaan avointa, helposti lähestyttävää ja nykyaikaista kuvaa kunnasta sekä vahvistetaan kuntalaisten

ylpeyttä omasta kotikunnastaan. Tavoitteena on rakentaa kuvaa Savitaipaleesta houkuttelevana, yhteisöllisenä kuntana sekä tukea kunnan brändiä korostamalla niitä ominaispiirteitä, jotka tekevät Savitaipaleesta omaleimaisen, viihtyisän ja vetovoimaisen paikan asua, työssä, yrittää, harrastaa ja vierailla.

## **2 Sosiaalisen median tilien perustaminen**

### **2.1 Tarveharkinta ennen tilin perustamista**

Uusi sosiaalisen median tili voidaan perustaa vain, mikäli sille on selkeä viestinnällinen tarve ja määritelty kohderyhmä. Ennen tilin perustamista tulee arvioida:

- Mitä tavoitetta tili tukee?
- Kenelle viestintä on suunnattu?
- Mitä sisältöjä tilillä julkaistaan?
- Millä kanavalla kohderyhmä tavoitetaan parhaiten?
- Onko kunnalla riittävät resurssit tilin ylläpitoon?

Uusia tilejä ei perusteta yksittäisiä kampanjoita tai lyhytaikaisia tarpeita varten ilman erillistä perustelua.

### **2.2 Perustamislupa**

Kaikki Savitaipaleen kunnan nimissä toimivat sosiaalisen median tilit tulee hyväksyttää kunnan viestinnästä vastaavalla henkilöllä ennen tilin perustamista.

Tilin perustamista koskevassa esityksessä tulee määritellä:

- tilin tarkoitus ja tavoitteet
- kohderyhmä
- vastuuyksikkö/-toimiala
- pääkäyttäjät ja varahenkilöt
- suunniteltavat sisältöteemat
- käytettävät resurssit.

### **2.3 Tilin omistajuus**

Kaikki kunnan nimissä perustetut sosiaalisen median tilit ovat Savitaipaleen kunnan omaisuutta.

- Tilit perustetaan kunnan hallinnassa olevilla sähköpostiosoitteilla.
- Tilejä ei saa perustaa työntekijän henkilökohtaisella sähköpostiosoitteella.
- Kirjautumistiedot tallennetaan kunnan määrittelemällä tavalla.
- Tilillä tulee olla vähintään kaksi nimettyä pääkäyttäjää.

## 2.4 Tilien nimeäminen ja visuaalinen ilme

Tilien nimien tulee olla yhdenmukaisia ja helposti tunnistettavia. Tilien:

- tulee käyttää Savitaipaleen kunnan virallista nimeä tai hyväksyttyä palvelunimeä
- tulee noudattaa kunnan graafista ilmettä
- profiilikuvina ja tunnuksina käytetään kunnan hyväksymiä logoja ja visuaalisia elementtejä
- profiilitiedoissa tulee ilmetä yhteys Savitaipaleen kuntaan.

## 2.5 Vastuut ja ylläpito

Jokaisella tilillä tulee olla:

- vastuuyksikkö/-toimiala
- vähintään kaksi ylläpitäjää
- nimetty päävastuuhenkilö.

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että:

- sisältö on ajantasaista ja paikkansapitävää
- keskustelua seurataan säännöllisesti
- kommentteihin ja viesteihin reagoidaan kohtuullisessa ajassa
- tiliä käytetään kunnan viestintäohjeiden mukaisesti.

Mikäli tili ei enää palvele sille asetettua tarkoitusta tai sen aktiivinen ylläpito ei ole mahdollista, tili voidaan sulkea tai yhdistää kunnan muihin kanaviin.

## 2.6 Tilin lopettaminen

Kun sosiaalisen median tili poistetaan käytöstä:

- käyttäjille tiedotetaan asiasta etukäteen
- mahdolliset seuraajat ohjataan kunnan muihin virallisiin kanaviin
- kirjautumistiedot ja käyttöoikeudet poistetaan asianmukaisesti
- tarvittava sisältö arkistoidaan voimassa olevien määräysten mukaisesti.

Näin varmistetaan, että Savitaipaleen kunnan sosiaalisen median kanavat muodostavat hallitun, tunnistettavan ja kuntalaisia tehokkaasti palvelevan kokonaisuuden.

### **3 Ohjeita sosiaalisen median käyttäjälle**

Kunnan virallisissa sosiaalisen median kanavissa viestitään Savitaipaleen kunnan nimissä. Kanavien päivittämisestä vastaavat nimetyt vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat sisällön ajantasaisuudesta, aktiivisesta vuorovaikutuksesta sekä palautteisiin ja kysymyksiin vastaamisesta mahdollisimman nopeasti. Tarvittaessa tekstiin voidaan liittää linkki, joka ohjaa käyttäjät laajemman tiedon lähteelle, mieluiten omille verkkosivuille.

Kunnan työntekijä toimii kunnan somekanavia päivittäessään työnantajansa edustajana. Julkaisujen tulee olla asiallisia, luotettavia ja kunnan arvojen sekä viestintälinjausten mukaisia.

Kunnan työntekijät, viranhaltijat ja luottamushenkilöt voivat osallistua keskusteluun myös omilla henkilökohtaisilla tileillään. Tällöin on tärkeää tehdä selväksi, että esitetyt mielipiteet ovat omia eivätkä kunnan virallisia kannanottoja. Jokainen vastaa itse julkaisemastaan sisällöstä. Kunnalla on oikeus puuttua epäasialliseen ja virheelliseen viestintään kunnan toiminnasta.

Ole järkevä ja ystävällinen ja mieti ennen kuin julkaiset. Osoita arvostusta lukijaa kohtaan. Vältä loukkaavia asioita. Positiivisuus lisää positiivisuutta, muista että toimit kunnan sanasaattajana.

Ennen julkaisemista kannattaa pohtia, onko sisältö oikeaa, tarpeellista ja julkiseen keskusteluun sopivaa. Verkossa julkaistu sisältö voi levitä alkuperäistä kohderyhmää laajemmalle, vaikka tilin näkyvyyttä olisi rajoitettu.

Kannattaa myös pohtia, mikä sosiaalisen median kanava tavoittaa parhaiten julkaisun kohderyhmän. Facebook tavoittaa erityisesti kunnan palveluiden käyttäjiä, vakituisia kuntalaisia, vapaa-ajan asukkaita sekä aikuisväestöä. Instagram puolestaan tavoittaa erityisesti nuoria aikuisia, lapsiperheitä, matkailijoita sekä kuntakuvasta kiinnostuneita seuraajia.

Kaikkia julkaisuja ei tarvitse jakaa yleisiin Savitaipaleen Facebook-ryhmiin. Julkaisuja jaetaan ryhmiin harkinnan mukaan silloin, kun niillä on laajaa tiedotuksellista merkitystä tai niiden tavoitteena on tavoittaa mahdollisimman suuri osa kuntalaisista.

Mahdollisia muiden viranomaisten julkaisemia häiriötiedotteita jaetaan kunnan omilla kanavilla tarpeen tullen. Kriisi- ja häiriötilanteissa kunnan sosiaalisen median kanavat

rauhoitetaan muusta viestinnästä. Tavoitteena on varmistaa, että kriisi- tai häiriötilannetta koskeva ajantasainen tieto löytyy helposti eikä huku muiden julkaisujen joukkoon.

Kriisi- ja häiriötilanteisiin liittyvästä viestinnästä vastaavat ennalta nimetyt vastuuhenkilöt. Viestinnän tulee olla nopeaa, luotettavaa, johdonmukaista ja perustua varmistettuun tietoon. Sosiaalisen median julkaisuilla ohjataan tarvittaessa käyttäjiä kunnan verkkosivuille, joilla ylläpidetään tilanteeseen liittyvää ajantasaista tietoa.

Julkaisuja tehdessä huomioi erityisesti tietosuoja, salassa pidettävät tiedot sekä yksityisyyden suoja. Kunnan toimintaan liittyviä luottamuksellisia tai keskeneräisiä asioita ei tule käsitellä sosiaalisessa mediassa.

Älä provosoidu. Kaikkeen keskusteluun tai kritiikkiin ei tarvitse osallistua. Mikäli kohtaat asiatonta tai provosoivaa viestintää:

- pysy rauhallisena ja asiallisena,
- vältä vastakkainasettelua,
- keskity faktoihin,
- tarvittaessa keskeytä keskustelu ja palaa asiaan myöhemmin.

Virheen sattuessa se korjataan mahdollisimman nopeasti. Tarvittaessa myönnetään virhe avoimesti ja pyydetään anteeksi.

### **Kunnan oikeus moderointiin**

Savitaipaleen kunnalla on oikeus poistaa tai piilottaa julkaisuja ja kommentteja, jotka sisältävät esimerkiksi asiatonta kielenkäyttöä, häirintää, vihapuhetta, henkilötietoja, roskapostia tai muuta lainvastaista sisältöä. Tarvittaessa käyttäjä voidaan estää kunnan kanavilta.

Tavoitteena on ylläpitää kanavissa turvallista, avointa ja rakentavaa keskusteluilmapiiriä kaikille osallistujille.

### **Hyvän sosiaalisen median julkaisun tunnusmerkit**

Hyvä somejulkaisu sisältää mahdollisuuksien mukaan:

- selkeän ja ytimekkään pääviestin
- kuntalaiselle merkityksellistä tai hyödyllistä tietoa
- laadukasta kuvamateriaalia, suositus 1-2 kuvaa/julkaisu, videota tai muuta visuaalista sisältöä
- tarvittaessa linkin lisätietoihin

- toimintakehotteen, kuten "Lue lisää", "Vastaa kyselyyn", "Ilmoittaudu tapahtumaan" tai "Anna palautetta"
- saavutettavan ja ymmärrettävän kielen
- tarvittaessa aihetunnisteita (#), sijaintimerkintöjä tai yhteistyökumppanien tunnisteita.

Pelkän tiedon välittämisen sijaan voidaan kertoa myös taustoista, hyödyistä ja vaikutuksista. Sosiaalisessa mediassa menestyvät usein sisällöt, jotka herättävät kiinnostusta, tarjoavat käytännön hyötyä tai vahvistavat yhteisöllisyyttä. Lasten kasvokuvien julkaisemista vältetään, ja tarvittaessa pyydetään kuvauslupa huoltajilta.

### **Visuaalinen ilme**

Julkaisuissa käytetään laadukkaita kuvia ja videoita, jotka tukevat kunnan brändiä ja positiivista kuntakuvaa. Julkaisujen tulee noudattaa Savitaipaleen kunnan graafista ilmettä ja huomioida kuvien käyttöoikeudet sekä tietosuojavaatimukset.

### **Julkaisujen suunnitelmallisuus**

Sosiaalisen median sisältöjä suunnitellaan ennakoivasti esimerkiksi tapahtumien, kampanjoiden ja vuodenaikojen mukaisesti. Lisäksi kanavissa reagoidaan ajankohtaisiin asioihin ja tiedotustarpeisiin. **Julkaisujen määrässä painotetaan laatua, säännöllisyyttä ja kohderyhmille tuotettua arvoa enemmän kuin pelkkää julkaisutiheyttä.**

Tavoitteena on, että Savitaipaleen kunnan sosiaalisen median kanavat ovat luotettavia, kiinnostavia ja vuorovaikutteisia tiedonlähteitä, jotka vahvistavat kuntalaisten osallisuutta, yhteisöllisyyttä sekä myönteistä kuvaa Savitaipaleesta.