

## Toimintaohje ulkoisen sosiaalisen median käyttöön

Tämän ohjeen tarkoituksena on auttaa sinua, kun osallistut sosiaalisen median erilaisiin ulkoisiin yhteisöihin, kuten Facebookiin, Twitteriin, YouTubeen jne. Tällaiset yhteisöt voivat olla erinomainen tapa kommunikoida XX:n asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa, oppia uutta, saada palautetta ja kehittää asioita. Muista kuitenkin, että osallistuessasi yhteisöihin et voi kontrolloida, kuka lukee viestisi, että viestisi voi levitä muihin yhteisöihin ja että et voi poistaa sitä.

Sosiaaliseen mediaan osallistuminen ei koskaan poista velvoitteitasi XX:n työntekijänä. XX edellyttää kaikkien työntekijöidensä toimivan eettisesti ja noudattavan XX:n luottamuksellisuussääntöjä ja viestintäkäytäntöjä. Lisäksi XX:n työntekijöiden on aina noudatettava kunkin sosiaalisen median yhteisön sääntöjä.

Jos työtehtävääsi kuuluu toimia XX:n edustajana ulkoisen sosiaalisen median yhteisöissä tai jos haluat edustaa XX:ää tällaisissa yhteisöissä, ota yhteys [tähän tieto siitä, kehen otetaan yhteys, myös sähköpostiosoite] saadaksesi lisäohjeita.

**Esiinny omana itsenäsi:** Sosiaalisen median laatu ja arvo heikkenee, jos ihmiset esiintyvät nimimerkeillä. Jos osallistut XX:ää tai sen toimialaa koskeviin yhteisöihin ja keskusteluihin, ilmoita selkeästi olevasi XX:n työntekijä. Emme salli työntekijöidemme esiintyvän toisen organisaation edustajina, asiakkaina tai muina henkilöinä.

**Henkilökohtaisen mielipiteen ilmaiseminen:** Kun osallistut sosiaaliseen mediaan, ilmoita viestissäsi, että kyseessä on oma mielipiteesi eikä XX:n virallinen kannanotto. Muista kuitenkin, että esittämäsi mielipiteet voidaan virheellisesti tulkita XX:n kannanotoiksi. Mikäli näin käy, ota heti yhteys [tähän tieto siitä, kehen otetaan yhteys, myös sähköpostiosoite].

Sosiaalisen median julkisissa yhteisöissä myös XX:n muut työntekijät ja asiakkaat voivat lukea henkilökohtaiset kannanottosi. Siksi se ei ole paikka keskustella XX:n sisäisistä asioista muiden XX:n työntekijöiden kanssa. XX:n sisäisistä ja luottamuksellisista asioista keskusteleminen ulkopuolisten kanssa tai niistä kertominen ei ole sallittua.

**Ole asiallinen.** Kirjoita asiallisesti ja muiden mielipiteitä kunnioittavasti, niin kuin haluaisit muiden kirjoittavan itsellesi. Vältä ajautumasta väittelyihin. Esitä eriävä mielipide rakentavasti ja positiivisesti. Erotta fakta ja mielipide selkeästi toisistaan, niin että lukijat huomaavat eron. Eriävät mielipiteet ovat positiivisia, mutta loukkaavat mielipiteet ovat negatiivisia.

**Tuota lisäarvoa.** Kerro asioista, jotka tunnet hyvin ja jotka kiinnostavat muita. Tarkista, että kirjoittamasi tiedot ovat oikein. Jos teet virheen, myönnä se ja korjaa asia.

**Keskustele.** Vaikka voit käyttää sosiaalista mediaa tiedon levittämiseen, muista, että sen tarkoituksena on myös edesauttaa keskustelua. Sosiaalinen media ei ole mainoskanava.

**Virheellisiin väitteisiin vastaaminen.** Jos näet XX:ää koskevan virheellisen väitteen tai asiattoman kommentin, ilmoita sellaisesta aina [tähän tieto siitä, kehen otetaan yhteys, myös sähköpostiosoite].

Mikäli vastaat virheelliseen väitteeseen, vastaa aina asiallisesti toteamalla oma mielipiteesi. Vältä ajautumasta väittelyihin äläkä koskaan kirjoita negatiivisia kommentteja väitteen esittäjästä. Yhteisöt arvostavat asiallista kommunikointia.

Yksi hyvä tapa vastata on pyytää virheellisen väitteen kirjoittanutta ottamaan suoraan yhteyttä itseesi tai [tähän tieto siitä, kuka organisaatiossa hoitaa tällaisen vastaamisen, myös sähköpostiosoite].

**Laatu on tärkeämpää kuin määrä.** Sosiaalinen media edellyttää osallistumista. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole osallistua jokaiseen keskusteluun ja antaa mielipidettä jokaisesta asiasta. Keskity mielummin tärkeimpiin yhteisöihin, joissa käydään yhteisöä kiinnostavaa ja hyödyttävää keskustelua.

**Median yhteydenotot.** Sosiaaliseen mediaan osallistuminen voi tuottaa yhteydenottoja medialta. Jos media ottaa sinuun yhteyttä, ilmoita siitä [tähän tieto siitä, kehen otetaan yhteys, myös sähköpostiosoite]. Sieltä saat lisäohjeet mediakontaktin käsittelemiseen.

**Olet XX:n työntekijä myös sosiaalisessa mediassa.** Osallistuminen sosiaaliseen mediaan on samanaista kuin muu kommunikointi. Työpaikkasi luottamukselliset asiat ovat edelleen luottamuksellisia eikä niitä saa julkaista. Erityisen tärkeää on muistaa, että XX:n asiakkaita koskevista asioista kirjoittamisella voi olla vakavatkin oikeudelliset seuraamukset. Käytä tervettä järkeä: osallistu sosiaaliseen mediaan aina niin, että voit panna oman nimesi viestisi, kuviesi, videoidesi jne. alle.

**Jos et ole varma, kysy ensin.** Sosiaalinen media on edelleen verraten uusi ilmiö, joten siihen osallistuminen on edelleen oppimista. Jos et ole aiemmin käyttänyt sosiaalista mediaa, kysy [tähän tieto siitä, keneltä organisaatiossa kysytään tätä, myös sähköpostiosoite], miten voit ensin harjoitella sosiaalisen median käyttöä.

Vaikka olisit osallistunut sosiaaliseen mediaan runsaastikin yksityishenkilönä, tarkista, että ymmärrät, miten toimit XX:n työntekijänä. Jos et ole varma jostain asiasta, kysy aina ensin [tähän tieto siitä, keneltä organisaatiossa kysytään tätä, myös sähköpostiosoite].

**Kommentit ja parannusehdotukset** tähän ohjeeseen ovat erittäin tervetulleita. [Tähän tieto siitä, mihin palaute kirjoitetaan tai kenelle se lähetetään.] Tutustu tähän ohjeeseen, ennen kuin alat kirjoittaa ulkoiseen sosiaaliseen mediaan.