



Sosiaalisen median ohje
Äänekosken kaupungin henkilöstölle ja
luottamushenkilöille



Tämä ohje on päivitetty 11.11.2025

Sisällys

1. Sosiaalisen median ohje pähkinänkuoressa	2
2. Aluksi	3
3. Mitä henkilöstön ja luottamushenkilöiden tulee huomioda sosiaalisessa mediassa?	4
4. Miten Äänekosken kaupunki viestii sosiaalisessa mediassa?	7
1. Äänekosken kaupungin sosiaalisen median kanavat	9
2. Vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa	11
5. Lopuksi	12
6. Lisätietoja	12

1. Sosiaalisen median ohje pähkinänkuoressa

- Kannustamme henkilöstöä ja luottamushenkilöitä olemaan aktiivisia. Rakennamme yhdessä positiivista mielikuvaa Äänekoskesta ja edustamme kaupunkia kehittävässä ja myönteisessä valossa.
- Käyttäytymistä sosiaalisessa mediassa tulee aina harkita ja pidättäytyä kärjistävästä lausunnoista.
- Kaupungin työntekijöiden tai luottamushenkilöiden tulee huomioda, että kirjoittelu saatetaan tulkita kaupungin viralliseksi kannaksi tai ennusteeksi siitä.
- Huomioi aina salassapito- ja vaitiolovelvollisuus sekä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat.
- Lain mukaan luottamushenkilön on käyttäydyttävä tehtävänsä ja asemansa edellyttämällä tavalla.
- Työntekijän tulee aina huomioda lainmukainen lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan, myös työsuhteen päätyttyä.
- Kaupungin julkaisuissa tulee aina kiinnittää huomiota saavutettavuuteen sekä siihen, miten julkaisut saadaan tavoittamaan mahdollisimman laaja yleisö.
- Uusia sosiaalisen median kanavia tai tilejä ei saa perustaa ilman esihenkilön ja viestintäasiantuntijan lupaa.

ÄÄNEKOSKI

Sosiaalisen median ohje pähkinäkuoressa

- Kannustamme henkilöstöä ja luottamushenkilöitä olemaan aktiivisia. Rakennamme yhdessä positiivista mielikuvaa Äänekoskesta ja edustamme kaupunkia kehittävässä ja myönteisessä valossa.
- Käyttäytymistä sosiaalisessa mediassa tulee aina harkita ja pidättäytyä kärjistävistä lausunnoista.
- Kaupungin työntekijöiden tai luottamushenkilöiden tulee huomioida, että kirjoittelu saatetaan tulkita kaupungin viralliseksi kannaksi tai ennusteeksi siitä.
- Huomioi aina salassapito- ja vaitiolovelvollisuus sekä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat.
- Lain mukaan luottamushenkilön on käyttäydyttävä tehtävänsä ja asemansa edellyttämällä tavalla.
- Työntekijän tulee aina huomioida lainmukainen lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan, myös työsuhteen päätyttyä.
- Kaupungin julkaisuissa tulee aina kiinnittää huomiota saavutettavuuteen sekä siihen, miten julkaisut saadaan tavoittamaan mahdollisimman laaja yleisö.
- Uusia sosiaalisen median kanavia tai tilejä ei saa perustaa ilman esihenkilön ja viestintäasiantuntijan lupaa.

Hyvä viestintä tehdään
YHDESSÄ!



ÄÄNEKOSKI

2. Aluksi

Tämän kaupunginhallituksen hyväksymän ohjeen tarkoituksena on opastaa Äänekosken kaupungin henkilöstöä ja luottamushenkilöitä toimimaan sosiaalisessa mediassa yhdenmukaisesti, vastuullisesti ja kaupungin toimintaa tukevalla tavalla. Annetut ohjeet ovat sitovia ja ne koskevat kaikkia kaupungin viranhaltijoita, työntekijöitä, kesätyöntekijöitä ja harjoittelijoita. Kaupunginhallitus kehottaa myös luottamushenkilöitä ottamaan tämä ohje huomioon toiminnassaan.

Tämä ohje korvaa vuoden 2022 sosiaalisen median ohjeen. Viestintäasiantuntija voi antaa yksittäisiä lupia poiketa tästä ohjeesta, kunhan poikkeus ei vaaranna tietoturvaa tai tietosuojaa.

Kuntalaissa on määritelty kunnan keskeiseksi viestinnän kanavaksi verkkosivut. Äänekosken kaupungin verkkosivut www.aanekoski.fi on siis kaupungin virallinen viestintäkanava, jonne asukas ensisijaisesti ohjataan. Esimerkiksi ajankohtaiset tiedot ja tiedotteet julkaistaan ensin verkkosivuilla ja sen jälkeen siitä viestitään sosiaalisen median kanavissa.

Äänekosken kaupungin viestintää kuvataan kaupungin viestintäohjeessa. Viestintäohje tulee ottaa huomioon myös sosiaalisessa mediassa. Viestintämme perustuu kaupunkistrategiaan, kuntalakiin, hallintosääntöön ja saavutettavuuteen. Äänekosken kaupungin viestintä on aktiivista, luotettavaa, nopeaa, tasapuolista, saavutettavaa ja monikanavaista. Kaikki viestintämme perustuu tosiasioihin ja tehtyihin päätöksiin.

Hyvällä viestinnällä palvellaan asukasta ja tehdään tehty työ näkyväksi. Viestinnän tehtävänä on kertoa kaupungin toiminnasta, palveluista, päätöksenteosta ja tapahtumista sekä edistää asukkaiden tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Viestintä on vuorovaikutuksellista ja se lisää asukkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä.

Kriisi- ja häiriötilanteita varten kaupungilla on kriisiviestintäsuunnitelma, jota kaikki noudattavat myös sosiaalisessa mediassa. Kriisitilanteessa tiedottaminen keskitetään kaupungin kriisijohtoryhmälle. Muut kuin kriisijohtoryhmään nimetyt henkilöt eivät saa viestiä kriisitilanteessa lainkaan ilman kriisijohtoryhmän erillistä kehotusta. Tämä koskee myös sosiaalisen median eri kanavia. Akuutissa tilanteessa kunnan rooli on useimmiten tukea sen viranomaisen viestintää, joka vastaa tilanteen johtamisesta. Kriisitilanteessa eri viranomaisten ja viestinnän marssijärjestyksen on oltava kaikille osapuolille selvä. Kunta voi tarjota osaamistaan ja tiedotuskanaviaan viranomaisten käyttöön.

3. Mitä henkilöstön ja luottamushenkilöiden tulee huomioida sosiaalisessa mediassa?

Äänekosken kaupunki kannustaa henkilöstöä ja luottamushenkilöitä olemaan aktiivisia sosiaalisessa mediassa ja seuraamaan ja jakamaan kaupungin julkaisuja, jotta ne saavat lisää näkyvyyttä.

Sosiaalista mediaa käytettäessä on huomioitava loukkaamattomuus ja asiallisuus. Sosiaalisen median keskusteluihin kannattaa suhtautua yhtä vakavasti kuin mihin tahansa muuhunkin kirjoitettuun viestintään ja osallistua keskusteluihin harkiten. On hyvä muistaa, että kaupungin työntekijöiden tai luottamushenkilöiden kirjoittelu saatetaan tulkita kaupungin viralliseksi kannaksi tai ennusteeksi siitä.

Sosiaalisen median käytössä on huomioitava työ- tai virkasuhteeseen liittyvät velvollisuudet. Lojaliteettivelvoitteen vuoksi työntekijän tai viranhaltijan tulee julkisissa

esiintymisissään huomioida työnantajan etu ja kaupungin henkilöstön käyttäytymistä koskevat odotukset. Epäasiallinen käyttäytyminen sosiaalisessa mediassa voi vahingoittaa työnantajan mainetta ja työpaikan ilmapiiriä sekä heikentää yleistä luottamusta viranomaisen toiminnan tasapuolisuuteen. Lainmukainen lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan on voimassa myös vapaa-aikana ja palvelussuhteen päätyttyä. Lojaliteettivelvoitetta on noudatettava, vaikka työntekijä tai viranhaltija olisi pyrkinyt erottamaan sosiaalisessa mediassa työ- ja yksityisroolit toisistaan.

Lojaliteettivelvoite ei estä kaupungin toiminnan kehittämistä palvelevan keskustelun käymistä tai asiallista epäkohtiin puuttumista. Työpaikan kehittämistä koskevaa keskustelua käydään ensisijaisesti organisaation sisällä viranhaltijoiden, oman esihenkilön ja muiden tehtävässä toimivien kanssa. Erimielisyydet ratkotaan muualla kuin sosiaalisessa mediassa. Viranhaltijat, työntekijät ja luottamushenkilöt eivät saa käyttäytyä sosiaalisessa mediassa kaupunkia tai sen työntekijöitä vahingoittavalla tavalla. Tällaista käyttäytymistä on kaikenlainen loanheitto, maalittaminen ja mustamaalaaminen.

Jokainen työntekijä vastaa itse henkilökohtaisten some-tiliensä yksityisyysasetuksista. On hyvä myös muistaa, että yksityistäkin julkaisua on mahdollista käyttää toiminnan julkiseen arvioimiseen. Yksi ikävä esimerkki tästä on kuvakaappauksen ottaminen ja sen jakaminen julkisesti uudelleen. Punnitse aina, miten ilmaiset mielipiteesi sosiaalisessa mediassa.

Luottamushenkilöt toimivat sosiaalisessa mediassa omalla profiilillaan tai erillisellä poliitikkoprofiilillaan. He edustavat sosiaalisessa mediassa itseään ja taustaryhmäänsä toimien Äänekosken kaupungin lähettiläinä. Luottamushenkilön some-esiintymisestä tulisi kyetä erottamaan, milloin hän kertoo oman tai puolueensa mielipiteen ja milloin kyse on Äänekosken kaupungin kannasta tai päätöksestä. Jos luottamushenkilö on myös työ- tai virkasuhteessa kaupunkiin, sosiaalisen median käyttö työaikana tulee suunnata työasioihin, mikäli se kuuluu työtehtäviin.

Luottamushenkilöiden tehtävänä on pitää omalta osaltaan huolta Äänekosken kaupungin maineesta, edesauttaa positiivisen kaupunkikuvan ja ilmapiirin rakentamista sekä edistää oikean tiedon leviämistä.

Lain mukaan luottamushenkilön on käyttäydyttävä tehtävänsä ja asemansa edellyttämällä tavalla myös kokousten ulkopuolella sosiaalisen median alustoilla.

Luottamushenkilöiden tulee kaikissa julkisissa esiintymisissään noudattaa yleisiä, hyvän maun mukaisia pelisääntöjä, sekä käyttäytyä arvokkaasti, nuhteettomasti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Luottamushenkilön tulee kaikissa tilanteissa ja konteksteissa edustaa Äänekosken kaupunkia kehittävässä ja myönteisessä valossa.

Ennen asian julkista kommentointia on syytä tarkistaa faktat ja asian taustat. Kerrothan aina oikeaa tietoa, oikaiset vääriä tietoja ja tarvittaessa ohjaat oikean tiedon äärelle. Ei aiheuteta some-kohuja ja mainehaittaa itse.

Kaupungin henkilöstöä ja luottamushenkilöitä sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Salassa pidettävät ja yksityisyydensuojaan liittyvät asiat pidetään salassa, eivätkä ne kuulu sosiaaliseen mediaan. Myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat tulee huomioida. Salassa pidettäviä tietoja, tai sellaisia henkilötietoja, joita ei muutenkaan saa julkaista verkossa, ei saa julkaista myöskään sosiaalisessa mediassa. Kerran julkaistua aineistoa on käytännössä mahdoton poistaa kokonaan, ja se saattaa tulla esille myöhemmin.

Kaupungin luottamushenkilöt toimivat virkavastuun velvoittamana: salassa pidettävän tiedon paljastaminen ilman lakiin perustuvaa syytä on rikoslaissa rangaistavaksi säädetty teko. Luottamushenkilö voi saada haltuunsa salaista tai luottamuksellista tietoa ja asiakirjoja, joita ei saa jakaa eteenpäin. Tällaisten tietojen käsittelyssä tulee noudattaa erityistä huolellisuutta. Ethän paljasta salassa pidettäviä asioita myöskään vahingossa.

Keskeneräiseen asiaan liittyvien asiakirjojen osalta tiedon jakamiseen sosiaalisessa mediassa pätevät samat säännöt kuin muuhunkin valmisteluvaiheessa olevan tiedon jakamiseen. Lupa tiedon jakamiseen tulee varmistaa asiaa valmistelevalta viranhaltijalta.

Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat yleensä julkisia, ja ne myös striimataan yleisölle. Sen sijaan muiden toimielinten kokoukset, kuten kaupunginhallituksen tai lautakuntien kokoukset, ovat suljettuja. Suljetun kokouksen keskustelut ovat luottamuksellisia, eikä niiden sisältöä tule suoraan tai epäsuorasti paljastaa ulkopuolisille. Luottamuksen murtaminen on omiaan heikentämään työskentelyilmapiiriä ja siirtämään keskusteluja ja avointa mielipiteen ilmaisua muille foorumeille, demokraattisen kontrollin ulkopuolelle. Jokaisen on voitava luottaa siihen, että suljetun kokouksen keskustelut eivät vuoda ulkopuolisille.

Myös sähköisissä eli etänä järjestettävissä kokouksissa yleiset kokous- ja päätöksentekomenettelyä koskevat säännökset ja hallintosäännön määräykset ovat samat. Suljetun kokouksen osalta tulee muistaa, että keskustelut ovat luottamuksellisia ja luottamushenkilön tulee huolehtia siitä, etteivät sivulliset pääse kuulemaan tai näkemään luottamuksellisia asioita.

4. Miten Äänekosken kaupunki viestii sosiaalisessa mediassa?

Sosiaalisessa mediassa tiedotamme ja rakennamme yhdessä positiivista mielikuvaa Äänekoskesta. Sosiaalisen median kautta ohjaamme asukkaan verkkosivuillemme ja palveluihimme, kerromme ajankohtaista asioista ja päätöksistä, tiedotamme muutoksista tai häiriöistä, osallistamme, teemme kyselyjä ja olemme vuorovaikutuksessa asukkaidemme kanssa, sekä kuvaamme kaupunkistrategian toteutumista. Esittelemme myös uusia työntekijöitämme. Arkisen viestinnän lisäksi sosiaalinen media on myös yksi tärkeistä kriisiviestinnän kanava.

Sosiaalisen median kohderyhmää ovat Äänekosken asukkaat ja tulevat asukkaat, luottamushenkilöt, yrittäjät, järjestöt ja yhdistykset ja yhteistyökumppanimme Keski-Suomessa.

Kaikkien sosiaalisen median julkaisujen tulee sopia kaupungin viestintälinjauksiin, kuntalakiin viestinnästä ja tukea kaupunkistrategiaa ja sen toteutumista. Kaikkien kaupungin julkaisemien materiaalien tulee olla saavutettavia, totuudenmukaisia, asiallisia ja hyvän maun mukaisia. Niiden on perustuttava tehtyihin päätöksiin. Julkaisuissa on selkeästi ilmoitettava, että ne liittyvät Äänekosken kaupungin toimintaan ja palveluihin.

Saavutettavuus tulee huomioida myös sosiaalisen median julkaisuissa. Ilman tekstiä ei voi julkaista kuvaa tai videota, koska se ei ole saavutettavaa. Kaikessa viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja huomioidaan eri asukasryhmien tarpeet. Selkokieltä käytetään mahdollisimman paljon. Kielikäännöksiä tehdään tarpeen mukaan.

Äänensävyämme on luotettava, asiantunteva, lämmin, innostunut, toiveikas ja mukaansa kutsuva. Henkilöistä puhumme etu- ja sukunimillä. Emme käytä postauksissa julkaisijan nimeä, mutta kysymyksiin vastataan omalla nimellä.

Emojeita käytetään monipuolisesti tunnetilojen, sävyjen ja ajatusten ilmaisemiseen, tekstin keventämiseen ja ymmärrettävyyden parantamiseen. Niitä käytetään saavutettavuuden vuoksi kuitenkin maltillisesti, eikä lausetta mielellään aloiteta niillä.

Julkaisussa valokuva on parempi näkyvyyden ja selkeyden kannalta kuin mainoskuva, jossa on sekä tekstiä että kuvaa. Jos kuitenkin käytetään mainoskuvaa, on huolehdittava siitä, että se on saavutettava ja kaupungin visuaalisen ohjeen mukainen. Saavutettavassa kuvassa tekstiä on vähän ja värien kontrastia on riittävästi.

Valokuvassa olevalta henkilöltä tulee olla lupa kuvan julkaisemiseen. Alaikäisen ja nuoren kuvausluvan voi antaa suullisesti tai kirjallisesti ainoastaan huoltaja, eikä lapsen tai nuoren oma suostumus riitä. Jos et ole itse ottanut kuvaa, tulee sinun saada kuvan käyttöön myös kuvaajan lupa.

Sosiaaliseen mediaan päivittäminen ei takaa sitä, että julkaisu tavoittaa asukkaan, joten Äänekosken kaupunki viestii monikanavaisesti. Sosiaalisen median julkaisujen näkyvyyttä määrittävät algoritmit, jotka seuraavat käyttäjien toimintaa ja nostavat tulkintansa mukaan erilaisia sisältöjä käyttäjien nähtäväksi. Algoritmit suosivat julkaisuja, joissa on valokuva tai video sekä reaktioita ja kommentteja. Julkaisun sisällöt olisi hyvä suunnitella kanavakohtaisesti kohderyhmä huomioiden. Julkaisun näkyvyyteen voi vaikuttaa valitsemalla tietty ajankohta julkaisulle. Myös viikonlopulle kannattaa ajastaa julkaisuja etukäteen.

Tärkeimmät tiedotteet voidaan jakaa kohderyhmän mukaan myös alueen yleisimpiin Facebook-ryhmiin, jolloin päivitykset tavoittavat vielä paremmin asukkaita. Koska nämä eivät ole kaupungin hallinnoimia, tulee lisäksi huomioida näiden ryhmien omat säännöt.

Yksiköt voivat pyytää kaupungin pääkanavia ja myös muita yksiköiden some-tilejä rinnakkaisjulkaisijaksi tai merkitä Äänekosken kaupungin tai yksikön some-tilin julkaisuun, jolloin jakaminen on helpompaa ja julkaisuille saadaan lisää näkyvyyttä. Julkaisuihin voi merkitä Äänekosken kaupungin päätilin tai yksikön some-tilin käyttämällä @-merkkiä tilin nimen edessä. Julkaisuihin saa oman harkinnan mukaan merkitä myös aiheeseen liittyvän muun yhteistyökumppanin, kuten hyvinvointialueen, ministeriön tai yhdistyksen.

Yksiköiden some-tilien julkaisut ja asukkaan kannalta merkittävimmät ja mielenkiintoisimmat päivitykset tulee aina jakaa tai pyytää viestintäasiantuntijaa

jakamaan ne myös kaupungin pääkanavilla. Viestintäasiantuntijaa voi pyytää jakamaan päivityksiä myös esim. Äänekosken isoimmissa Facebook-ryhmissä.

Kaupunki ja yksiköt voivat jakaa some-tileillään myös muiden tahojen ja yhteistyökumppaneidensa julkaisuja harkinnan mukaan ja tasapuolisuus huomioiden. Kaupungin yksiköt ja työllisyysalue voivat jakaa harkintansa mukaan myös yhteistyökumppaneidensa työpaikkailmoituksia.

Tarvittaessa hyödynnämme maksullista ja kohdennettua some-näkyvyyttä. Some-mainonta on verrattain edullista ja sitä voidaan kohdentaa tehokkaasti. Some-mainosasioissa yksiköt voivat ottaa yhteyttä matkailu- & markkinointiasiantuntijaan.

Kaikissa kaupungin yksiköiden päivityksissä voi käyttää kaupungin aihetunnisteita. Aihetunnisteiden ideana on kerätä saman aiheen sisältö yhden tunnisteeseen alle ja se helpottaa tietyn asian hakua. Saavutettavuuden kannalta on suositeltavaa käyttää aihetunnisteiden sanoissa isoja etukirjaimia, koska näytönlukusovellukset lukevat sanat paremmin erillisinä. Kaupungin sosiaalisen median päivityksissä voi käyttää merkintöjä #TulevaisuusAsuuTäällä, #ÄänekoskenKaupunki, #Aanekoskillmio, #IlmiöTeko, #ÄänekoskellaKasvammeKanssasi tai #NuortenKaupunkiÄänekoski.

Jos et jostain syystä halua käyttää sosiaalista mediaa työssäsi tai sinulle on epäselvää, kuuluuko se työnkuvaasi, keskustele asiasta oman esihenkilösi kanssa. Jokainen kaupungin työntekijä voi itse päättää esiintyykö itse kaupungin sosiaalisen median kanavissa.

1. Äänekosken kaupungin sosiaalisen median kanavat

Äänekosken kaupungin pääkanavat sosiaalisessa mediassa ovat:

- **Facebook:** Äänekosken kaupunki - City of Äänekoski
- **Instagram:** @aanekoskenkaupunki
- **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/aanekoskenkaupunki>
- **YouTube:** @aanekoskenkaupunki2305

Lain mukaan kunta voi itse harkita mitä sosiaalisen median kanavia käyttää. Uusien some-kanavien käytöstä tulee aina keskustella viestintäasiantuntijan kanssa. Voimassa olevan linjauksen mukaan Äänekosken kaupunki ei käytä X:ää, TikTokia eikä Snapchatia. TikTokia ei saa myöskään ladata työpuhelimeen, koska se kerää

poikkeuksellisen suuren määrän tietoa käyttäjistään ja laitteista, mikä aiheuttaa tietoturva- ja yksityisyysriskejä.

Toimialoilla ja yksiköillä on käytössään omia some-tiliä. Yksiköillä ei tarvitse välttämättä olla omia tilejä, vaan kaupungin pääkanavia voidaan aina hyödyntää kaikessa kaupungin viestinnässä.

Jos yksiköllä on jokin oma some-tili, sillä pitää olla suunnitelma siitä, mitä sisältöä sinne tuotetaan, mikä on kohderyhmä ja ketkä tilin ylläpidosta vastaavat. Tärkeimmät julkaisut pitää aina jakaa kaupungin pääkanaviin. Tililtä tulee käydä selvästi ilmi, että kyseessä on Äänekosken kaupungin toiminta ja palvelu. Tilin profiilikuvassa voi käyttää kaupungin logoa tai graafisia elementtejä, ja Äänekosken kaupungin tulee käydä selvästi ilmi tilin nimestä. Äänekosken kaupungin brändi-ilme tulee huomioida myös sosiaalisessa mediassa, jotta viestintämme on yhdenmukaista ja erotumme selkeästi kaupungin palveluna.

Jos aikoo perustaa uuden some-tilin kaupungin toimintaan liittyen, siitä tulee ehdottomasti etukäteen keskustella oman esihenkilön ja viestintäasiantuntijan kanssa. Ilman lupaa uusia some-tiliä ei saa Äänekosken kaupungin nimissä perustaa. Uusia tilejä saa perustaa vain, jos se on suunnitelmallista ja perusteltua esimerkiksi kohderyhmän vuoksi. Myös mahdollisuutta hyödyntää olemassa olevia tilejä pitää arvioida ennen uuden perustamista. Lähtökohtaisesti yksittäiselle työntekijälle tai yksittäisille hankkeille ei perusteta omia some-tiliä kaupungin nimissä.

Kaikki kaupungin alla toimivat sosiaalisen median tilit, niiden salasanat ja tunnukset pitää olla viestintäasiantuntijalla tiedossa. Tilit ja salasanat tulee ilmoittaa viestintäasiantuntijalle sähköpostitse ja/tai avata tilille käyttöoikeudet. Jos jokin sosiaalisen median kanavan tai tilin käyttö loppuu, myös siitä on ilmoitettava viestintäasiantuntijalle. Lopetettavan tilin seuraajat ohjataan kaupungin pääkanaville.

Epämääräisiin sosiaalisen median yksityisviesteihin ei tule vastata, eikä tällaisten viestien linkkejä saa klikata. Huijausviesteissä saatetaan esimerkiksi ilmoittaa, että kyseessä on tarkistuspyyntö, tilillä on epätavallista toimintaa, tai tiliä ollaan sulkemassa. Kysy lisää tarvittaessa viestintäasiantuntijalta.

2. Vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa

Sosiaalinen media on sosiaalista! Suosittelemme, että kaupungin julkaisuja jaetaan, niihin reagoidaan ja tilanteen mukaan myös kommentoidaan ja julkaisuun tuleviin kysymyksiin vastataan. Julkaisun näkyvyys on aina parempi, mitä enemmän sen yhteydessä tapahtuu.

Kaupungin virallinen palautekanava löytyy osoitteesta aanekoski.fi/palaute, jonne palautetta antavat asukkaat ensisijaisesti ohjataan, eivätkä sosiaalisen median tilit ole kaupungin virallisia palautekanavia.

Sosiaalinen media on kuitenkin asukkaille yksi mahdollinen kanava olla yhteydessä kaupunkiin. Äänekosken kaupunki ja toimialat vastaavat somessa mahdollisuuksien mukaan niihin viesteihin ja palautteisiin, joissa on kaupungille osoitettu kysymys. Myös yksityisviesteihin pyritään vastaamaan.

Some-julkaisun kommentteihin vastaa mahdollisuuksien mukaan julkaisun tekijä. Jos hän ei osaa vastata esitettyyn kysymykseen, hän selvittää asian ja välittää vastauksen kysyjälle. Äänekosken kaupungin vastatessa sosiaalisessa mediassa asukkaiden kysymyksiin, tulee olla varma siitä, että vastaus on oikea ja asia on varmistettu. Vastaukset pyritään antamaan mahdollisimman pian ja jos selvitystyössä menee pidempään, ilmoitetaan kysyjälle, että asiaa selvitetään ja siihen palataan, kun lisätietoa on saatu.

Kaupungin nimissä ei saa sosiaalisessa mediassa antaa yksilökohtaista asiakasneuvontaa, ohjausta tai konsultointia, ellei tämä sovitusti kuulu henkilön työtehtävään.

Asiattomiin viesteihin ja keskusteluihin ei tarvitse vastata ja niitä poistetaan kanavilta tarvittaessa. Jos et ole varma, onko kyseessä epäasiallinen viesti, ole yhteydessä viestintäasiantuntijaan. Julkaisuun tulevat asiattomat kommentit voidaan poistaa, piilottaa tai ilmiantaa. Julkaisun kommentointimahdollisuuden voi myös sulkea, mutta sitä ei lähtökohtaisesti suositella, koska sosiaaliseen mediaan kuuluu vuorovaikutuksellisuus.

Jos sosiaalisessa mediassa esiintyy väärää tietoa Äänekosken kaupungista ja sen toiminnasta, siitä tulee ilmoittaa viipymättä esihenkilölle tai viestintäasiantuntijalle. Sosiaaliseen mediaan liittyvät kielteiset puolet, kuten maalittaminen ja väärän tiedon levittäminen kaupungista tai työntekijöistä, tulee nähdä myös työsuojelullisena asiana. Tällaisiin epäkohtiin tulee puuttua aktiivisesti mahdollisuuksien mukaan.

Sosiaalinen media tekee niin aiheellisesta kuin aiheettomasta kritiikistä entistä julkisempaa ja on siksi psykososiaalinen kuormitustekijä, mikä tulee myös työsuojelullisesti ottaa huomioon.

5. Lopuksi

Rakennamme yhdessä positiivista mielikuvaa Äänekoskesta. Kannustamme kaikkia välittämään aktiivisesti ja johdonmukaisesti hyvää viestiä ja tietoa Äänekoskesta ja palveluistamme eteenpäin! Onnistunut viestintäilmapiiri synnyttää myönteisen, itseään vahvistavan kierteen, joka näkyy kaupungin maineessa ja vetovoimassa sekä asukkaiden tyytyväisyydessä.

Hyvä viestintä tehdään yhdessä!

6. Lisätietoja

Viestintäasiantuntija Suvi Kallioinen, 040 621 2653, suvi.kallioinen@aanekoski.fi

Viestintäasiantuntija Elina Vepsäläinen, 040 184 9002, elina.vepsalainen@aanekoski.fi

Matkailu- & markkinointiasiantuntija Milla Hytönen, 040 191 7542, milla.hytonen@aanekoski.fi

- Äänekosken kaupungin viestintäohjeet: <https://www.aanekoski.fi/hallinto-ja-paatokset/hallinto-ja-talous/saannot-ja-ohjeet>
- Kuntaliiton Kuntaviestinnän opas: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2016/1757-kuntaviestinnan-opas>
- Kuntaliiton Verkkoviestinnän opas: <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Verkkoviestintaopas.pdf>
- Työturvallisuuskeskuksen Sosiaalisen median työkäyttö, työsuojelunäkökulma: https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/sosiaalisen_medan_tyokaytto_tyosuojelunakokulma