

Sosiaalisen median käytön periaatteet Loviisan kaupungin työntekijöille – viestinnän ja työsuojelun näkökulmat

Loviisan kaupungilla on käytössä useita sosiaalisen median kanavia. Kaupungin ja sen työntekijöiden läsnäolo somessa voi olla asiakaspalvelua, tiedon jakamista, osallistamista tai markkinointia. Ennen kaikkea some lisää yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta kuntalaisten, sidosryhmien ja verkostojen kanssa.

Sosiaalisen median palveluja voidaan avata, jos niille on perusteltu syy ja selkeä tarve. Sosiaalisen median avulla asiakkaat voidaan myös ohjata virallisen tiedon lähteille, kuten kaupungin verkkosivustolle.

Kaupungin sosiaalisen median pääkanavia päivittää viestintätiimi. Useilla toimialoilla ja palveluilla on omia sosiaalisen median kanavia, joiden päivittämisestä ne vastaavat itse. Lista kaupungin some-kanavista: www.loviisa.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/hallinto/viestinta/sosiaalinen-media/.

1. Tee näin, jos haluat avata some-palvelun

Loviisan kaupunki kannustaa työntekijöitään hyödyntämään sosiaalista mediaa työssään. Esimerkkejä some-palveluista: Facebook, Twitter, LinkedIn, SlideShare, YouTube, Instagram.

Jos haluat avata sosiaalisen median palvelun kaupungin nimissä, keskustele asiasta etukäteen keskuksesi tai toimialasi viestintävastaavan sekä kaupungin viestintätiimin kanssa. Kaupungin viestintätiimi koordinoi Loviisan kaupungin some-palveluja ja neuvoa, jos kaipaat apua palvelun käyttämisessä ja kehittämisessä.

Loviisa on kaksikielinen kaupunki, jonka vuoksi viestimme myös sosiaalisessa mediassa sekä suomeksi että ruotsiksi, poikkeustapauksia lukuun ottamatta. Tällaisia voivat olla esimerkiksi koulujen some-kanavat tai aiheet, jotka koskevat vain toista kieliryhmää, tai jos vastaat esitettyyn kysymykseen.

Kaupungin ylläpitämiä some-kanavia käytetään viestimään pääsääntöisesti kaupungin omasta toiminnasta. Kaupungin some-palvelussa on ilmoitettava selkeästi, että kaupunki tai tietty kaupungin yksikkö on palvelun ylläpitäjä. Ilmoita avaamastasi some-palvelusta viestintätiimille, jotta se linkitetään kaupungin verkkosivuille. Näin myös asiakas voi varmistua siitä, että kyseinen palvelu todella on Loviisan kaupungin ylläpitämä.

Muistathan myös päivittää avaamaasi some-kanavaa säännöllisesti ja huolehtia siitä, että kanavalla on useampia ylläpitäjiä.

Mikäli julkaiset kuvia, videoita tai muuta materiaalia, varmista aina, että sinulla on käyttöoikeus niihin.

2. Kerro aina kuka olet ja ketä edustat

Loviisan kaupungin työntekijänä voit toimia sosiaalisessa mediassa kahdessa roolissa: joko kaupungin yksikön nimissä tai omalla nimelläsi kaupungin työntekijänä, jolloin voit perustaa oman asiantuntijaprofiilin.

Jos toimit organisaation nimissä, viestintä on erityisesti palvelua, kaupungin toiminnasta kertomista ja markkinointia. Jos työtehtäviisi kuuluu yksikkösi tilin päivittäminen sosiaalisen median palveluissa, varmista että olet selvillä siitä, millaisia pelisääntöjä kaupungissa on sovittu palvelun sisällöstä ja ylläpidosta.

Kaupungin edustajana muista aina kertoa kuka olet ja ketä edustat. Esiintyminen omalla nimellä Loviisan kaupungin työntekijänä on oiva tapa antaa kasvat kaupungin toiminnalle, lisätä hallinnon avoimuutta ja jakaa kaupungin organisaation asiantuntemusta. Varsinkin kaupungin avainhenkilöiden läsnäolo somessa on valtava mahdollisuus ja voimavara.

3. Noudata hyviä tapoja ja eettisiä ohjeita

Loviisan kaupungin työntekijänä osallistut keskusteluun ja vastaat kysymyksiin ennen kaikkea organisaation omissa sosiaalisen median palveluissa. Osallistu harkiten muualla somessa käytäviin keskusteluihin. Kaikkeen ei tarvitse vastata.

Perustele mielipiteesi huolellisesti, faktoihin ja omaan asiantuntemukseen perustuen. Vältä poliittisia painotuksia. Ole kohtelias ja avoin, kuuntele ja pyri ymmärtämään muita. Noudata hyviä tapoja aivan kuten kaikessa sosiaalisessa kanssakäymisessä. Älä provosoidu!

Pidä mielessä, että verkkoon julkaistusta tekstistä jää aina jälki ja se voi saada laajemman julkisuuden kuin olit tarkoittanut.

4. Edustat Loviisaa myös vapaa-ajallasi

Työntekijänä yksityisen ja työminän erottaminen sosiaalisessa mediassa voi joskus olla vaikeaa. Kaupungin työntekijän, ja varsinkin esimiehen, on käytännössä lähes mahdotonta toimia sosiaalisessa mediassa vain yksityishenkilönä, sillä henkilö liitetään vääjäämättä myös hänen työrooliinsa.

Sinulla on työntekijänä oikeus itse päättää, käytätkö sosiaalista mediaa työasioiden hoitoon vai et ja millaisen verkkoidentiteetin itsellesi muodostat. Sinun ei tarvitse vastata kysymyksiin työajan ulkopuolella, mutta esimerkiksi kriisitilanteissa se on järkevää ja jopa suositeltavaa.

Muista, että työlainsäädäntö ja tietosuoja laki pätevät myös sosiaalisen median eri foorumeissa. Vapaa-ajallasikin sinulla säilyy vaitiolovelvollisuus ja lojaliteettivelvollisuus työnantajaa kohtaan. Somessa käsitellään vain julkista tietoa.

5. Muista tietoturvasääntö

Tietoturvauhat ovat sosiaalisessa mediassa samoja kuin muualla verkossa, esimerkiksi tietovuodot, käyttäjätunnusvarkaudet, haittaohjelmat ja roskaposti.

Älä käytä samoja salasanoja kaupungin sisäisessä tietoverkossa, työnantajan nimissä avatussa sosiaalisen median palvelussa ja omissa sometileissä.

Älä hyväksy tuntemattomia yhteydenottoyrityksiä työnantajasi profiiliin, älä napsauta hämäräperäisiä linkkejä, äläkä pelaa pelejä työnantajasi profiililla. Käytä työsähköpostiosoitetta vain työhön liittyvissä palveluissa. Tarkista käyttäjäprofiilin yksityisyyden suoja koskevat asetukset.

ICT-yksikkö huolehtii ohjelmistojen asentamisesta ja päivittämisestä sekä tietoturva-asioista. Käänny ICT-yksikön Helpdeskin puoleen, jos sinulla on kysyttävää.

6. Epäasiallinen käyttäytyminen somessa ja someen liittyvät uhat

Sosiaaliseen mediaan liittyvät kielteiset puolet tulisi nähdä myös työsuojelullisena asiana. Sosiaalisessa mediassa niin aiheellinen kuin aiheetonkin kritiikki on entistä julkisempaa ja on siksi psykososiaalinen kuormitustekijä, joka tulee työsuojelussa ottaa huomioon.

Somessa tai kasvokkain, kiusaaminen heikentää työhyvinvointia. Jatkuva häirintä ja kiusaaminen vaikuttavat haitallisesti kohteena olevan ihmisen työhyvinvointiin ja työkykyyn. Tunteet voivat vaihdella suuttumuksesta ja vihasta häpeään ja avuttomuuteen. Jatkuva kielteinen kohtelu lisää stressioireita.

Jokaiselle kuuluu sananvapaus eli vapaus ilmaista mielipiteitään julkisesti, kuitenkin niin, että mielipiteiden ilmaiseminen ei loukkaa toisen ihmisen kunniaa ja yksityisyyttä tai riko hänen ihmisoikeuksiaan. Sananvapaus ei siis ole rajoittamaton. Kohtuutonta arvostelua ei tarvitse sietää.

Rikosilmoituksen tekemistä on harkittava, kun työntekijä kokee tilanteen loukkaavaksi ja uhkaavaksi. Epävarmoissa tilanteissa voi kääntyä nettipoliisin puoleen, joka arvioi onko rikosilmoituksen tekeminen aiheellista.

7. Somehäirinnän selvittäminen ja siihen puuttuminen

Työnantajalla on lain mukainen velvollisuus tarkkailla työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Jos työnantaja saa tiedon epäasiallisesta käyttäytymisestä tai henkilöön kohdistuvasta kuormituksesta, hänen on ryhdyttävä toimiin asian selvittämiseksi.

Tieto työnantajalle voi tulla esimerkiksi työntekijältä itseltään, luottamushenkilöltä, työterveyshuollon kautta henkilön omalla suostumuksella, työkavereilta, kehityskeskusteluista tai työilmapiirimittauksista.

Sellaisilla työpaikoilla, joilla epäasiallista käyttäytymistä, häirintää, väkivaltaa tai sen uhkaa esiintyy missä tahansa muodossa, on oltava sovitut toimintaohjeet ja tarvittavat tukitoimet (Terveydelle haitallisen häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta -ohje, Intra). Sosiaaliseen mediaan liittyvässä häirinnässä toimitaan seuraavasti:

- a. Työntekijä
 - Tallenna viestit heti/ Käytä ruudunkaappausta
 - Tallenna sekä viesti että tiedot häiritsijän profiilista
 - Kerro esimiehellesi epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä tekemällä ilmoitus Wpro-työturvallisuusjärjestelmään
 - Jos uhkaus kohdistuu suoraan henkilöön, ilmoitus poliisille.
 - Asiattomasta viestistä tulee ilmoittaa ylläpitäjälle.
- b. Työnantajan tulee tarjota työntekijälle tukea ja apua, jos työntekijä kokee häirintää, uhkailua tai herjaamista somessa. Työntekijää ei saisi jättää selvittämään tilannetta yksin. Esimies keskustelee asiasta työntekijän kanssa heti, kun asia on tullut ilmi.
- c. Työnantajan tulee puuttua tilanteeseen ja pyrkiä huolehtimaan siitä, ettei se jatku eikä toistu, tarjota työterveyshuollon palveluita (jälkipuinti/debriefing) sekä tarvittaessa mahdollisuutta keskustella asiasta työyhteisössä (työpsykologia voi pyytää mukaan keskusteluun). Jos viestiin liittyy väkivallan uhkaa, tulee olla yhteydessä tarvittaessa poliisiin.
- d. Työnantaja voi ja hänen tulee puuttua somessa toimimiseen asiasta tiedon saatuaan käytettävissä olevin keinoin mikäli:
 - epäasiallinen tai uhkaava kirjoittelu tapahtuu työpaikan omalla keskustelupalstalla tai työnantajan ylläpitämällä sivustolla
 - somessa alkanut tai sinne levinnyt kirjoittelu vaikuttaa työhön: aiheuttaa ristiriitoja, heikentää työilmapiiriä tai haittaa itse työn tekemistä
 - somessa toimitaan työnantajan määräysten tai yhteisten sääntöjen vastaisesti
 - somen työkäyttö aiheuttaa väkivallan uhkaa, haitallista kuormitusta, ylipitkiä työpäiviä sekä ongelmia työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa
 - somessa tapahtuva kirjoittelu aiheuttaa väkivaltaa tai sen uhkaa työpaikalla tai työhön liittyvissä olosuhteissa
- e. Mitä pitäisi tehdä, jos organisaation some-palstalla tai verkkosivuilla esiintyy henkilökuntaan kohdistuvaa asiatonta tai loukkaavaa kirjoittelua?
 - kirjoitukset poistetaan. Sivustolle voidaan laittaa ilmoitus, ettei uhkaavaa, häiritsevää tai asiatonta kirjoittelua hyväksytä ja asiattomuuksiin puututaan.
- f. Miten työnantajan tulee toimia, jos käy ilmi, että työntekijän tai työntekijöiden kirjoitukset somessa ovat epäasiallisia tai loukkaavia työnantajaa kohtaan?
 - työnantaja ottaa asian puheeksi ko. henkilöiden kanssa ja tekee asianomaisia kuultuaan perustellen selväksi, ettei tällainen toiminta ole sallittua eikä työnantaja sitä hyväksy. Jatkuessaan vielä varoituksen jälkeenkin, kirjoittelu voi olla työsuhteen päättämisperuste. On tärkeää myös selvittää asioiden taustat ja mahdolliset väärinkäsitykset.

Lisäksi aiheesta on mahdollisuus järjestää koulutustilaisuuksia esimiehille, työntekijöille ja luottamushenkilöille.

g. Milloin pitäisi tehdä rikosilmoitus?

Ihmisoikeussopimuksen 10. artiklan mukaan jokaiselle kuuluu sananvapaus eli vapaus ilmaista mielipiteitään julkisesti, kuitenkin niin, että mielipiteiden ilmaiseminen ei loukkaa toisen ihmisen kunniaa ja yksityisyyttä tai riko hänen ihmisoikeuksiaan. Sananvapaus ei siis ole rajoittamaton. Kohtuutonta arvostelua ei tarvitse sietää.

Rikoslain mukaan rangaistavaa on myös toiminta, jossa aiheutetaan huomattavaa häiriötä lähettämällä viestejä tai soittamalla puheluita virastoon, toimistoon, liikkeeseen taikka muuhun vastaavaan paikkaan.

Rikosilmoitus on syytä tehdä aina, kun toiminta sosiaalisessa mediassa täyttää selkeästi rikoksen tunnusmerkit, teko on tahallista ja toistuvaa. Rikosilmoituksen tekemättä jättäminen on luovutusvoitto häiritäjälle. Epävarmoissa tilanteissa voi kääntyä nettipoliisin puoleen, joka arvioi onko rikosilmoituksen tekeminen aiheellista.

Rikosilmoituksen tekemistä on harkittava, kun työntekijä kokee tilanteen loukkaavaksi ja uhkaavaksi. Joskus yksikin kerta on liikaa. Asiakkaiden epäasiallista käytöstä ei tarvitse sietää missään ammatissa eikä se, että asiakas itse tarvitsee apua tee herjaamista ja kiusaamista oikeutetuksi.

Nettipoliisin keinoja puuttua asiattomaan käytökseen sosiaalisessa mediassa on huomauttaminen. Mikäli henkilö on tunnistettavissa, poliisi voi ottaa yhteyttä ja huomauttaa asiattomasta käyttäytymisestä. Useimmissa tapauksissa huomautus riittää ja häirintä loppuu.

Oheisaineisto:

[Sosiaalisen median työkäyttö - työsuojelunäkökulma - Työturvallisuuskeskus \(ttk.fi\)](#)

[Epäasiallisen käytöksen käsitteleminen luottamuselimissä \(ttk.fi\)](#)

Käsitelty työsuojelu- ja yhteistoimintaryhmässä xx.xx.2022