

# KELAA, MITEN ONNISTUT SOMESSA



# 7

## ASKELTA SOSIAALISEEN MEDIAAN – opas kelalaiselle

Työstään innostunut ja osaava kelalainen on Kelalle arvokas voimavara myös sosiaalisessa mediassa.

Me kelalaiset kerromme päivittäin itsestämme ja työstämme Facebookissa, Twitterissä, Instagramissa, LinkedInissä ja monissa muissa somekanavissa. Näin olemme mukana rakentamassa mielikuvaa Kelasta hyvänä työnantajana ja palveluorganisaationa, joka on lähellä asiakkaita. Osallistumalla someviestintään kehitämme myös omaa ammattitaitoamme ja laajennamme ammatillista verkostoamme.

Olemme organisaationa vahvasti läsnä sosiaalisessa mediassa. Lähtökohtana viestinnässä ovat Kelan arvot: **ihmistä arvostava, yhteistyökyinen, osaava ja uudistuva**. Kelan organisaation teemme me ihmiset ja haluamme myös somessa nostaa esiin oman osaamisemme!

Sosiaalisessa mediassa on hyödyllistä viestiä myös siksi, että media poimii uusia asiantuntijoita suoraan sieltä. Tämä vahvistaa Kelan yhteiskunnallista asemaa ja julkista kuvaa Kelasta monipuolisena ja modernina organisaationa, jolla on kattavaa osaamista sosiaaliturvan eri osa-alueilta. **Jos pidät työstäsi ja se on mielestäsi tärkeää, kerro siitä myös kavereille!**

Työnantajana Kela rohkaisee kaikkia kelalaisia tuomaan esiin oman ammattitaitonsa sosiaalisessa mediassa. Jokainen kelalainen päättää kuitenkin itse, kuinka avoimesti haluaa somessa

jakaa ammatillista osaamistaan. On hyvä myös muistaa, että kaikissa tehtävissä sosiaalisen median käyttäminen työajalla ei ole mahdollista.

Sinä itse päätät, mikä on oma tapasi käyttää sosiaalista mediaa. Mieti esimerkiksi, mitä haluat kertoa työstäsi, jaatko auliisti omaa osaamistasi tai neuvotko kavereita Kela-asioissa? Oletko jo liittynyt someryhmiin, joissa keskustellaan työsi kannalta tärkeistä asioista?

Miten sinun kannattaa somessa toimia, jotta kehität omaa asiantuntijuuttasi ja tuot esiin Kelan koko osaavaa organisaatiota ja palveluita? Kelalaisen opas tarjoaa selkeät ohjeet sekä somekonkareille että niille, jotka vasta harkitsevat liikkeellelähtöä.

Olga Tarsalainen, @OlgaTars  
Kelan somevastaava

*PS. Jos haluat kehittää omaa asiantuntijuuttasi sosiaalisessa mediassa, liity Kelan someritareihin! Facebook-ryhmässä vaihdamme somekuulumisia, annamme vinkkejä ja jaamme kiinnostavia linkkejä ja uusimpia Kela-uutisia jaettavaksi eteenpäin. Kutsun ryhmään saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [olga.tarsalainen@kela.fi](mailto:olga.tarsalainen@kela.fi).*

**Tutustuthan myös sosiaalisen median pelisääntöihin, joissa on tärkeää tietoa turvallisuus- ja vastuukysymyksistä!**

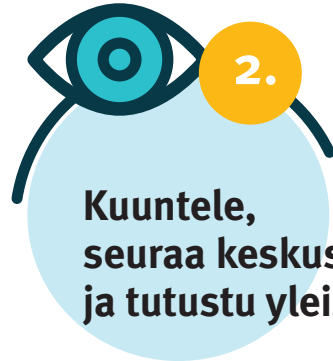


1.

## Määrittele tavoitteet ja yleisösi

Someviestintäsi on onnistunut, kun yleisö reagoi viesteihisi toivotulla tavalla ja vaikutusvuotesi kasvaa. Viestintä tuottaa haluamaasi tulosta ja sisältöjen tuottaminen helpottuu, jos sinulla on jokin tavoite. Mieti siis, mikä olisi sinulle hyvä tavoite ja pidä se mielessäsi, kun viestit somessa.

- Mitä tavoitteet somen avulla (esim. uusia yleisöryhmiä, median huomiota, lisää tunnettua itselle asiantuntijana tai uudelle palvelulle jne.) ja miten tavoitteet ohjaavat viestintääsi?
- Kenelle kohdistat viestisi somessa? Onko sinulla erilaisia yleisöjä ja kohderyhmiä?



2.

## Kuuntele, seuraa keskusteluja ja tutustu yleisösi

Jokainen kelalainen on oman alansa asiantuntija. Seuraamalla sosiaaliturvaa ja Kelaa koskevaa julkista keskustelua sekä osallistamalla siihen vahvistat omaa asiantuntijuuttasi.

- Kuuntele päivittäin Kelaa, muita asiantuntijoita ja yleisöäsi! Mistä asioista ja teemoista yleisösi puhuvat? Miten heille kannattaa puhua, ja mistä asioista he ovat kiinnostuneita? Millaisia ovat yleisösi ongelmat?
- Kerää kuuntelemalla arvokasta tietoa yleisöstäsi, jotta pystyt omilla sisällöilläsi vastaamaan paremmin yleisön tarpeisiin.
- Aloita keskustelun seuraaminen tilaamalla Kelan mediaseuranta osoitteesta [viestinta@kela.fi](mailto:viestinta@kela.fi). Saat joka arkipäivä sähköpostiisi mediakatsauksen ja lisäksi kerran viikossa koosteen somessa puhuttaneista sosiaaliturvaan liittyvistä teemoista.
- Muista, että Kelalla on [organisaatiotilejä](#) monissa sosiaalisen median kanavissa. Jos olet jo mukana Facebookissa tai LinkedInissä, ota Kelan tilit seurantaan. Saat ajankohtaista tietoa Kelan etuuksista, palveluista, markkinointikampanjoista ja rekrytoinneista.



3.

## Valitse oikeat somekanavat ja perusta profiilit

Periaate somekanavien valinnassa on, että mennään sinne, missä yleisö on. Valintaan vaikuttavat myös omat tavoitteesi asiantuntijana, henkilökohtaiset vahvuudet ja resurssit eli käytössä oleva aika.

Voit toimia sosiaalisessa mediassa monella eri tavalla. Useimmille riittää, että seurailee keskustelua ja jakaa joskus kiinnostavan linkin. Mitä useampi kelalainen on tavalla tai toisella mukana somessa, sitä paremmin Kelassa pysytään kärryillä siitä, mitä sosiaalisessa mediassa tapahtuu.

Mieti, millaisista sosiaalisen median sisällöistä itse olet kiinnostunut ja millaisten sisältöjen tuottaminen on sinulle luontevaa. Tuotatko mieluummin kirjoitettua tekstiä kuin puhetta? Viestitkö mieluummin lyhyesti vai pidemmin? Tukea itsellesi sopivien kanavien valintaan saat someklinikalta.

Suurin osa kelalaisista toimii sosiaalisessa mediassa oman varsinaisen työtehtävän ohessa. Someviestinnän tarkoitus onkin tukea sinua työssäsi ja vahvistaa omaa asiantuntijuuttasi, eikä viedä sinulta runsaasti aikaa muilta tehtäviltäsi.

- Twitter ja LinkedIn ovat asiantuntijalle hyödyllisiä ja paljon käytettyjä somekanavia.
- Instagram on kanavasi, jos valokuvat mielelläsi. Sitä voit käyttää myös pienen blogin alustana.
- Blogissa pääset laajemmin taustoittamaan osaamisalueesi ajankohtaisia teemoja tai vaikkapa tutkimusaiheitasi.

Sosiaaliseen mediaan voit osallistua monella eri tavalla. Erilaisia rooleja ovat muun muassa seuraaja, sisältöjen jakaja ja aktiivinen keskustelija. Usein sosiaalisessa mediassa toimiminen etenee vaiheittain. Voit ensin seurata keskusteluja ja pohtia rauhassa omaa tulokulmaa ja keskeisiä kiinnostuksen kohteita. Oman aktiivisen osallistumisen voit aloittaa vähitellen.

4.

## Etsi kiinnostavia seurattavia Kelasta, Suomesta ja koko maailmasta

Kun seuraat keskusteluja valitsemassasi somekanavassa, oivallat miten siellä kannattaa toimia ja ketä kannattaa seurata. Saat myös ideoita siitä, millainen sisältö toimii.

Seuraa Kelan asiantuntijoita, kollegoitasi eri organisaatioissa sekä muita alan keskeisiä toimijoita ja vaikuttajia. Seuraamalla heitä saat ajankohtaista tietoa ja kuulet, mitkä asiat puhuttavat juuri nyt. Esimerkiksi Twitterissä ajankohtaiset aiheet vaihtuvat päivittäin, jopa tunneittain.

- Seuraa [Kelalaiset Twitterissä](#) -listaa sekä kaikkia Kelan neljää Twitter-tiliä.
- Etsi LinkedInissä kiinnostavia asiantuntijoita, verkostoidu ja liity ryhmiin, joissa käydään työsi kannalta kiinnostavia keskusteluja. Ryhmissä myös sparrataan ja pyydetään vinkkejä ja suosituksia esimerkiksi kumppaneista. Voit ryhmistä myös löytää kiinnostavia uusia seurattavia ja törmätä vanhoihin kollegoihin.

Löydettyäsi kiinnostavia seurattavia sosiaalisen median palvelut myös suosittelavat sinulle uusia seurattavia. Näin omien seurattavien ja seuraajien verkosto kasvaa vähitellen.

5.



## Jaa muiden tuottamaa sisältöä ja osallistu keskusteluun

Someviestinnän perusominaisuus on jakaminen ja osallistuminen muiden aloittamiin keskusteluihin. Sosiaalinen media arvostaa avuliaisuutta, ystävällisyyttä ja asiantuntijoita. Somessa voit käydä helposti avointa keskustelua myös sellaisten henkilöiden ja organisaatioiden kanssa, joita et ennestään henkilökohtaisesti tunne. Näin vahvistat omaa asiantuntijuuttasi.

Hyvä someviestintä on aina kaksisuuntaista. On ensiarvoisen tärkeää, ettet tuutaa pelkästään omia viestejäsi somessa, vaan jaat muiden tuottamaa, oman yleisösi kannalta relevanttia sisältöä ja osallistut keskusteluihin. Hyvä kaava on esimerkiksi 3+1 eli kolme muiden tuottamaa sisältöä ja yksi oma sisältö.

- Osallistu keskusteluihin kommentoimalla tai jakamalla (mielellään oman kommentin kera) muiden tuottamaa ja itseäsi ammatillisesti kiinnostavaa sisältöä. Twitterissä tämä tarkoittaa uudelleentwiittausta.
- Jaa Facebookissa esimerkiksi artikkeli yhdellä klikkauksella joko kaikille kontakteillesi tai valitsemallesi rajatulle joukolle. Näin rakennat ja kehität omaa asiantuntijaprofiliasi.

- Löydä kiinnostavia keskusteluja ja osallistu niihin hashtagien eli aihetunnisteiden avulla. Niillä niputetaan tiettyyn aiheeseen liittyvää keskustelua yhteen erityisesti Twitterissä ja Instagramissa. Hashtagit ovat kuitenkin rantautuneet myös muihin palveluihin, kuten Facebookiin. Opi käyttämään hashtagia oikein ja hillitysti. Älä siis ryhdy risuaimaan koko lauseita.
- Tutustu Kelan hashtag-kirjastoon, johon on koottu Kelan yleisimmin käyttämät sosiaaliturvaan liittyvät hashtagit. Liitä näitä hashtagia omiin viesteihisi, jotta saat niille enemmän näkyvyyttä.

Muiden seuraamiesi tahojen lisäksi kannattaa jakaa myös Kelan tuottamia sisältöjä omilla tileilläsi.

- Tue työkaverien viestintää tykkäämisellä, kommentoinnilla ja jakamisella, koska reaktiot edistävät viestin leviämistä. Vahvistat näin sekä omaa että työkaverin asiantuntijuutta.
- Ryhdy smarppaamaan. Kelassa on käytössä [Smarp-työkalu](#), jonka avulla voit jakaa kiinnostavaa, Kelan viestinnän tuottamaa sisältöä omissa sosiaalisen median kanavissasi. Voit myös itse ehdottaa aiheita. Smarp on pelillinen työkalu, jossa myös leikkimielisesti kerätään pisteitä. Etevimmat smarppaajat ansaitsevat myös palkintoja. Pyydä kutsu viestinnältä osoitteesta [viestinta@kela.fi](mailto:viestinta@kela.fi)

6.



## Tuota omaa sisältöä somekanaviin

Kun somekanavat ja niiden toimintaperiaatteet ovat tulleet tutuiksi, voit ryhtyä suunnitelmallisemmin tuottamaan sisältöä ja rakentamaan näin omaa asiantuntijaprofiiliasi.

- Pidä mielessä, että someviestintäsi on puhetta ihmiseltä ihmiselle. Pidä tyyli rentona ja kohdista viestisi (puheesi) aina tietylle yleisölle. Tavoitteesi on saada yleisöltä reaktioita, mielellään jakoja.
- Palvele omaa yleisöäsi hyödyllisillä ja kiinnostavilla sisällöillä. Parasta someviestintää ja oman asiantuntijuuden rakentamista on ratkaisujen tarjoaminen yleisösi ongelmiin.
- Tuo esille oma näkökulmasi ajankohtaiseen aiheeseen. Sisältösi voi olla esimerkiksi tilapäivitys LinkedInissä tai Twitterissä, kuvajulkaisu Instagramissa tai blogikirjoitus. Voit kertoa esimerkiksi tärkeää lisätietoa tai esittää uuden näkökulman käynnissä olevaan keskusteluun.
- Jaa omat sisältösi kanavan luonteen mukaisesti niihin somekanaviin, joissa olet läsnä. Esimerkiksi blogikirjoitusta voit jakaa sekä Twitterissä että LinkedInissä.
- Luo itse oma tyyli ja mieti, mikä tuntuu luontevalta. Missä menee työ- ja yksityisminän raja? Haluatko asettaa siihen mitään rajaa? Kiinnostavat sisällöt ovat usein niitä, joissa näkyy ja kuuluu oma persoonasi.

7.



## Tee someviestinnästä osa päivittäistä rutiinia

Hyvin suunniteltu someviestintä on vähintään puoliksi tehty. Suunnittele ja aikatauluta omaa someviestintääsi, niin siitä tulee vähitellen kiinteä osa päivittäistä rutiinia. Näin resursoit myös omaa aikaasi tehokkaammin. Muista myös mitata oman viestintäsi tuloksia, jotta tiedät, miten hyvin olet saavuttanut tavoitteesi.

Jo pienellä panostuksella voit luoda itsellesi sopivan toimintatavan. Esimerkiksi Twitterin uutisvirran vilkaiset muutamassa minuutissa.

- Suunnittele some osaksi päiväsi: mitä teet aamulla, ennen lounasta ja sen jälkeen, illalla jne. Jos haluat, ota käyttöön sisältökalenteri (esim. Google tai Outlook- kalenteripohja). Merkitse kalenteriin tehtäväsi ja julkaistavat sisältösi esim. kerran viikossa:
  - > päivittäistehtävät – seuraa ja reagoi
  - > viikkotehtävät – suunnittele ja julkaise tai ajasta tavoitteellista sisältöä
  - > kuukausitehtävät – mittaa, tee korjausliikkeitä!
- Mittaa oman viestintäsi tuloksia ja valikoi mittarit tavoitteesi mukaisesti. Jos tavoittelet lukijoita omille sisällöillesi, tarkkaile näyttökertoja ja vuorovaikutusta niissä viesteissä, joita itse jaat. Tarkkaile myös, miten muut jakavat linkkejä.
- Valitse 2–4 selkeää mittaria:
  - > yleisön/tykkääjien/seuraajien määrä ja sen kasvu (%)
  - > yleisön reaktiot: kommentit, tykkäykset ja jaot
  - > maininnat.

### MUISTA, ETTET OLE SOMESSA YKSIN!

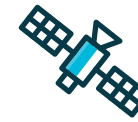


**Viestintäryhmän someklinikka vastaa kysymyksiisi** ja antaa ajankohtaisia vinkkejä tiedon etsimiseen ja jakamiseen.



**Voit myös liittyä Kelan someritäreihin!** Saat vinkkejä ja tutustut Kelan muihin somettajiin. Pyydä kutsu Olga Tarsalaiselta.

# SOSIAALISEN MEDIAN PELISÄÄNNÖT



## 1. KELALAISENA SOMESSA

Sosiaalinen media nivoutuu Kelassa eri tavoin erilaisiin työtehtäviin. Osa kelalaisista palvelee jo asiakkaita somessa, tästä esimerkkinä Kela-Kerttu. Osa käyttää somepalveluita, kuten Twitteriä ja LinkedIniä asiantuntijan tiedonhaku- ja julkaisukanavina. Joissakin tehtävissä sosiaalisen median käyttäminen työajalla on vähäisempää tai mahdotonta.

Työnantajalla on oikeus valvoa ja ohjeistaa, miten käytät työaikaasi ja millä pelisäännöllä käytät somea työssäsi.

- › Lähde rohkeasti mukaan sosiaaliseen mediaan. Keskusteluihin voit osallistua matalalla kynnyksellä, eikä se vie sinulta paljoakaan työaika.
- › Päätä itse, kuinka avoimesti ja paljon haluat kertoa omaan työhösi liittyvistä asioista sosiaalisessa mediassa.
- › Puhu työnantajastasi, työtoveristasi tai esimiehestäsi sosiaalisessa mediassa ystävälliseen ja kunnioittavaan sävyyn.
- › Älä puhu tai kommentoi asiakkaan asioista somessa, koska meillä kaikilla on vaihtoehtoisuus.

- › Muista, että **olet kelalainen vapaa-ajallakin**. Sinut voidaan sosiaalisessa mediassa tunnistaa kelalaiseksi, vaikka esiintyisit yksityishenkilönä.
- › Noudata viestinnässäsi hyviä tapoja ja ilmaise vain sellaisia asioita, joita julkisessa keskustelussa päästäisit suustasi. Verkossa julkaisemasi tiedot, kuvat ja mielipiteet leviävät helposti laajemmalle kuin olet tarkoittanut, etkä saa niitä poistettua, vaikka haluaisitkin. Kaikesta toiminnastasi jää jälki verkkoon.
- › Noudata tekijänoikeuslainsäädäntöä. Älä julkaise tai jaa luvatta omista nimissäsi muiden tuottamia sisältöjä.
- › Älä julkaise tai jaa luottamuksellista aineistoa.
- › Muista, että kaikki mikä on laitonta tai sopimatonta, on sitä myös verkossa.



## 2. TURVALLISESTI SOMESSA

- › Kirjautu sosiaalisen median palveluihin sähköpostiosoitteella ja salasanaalla, joita et käytä Kelan tietoverkossa. Vaihda salasanaa säännöllisin väliajoin.
- › Selvitä käyttämäsi palvelun yksityisyys- ja tietoturva-asetukset. Tiedosta, miten julkaisemasi sisällöt näkyvät verkossa: näkyvätkö ne kaikille vai vain seuraajillesi.
- › Harkitse aina huolellisesti, milloin ja millaiseen keskusteluun sosiaalisessa mediassa kannattaa osallistua. Ota kantaa asioihin, joihin asiantuntemuksesi riittää.
- › Ota huomioon, että sosiaalista mediaa voidaan tarkoituksellisesti käyttää virheellisen tiedon levittämiseen tai tiedon kalasteluun. Jos törmäät sosiaalisessa mediassa sisältöön, joka vahingoittaa Kelaa tai johon muuten mielestäsi pitäisi puuttua, ota rohkeasti yhteyttä viestintäryhmään [viestinta@kela.fi](mailto:viestinta@kela.fi)
- › Ilmoita aina esimiehellesi, jos joku esiintyy sinua kohtaan vihamielisesti tai uhkaavasti verkossa työhösi liittyvissä asioissa.
- › Kerro esimiehellesi, jos kuvasi tai nimesi päätyvät luvatta johonkin sosiaalisen median palveluun. Ottakaa yhteyttä palvelun ylläpitäjään ja pyytäkää aineiston poistamista.
- › Noudata tarkoin Kelan tietoturvaohjeita ja tutustu kelalaisen turvaoppaaseen.

## 3. VIESTINTÄRYHMÄ VASTAA YLLÄPIDOSTA

- › Muistathan, että viestintä perustaa Kelan nimissä toimivat sosiaalisen median palvelut, koska ne vaikuttavat Kelan julkisuuskuvaan. Niitä ei voi siis perustaa omatoimisesti.
- › Tarvittaessa hankkeelle, palvelulle tai kohderyhmälle voidaan perustaa profiili, jonka elinkaari, sisältö, ylläpito ja vastuut sovitaan erillisessä viestintäsuunnitelmassa. Jos suunnittelet tällaista, ota yhteys viestintäryhmään.
- › Viestintä vastaa keskitetysti Kelaa koskevien tietojen päivytyksestä. Jos huomaat virheellisiä tietoja, ilmoita niistä viestintäryhmälle.
- › Törmäsitkö sosiaalisessa mediassa kirjoitteluun, johon mielestäsi pitäisi puuttua? **Ota rohkeasti yhteyttä viestintään!**

