



## Suomen Kennelliiton sosiaalisen median ohjeistus

### Miksi olemme läsnä sosiaalisessa mediassa?

Suomen Kennelliitolla ja sen asiantuntijoilla on valtavasti tietoa sekä asiantuntemusta, jota jakaa eteenpäin. Tuotamme tärkeitä palveluita koiraharrastuksen ja koirien hyvinvoinnin tueksi. Me tunnemme koirat ja koiranomistajat, koirankasvattajat sekä koiraharrastuksen – vastaamme kysymyksiin luotettavasti ja osaamme ohjata oikeille tiedonlähteille.

Olemme tunnettu toimija, sanaamme uskotaan ja meillä on vahva brändi. Hyödynnämme toiminnassamme ja palveluiden kehittämisessä ammattitaitoisesti sosiaalista mediaa. Meillä on paljon seuraajia keskeisillä somekanavillamme Facebookissa, Twitterissä ja Instagramissa. Kävijämäärät kasvavat tasaisesti. Meitä kannattaa seurata.

Kerromme sosiaalisen median kanavillamme ihmisiä yhdistävästä ja tärkeästä aiheesta - meidän kannattaa olla äänessä. Olemalla yhdessä läsnä voimme oppia toisiltamme, saada palautetta ja ideoita palveluidemme kehittämiseksi sekä kasvattaa näkyvyyttämme. Vahvistamme Kennelliiton asiantuntijuutta ja brändiä positiiviseen, avoimeen ja lähestyttävään suuntaan tuomalla esille Kennelliiton toimintaa, ajankohtaisia asioita ja keskustelunaiheita sekä korjaamalla virheellisiä käsityksiä.

### Miten ja missä olla läsnä sosiaalisessa mediassa?

Ole läsnä kanavissa, jotka sinusta tuntuvat luontevilta. Oli se sitten Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn tai muu, voit itse valita aktiivisuutesi tason. Myös seuraamalla, havainnoimalla ja tykkäämällä olet aktiivinen.

Voit itse valita kanavat, ryhmät, ja viestiketjut, joissa reagoit ja olet läsnä. Näitä ovat esimerkiksi alan ryhmät, keskustelufoorumit sekä Facebook-tapahtumat. Voit merkitä Kennelliiton työnantajaksesi. Mikäli sinulle tulee viestiä paikassa, jossa et halua olla työroolissasi läsnä, voit kohteliaasti ohjata kommentin asiantuntijalle tai palvelusta vastaavalle taholle.

Kennelliiton sosiaalisen median näkyvyyden vastuu on ensisijaisesti viestinnällä. Viralliset tilimme tuottavat säännöllisesti laadukasta sisältöä, joihin voit halutessasi reagoida tai joita voit jakaa. Viestintä vastaa kysymyksiin yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Jos vastaat itse kysymyksiin ryhmässä Kennelliiton asiantuntijana, niin kerro, missä roolissa vastaat.

### Mitä julkaista ja mitä ei?

Jos julkaiset sellaisia asioita, jotka liittyvät työhösi tai luottamustoimeesi Kennelliitossa, niin mieti, millaisen kuvan annat julkaisusi myötä edustamastasi organisaatiosta. Usein maalaisjärki auttaa löytämään ratkaisun. Jos miettimäsi sisältö ja sen julkaisu aiheuttaa epäilyksiä, ei julkaisu välttämättä kannata. Jos kollegasi julkaisisi tämän asian, olisiko se mielestäsi ok? Entä voisitko puhua asiasta kovaan ääneen ruuhkabussissa? Onko sinulla kaikkien asiaomaisten lupa sisällön jakamiseen? Mikäli vastasit kyllä, julkaise rauhassa.

Julkisesti tiedossa olevista neuvoista, vinkeistä ja säädöksistä saa puhua avoimesti ja missä kanavassa tahansa. Voit jakaa Kennelliiton verkkosivuilla ja somekanavissa julkaistuja sisältöjä. Voit myös julkaista omaa sisältöä tapahtumista sekä julkisista kokouksista ja vierailuista.

Jos sosiaalisessa mediassa nousee esille kiistanalainen asia tai aihe, josta sinulla ei ole riittävästi tietoa, mutta haluat vastata kysymykseen, niin selvitä ensin faktat. Jos Kennelliitto on linjannut



asiaa, niin vastaa sen mukaisesti. Kennelliiton linjauksia löydät verkkosivuiltamme ja somekanavistamme tai kysymällä asiasta vastaavalta henkilöltä. Kannanotot merkittäviin ja laajoihin kennelpoliittisiin kysymyksiin linjaa Kennelliiton hallitus. Jos seuraamillasi somekanavilla tulee vastaan tällaisiin asioihin liittyvää keskustelua, josta Kennelliiton olisi hyvä tietää, olethan yhteydessä Kennelliiton viestintään.

Muistathan, että kaikki työhösi tai luottamustehtävääsi liittyvät asiat eivät ole julkisia. Kennelliiton työntekijät sitoutuvat siihen, että luottamukselliset työhön liittyvät asiat pysyvät luottamuksellisina. Asioita, joita ei julkaista sosiaalisessa mediassa ovat esimerkiksi keskeneräiset ja julkaisemattomat asiat, luottamukselliset työtehtävät sekä henkilötiedot ja monet henkilöihin liittyvät päätösaasiat. Luottamuksellisten tietojen julkaiseminen voi aiheuttaa työnantajan puolelta seuraamuksia.

### Milloin reagoida ja milloin ei?

Voit itse valita kanavat, ryhmät, viestiketjut, joissa reagoit. Mikäli törmäät selkeästi omaan asiantuntijuuteesi ja työnkuvaasi liittyvään kysymykseen, johon löytyy Kennelliiton ohjeistuksista vastaus, reagoi. Varsinkin jos kysymyksen yhteydessä nostetaan esille Kennelliitto nimeltä. Jos sosiaalisessa mediassa otetaan esille Kennelliiton kannoista eriäviä mielipiteitä, mutta varsinaista asiavirhettä ei ole, ei reagointi ole välttämätöntä. Emme myöskään puutu yksittäisiin tapauksiin, kurinpitoon tai riitoihin.

Mikäli eteen tulee kysymys, johon ei ole vastausta, voit vastata, että asia selvitetään ja palataan mahdollisimman pian. Tämän jälkeen etsitään yhdessä viestinnän kanssa kysymykseen vastaus. Mieti myös, kuinka tuoda esille Kennelliiton asiantuntemusta. Voiko kommenttisi herättää lisäkysymyksiä, jotka kääntyvät haitaksi? Kumpi on suurempi - hyöty vai mahdollinen haitta?

Kun vastaat ryhmissä tai Kennelliiton sivuilla, muista laittaa kommenttisi perään nimesi ja työnkuvasi. Jos vastaat selkeästi kysymykseen ja keskustelu jatkuu edelleen, mutta varsinaista uutta kysymystä ei nouse, voit jättää keskustelun siihen. Myös jos kommentit menevät asiattomiksi voit lopettaa keskustelun. Yleiseen spekulointiin ja asiattomaan keskusteluun ei tarvitse ottaa kantaa.

### Vinkkejä hankaliin ja yllättäviin tilanteisiin - miten somekriisit hoidetaan?

Oli tilanne mikä tahansa, voit kysyä apua viestinnältä. Mikäli eteen tulee haastava sosiaalisen median tilanne, kuten kriittinen kommentti, arvioi aina ensin ongelman laajuus. Voitko vastata kommenttiin omalla asiantuntemuksellasi ja Kennelliiton julkisilla ohjeistuksilla? Jos näin on, tee niin. Mikäli et koe osaavasi vastata, ota yhteyttä viestintään, niin löydämme vastauksen yhdessä Kennelliiton asiantuntijoiden kanssa.

Mikäli aiheesta nousee useampia kommentteja ja se alkaa levitä, eli kohun ainekset tunnistetaan, kertoo viestintä asiasta Twitterissä (ja/tai Facebookissa) ja laatii nopean tiedotteen jaettavaksi ja infoksi. Voit asiantuntemuksellasi auttaa viestintää löytämään oikean vastauksen ja halutessasi jakaa tiedotteen viestiä, mutta muuta vastuuta kohun hallinnasta ei tarvitse ottaa.

### Vinkit eri kanaviin

**Facebook:** tykkää Kennelliiton sivuista, tykkää julkaisuista ja reagoi niihin, jaa julkaisuja omilla saateteksteillä tai ilman, liity alan ryhmiin, seuraa keskustelua ja reagoi halutessasi. Voit linkittää muita henkilöitä tai yhteisöjä julkaisuuhisi. Jos olet Facebookissa työprofiililla, jaa artikkeleita, ajatuksia ja kysymyksiä, ja ole paikalla vastaamassa kysymyksiin. Facebookissa voit rajata julkisuusasetuksiasi. Ne kannattaa tarkistaa aika ajoin, sillä Facebook päivittyy koko ajan, ja julkisuusasetukset voivat muuttua.



**Twitter:** päivitä profiilisi, lisää tunnistettava kuva, merkitse halutessasi missä olet töissä. Etsi kiinnostavia seurattavia (sekä profiileja että hashtagia eli aihetunnisteita) ja seuraa keskustelua. Uudelleentviittaa omilla saatteilla ja ilman, tykkää ja kommentoi. Voit myös itse käyttää tunnistetta #Kennelliitto, #Koiranpäivä, #Koiramessut ja muita koiriin liittyviä tunnisteita. Tunnisteita kannattaa käyttää maltillisesti. Harkinnan mukaan julkaisuihin voi linkittää muita henkilöitä ja organisaatioita.

**Instagram:** Instagramissa voit seurata Kennelliiton tiliä ja käyttää koirakuvissasi aihetunnistetta #Kennelliitto. Repost-sovelluksella voit jakaa Kennelliiton julkaisemia kuvia.

**LinkedIn:** Päivitä profiilisi, lisää tunnistettava kuva ja tarkista että tietosi ovat ajan tasalla. Kasvata verkostojasi ja lisää rohkeasti ihmisiä, joiden kanssa olet ollut tekemisissä. Jaa ajankohtaisia artikkeleja omalla saatteella, mutta julkaise myös omia ajatuksia, jotta et ole vain linkkien jakaja. Voit kysyä, kertoa mielipiteen tai kommentoida.