



Vaalan kunta

# **SOSIAALISEN MEDIAN OHJE**

Kunnanhallitus 4.10.2022 § 223

## Sisällysluettelo

1.	Vaalan kunta sosiaalisessa mediassa.....	2
1.1.	Sosiaalisen median hyödyt .....	2
1.2.	Sosiaalisen median kanavia ja tilejä.....	3
2.	Vaalan kunnan some-viestinnän vastuut ja roolit.....	3
2.1.	Sosiaalisessa mediassa organisaation nimissä .....	4
2.1.1.	Tavoitteet.....	4
2.1.2.	Työnjako .....	4
2.1.3.	Sisältö.....	6
2.2.	Sosiaalisessa mediassa työntekijänä.....	6
2.3.	Sosiaalisessa mediassa yksityishenkilönä.....	7
2.4.	Sosiaalisessa mediassa luottamushenkilönä .....	8
3.	Virheelliseen väitteeseen vastaaminen ja somekohu .....	8
	Kunnan viestintää ohjaavaa lainsäädäntöä.....	10

## 1. Vaalan kunta sosiaalisessa mediassa

Sosiaalisella medialla eli ”somella” tarkoitetaan erilaisia Internetin yhteisöpalveluja ja sovelluksia, joissa kaikilla sen käyttäjillä on mahdollisuus osallistua sisällön tuottamiseen ja jakamiseen. Sosiaaliselle medialle on ominaista nopea vuorovaikutus ja tasavertainen osallistuminen. Some-viestintä on osa verkossa tapahtuvaa viestintää eli verkkoviestintää.

Sosiaalinen media on merkittävä osa Vaalan kunnan viestintää ja markkinointia, ja kunnan sosiaalisen median kanavat kuuluvat kunnan virallisiin viestintäkanaviin. Sosiaalinen media on myös osa Vaalan kunnan työntekijöiden ja viranhaltijoiden normaalia työntekoa.

### 1.1. Sosiaalisen median hyödyt

Vaalan kunta hyötyy sosiaalisesta mediasta mm. seuraavilla tavoilla:

- Kunta tavoittaa suuren joukon sekä nykyisiä että uusia viestinnän kohde- ja sidosryhmiä helposti ja nopeasti.
- Vuorovaikutus kuntalaisten sekä muiden kohde- ja sidosryhmien kanssa helpottuu ja lisääntyy, ja kunta tulee lähemmäs kuntalaisia.
- Kunta voi korjata nopeasti mahdollisia väärinkäsityksiä sekä ennaltaehkäistä kohuja ja mainetappioita.
- Kuntalaiset ja muut kohde- ja sidosryhmät voivat helposti jakaa kuntaan liittyvää sisältöä sosiaalisen median kanavissa. Viestit leviävät tätä kautta entistä laajemmalle.
- Kunta voi tehdä sosiaalisessa mediassa edullista ja tehokasta markkinointia: Some-markkinointi lisää päivitysten ja mainosten näkyvyyttä, ja se voidaan kohdentaa tietyille alueelle tai käyttäjäryhmälle. Lisäksi some-markkinoinnin tuloksia on helppo seurata.
- Kuntalaisten ja muiden kohderyhmien joukkoistaminen ja osallistaminen helpottuu, ja tietoa voidaan tuottaa yhteisöllisesti.
- Kuntalaisilta ja muilta kohderyhmiltä saadaan nopeasti palautetta. Saadun palautteen avulla voidaan kehittää kunnan palveluja ja muuta toimintaa.

Kunnan läsnäolo sekä vuorovaikutus ja positiiviset vaikuttamis- ja osallistumiskokemukset sosiaalisessa mediassa lisäävät kuntalaisten yhteisöllisyyttä ja identiteettiä eli me-henkeä, yhteenkuuluvuuden tunnetta ja kotiseutuylpeyttä. Ne myös vahvistavat kuntalaisten ja muiden kohderyhmien sitoutumista kuntaan. Sitoutuneet asukkaat ja muut toimijat viestivät kunnasta positiivisesti.

Positiivinen viestintä luo myönteistä kuntakuvaa, vahvistaa kunnan hyvää mainetta sekä houkuttelee uusia asukkaita, yrityksiä, matkailijoita ja työntekijöitä. Se myös sitouttaa alueen ulkopuolisia päättäjiä kuntaan ja koko alueeseen. Tämä puolestaan helpottaa investointeja ja tuo varmuutta ja jatkuvuutta kunnan ja alueen kehittämiseen.

## 1.2. Sosiaalisen median kanavia ja tilejä

Vaalan kunnan virallisia sosiaalisen median kanavia ja tilejä ovat:

### Facebook

- [Vaalan kunta](#), @vaalankunta
- [Vaalan varhaiskasvatus](#)
- [Vaalan yhtenäiskoulu](#)
- [Vaalan lukio](#)
- [Vaalan kirjasto](#), @vaalankirjasto
- [Nuorten Työpaja Vaala](#)

### Instagram

- [vaalankunta](#), @vaalankunta
- [vaalanlukio](#), @vaalanlukio
- [vaalankirjasto](#), @vaalankirjasto
- [nuorten tyopaja vaala](#)

Vaalan kunnan Instagram-tilillä käytetään esimerkiksi hashtageja ja tunnuksia:

#vaala, #munvaala, #vaalaistunut, #rokuageopark, #vuodenretkikohde2018 #oulujoki #rokua #oulujärvi, @vaalankunta

### Twitter

- [Vaalan kirjasto](#), @Vaalankirjasto

### YouTube

- [Vaalan kunta](#)

### TikTok

- Nuortentyopajavaala

Näiden lisäksi esimerkiksi kunnassa toteutettavilla hankkeilla on omia sosiaalisen median tilejään.

## 2. Vaalan kunnan some-viestinnän vastuut ja roolit

Vaalan kunnan viestinnästä vastaa kunnanjohtaja yhdessä viestinnän asiantuntijan kanssa. Kriisiviestinnästä vastaa kunnanjohtaja. Lisäksi jokainen osastojohtaja vastaa oman vastualueensa viestinnästä. Jokainen työntekijä on myös itse vastuussa julkaisemastaan materiaalista. Sosiaalisen median käyttöä valvovat kunnanjohtaja, kaikki johtoryhmän jäsenet ja vastualueiden esihenkilöt.

Vaalan kunnassa toimii viestintätiimi, jossa on jäseniä kunnan eri osastoilta. Viestintätiimissä koulutetaan viestintää sekä keskustellaan ja sovitaan viestinnän käytännön toteuttamisesta. Viestintätiimissä sovitaan myös esimerkiksi uusien some-kanavien ja -tilien perustamisesta.

Vaalan kunnan viranhaltijat, työntekijät, luottamushenkilöt, asukkaat ja kävijät ovat kunnan viestinnän tärkeimpiä tukijoita ja mainelähettiläitä. Kaikki Vaalan kunnan palveluksessa olevat voivatkin viestiä omasta työstään työajalla, kunhan viestintä ei vaikeuta sovittujen tehtävien hoitoa. Sosiaalisessa mediassa on kuitenkin tiedostettava missä roolissa kulloinkin toimitaan.

Vaalan kunnan työntekijät ja viranhaltijat voivat toimia sosiaalisessa mediassa kolmessa eri roolissa:

1. Organisaation nimissä Vaalan kunnan sosiaalisen median kanavissa
2. Työroolissa omalla persoonallaan ja omilla kasvoillaan Vaalan kunnan sosiaalisen median kanavissa ja erillisessä julkisessa työprofiilissa
3. Yksityishenkilönä henkilökohtaisella tilillään ja muilla sosiaalisen median tileillä

Lisäksi Vaalan kuntaa voi edustaa sosiaalisessa mediassa luottamushenkilönä.

## 2.1. Sosiaalisessa mediassa organisaation nimissä

### 2.1.1. Tavoitteet

Vaalan kunnan viestinnän tärkein tehtävä on toimia kuntalaisten hyväksi. Sen täytyy olla asiakaslähtöistä eli palvella kuntalaisten ja muiden kohderyhmien sekä kunnalle tärkeiden sidosryhmien tarpeita ja toiveita. Tavoitteena on, että viestintä on avointa, aktiivista, vuorovaikutteista, ymmärrettävää ja oikea-aikaista. Lisäksi se on monipuolista kanaviltaan, tavoiltaan ja sisällöltään, jolloin se saavuttaa, sitouttaa ja aktivoi viestinnän kohde- ja sidosryhmiä aiempaa paremmin.

Vaalan kunnan tavoitteena on, että se erottuu sosiaalisessa mediassa positiivisella tavalla. Some-viestinnän tulee olla lisäksi visuaalisesti ja sanallisesti yhtenäistä ja tunnistettavaa sekä tehdä Vaalan kunnan vahvuudet ja niihin liittyvät ilmiöt, tapahtumat, aktiivisuus, aikaansaannokset sekä yhteinen tekeminen ja tekijät näkyviksi. Sosiaalisessa mediassa panostetaan laadukkaisiin kuviin ja grafiikkaan sekä videoihin, jotka kestävät aikaa ja tukevat Vaalan kunnan brändiä.

### 2.1.2. Työnjako

Vaalan kunnan sosiaalisen median tilien ylläpito ei ole vain yhden henkilön vastuulla, vaan päivitysvastuita on useilla viestintätiimin jäsenillä sekä muilla viranhaltijoilla ja työntekijöillä. Vastuita jakamalla taataan, että viestinnän sisältö on monipuolista, päivittäminen on aktiivista ja säännöllistä eikä kunnan sosiaalisen median tilit hiljene loma-aikoinakaan.

Sosiaalista mediaa päivitetään pääosin työaikana ja vain poikkeustapauksissa virka-ajan ulkopuolella, kuten esimerkiksi kriisitilanteessa tai tapahtuman aikana ja heti sen jälkeen. Työaikana sosiaalisen median päivittäjät sitoutuvat aktiiviseen päivittämiseen ja nopeaan

- Avoimuus ja vuorovaikutteisuus: Kunnan asiat ovat lähtökohtaisesti julkisia. Viestintä tuo avoimesti, aktiivisesti ja ennakoivasti esille kohderyhmille tarpeellisen tiedon ja edistää monitahoista vuorovaikutusta.
- Rehellisyys: Viestinnässä jaetut tiedot ovat oikeita ja tarkistettuja. Tosiasioitakaan ei esitetä tavalla, joka antaa harhaanjohtavan kuvan. Virheelliseksi osoittautunut väite korjataan.
- Luotettavuus: Kunnan viestintä toimii aina Vaalan kunnan edun mukaisesti ja edistää kaikissa tilanteissa kunnan luotettavuutta.
- Arvostus: Kunnan viestintä edistää kunnan viestintäosaamista ja -kulttuuria, suhtautuu arvostavasti kollegoihin ja muiden ammattialojen edustajiin, huomioi kohde- ja sidosryhmien monimuotoisuuden sekä osallistuu julkiseen keskusteluun vastuullisesti ja kaikkia osapuolia kunnioittavalla tavalla.

Kuva 1. Vaalan kunnan sosiaalisen median periaatteet

- Verkkoyhteisöjen sääntöjä ja tekijänoikeuksia kunnioitetaan. Julkaisijalla on lupa julkaisemaansa materiaaliin (teksti, valokuva, video, piirros, kaavio, animaatio jne.)
- Työroolissa ja työnantajan kanavilla ei päivitetä poliittisia kannanottoja, epäasiallisia kuvia, kirjoituksia tai henkilökohtaisia asioita – organisaation edunvalvontaan liittyvä viestintä on kuitenkin sallittua.
- Työkavereita, kunnan viranhaltijoita ja työntekijöitä kohtaan ollaan lojaaleja kaikissa yhteyksissä niin työ- kuin vapaa-ajallakin, eikä työkavereiden, viranhaltijoiden tai työnantajan mainetta vaaranneta. Mielipiteiden ilmaisemisessa punnitaan, kyseenalaistaako se henkilön itsensä, työkaverin, viranhaltijan tai koko organisaation luotettavuuden muiden silmissä.
- Kuntaorganisaation sisäisiä asioita, henkilötietoja, suljettujen kokousten keskusteluja tai muita salassa pidettäviä asioita ei julkaista missään yhteyksissä. Epävarmoissa tilanteissa selvitetään tietojen julkaisukelpoisuus työnantajalta.

Kuva 2. Vaalan kunnan sosiaalisen median eettiset ohjeet

reagoitiin. Tarvittaessa päivityksiä ajastetaan pyhäpäiville tai loma-ajoille. Myös niiden, joilla päivitystunnuksia ei ole, toivotaan lähetettävän kuvia ja videoita sekä niihin liittyviä sisältötekstejä päivittäjille.

Vaalan kunnan nimissä toimimiseen liittyy kuitenkin tiettyjä velvollisuuksia ja rajoituksia. Viestinnän tulee noudattaa Vaalan kunnan sosiaalisen median käytön periaatteita ja eettisiä ohjeita (kuvat 1 ja 2), kunnan graafisia ohjeita sekä kuntaviestintää koskevaa lainsäädäntöä (liite 1). Lisäksi sen täytyy tukea kunnan strategiaa ja tavoitteita.

### 2.1.3. Sisältö

Kunnan toiminta sosiaalisessa mediassa voidaan jakaa karkeasti viiteen luokkaan:

1. **Kerrotaan omasta toiminnasta**, kuten esimerkiksi kunnan päätöksistä tai muista ajankohtaisista asioista.
2. **Kampanjoidaan ja markkinoidaan** esimerkiksi kunnan uusia palveluita tai nostetaan esille vanhoja. Luodaan mielikuvia ja ylläpidetään mainetta.
3. **Osallistutaan ajankohtaiseen keskusteluun**. Rakennetaan kuntalaisten yhteisöllisyyttä arkipäivän elämässä tai nostetaan ideoita pohdittaviksi.
4. **Joukkoistetaan ja osallistetaan**. Keskustellaan valmisteilla olevista asioista tai tulevista päätöksistä. Suunnitellaan ja ideoidaan kyselyjen ja aiempaa avoimempien keinojen avulla.
5. **Palvellaan ja neuvotaan asiakkaita**. Siirretään asiakaspalvelua ja muuta käytännön työtä sosiaaliseen mediaan.

Viestintää ei pidä tehdä organisaatiotileilläkään kasvottomasti tai pelkästään organisaation näkökulmasta käsin. Viestinnässä on tärkeää korostaa myös niitä asioita, jotka ovat kuntalaisille ja muille kohderyhmille tärkeitä. Viestintätäytyli voi olla sosiaalisessa mediassa rennompi ja rohkeampi kuin esimerkiksi kunnan Internet-sivuilla. Näin se saa aikaan reaktioita, kommentteja ja jakoja sekä innostaa seuraamaan kunnan some-viestintää jatkossakin.

Viestinnässä täytyy pyrkiä tasapuolisuuteen. Koska sosiaalisen median päivitykset eivät näy kaikille organisaatiotilien seuraajille, esimerkiksi kunnan tapahtumat tulee koota kunnan Facebook-tilin tapahtumakalenteriin (Internet-sivujen tapahtumakalenterin lisäksi) ja päivittää myös tarvittaessa erikseen kunnan Facebook-tilin ja Instagram-tilin uutisvirtaan. Näin mahdollisimman monet kuntalaiset saavat tietoa tapahtumista ja voivat osallistua niihin.

## 2.2. Sosiaalisessa mediassa työntekijänä

Kunnan asiantuntijoiden läsnäolo sosiaalisessa mediassa voi tuoda esiin asiantuntemusta, antaa kasvot kunnan toiminnalle sekä mahdollistaa verkostoitumisen. Kunnan työntekijöitä ja viranhaltijoita kannustetaan osallistumaan kunnan sosiaalisessa mediassa käytäviin keskusteluihin ja vastaamaan siellä esitettyihin kysymyksiin – etenkin, kun ne liittyvät omiin työtehtäviin.

Vaalan kunnan työntekijät voivat halutessaan perustaa myös erillisiä työprofiileja työasioista viestimistä ja työn tekemistä varten. Esimerkiksi nuorisotyöntekijät kohtaavat nuoria verkossa osana arkityötään. Työprofiilien perustaminen on kuitenkin vapaaehtoista. Työprofiilia ei kannata perustaa, jos sitä ei ehdi päivittää.

Työntekijäroolissa viestinnän lähtökohdaksi tulee ottaa oma työ ja sen sisällöt. Jotta kunnan viestintä olisi tasapuolista ja saavuttais kaikki sen kohderyhmät, kuntalaisia koskevat yleiset asiat tulee kuitenkin aina ensin viestiä organisaation tileillä, ja jakaa vasta sieltä työprofiiliin tai muille sosiaalisen median tileille. Tällaisia ovat esimerkiksi tapahtumat (kts. tarkemmin kohta 2.1.3.).

- Vihapuhe eli henkilöön tai ihmisryhmään kohdistuva vihan lietsominen kuten uhkailu ja pelottelu sekä ilkeät, väheksyvät, pilkkaavat, loukkaavat, nöyryyttävät tai vihjailevat kommentit
- Työsuorituksen jatkuva ja perusteeton arvostelu, mustamaalaaminen
- Perättömien tietojen tai juorujen levittäminen
- Aiheeton arvostelu ja väärin syytösten esittäminen, mitätöinti
- Aiheettomat kiusaamissytykset
- Sukupuolinen tai rasistinen häirintä

Kuva 3. Esimerkkejä epäasiallisesta käyttäytymisestä somessa

Työnantajaan ja työhön liittyvien päivitysten täytyy perustua faktoihin ja omaan asiantuntemukseen. Työprofiilissa tulee noudattaa myös muita kunnan sosiaalisen median käytön periaatteita ja eettisiä ohjeita (kuvat 1 ja 2). Esimerkiksi huumorin käyttö on kuitenkin sallittua ja jopa suotavaa. Poliittisia painotuksia täytyy työntekijäprofiilissakin välttää.

### 2.3. Sosiaalisessa mediassa yksityishenkilönä

Työntekijöillä on vapaa-ajan roolissaan ja omilla viestintäkanavillaan Suomen perustuslain (731/1999) 12 §:n mukainen sananvapaus ”ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestijä kenenkään ennakolta estämättä”. Sananvapauteen ei kuitenkaan kuulu vihapuhe tai muu epäasiallinen käytös (kuva 3).

Työsopimuslain (55/2001) mukainen lojaliteettivelvollisuus on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana. Työnantajaa vahingoittava toiminta voi olla irtisanomisperuste. Työnantajan arvostelu ei olekaan suotavaa edes yksityishenkilönä tai yksityisillä sosiaalisen median tileillä. Keskusteluissa on erityisesti syytä välttää viittauksia henkilöihin, jotka voidaan tunnistaa.

Jos työntekijä tai viranhaltija omassa henkilökohtaisessa some-profiilissaan julkaisee työnantajan tiedot, hän edustaa työnantajaansa myös vapaa-ajalla. On hyvä tiedostaa, että vaikka työnantajatietoa ei some-profiilissa olisikaan, pienen kunnan työntekijän tai viranhaltijan on käytännössä lähes mahdotonta toimia sosiaalisessa mediassa ainoastaan yksityishenkilönä, ja kommentointi liitetään helposti myös ammattirooliin.

Jos työasioita käsitellään sosiaalisessa mediassa yksityishenkilönä, viestissä tai omassa profiilissa tulee ilmoittaa, että kyseessä on oma mielipide eikä Vaalan kunnan virallinen kannanotto. Työhön liittyviä asioita tulee käsitellä muutoinkin harkiten. Työtä koskevissa keskustelussa on hyvä pitää niissä asioissa, jotka kuuluvat omaan vastualueeseen.

Sosiaalisessa mediassa ei saa yksityishenkilönäkään keskustella kunnan sisäisistä asioista tai julkaista mitään sellaisia työasioita, joista ei muutoinkaan voida puhua julkisesti tai jotka ovat luottamuksellisia. Etenkin henkilöihin kohdistuvien tietojen käsittelyllä voi olla vakavatkin oikeudelliset seuraamukset.

On myös hyvä muistaa, että sosiaalisen median julkaisuja ei välttämättä saa sieltä koskaan pois: kuka tahansa voi ottaa esimerkiksi tekstistä tai kuvasta kuvakaappauksen ja jakaa sen jollekin kolmannelle osapuolelle, jolloin julkaisut saavat alkuperäistä tarkoitusta laajemman julkisuuden.

## 2.4. Sosiaalisessa mediassa luottamushenkilönä

Luottamushenkilöillä on keskeinen asema edustukselliseen demokratiaan perustuvassa kunnallisessa päätöksenteossa. Kuntalain (410/2015) 69 §:n mukaan luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla. Säännös koskee myös sosiaalista mediaa. Sen tavoitteena on vahvistaa kansalaisten luottamusta kunnallishallintoon.

Luottamushenkilöt eivät edusta vain tietyn puolueen jäseniä, vaan koko kuntaa ja kuntaorganisaatiota työnantajana. He ovat merkittäviä kuntakuvan luoja ja yhteiskunnallisia vaikuttajia, joiden kannanotoilla on merkitystä. Luottamushenkilöt voivatkin halutessaan parantaa sosiaalisen median avulla kunnan hallinnon läpinäkyvyyttä, lisätä vuorovaikutusta kuntalaisten kanssa sekä vahvistaa sitä luottamusta, johon kunnan luottamushenkilötoiminta perustuu.

Luottamushenkilöilläkin on vaitiolovelvollisuus julkisuuslain (621/1999) 24 §:n sekä tietosuojalain (1050/2018) ja -asetuksen mukaisista salassa pidettävistä asioista ja suljettujen kokousten keskusteluista. Lisäksi julkaistujen tietojen tulee olla oikein. Niiden julkaisemisessa täytyy ottaa huomioon toisten henkilöiden kunnia ja yksityisyys.

Luottamushenkilöillä on oikeus esittää kritiikkiä ja eriäviä mielipiteitä. Vihapuhe tai muu epäasiallinen käytös sosiaalisessa mediassa ei ole kuitenkaan luottamushenkilöiltäkään toivottavaa: se voi pahimmillaan luoda kunnalle monenlaisia mainetappioita (kuva 3). Riitaisalta vaikuttava kunta ei houkuttele uusia asukkaita, yrityksiä, työntekijöitä tai investointeja.

## 3. Virheelliseen väitteeseen vastaaminen ja somekohu

Sosiaalisessa mediassa käydään aktiivista keskustelua. Siellä esitetään myös Vaalan kuntaan tai sen viranhaltijoihin tai työntekijöihin kohdistuvaa kritiikkiä ja virheellisiä väitteitä. Kunnan on tärkeää oikaista mahdolliset väärinkäsitykset jo ennen kuin niistä nousee sosiaalisen median kohu: jos kunta ei sitä tee, joku muu tekee. Kaikkeen kritiikkiin ei kuitenkaan tarvitse vastata.

Jos näet Vaalan kuntaa tai Vaalan kunnan työntekijää tai viranhaltijaa (mukaan lukien sinua itseäsi) koskevan virheellisen väitteen tai asiattoman kommentin, ilmoita siitä esihenkilöllesi. Voit myös pyytää virheellisen väitteen kirjoittajaa olemaan yhteydessä suoraan sinuun tai esihenkilösi. Varsinaisessa sosiaalisen median kohussa on tärkeää toimia nopeasti.

Jos vastaat sosiaalisessa mediassa esitettyyn virheelliseen väitteeseen tai somekohuun, toimi näin:

- Vastaa asiallisesti ja jaa oikeaa tietoa.
- Älä intä, ja vältä ajautumasta väittelyihin.
- Älä syytä ketään tai kirjoita kenestäkään negatiivisia kommentteja.
- Pyydä tarvittaessa aidosti anteeksi tekemisiä tai sanomisia niiltä, joihin ne ovat kohdistuneet.
- Älä selitä virhettä pienemmäksi.
- Älä lupaa sellaista, mitä et aio tai voi toteuttaa.
- Älä kopioi samaa viestiä eri palautteisiin.
- Esitä kommentit mieluummin henkilönä kuin kuntaorganisaationa.

## LIITE 1

## Kunnan viestintää ohjaavaa lainsäädäntöä

**Kuntalaissa** (410/2015, 49 §) säädellään kunnan viestintävelvoitteesta: kaikesta kunnan toiminnasta on tiedotettava kunnan asukkaille ja muille toimijoille. Kunnan viestinnän on kohdeltava kaikkia tasapuolisesti ja otettava huomioon kuntaviestinnän eri kohderyhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

**Hallintolain** (434/2003 7 §) mukaan hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluvat palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus. Palveluperiaate tarkoittaa esimerkiksi viranomaisen velvollisuutta tiedottaa toiminnastaan ja toimialaansa liittyvistä palveluista.

**Suomen perustuslaissa** (731/1999) ja **laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta** (621/1999) säädellään julkisuusperiaatteesta. Sen mukaan viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, jollei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu. Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta.

Julkisuusperiaate edellyttää avoimuutta, ja se velvoittaa viranomaisen tiedottamaan toiminnastaan, palveluistaan ja yksilöiden sekä yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista. Viranomaisen on lisäksi huolehdittava siitä, että kuntalaisen tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat saatavilla kirjastoissa, yleisissä tietoverkoissa tai muilla kuntalaisen helposti käytettävissä olevilla keinoilla.

Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) säädetään myös viranomaisen tiedonantovelvollisuudesta keskeneräisissä asioissa, velvollisuudesta tuottaa ja jakaa tietoa sekä salassa pidettävistä asioista.

**Suomen perustuslain** (731/1999, 12 §) mukaan jokaisella on sananvapaus. Sananvapaus tarkoittaa, että jokaisella on oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä.

Sananvapauden käytöstä joukkoviestinnässä säädetään **sananvapauslailla eli lailla sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä** (460/2003). Tämä pitää sisällään myös viestinnän, joka välitetään sosiaalisen median kautta yleisölle.

Perustuslaissa (731/1999, 10 §) säädetään **yksityisyyden suojasta**. Se käsittää yksilön oikeuden olla paljastamatta tiettyjä asioita yksityiselämästään ulkopuolisille tahoille, ellei tätä oikeutta ole erikseen rajoitettu.

**Tietosuojalaissa** (1050/2018) sekä **Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa** (EU) 2016/679 säädellään mm. henkilötietojen keräämistä, käsittelyä ja luovuttamista sekä näihin liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia. Tietosuojalain ja asetuksen tavoitteena on, että kansalaiset voivat hallita tietojaan aiempaa paremmin.

**Tekijänoikeuslain** (8.7.1961/404) mukaan toisen luomaa teosta ei saa ladata, levittää tai näyttää tietoverkkojen sivustoilla ilman tekijän nimenomaista lupaa.