



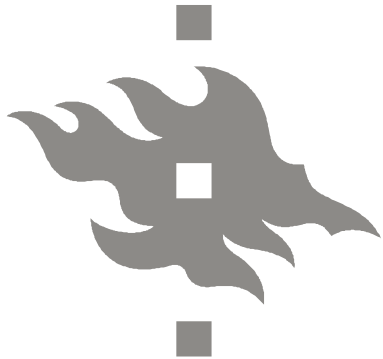
# DIALOGUE AND UNIQUE UPDATES

- ▀ The use of social media in managing marketing and communication

## Case: University of Helsinki



UNIVERSITY OF HELSINKI



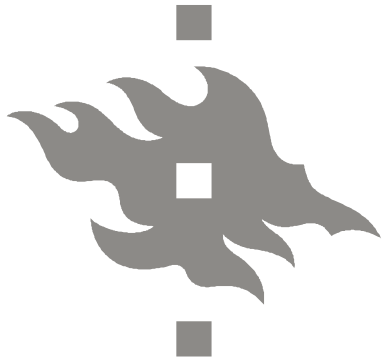
# Digital Communications at UH

---

- In charge of websites and owns the development projects.
- Services for content providers: e.g. recommendations, guides, user statistics, usability services, education and networks.
- Consulting services in a use of the social media in communication and marketing.

## Facts:

- Internet: nearly 1.5 million visitors per month
- Intranet: one in two uses weekly
- UH ranked 6rd in Europe in Webometrics (July 2010)



# Social media guidelines

---

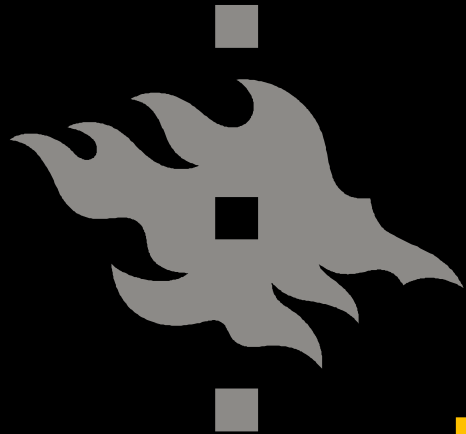
1. eInfra action plan 2010
  - Describes the challenges, needed investments and priorities of the electric infrastructure, information technology and libraries.
2. Common recommendations of Finnish universities 2010
  - Social media in communication and marketing
  - Data security of the social media
3. Practical guidelines
  - Best practices for the services and the terms of use



## eInfra 2009

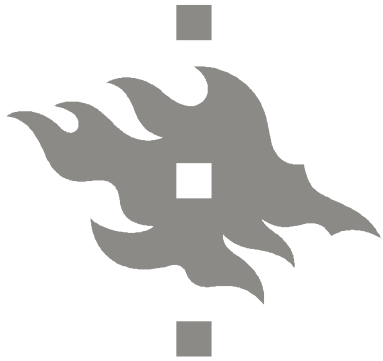
### - UH's strategic action plan

- ” The University of Helsinki must manage its own **visibility** better than before in the networks and especially in the social media. It can serve as efficient tools in **communications** and **reputation** management. This requires active **participation** and **commenting**. It is worthwhile for the university to change from a successor of the social media into an active actor.”



## FROM BROADCASTING TO THE CONVERSATION

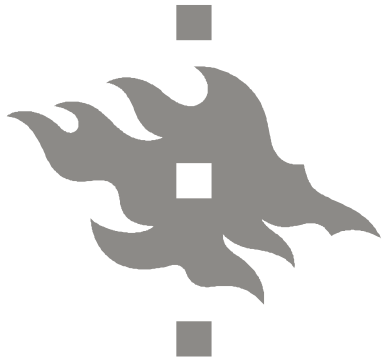
**”We live in a networked society,  
where they, the people formerly  
known as audience, are now the  
media.”**



# Why should universities take the social media seriously?

---

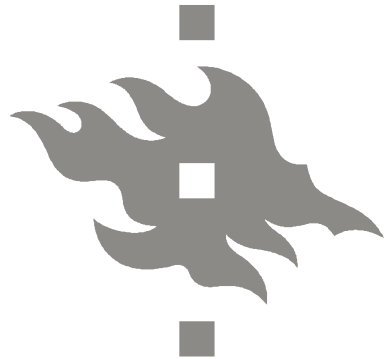
1. Digital communality and customer dialogue can be a key success factor. Take part in the communities where you meet your clients, audiences and stakeholders.
2. It is easy for universities engage in dialogue, act transparently and interactively, and produce interesting and unique content.
3. Segmentation opportunities, cost-efficiency, measurability and the users' participation in the content production and dissemination.



# Use cases: always a goal-orientated activity

---

- Reaching new audiences – international students, professional networks etc.
- Source for journalists. In scientific communications, be aware of a danger of research results being leaked prematurely.
- In a crisis situation to direct people to sources of up-to-date information and to correct rumours and faulty information.
- Not the official customer service channels but a support channels, for example in student, search, information and counselling services.
- Utilise in acquisition of feedback, charting of customer satisfaction, development of services and service design.



# Own and used applications and functions

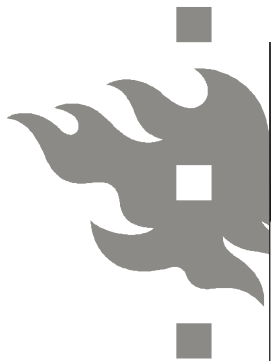
---

## Own social media

- Blogs – <http://www.helsinki.fi/blogit/>
- Wiki
- AlumniCampus – [www.helsinki.fi/alumni](http://www.helsinki.fi/alumni)
- Video service
- Internet
- Intranet

## Used social media

- Facebook – [www.facebook.com/helsinginyliopisto](http://www.facebook.com/helsinginyliopisto)
- YouTube – [www.youtube.com/Universityofhelsinki](http://www.youtube.com/Universityofhelsinki)
- Twitter – [twitter.com/HelsinkiUni](http://twitter.com/HelsinkiUni)
- Wikipedia
- Yammer
- LinkedIn
- Second Life



## Tutkimus lisää sivistystä ja hyvinvointia

Mauris tincidunt ipsum sed risus pretium dapibus. Mauris tristique tincidunt dui a mollis. Aenean rhoncus semper nibh. cubilia Curae; Curabitur at neque ut velit mollis luctus.

Mauris tincidunt ipsum sed risus pretium dapibus. Mauris tristique tincidunt dui a mollis. Aenean rhoncus semper nibh. cubilia Curae; Curabitur at neque ut velit mollis luctus. Vivamus egestas lacinia felis ac gravida. Donec eget libero dui. Vestibulum lacinia nunc nec orci ornare id sagittis dui pretium. Morbi eu ligula in turpis egestas tristique non mattis augue. Donec interdum accumsan molestie.

### Sed porttitor augue eu velit

sagittis nulla euismod eu. Vivamus id nunc eu dui sodales sagittis. Aliquam erat volutpat. Mauris id dolor magna. Fusce quam urna, lobortis sed venenatis sit amet, porttitor ac sem. In et ligula nec arcu euismod mollis sit amet at quam. Mauris sagittis gravida orci, id convallis est venenatis et.

Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Suspendisse fermentum ultricies ullamcorper. In quam odio, scelerisque a suscipit sit amet, consectetur ac leo. Integer dapibus, purus eu eleifend gravida, enim arcu dignissim purus, a lacinia neque metus ut neque.

Luuu 11.11.2009, päivitetty 12.11.2009 / [Majja Meikäläinen](#) [Viestintä](#) / [Ruotsiksi](#), [Englanniksi](#)

### Kommentit (12 kpl)

Aiheeseen vastaaminen

Näytä

[Matti Meikäläinen](#)

#### Helsingin yliopisto uudistuu

Lähetetty 12.2.2009 13.45

In quam odio, scelerisque a suscipit sit amet, consectetur ac leo. Integer dapibus, purus eu eleifend gravida, enim arcu dignissim purus, a lacinia neque metus ut neque.

[Ville Valoisa](#)

#### Helsingin yliopisto uudistuu

Lähetetty 12.2.2009 11.45

Sed porttitor augue eu velit mattis nec pellentesque eros porta. Cras vehicula viverra lacus, eget sagittis nulla euismod eu. Vivamus id nunc eu dui sodales sagittis. Aliquam erat volutpat. Mauris id dolor magna.

### Lisää aiheesta



Vivamus id nunc eu dui sodales sagittis. Aliquam erat volutpat. Mauris id dolor magna. Fusce quam urna, lobortis sed venenatis sit amet, porttitor ac sem.

### Liittyvät sisällöt

- [Cras vehicula viverra](#)
- [Pellentesque habitant morbi](#)
- [Integer dapibus purus eu](#)
- [Cras vehicula viverra lacus](#)
- [Vehicula viverra lacus](#)

**HELSINGIN YLIOPISTO**  
 Tutkimus Opiskelu "Ajankohtaista" Helsingin Yliopisto

Teksti koko Pä svenska In English  
 Muut sivut Etsi

**Uutiset**  
**Suuri apuraha uusien Parkinsonin taudin lääkkeiden kehittämiseen**  
 21.10.2010 klo 13:18 6 kommenttia

**Opiskelu**  
**Duis autem vel eum inriore dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum**  
 22 kommenttia

**Palkitut**  
**Vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit**  
 8 kommenttia

**Yhdysvaltalaisen näyttelijä Michael J. Foxin säätiö myönsi Biotekniikan instituutin tutkimusryhmälle yli puolen miljoonan dollarin apurahan uudentyyppisen Parkinsonin taudin hoitomuodon kehittämiseen.**  
 Lisää uutisia »

**Tutkimus**  
 Uutiset »  
 Tutkijat ja tutkijaryhmät »  
 Yliopisto-lehti »  
 Lorem ipsum sit dolor »  
 Consectetur amet »

**Opiskelu**  
 Hae Helsingin yliopistoon »  
 Opinnot ja opiskelu »  
 Tiedekunnat »  
 Consectetur amet »  
 Lorem ipsum sit dolor et amet »

**Alumnit**  
 Tule takaisin alumni »  
 Helsinki Insight – varainhankintakampanja »  
 Avoimet työpaikat »  
 Opiskelijoiden ja työntekijöiden RekryForum »  
 Mediapalvelut »

**Facebook**  
 Akatemiaprofessori Mart Saaranen johtama ryhmä sai yhdysvaltalaisnäyttelijä Michael J. Foxin säätiöltä yli puolen miljoonan dollarin apurahan uudentyyppisen Parkinsonin...  
 Johtama ryhmä sai yhdysvaltalaisnäyttelijä Michael J. Foxin säätiöltä yli puolen miljoonan...  
 Facebook-sivu  
 Twitter

**YouTube**  
 SIONS  
 Lorem ipsum sit dolor et amet  
 YouTube-kanava  
 HY:n videopalvelu

**Blogit**  
 Designia pönötykseen »  
 Sähkömüste ja se tavallinen »  
 Korkeammin koulutettu nainen »  
 Liikkeellä »  
 Designia pönötykseen »  
 Sähkömüste ja se tavallinen »  
 Korkeammin koulutettu nainen »  
 Lorem ipsum sit dolor »  
 Designia pönötykseen »  
 Blogeihin  
 Tilaa RSS

**Tapahtumat**  
 21.10.2010 09:00  
 Studia Humaniora Specialia »  
 22.10.2010 09:00  
 Studia Humaniora Specialia: Venäläinen klassikkoni »  
 26.10.2010 09:00  
 Muist – Eksosäätön ja Kriittisen Korkeakoulun lorem ipsum yleisöluentoa »  
 Lisää uutisia ja tapahtumia

**Nosto/kamppisbanneri**  
 HELSINGIN YLIOPISTO  
 Perustiedot ja HY lukuina »  
 Yliopiston johto  
 Yhteyshenkilöt »  
 Kampukset »  
 Tiedekunnat, laitokset, erillislaitokset ja muut yksiköt »

**KOHDENNETUT Sivut**  
 Töihin Helsingin yliopistoon »  
 Opiskelijaksi Helsingin yliopistoon »  
 Tutkijaksi Helsingin yliopistoon »  
 Lahjoittajaksi »  
 Alumniksi »  
 Vierailijaksi »

**URHEILUA & KULTTUURIA**  
 Helsingin yliopiston kirjasto »  
 UniSport »  
 Yliopistomuseo »  
 Luonnontieteellinen museo »

**APUA**  
 Palaute »  
 RSS:n tilaus »  
 Tietoa palvelusta »  
 Etsi  
 © Helsingin Yliopisto 2010

Knowledge and education  
 the world's best  
 (Service Promise)

Goals:

- Promotes content: it effects, interests and offers experiences.
- High-quality usability.
- Courageous and internationally distinguished brand.
- Open Access
- Networking and digital communities.



**Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet** Kiinalaisvertailun mukaan Helsingin yliopisto on Suomen tasokkain. Kaikkien yliopistojen vertailussa HY sijoittui maailman 72. parhaaksi.



### Helsingin yliopisto Suomen paras Shanghain listalla

[www.helsinki.fi](http://www.helsinki.fi)

Helsingin yliopisto arvotettiin maailman 72. parhaaksi yliopistoksi keskiviikkona julkaistussa Shanghain yliopistolistauksessa.

19. elokuuta kello 14:25 · Tykkää · Kommentoi · Jaa · Mainosta

👍 Tiina Kosunen ja 22 muuta tykkäävät tästä.



**Irene Mäentie** No ekös toi ole bedetty jo pitkään?

19. elokuuta kello 15:24 · Tykkää · Iimianna



**Sini-Tuulia Lehtinen** Tässä ei huomioida lainkaan humanistisia tieteitä! Tässä näkyy siis suoraan teknokraattien asenne.

19. elokuuta kello 15:36 · Tykkää · Iimianna



**Ulla-Maija Forsberg** QS-ranking tosiaan sijoitti meidän humanistisen tutkimuksen sijalle 53. Ei sen huomioiminen tosin HY:n shanghai-sijoitusta varmaan parantaisi, mutta ei huonontaisi ainakaan.

19. elokuuta kello 15:47 · Tykkää · 🔄 2 henkilöä · Iimianna



**Paul Henneberg** Alma mater pitää yhä pintansa - hienoa!!! :)

19. elokuuta kello 19:21 · Tykkää · Iimianna



**Iivari Koutonen** Ja silti meidän humanistit jätetään huomiotta melkein missä tahansa - varsinkin fennougristit. Pököä.

20. elokuuta kello 0:07 · Tykkää · Iimianna



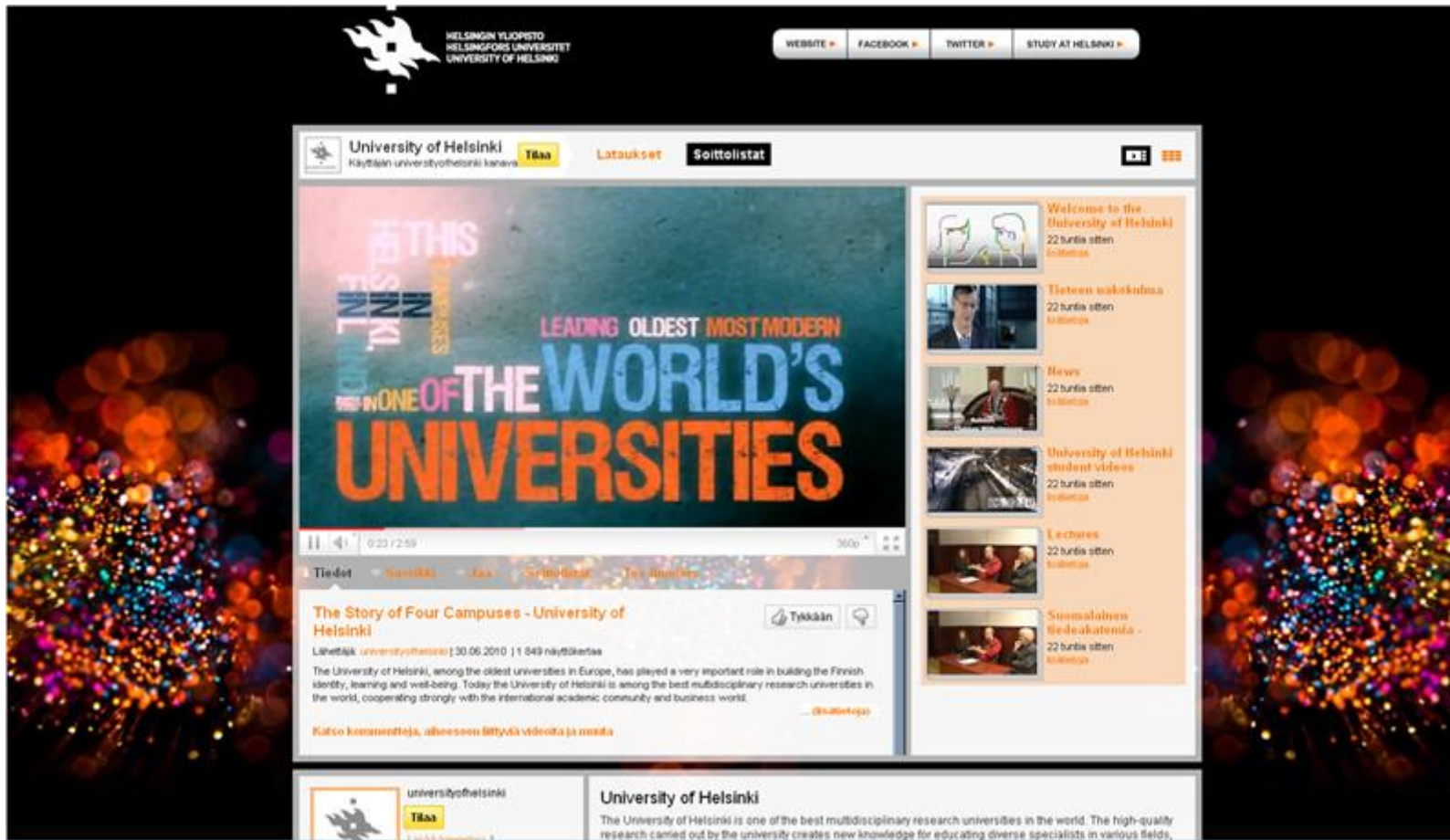
**Ville Hirvonen** Olisi varmaan syytä kiinnittää huomiota hiukka siihen humanistiseen tiedekuntaankin, se nyt vaan on koko yliopiston suurin tiedekunta.

20. elokuuta kello 12:41 · Tykkää · Iimianna

Kirjoita kommentti...

## FACTS

- 3 000 likers
- 64% female - 37 % 24-34 yrs
- 4th important traffic source
- 100 000 continues to UH's webpages



- First Education Channel in Finland
- Promotes science and studying and UH's own video service



# AJANKOHTAISTA

HELSINGIN YLIOPISTO



- Ajankohtaista
- Tiede ja Tutkimus
- Opetus ja opinnot
- Palvelu ja yhteistyö
- Tietoa yliopistosta

## Blogit

- Etusivulle

## Selaa blogeja

- Uusimmat blogit
- Uusimmat blogimerkinnät
- Blogit aakkosittain
- Blogit asiansanoittain

## Ilmoita blogi hakemistoon

- Lisää uusi blogi hakemistoon
- Käytösäännöt

## Ohjeita ja tukea

- Kirjautu blogipalveluun
- Blogipalveluiden tuki
- Blogin perustaminen
- Blogiohjeita
- Tukilomake

## Lue yliopistolaisten blogeja ja tutustu yliopiston toimintaan



Helsingin yliopiston blogeja tieteestä, tutkimuksesta, opetuksesta ja opiskelusta. Lue ja kommentoi. Löydät myös ohjeita oman blogin perustamiseen ja ylläpitoon.

## Uusia blogimerkintöjä

[18-20-18-22-18-24-18-26-18-28-18-30-18-28-18-26-18-24-18-2-18-20-18](#)

Cam-joella on soudettu kilpaa vuodesta 1828. Siitä alkaen on tämä yläluokkaisena pidetty harrastus on ollut keskeinen osa collegejen elämää. Soutukauden huipennus on tietenkin Oxfordin ja Cambridgen välinen mittelo, joka käydään ...  
Olli T Hallamaa  
14.11.2010

## Arto Alhosta Vuoden mediakasvattaja 2010

Aikakausmedian myönsi Vuoden mediakasvattaja 2010 -tunnustuksen Vuosaaren peruskoulun äidinkielen ja kirjallisuuden lehtori Arto Alholle.  
Olli Vesterinen  
11.11.2010

## Mikä kirja voittaa Finlandia-palkinnon?

Tämän vuoden kirjallisuuden Finlandia-palkinnosta kisaavat seuraavat teokset: Joel Haahtela: Katoamispiste Markus Nummi: Karkkipäivä Riikka Pulkkinen: Totta Mikko Rimminen: Nenäpäivä Alexandra Salmela: 27 Eli kuolema tekee taiteilijan Erik ...  
Timo Montonen  
11.11.2010

## Matkalippuja ympäristöviisaaseen talouteen

Talouden ympäristöuudistuksilla voidaan luoda uusia työpaikkoja, kasvattaa taloutta ja keventää ympäristökuormitusta. Tämä viesti on jo pitkään ollut osa vihreiden perusjargonia, ja viimeistään viime vuosina siitä on myös tullut osa ...  
azberg  
11.11.2010

## Tutustu näihin



- Lue opiskelijaelämästä >>



Yliopisto-lehti tutkijoiden matkassa >>



- Higgsin metsästäjät >>

## Tilaa uutissyötteen

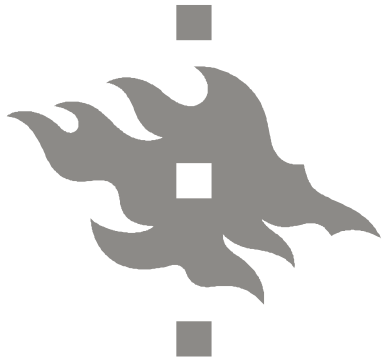
- Hakemistoon lisätyt blogit
- Hakemiston blogien merkinnät

## Suomalaiset blogit

- Blogiilista.fi

# Blogs

- > 100 one- or multi-user blogs
- Change communication
- Science blogs
- Student blogs
- Recruitment
- Great search engine visibility



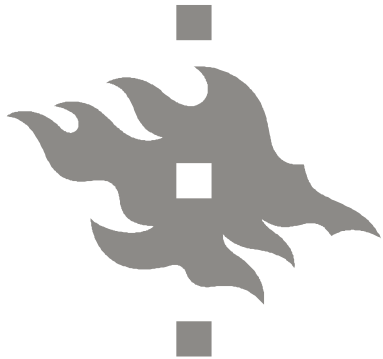
# Social media as a work task

---

- Stay away without resources.
- Do you have social media manager or social media editor?
- Which staff groups can establish organisational communities in the name of the employer?
- Staff represents employer also in social media.

## Social media identities:

1. **A community identity**, organisation- or function-specific, guarantees the reliability of a source.
2. **As a private person in the professional expert role**, a debater or a commentator.  
In the university's own web services the use of personal names is recommended.
3. **As a completely private person.**  
A clear distinction between commenting as a private person and the official work position must be made.



# Evaluation: Listening and measurement

---

## Listening:

- Quiet signals and upcoming topics of discussion
- Possible threats, rumours and reputation risks
- Following opinion-leaders and commentaries
- Benchmarking
- Recognition of the channels that engage in discussion about the university

## Indicators:

- Volume (members, number of references, products or services)
- Volume and quality of interaction (produced and shared content, comments and their content and tone)
- Increased visibility (search ranking and linking or referencing)
- Increased traffic in university webservices
- Impact (influencing opinions and activating actions)



# THANK YOU!

[www.helsinki.fi/university](http://www.helsinki.fi/university)

Susanna Rautio  
[susanna.rautio@helsinki.fi](mailto:susanna.rautio@helsinki.fi)

