

K2K- KERRO KAVERILLE

Suomen Asiakkuusmarkkinointiliiton (ASML) suositus ns. Kerro kaverille – toiminnon toteuttamisesta

Elokuu 2006

Suosituksen tarkoitus

Tämän suosituksen tarkoituksena on antaa peruskehys ns. Kerro kaverille - toiminnon (jatkossa K2K) tyylikkääseen toteuttamiseen internetissä, erityisesti kaupallisten sivustojen yhteydessä. Soveltuvin osin ohjetta voi käyttää myös muissa toimintaympäristöissä.

K2K-toimintoa käytetään monissa erityyppisissä yhteyksissä kuten artikkeleiden, harrastetiedon, tuotevinkkien, e-postikorttien, hankintaehdotusten yms.

lähettämisessä tuttaville, jotka saavat sisällön sähköpostina. Toiminto on vakiintunut osaksi monia internetin sivustoja ja sen avulla yksityiset henkilöt voivat kätevästi välittää tuttavalleen tietoa kiinnostavista asioista.

Hyvin suunniteltuna ja huolellisesti toteutettuna K2K on viestintämahdollisuuden ja palvelun tarjoamista yksityiselle henkilölle, joka päättää itse lähettää tuttavalleen sähköisen viestin tarjolla olevaa mahdollisuutta hyödyntäen. Suoramarkkinointia koskevia säännöksiä ei sovelleta yksityisten henkilöiden väliseen viestintään.

Hyvin tehty K2K ja sen käyttö ei ole ns. roskapostia eikä sopimatonta markkinointia, vaan K2K:ssa kaveri päättää itse lähettää viestin kaverilleen. Jäljempänä on pyritty ohjeistamaan K2K:n tyylikästä ja kaikille osapuolille sopivaa toteutusta.

Viestin lähettäminen

Koska kyseessä on yksityisten henkilöiden välinen viestintä, on olennaista, että viestin lähettäminen ja vastaanotto täyttävät tietyt tunnusmerkit.

Kerro käyttäjälle, että tarjoat mahdollisuuden lähettää viestin tutulle. Anna käyttäjän itse vapaasti päättää viestin lähettämisestä. Toteuta kokonaisuus siten, että viesti saapuessaan näyttäytyy tutulta saapuvana viestinä. Suositeltavaa on, että lähettäjänä näkyy lähettävän kaverin nimi tai sähköpostiosoite ja että lähettäjä on allekirjoittanut viestin tai hänen nimensä on muutoin ilmaistu viestissä.

K2K-viestin ollessa muotoa "*Hei, Kaisa Kaveri haluaa sinun tutustuvan...*", on tässäkin toimintatavassa tärkeintä, että kaverin toimiminen viestin lähettäjänä ilmenee selkeästi ja riidattomasti, esim. viestin otsikkotekstiä hyväksikäyttäen.

Kerro käyttäjälle, että viestiin ei voi vastata, jos tarjottu Viestintämahdollisuus on yksisuuntainen. Ilmaise tämä myös saapuvassa viestissä vastaanottajalle.

Tietosuojasta

K2K:n toteuttamiseen liittyy yleensä aina henkilötietojen ja tunnistamistietojen käsittelyä, yleensä vain viestin lähettämisen toteuttamiseen liittyen. On lainsäädännön ja hyvän tavan mukaista informoida tietojen käsittelystä.

Kerro lähettäjälle selkeästi, että toimit viestin teknisenä välittäjänä ja että tietoja ei kerätä, säilytetä eikä niitä luovuteta ulkopuolisille. Tietoja käytetään siis vain viestin välittämiseen. Ja kerro tämä suoraan "paikan päällä" eli selkeästi sivulla, josta viestin voi lähettää.

Kokonaistoteutuksessa saattaa kuitenkin olla perusteltuja tilanteita, joissa osapuolten henkilötietojen säilyttäminen ja käsittely on kuitenkin perusteltua esim. kilpailun voittajille ilmoittamiseksi. Kerro selkeästi tämän tyyppisestä tietojen käytöstä ja tietojen käytön rajoittumisesta ilmoitettuun tarkoitukseen.

Kerro, että muulle kuin tutulle lähettäminen on sopimatonta ja eräissä tapauksissa olla jopa laitonta.

Viestin sisältö

K2K:ssä tarjotaan henkilölle mahdollisuus lähettää viesti itse valitsemalleen tuttavalle. Sisältö voi olla tekstiä, kuvia, linkkejä tms. tai näiden yhdistelmiä. Henkilö voi luoda omaa sisältöä viestiin. Viestin sisältö voi myös olla osaksi tai jopa kokonaan viestintämahdollisuuden tarjoavan tahon tai sen kumppanitahon etukäteen valmistamaa. Henkilö kuitenkin itse aina päättää viestin lähettamisestä tuttavalleen.

Kerro lähettäjälle etukäteen selkeästi, mitä yrityksen tai sen kumppaneiden valmistamaa sisältöä käyttäjän lähettämä viesti sisältää. Ilmaise saapuvassa viestissä, mistä viesti on lähetetty.

Kunnon toteutuksessa tarjotaan mahdollisuus lähettäjälle etukäteen nähdä millaiselta koko viesti näyttää saapuessaan.

Kun lähetetty viesti saattaa sisältää esim. linkin erilliselle nettisivulle, niin on syytä muistaa, että nettisivuilla on noudatettava säännöksiä markkinoinnista, etämyynnistä ja tietosuojasta.

Tyylikästä kaikille

Kun K2K-toiminto asetetaan tarjolle, on syytä ottaa huomioon myös se tilanne, että tarjolla olevaa mahdollisuutta voidaan käyttää häiritsevässä tarkoituksessa. Palvelu on syytä toteuttaa käytettävien mahdollisuuksien puitteissa tavalla, joka ehkäisee mahdollisia väärinkäytöksiä ja suojaaa eri osapuolia.

Kerro käyttäjille, että K2K on tarkoitettu vain viestien lähettämiseen tutuille ja nimenomaan sellaisille henkilöille, joiden lähettäjä katsoo olevan sopiva vastaanottaja ja olevan todennäköisesti kiinnostunut viestin sisällöstä.

Koska tekniikka mahdollistaa erilaisia suojaavia toimenpiteitä, on suositeltavaa, että palvelusta samaan sähköpostiosoitteeseen lähtevien viestien määrä rajoitetaan yhteen viestiin. Suositeltavaa on myös harkita maksimimäärän asettamista saman käyttäjän lähettämille viesteille. Nämä tai muut vastaavat toimenpiteet edellyttävät joidenkin tietojen säilyttämistä jonkin aikaa, kerro tämäkin selkeästi informoidessasi tietojen käsittelystä.

K2K-palvelusta saattaa tulla palautetta. Tarjoa käyttäjille palautekanava ja ota palaute tarkoituksenmukaisella tavalla huomioon.

Lyhyt muistilista:

- 🕒 Muistuta käyttäjiä, että toiminto on tarkoitettu vain aitoon suositteluun.
- 🕒 Kaverin toimiminen viestin lähettäjänä on ilmettävä selkeästi saapuvassa viestissä.
- 🕒 Informoi selkeästi henkilötietojen ja muiden tietojen käsittelystä.
- 🕒 Toteuta tarpeelliset rajoitukset häiriökäytön estämiseksi.