



OUTOKUMMUN KAUPUNGIN VIESTINTÄSUUNNITELMA

Viestinnän suunnittelu, tavoitteet ja arviointi sekä käytännön ohjeita viestintään.

| Viestintäsuunnitelmamme on tehty voimassa olevien säädösten sekä kaupungin hallintosäännön, konsernistrategian ja talousarviokirjausten mukaisesti.

Tutustu viestintäämme

1	Tehdään viestintää yhdessä	2
2	Viestintämme on aktiivista, aitoa, yhteisöllistä ja ihmisläheistä.....	2
2.1	Miksi, mitä ja kenelle viestimme?	2
2.2	Missä kanavissa viestimme?.....	3
3	Vastuut ja organisoituminen	4
3.1	Viestintävastuuta on meillä jokaisella	4
3.2	Luottamuselinten kokoukset ja päätökset.....	4
3.3	Mediayhteistyö.....	5
3.4	Virheellisen tiedon korjaaminen uutisissa ja keskusteluissa	5
3.5	Viestiminen kriisi- ja poikkeustilanteissa.....	5
3.6	Sosiaalisessa mediassa viestimisen periaatteet	5
4	Konserniviestintä.....	6
5	Brändimme sydän sykkii outokumpulaisuutta	7
5.1	Visuaalinen ilmeemme ja logot	7
6	Viestintämme tavoitteet, seuranta ja mittaus.....	8
6.1	Viestintämme mittarit ja seuranta.....	8
6.2	Viestintämme kehittämisen askelmerkit.....	9
7	Viestintämme lainsäädännöllinen tausta	9



1 Tehdään viestintää yhdessä

Kaupunkina olemme vuorovaikutuksellinen yhteisö, jossa viestintä on aktiivista kanssakäymistä. Viestintämme on olennainen osa päivittäistä asiakaspalvelua sekä työskentelyämme kaupunkimme henkilöstöorganisaatiossa.

Kaupunkiviestintää on:

- 1) Lakisääteinen tiedottaminen päätöksistä ja virallisista kuulutuksista
- 2) Palveluja ja viranomaistoimintaa koskeva opastus, neuvonta ja muu vuorovaikutteinen asiakaspalvelu
- 3) Tapahtumaviestintä
- 4) Kaupunkikonsernin markkinointiviestintä
- 5) Sisäinen viestintä eli henkilöstöviestintä
- 6) Kriisi- ja poikkeustilanneviestintä
- 7) Rekrytointiviestintä

Viestimme ja tiedotamme luotettavasti, avoimesti ja aktiivisesti toiminnastamme. Viestintämme on informatiivista, ymmärrettävää, tarkoituksenmukaista ja vuorovaikutteista. Teemme viestintää yhdessä eri toimijoiden ja sidosryhmiemme kanssa – Outokumpu on sitä mitä siitä yhdessä kerromme!



2 Viestintämme on aktiivista, aitoa, yhteisöllistä ja ihmisläheistä

AKTIIVISUUS

Olemme viestinnässämme aktiivisia, eli pyrimme kertomaan asioista jo ennen kuin niistä kysytään.

AITOUS

Kerromme asiat suoraan ja kiertelemättä.

YHTEISÖLLISYYS

Mahdollistamme kaupunkilaisten osallistumisen esimerkiksi keskustelutilaisuuksien ja mielipidekyselyjen muodossa sekä kannustamme keskustelemaan somekanavissamme.

IHMISLÄHEISYYS

Viestimme ihmiseltä ihmiselle, emme ole vain kasvoton organisaatio.

2.1 Miksi, mitä ja kenelle viestimme?

Lakisääteisenä velvollisuutenamme on tiedottaa asukkaillemme ja sidosryhmillemme palveluista, taloudesta sekä asioiden valmistelusta ja päätöksenteosta. Viestintämme on näkyvä ja kuntalaisten kannalta keskeinen osa kaupungin asiakaspalvelua. Viestintä lisää yhteisöllisyyttä, elinvoimaa, tunnettuutta, houkuttelevuutta ja kuntalaistyytyväisyyttä kaupungissamme. Onnistuneella viestinnällä on lisäksi myönteinen vaikutus kaupunkimme maineeseen ja imagoon.

Kaupunkiviestintämme yleiset teemat perustuvat voimassa olevaan konsernistrategiaan ja vuosittaisiin talousarviokirjauksiin.

Viestintämme kohderyhmät:

- kaupungin asukkaat
- erilaisten palvelujen käyttäjät esim. uimahallin asiakkaat, rakennusluvan hakijat
- matkailijat
- kaupungin henkilöstö (sisäinen viestintä eli henkilöstöviestintä)
- yhteistyötahot sekä sidosryhmät mm. yrittäjät ja yritykset, kolmannen sektorin organisaatiot, julkishallinto ja eri viranomaistahot
- meille töihin hakevat (rekryviestintä)

2.2 Missä kanavissa viestimme?

Viestimme toiminnastamme monikanavaisesti. Jaamme tietoa useissa kanavissa, jotta se tavoittaa mahdollisimman kattavasti eri kohderyhmät.

Ulkoiset viestintäkanavat:

- www.outokummunkaupunki.fi-verkkosivu
- kaupungin viikoittainen lehti-ilmoituspalsta Outokummun Seudussa
- sosiaalinen media: Facebook, Instagram, LinkedIn ja YouTube
- kuntalaisinfot ja tiedotustilaisuudet
- sähköiset infonäytöt (Digiväylä, Kunnan koulu, Kulttuuritalo Marita)
- maakunnallinen tapahtumakalenteri
- esitteet, julisteet ja muut painetut materiaalit
- kulttuurin uutiskirje / sähköposti
- Wilma, Daisy
- Liana-mediatiedotepalvelu

Sisäiset viestintäkanavat:

- Intra
- Teams
- Sähköposti
- Kokoukset ja tiedotustilaisuudet

Henkilökohtaiset viestintäkanavat:

- Teams
- Sähköposti
- Puhelin
- Tapaamiset



3 Vastuut ja organisoituminen

3.1 Viestintävastuuta on meillä jokaisella

Kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää ja tiedottamista.

Kaupunginhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavan.

Kaupungin viranomaiset ja palveluja tuottavat yksiköt vastaavat omasta päivittäisestä viestinnästä.

- Sisäisen viestinnän osalta esihenkilöillä on tiedotus- ja viestintävastuu omassa työyksikössään.
- Päivittäisviestintää tehdään aktiivisesti ulospäin niissä kanavissa, joissa yksiköllä on tili tai päivitysoikeudet. Yksiköt vastaavat myös verkkosivujen tietojen ajantasaisuudesta oman yksikkönsä osalta.

Viestintäsuunnittelija koordinoi ja kehittää viestintää yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

- Hän vastaa keskitetysti organisaation mediatiedotteiden lähettämisestä. Huom! Kaupungin henkilöstöä koskevassa aiheessa tiedotamme ensin henkilöstöä ja tämän jälkeen mediaa.
- Kokooa viikoittaisen lehti-ilmoituspalstan Outokummun Seutuun.
- Vastaa somen pääkanavissa viestimisestä.
- Vastaa päätoimittajan roolissa nettisivujen, Intran ja Digiväylän sisällöistä.
- Valvoo ja ohjeistaa brändi-ilmeen käyttöä.
- Opastaa ja auttaa henkilöstöä viestinnän eri tarpeissa.

Jokaisella kaupunkilaisella on oma roolinsa kaupunkimme viestinnässä.

Kaikkia viranhaltijoita, organisaatiomme henkilöstöä, luottamushenkilöitä sekä outokumpulaisia kannustetaan viestimään Outokummusta ylpeydellä.

3.2 Luottamuselinten kokoukset ja päätökset

Outokummun kaupungin [kaupunginvaltuuston ja lautakuntien kokouksien esityslistat](#) ja niihin kuuluvat liitteet ja oheismateriaalit julkaistaan kaupungin verkkosivuilla [Dynasty-julkaisualustalla](#) ja välitetään medialle sähköpostitse. Kokouksien pöytäkirjat julkaistaan heti tarkastamisen jälkeen.

Kaupunginvaltuuston kokouksia on mahdollista seurata paikan päällä Outokummun kaupungintalon valtuustosalissa ja livelähetyksenä kaupungin [YouTube-kanavalla](#). Livelähetyksien tallenteet ovat toistaiseksi nähtävillä kaksi viikkoa lähetyksen jälkeen, kunnes Euroopan parlamentin saavutettavuusdirektiivin säännösten mukaiset toimenpiteet on mahdollista tuoda käytäntöön.

3.3 Mediyhteistyö

Merkittävä osa kaupunkiamme koskevista asioista ja tiedosta välittyy eri tiedotusvälineiden kautta. Luottamus ja avoin toiminta yhteistyössä eri medioiden kanssa luo positiivista kuvaa kaupunkimme toiminnasta, vaikka uutisoitu aihe ei itsessään olisikaan positiivinen. Outokummun kaupungissa noudatamme journalistisia ohjeita mediayhteistyössä ja kiellämme jyrkästi kaikki journalistisen sisällön vaikuttamisyrietykset. Outokummun kaupungin prioriteetti mediayhteistyössä on paikallislehti [Outokummun Seutu](#).

3.4 Virheellisen tiedon korjaaminen uutisissa ja keskusteluissa

Seuraamme jatkuvasti kaupunkiin liittyvää uutisointia ja keskustelua. Viestinnän vastuhenkilö välittää tietoa palveluysiköitä koskevasta uutisoinnista ja keskustelusta aiheeseen liittyvän palveluysikön esihenkilölle.

Mikäli huomaamme virheellistä tietoa aiheeseen liittyen, oikaistaan tieto mahdollisimman pian. Palveluysiköiden esihenkilöillä on vastuu oikaista virheellinen tieto yhteistyössä viestinnän vastuhenkilön kanssa. Kaupungin omilla kanavissa käytävissä keskusteluissa virheelliseen tietoon kommentoidaan viestinnän toimesta kaupungin omalla tilillä.

3.5 Viestiminen kriisi- ja poikkeustilanteissa

Kriisi- ja poikkeusoloissa siirrytään noudattamaan tilanteen mukaista viestintäohjeistusta. Kriisi- ja poikkeustilanneviestinnässä vastuu on kaupunginjohtajalla.

3.6 Sosiaalisessa mediassa viestimisen periaatteet

Facebook on sosiaalisen median pääkanavamme

- Annamme tunnuksia kaupungin henkilöstön jäsenille, jotka tiedottavat säännöllisesti.
- Kanavan päivityksistä vastaa viestintäsuunnittelija ja tapahtumista kulttuurituottaja.
- Otamme vastaan mielellämme someen liittyviä viestintäideoita. Viestintäsuunnittelija voi esimerkiksi auttaa toteuttamaan some-kampanjoita tai tehdä taustaviestintää johonkin ajankohtaiseen aiheeseen liittyen.
- Facebookissa on myös muiden toimijoidemme tilejä (esim. liikuntapalvelut, työllisyyspalvelut, Kummun koulu, Outokummun lukio, Kummun koti, varhaiskasvatus jne.), joiden päivittämisestä vastaavat toimijat itse.

Instagram on rento kanava, joka pohjautuu viestinnällisesti kuviin. Sisältö on usein rinnakkaista Facebookin sisältöjen kanssa, jotta tavoitamme aikuisväestön kattavammin.

LinkedIn on verkottumisen ja rekrytoinnin asiantuntijakanava. Julkaisemme siellä erityisesti elinvoimaan ja työllisyyteen liittyviä uutisia. Kannustamme eri toimijoitamme verkostoitumaan LinkedInissä henkilökohtaisella profiililla.

Keskustelun pelisääntöjä somessa

- Somekeskustelussa noudatamme aina hyviä käytöstapoja ja ystävällistä puhetta, emmekä provosoidu – verkossa keskustelu on aina julkista.
- Sensuroimme asiattomat kommentit kaikilta omilta kanaviltamme.
- Toivomme, että mahdollisimman moni organisaatiomme jäsen osallistuu aktiivisesti keskusteluun somessa.
- Muistamme, että somessa edustamme itsemme lisäksi myös Outokummun kaupunkia.



4 Konserniviestintä

Kaupunkikonserniimme kuuluvat tytäryhteisöt vastaavat tiedottamisesta ja viestinnästä omalta osaltaan sen mukaisesti, mitä voimassa olevassa konserniohjeessa on kirjattu. Kaupunkikonsernin viestintämme on luonteeltaan yhdenmukaista; konsernitasolla sovitusta tiedottamisen toimintamalleista, vastuista, periaatteista ja muista viestinnällisistä osakokonaisuuksia on kirjattu voimassa olevaan [konserniohjeeseen](#):

”Kuntalain 29 §:n mukaisesti kaupungin on tiedotettava kaupungin toiminnasta asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kaupungin toiminta käsittää kaupungin osallistumisen kaupunkikonsernin yhteistoimintaan sekä muun omistukseen, sopimukseen ja rahoittamiseen perustuvan toiminnan.

Tytäryhteisön on annettava konsernin kokonaistiedotusta varten ne tiedot, jotka kaupungin keskushallinnon viestinnästä vastaavan viranhaltijan ohjeet edellyttävät. Ennen tietojen antamista yhteisön on arvioitava, voidaanko tiedot antaa aiheuttamatta yhteisölle haittaa.

Tytäryhteisön on myös oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnastaan ja taloudestaan. Tytäryhteisön on informoitava kaupunkia ennen merkittävän asian julkituloa. Tytäryhteisön tiedottamisen on kokonaisuudessaan tuettava kaupunkikonsernin asettamia tavoitteita.

Yhteisöjä koskevasta tiedotuksen tarkoituksenmukaisesta järjestämisestä vastaavat tytäryhteisön puolesta hallitus ja toimitusjohtaja sekä kaupungin osalta kaupunginhallituksen elinvoima- ja omistajaohjausjaosto sekä konsernijohtaja. Tiedottamisessa ja tietojen antamisessa yhteisöjä koskevissa asioissa on huomioitava kaupungin yleiset tiedotusperiaatteet sekä julkisuus- ja salassapitosäännökset.” Outokummun kaupunkikonsernin konserniohjeesta 4.4.2017 (Kvalt, § 27)

Kaupunkikonsernin viestintää ja tiedottamista johtaa ja valvoo konsernijohto, jonka muodostaa kaupunginhallitus, kaupunginhallituksen elinvoima- ja omistajaohjausjaosto sekä konsernijohtaja.



5 Brändimme sydän sykkii outokumpulaisuutta

Teoista puheisiin kiteyttää brändimme ytimen.

Outokumpuun tullaan menestymään on pääpyrkimyksemme.

Eri puolelta Suomea ja jopa maailmaa saapuneiden osaajien kirjava joukko muodostaa hedelmällisen pohjan uusien menestystarinoiden synnylle.

Brändipersonamme on kannustava, avarakatseinen ja ylpeä yhteisöstään.

Pääviestimme ovat:

Outokumpu on sitä mitä siitä teemme.

Tahdomme jakaa hyvää koko ympäröivälle seudulle.

Kykymme tunnetaan paremmin maailmalla kuin maakunnassa.

[Outokummun kaupungin brändiohjeistukseen](#) voit tutustua verkkosivuillamme.

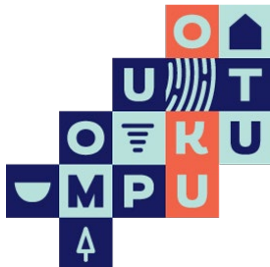
5.1 Visuaalinen ilmeemme ja logot

Visuaalista ilmettämme koskevat ohjeistukset ja kaupungin graafisen ohjeen hyväksyy kaupunginhallitus. Kaupungin visuaalisen ilmeen ohjeistusta käytetään mm. kaupungin dokumenteissa, lehti-ilmoituksissa ja kaikessa painetussa ja digitaalisessa viestinnässä mahdollisuuksien mukaan.

Outokummun kaupungin vaakunalogoja käytetään virallisissa dokumenteissa.



Muulloin käytämme viestinnässämme ja brändi-ilmeessämme mosaiikkilogoja.





6 Viestintämme tavoitteet, seuranta ja mittaus

Viestintämme onnistuu, jos pystymme:

- luomaan ja vahvistamaan myönteistä kuntakuvaa
- asiakkaamme saa ja löytää kaupungilta tarvitsemansa tiedon oikea-aikaisesti ja selkeästi
- painottamaan vuorovaikutuksellisuutta, saavutettavuutta ja avoimuutta
- tavoittamaan kohderyhmämme

Tavoitteet asetetaan vuosittain talousarviossa ja niiden asettamisesta, dokumentoinnista ja seurannasta vastaa viestinnän vastuhenkilö. Tavoitteiden toteuma käydään läpi osavuosikatsauksissa ja tilinpäätöksen yhteydessä omassa osiossaan.

6.1 Viestintämme mittarit ja seuranta

Viestintämme onnistumista ja vaikuttavuutta mitataan ja seurataan:

- Vuosittainen viestintäkysely | tulokset ja kyselyyn vastanneiden määrä
- Mediatiedotteet | Määrä ja mediaosumat
- Kaupunkiorganisaation järjestämät tiedotus-, keskustelu- ja kuulemistilaisuudet | Tilaisuuksien määrä ja osallistuneiden määrä
- Ulkoiset tutkimukset (resurssien salliessa) | Esimerkkeinä muuttotutkimus tai laajamittainen tutkimuskysely paikkakuntalaisten omasta näkemyksestä Outokummusta
- Verkkosivujen kävijät | Analytiikkaa aloitetaan mittaamaan uusilla verkkosivuilla
- Sosiaalinen media | Kanavien seuraajamäärien kasvu, julkaisujen määrät, reaktiot, näyttökerrat sekä maksetut kampanjat.
- Muuhun kategoriaan kuuluvassa digitaalisessa viestinnässä (esim. podcastit, YouTube-videot), mittaamme sisällön kuuntelu- tai katselukertoja sekä sisällön parissa vietettyä aikaa

6.2 Viestintämme kehittämisen askelmerkit

- 1) Viestintäsuunnittelijan rekrytointi: kaupungin viestintäsuunnittelija koordinoi viestintää ja toteuttaa sitä suunnitelmallisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.
- 2) Julkaisemme uudet saavutettavat ja responsiiviset verkkosivut. Verkkosivujen analytiikan tarkka dokumentointi aloitetaan verkkosivu-uudistuksen yhteydessä.
- 3) Lisäämme medianäkyvyyttä ja viestinnän suunnitelmallisuutta ottamalla käyttöön Liana-mediatyökalun. Sen avulla kehitämme monikanavaista tiedotejakelua, mediaseurantaa sekä pystymme tehokkaasti mittaamaan viestinnän tuloksia.
- 4) Otamme käyttöön Palvelutietovarannon (PTV) ja tuotamme sinne sisältöä.
- 5) Kokoamme kuva- ja mediapankin, josta aineisto löytyy helposti.
- 6) Järjestämme käytännönläheistä somekoulutusta henkilöstöllemme ja muille toimijoillemme.



7 Viestintämme lainsäädännöllinen tausta

Perustuslaki (731/1999, 14 § 4 mom.):

”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.”

Kuntalaki (410/2015, 29 §):

”Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.”

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, 20 §):

”Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Laatumisvelvollisuuden tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon, missä määrin viranomaisen toiminnasta on saatavissa tietoja asiakirjojen julkisuuden avulla tai yleisen tilastotuotannon perusteella.

Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Viranomaisten on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla”.