

**OUTOKUMMUN  
KAUPUNGIN  
VIESTINTÄSUUNNITELMA**

## Sisällys

1 Kaupunkiviestinnän lähtökohdat.....	3
2 Kaupunkiviestinnän periaatteet .....	3
2.1 Miksi kaupunki viestii?.....	3
2.2 Mitä kaupunki viestii?.....	3
2.3 Kenelle kaupunki viestii? .....	4
2.4 Miten kaupunki viestii? .....	4
2.5 Missä kaupunki viestii? .....	4
3 Kaupunkiviestinnän vastuut ja organisointi .....	5
3.1 Luottamuselinten kokoukset ja päätökset .....	5
3.2 Yhteistyö eri medioiden kanssa.....	5
3.3 Virheellisen tiedon korjaaminen uutisissa ja keskusteluissa.....	5
4 Konserniviestintä.....	6
5 Kriisi- ja poikkeustilanneviestintä.....	6
6 Kaupungin brändi, visuaalinen ilme ja logot .....	6
7 Kaupunkiviestinnän tavoitteet .....	7
8 Viestintäsuunnitelman ja viestinnän tavoitteiden seuranta ja mittaus .....	7
8.1 Viestinnän mittarit ja seuranta.....	7
8.2 Verkkoviestinnän mittarit ja seuranta.....	7
8.3 Viestinnän kehittämisen lähitulevaisuuden kohokohdat.....	8
9 Viestintäsuunnitelman hyväksyminen ja päivittäminen .....	8
10 Viestinnän lainsäädännöllinen tausta.....	8

# 1 Kaupunkiviestinnän lähtökohdat

Kaupunki on perusluonteeltaan vuorovaikutuksellinen ihmisyhteisö, jossa viestintä on kiinteä osa kaikkea aktiivista kanssakäymistä.

Viestintä on olennainen osa kaupungin päivittäistä asiakaspalvelua sekä työskentelyä kaupungin henkilöstöorganisaatiossa.

## **Kaupunkiviestintää ovat muun muassa:**

- 1) Lakisääteinen tiedottaminen päätöksistä, virallisista kuulutuksista ym.
- 2) Kaupungin palveluja ja viranomaistoimintaa koskeva opastus, neuvonta ja muu vuorovaikutteinen asiakaspalvelu
- 3) Kaupungin muu viestintä esim. tapahtumista
- 4) Kaupunkikonsernin markkinointiviestintä
- 5) Kaupungin sisäinen viestintä
- 6) Kriisi- ja poikkeustilanneviestintä

Outokummun kaupungin viestintäsuunnitelma toimii yleisluontoisena ohjeasiakirjana, joka ohjaa ja linjaa Outokummun kaupungin sekä kaupunkikonsernin viestinnän suunnittelua, toimintaa, tavoitteita ja arviointia voimassa olevien säädösten sekä kaupungin hallintosäännön, konsernistrategian ja talousarviokirjausten mukaisesti.

# 2 Kaupunkiviestinnän periaatteet

## *2.1 Miksi kaupunki viestii?*

Ilman viestintää ei ole organisaatiotakaan.

Kaupunkiviestintä on näkyvä ja kuntalaisten kannalta keskeinen osa kaupungin asiakaspalvelua sekä yksi kaupungin lakisääteisistä tehtävistä; kaupungin lakisääteisenä velvollisuutena on tiedottaa asukkailleen ja sidosryhmilleen mm. palveluistaan ja taloudestaan sekä asioiden valmistelusta ja päätöksenteosta.

Tarkoituksenmukainen, oikea-aikainen, vuorovaikutuksellinen, suunnitelmallinen ja kiinnostava viestintä on parhaimmillaan keskeinen yhteisöllisyyttä, elinvoimaa, tunnettuutta, houkuttelevuutta ja kuntalaistyytyväisyyttä kaupungissa lisäävä tekijä. Onnistuneella viestinnällä on lisäksi myönteinen vaikutus kaupungin maineeseen ja imagoon.

## *2.2 Mitä kaupunki viestii?*

Kaupunkiviestinnän yleiset teemat perustuvat voimassa olevaan [konsernistrategiaan](#) ja vuosittaisiin talousarviokirjauksiin.

### 2.3 Kenelle kaupunki viestii?

Outokummun kaupunki viestii ja tiedottaa toiminnastaan erityisesti

- kaupungin asukkaille,
- palvelujen käyttäjille, mm. uimahallin asiakkaat, rakennusluvan hakijat
- kaupungin henkilöstölle (sisäinen viestintä eli henkilöstöviestintä),
- yhteistyötahoilleen sekä muille sidosryhmilleen, mm. yrittäjät ja yritykset, kolmannen sektorin organisaatiot, julkishallinto ja eri viranomaistahot

### 2.4 Miten kaupunki viestii?

Outokummun kaupunki viestii ja tiedottaa luotettavasti, avoimesti ja aktiivisesti toiminnastaan.

Outokummun kaupunkiviestinnän yleisinä periaatteina ovat informatiivisuus ja vuorovaikutteisuus: kaupunkilaiset, palvelujen käyttäjät, kaupungin henkilöstö ja eri sidosryhmät eivät ole passiivisia informaation vastaanottajia, joille kaupunki yksinomaan *tiedottaa*, vaan aktiivisia toimijoita, joiden kanssa *viestitään*.

Kaupungin viestintä on luonteeltaan ymmärrettävää, tarkoituksenmukaista sekä aina tilanteen ja mahdollisuuksien mukaan kaupunkilaisia ja muita sidosryhmiä osallistavaa. Kaupunki myös mahdollistaa sidosryhmiinsä kuuluvien toimijoiden keskinäistä aktiivista vuorovaikutuksellisuutta eri viestintäkanavissa paikallisen yhteisöllisyyden, elinvoiman ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Kaupungin viestinnän keskeiset arvot ja toiminnalliset periaatteet ovat konsernistrategiaan pohjautuvat: **Aktiivisuus, aitous, yhteisöllisyys ja ihmisläheisyys.**

**Aktiivisuudella** pyritään siihen, että tieto on saatavilla ennekuin sitä kysytään. Asioiden kertominen kiertelemättä, kuten ne todellisuudessa ovat merkkiä **aitoutta**. **Yhteisöllisyydellä** haluamme mahdollistaa kaupunkilaisten osallistumisen kaikkeen päätöksentekoon esimerkiksi keskustelutilaisuuksien ja mielipidekyselyjen muodossa. Me emme tiedota kasvottomana organisaationa kansalaisille, vaan **ihmisläheisesti**: Ihmiseltä ihmiselle.

### 2.5 Missä kaupunki viestii?

Kaupunki viestii toiminnastaan:

- lainmukaisilla tiedotusmuodoilla ja tiedotuskanavilla  
(*pääkanavana yleinen tietoverkko: [outokummunkaupunki.fi](http://outokummunkaupunki.fi)*)
- valtuuston päättämillä tiedotuskanavilla  
(*[Outokummun Seutu](#)*)
- sosiaalisessa mediassa  
(*mm. [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#), [LinkedIn](#)*)
- kuntalaisinfoin, tiedotustilaisuuksin sekä painetuin tiedottein  
(*mm. [kyläkerrokset](#), [kesäasukasillat](#)*)
- sisäisellä viestinnällä  
(*mm. [Intranet](#), [työpaikkakokoukset](#), [henkilöstötiedotteet](#),*)

## 3 Kaupunkiviestinnän vastuut ja organisointi

Kaupungin viestinnästä vastaavat kaupungin viranomaiset ja palveluja tuottavat yksiköt. Sisäisen viestinnän osalta esimiehillä on tiedotus- ja viestintävastuu omassa työyksikössään. Kaupungin intranet on keskeinen sisäisen viestinnän väline. Kaupungin henkilöstöä koskevassa aiheessa tiedotamme ensin henkilöstöä ja tämän jälkeen mediaa.

Kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää ja tiedottamista. Kaupunginhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavan.

Osaltaan jokaisella kaupunkilaisella on oma roolinsa kaupunkimme viestinnässä. Kaikkia viranhaltijoita, organisaation henkilöstöä, luottamushenkilöitä sekä outokumpulaisia kannustetaan viestimään Outokummusta ylpeydellä.

### 3.1 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 live-lähetystenä kaupungin [YouTube-kanavalla](#). Live-lähetysten tallenteet ovat toistaiseksi nähtävillä kaksi viikkoa lähetysten jälkeen, kunnes Euroopan parlamentin saavutettavuusdirektiivin säännösten mukaiset toimenpiteet on mahdollista tuoda käytäntöön. Lisää saavutettavuusdirektiivistä tässä dokumentissa myöhemmin.

### 3.2 Yhteistyö eri medioiden kanssa

Outokummussa merkittävä osa kaupunkia koskevista asioista ja tiedosta välittyy eri tiedotusvälineiden kautta. Luottamus ja avoin toiminta yhteistyössä eri medioiden kanssa luo positiivista kuvaa kaupungin toiminnasta, vaikka uutisoitu aihe ei itsessään olisi positiivinen. Outokummun kaupunki ymmärtää ja noudattaa journalistisia ohjeita mediayhteistyössään ja kieltää jyrkästi kaikki journalistisen sisällön vaikuttamisyhteydet.

Outokummun kaupungin prioriteetti mediayhteistyössä on paikallislehti [Outokummun Seutu](#).

### 3.3 Virheellisen tiedon korjaaminen uutisissa ja keskusteluissa

Outokummun kaupunki seuraa jatkuvasti kaupunkiin liittyvää uutisointia ja keskustelua. Viestinnän vastuhenkilö välittää tietoa palveluyksiköitä koskevasta uutisoinnista ja keskustelusta aiheeseen liittyvän palveluyksikön esihenkilölle.

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

## 4 Konserniviestintä

Kaupunkikonserniin kuuluvat tytäryhteisöt vastaavat tiedottamisesta ja viestinnästä omalta osaltaan sen mukaisesti, mitä voimassa olevassa konserniohjeessa on kirjattu. Kaupunkikonsernin viestintä on luonteeltaan yhdenmukaista; konsernitasolla sovituista tiedottamisen toimintamalleista, vastuista ja periaatteista ynnä 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 tytäryhteisöjen omat markkinointiviestintäsuunnitelmat tai muut vastaavat asiakirjat tukevat osaltaan kaupungin viestintäsuunnitelmaan kirjattujen arvojen toteutumista ja viestinnällisten tavoitteiden saavuttamista.

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

## 5 Kriisi- ja poikkeustilanneviestintä

Kriisi- ja poikkeusoloissa siirrytään noudattamaan tilanteen mukaista viestintäohjeistusta.

Kriisi- ja poikkeustilanneviestinnässä erityinen vastuu on kaupunginjohtajalla.

## 6 Kaupungin brändi, visuaalinen ilme ja logot

”Teoista puheisiin” kiteyttää Outokummun kaupungin brändin ytimen. ”Outokumpuun tullaan menestymään” on pääpyrkimyksemme. Eri puolelta Suomea ja jopa maailmaa saapuneiden osaajien kirjava joukko muodostaa hedelmällisen pohjan uusien menestystarinoiden synnylle. [Virallisen Outokummun kaupungin brändiohjeistuksen](#) voit lukea kaupungin verkkosivuilta.

Outokummun kaupungin viestinnän visuaalista ilmettä koskevat ohjeistukset ja kaupungin graafisen ohjeen hyväksyy kaupunginhallitus. Kaupungin visuaalisen ilmeen ohjeistusta käytetään mm. kaupungin dokumenteissa, lehti-ilmoituksissa ja kaikessa painatussa ja digitaalisessa viestinnässä mahdollisuuksien mukaan.

Outokummun kaupungin vaakunalogoa käytetään ainoastaan virallisissa dokumenteissa. Muissa tapauksissa käytetään mosaiikkilogoja. Outokummun kaupunkikonserni voi käyttää kaupunkimarkkinoinnissa erillistä markkinointilogoja.



## 7 Kaupunkiviestinnän tavoitteet

- Myönteisen kuntakuvan luominen
- Asiakas saa ja löytää kaupungilta tarvitsemansa tiedon oikea-aikaisesti ja selkeästi
- Kaupunki painottaa viestinnässään vuorovaikutuksellisuutta, saavutettavuutta ja avoimuutta
- Kaupungin viestintä tavoittaa asetetut kohderyhmänsä

## 8 Viestintäsuunnitelman ja viestinnän tavoitteiden seuranta ja mittaus

Outokummun kaupungin viestinnän toimivuutta ja tehokkuutta mitataan aktiivisesti.

Kaupungilla ei ole ollut varsinaista analytiikkaan ja tutkimukseen pohjautuvaa tietoa viestintänsä tehokkuudesta. Ensimmäisenä etsimme ja asetamme oikeat ja toimivat tavoitteet sekä mittarit viestinnälle. Tavoitteet asetetaan vuosittain talousarviossa ja niiden asettamisesta, dokumentoinnista ja seurannasta vastaa viestinnän vastuhenkilö. Tavoitteiden toteuma käydään läpi osavuosikatsauksissa ja tilinpäätöksen yhteydessä omassa osiossaan.

### 8.1 Viestinnän mittarit ja seuranta

Outokummun kaupungin viestinnän onnistumista ja vaikuttavuutta mitataan ja seurataan muun muassa:

- Vuosittaisen viestintäkyselyn tuloksilla ja kyselyyn vastanneiden määrällä
- Lähettämiemme mediatiedotteiden julkaisut ulkoisissa medioissa
- Kaupunkiorganisaation järjestämien tiedotus-, keskustelu- ja kuulemistilaisuuksien määrä ja näihin osallistuneiden määrä
- Ulkoisilla, laajoilla tutkimuksilla resurssien salliessa. Esimerkkeinä muuttotutkimus tai laajamittainen tutkimuskysely paikkakuntalaisten omasta näkemyksestä Outokummusta

### 8.2 Verkkoviestinnän mittarit ja seuranta

Outokummun kaupungin digitaalista viestintää mitataan mm. verkkosivujen ja sosiaalisen median kanavien analytiikalla. Verkkoviestinnän tuloksien mittaaminen on huomattavasti muun viestinnän mittausta edullisempaa ja tarkempaa.

- Verkkosivumme [outokummunkaupunki.fi](http://outokummunkaupunki.fi) analytiikassa mittaamme päivittäistä liikennettä, välitöntä poistumisprosenttia, sivuilla vietettyä aikaa ja mistä sivuille on

löydetty. Verkkosivujen analytiikan tarkka dokumentointi aloitetaan verkkosivu-uudistuksen yhteydessä vuoden 2022 lopulla

- Sosiaalisen median tileillämme mittaamme julkaisujen kokonaiskattavuutta (uniikkeja näyttökertoja) ja sitoutumista. Maksetut ja ei-maksetut julkaisut mitataan erikseen. Näin pystymme myös määrittelemään orgaanisen näkyvyyden arvon
- Muuhun kategoriaan kuuluvassa digitaalisessa viestinnässä (esim. podcastit, YouTube-videot), mittaamme sisällön kuuntelu- tai katselukertoja sekä sisällön parissa vietettyä aikaa
- Digitaalisissa kanavissa saatujen positiivisten ja negatiivisten palautteiden määrä kaupungin viestintään ja tiedottamiseen liittyen (manuaalinen mittausta) ja vuosittaisen viestintäkyselyn tulokset koskien verkkoviestintää

### 8.3 Viestinnän kehittämisen lähitulevaisuuden kohokohdat

Outokummun kaupunki on uuden strategian hyväksymisen myötä sitoutunut kouluttamaan ja panostamaan henkilöstönsä viestintäosaamiseen. Viestinnän periaatteita ja perustason osaamista koulutetaan erityisesti esihenkilötasolla.

Verkkoviestinnän kehittämisen kohokohdat ajalle 1.4.2022-1.4.2023 ovat mm. kaupungin verkkosivujen uudistus, uusien analytiikkatyökalujen käyttöönotto, viestintäkysely 2022, [Euroopan parlamentin asettaman saavutettavuusdirektiivin](#) mukaisten säännösten käyttöönotto, kuten kaupunginvaltuuston kokousten videoitujen tallenteiden tekstittäminen ja verkkosivuston saavutettavuuden ja rakenteen parantaminen erityisesti mobiilikäyttäjille uuden verkkosivualustan myötä.

Strategiakaudelle 2022–2025 viestinnän kärkitavoitteena on asettaa pohja viestinnän mittareille ja tavoitteille. Laajemman, tehokkaan ja pitkäaikaisemman viestintästrategian valmistuminen on Outokummun kaupunkikonsernin strategiakauden viestinnän loppuhuipennus.

Kaupungin viestintä kehittää toimintaansa jatkuvasti. Uudet viestinnän toiminta-, mittaus- ja seurantamenetelmät lisätään viestintäsuunnitelmaan päivityksien yhteydessä.

## 9 Viestintäsuunnitelman hyväksyminen ja päivittäminen

Outokummun kaupungin viestintäsuunnitelman hyväksyy kaupunginhallitus.

Viestintäsuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään valtuustokausittain.

Viestinnän mittarit ja tavoitteet kartoitetaan laajemmin uudelleen 1.4.2023 alkaen. Tähän käytetään vuoden ajalta kerättyä tietoa. Seuraava viestintäsuunnitelman päivitys suoritetaan 31.5.2023. mennessä.

## 10 Viestinnän 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. Laatimisvelvollisuuden 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.”*