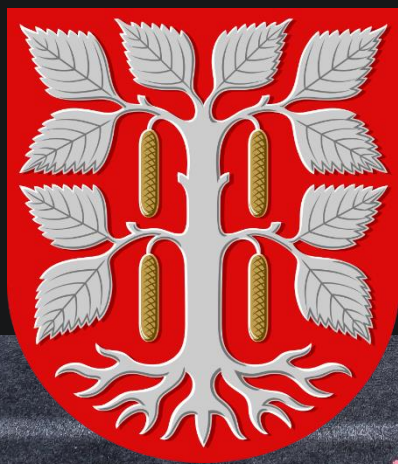


VIESTINTÄ JUUAN KUNNASSA

Juuan kunnan viestintäohje 2023



ELÄ IHMEESSÄ,
TULE JUUKAAN!

Sisällys

1. Viestinnät tehtävät
2. Viestinnän periaatteet ja vastuut
3. Viestijöiden roolit
4. Sisäinen viestintä
5. Ulkoinen viestintä
6. Sosiaalinen media
 - 6.1 Kuinka viestin SOMESSA
7. Tiedotteen tekeminen



Viestinnän tehtävät

Viestinnän ensisijainen tehtävä on lisätä kuntalaisten, yhteisöjen ja kunnan henkilöstön tiedonsaantia sekä vuorovaikutusta. Myös luottamushenkilöiden tulee saada tietoa kunnan toiminnasta. Viestintä perustuu avoimeen ja luotettavaan tiedonjakoon. Viestinnän kautta kuntalaisilla on mahdollisuus päästä vaikuttamaan oman kunnan asioihin ja osallistua kuntaa koskeviin päätöksiin. Viestinnän tarkoitus on lisätä yhteisöllisyyttä kunnan ja kuntalaisten välillä sekä tiedottaa tärkeistä asioista, niin helpoista kuin vaikeista asioista. Viestinnän tulee olla monipuolisesti saatavilla ja sen on oltava yhdenmukaista, selkeää sekä myönteistä tunnettuutta lisäävää. Viestinnällä tuetaan Juuan kuntastrategian mukaisia tavoitteita.

- ♦ **Tiedottaa sisäisesti ja ulkoisesti**
- ♦ **Luoda avointa vuorovaikutusta**
- ♦ **Edistää kunnan hyvinvointia**
- ♦ **Tukea kunnan kehitystä**
- ♦ **Lisätä Juuan vetovoimaa**
- ♦ **Lisätä myönteistä tunnettuutta**
- ♦ **Brändimarkkinointi**

Viestinnän periaatteet ja vastuut

- ♦ Avoimuus
- ♦ Vuorovaikutteisuus
- ♦ Tasapuolisuus
- ♦ Oma-aloitteisuus
- ♦ Ajantasaisuus (vanhentuneen tiedon poisto tai päivittäminen)
- ♦ Yhteisöllisyys
- ♦ Luotettavuus
- ♦ Yhdenmukaisuus

Viestinnän tulee olla avointa ja luotettavaa ja sen tulee palvella vuorovaikutteisesti sekä tasapuolisesti ottaen huomioon kunnan **eri kuntalaisryhmien tarpeet**. Tavoitettavuuden ja tasapuolisuuden edistämiseksi viestinnässä tulee hyödyntää **monipuolisesti eri viestintäkanavia**. Viestinnän tulee olla selkeää ja helposti ymmärrettävää ja tyyllillisesti **yhdenmukaista visuaalista ilmettä noudattavaa**. Vanhentunut tieto tulee poistaa tai päivittää ajantasaisen informaation ylläpitämiseksi.

VASTUUT

Jokainen kunnan henkilöstöön kuuluva on vastuussa viestinnästä.

Kunnan operatiivista viestintää sekä tiedottamista kunnan toiminnasta johtaa **kunnanjohtaja**.

Toimialojen välisestä viestinnästä vastaa **toimialajohtajat**. Eri toimialojen välisen viestinnän toimittaminen ajantasaisesti eteenpäin kuuluu kuitenkin jokaiselle henkilöstössä, jotta viesti kulkee myös toimialueelta toiselle.

Kunnan tytäryhtiöiden viestinnästä, kuten tiedotteiden laatimisesta, verkkosivujen sisältöjen ajantasaisuudesta ja yksikön sisäisestä viestinnästä vastaavat ensisijaisesti niiden **toimitusjohtajat**.

Vastuu viestinnän suunnittelusta ja kehittämisestä on **viestintään nimetyllä työntekijällä**. Hänen kauttaan tiedotetaan pääsääntöisesti kaikki **ulkoisesti näkyvät ajankohtaisasiat**, jotka tulisi saada **mahdollisimman moneen viestintäkanavaan**. Viestintätiimi välittää toimialakohtaiset tiedotteet viestintään määrätylle henkilölle.

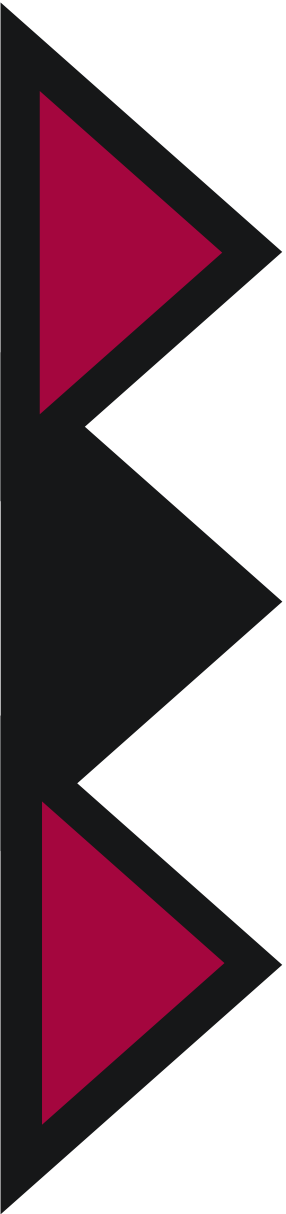
Viestintätiimi koostuu jokaisen toimialan viestintään nimetyistä työntekijöistä. Viestintään nimetyt työntekijät hoitavat oman toimialansa viestintää ja huolehtivat, että tieto, joka kuuluu saada ulkoisesti esille tavoittaa ulkoiseen viestintään nimetyn työntekijän.

Viestinnän tulee noudattaa yleisiä salassapito- ja tekijänoikeussäädöksiä. **Kunnanhallitus** hyväksyy viestintäperiaatteet sekä logojen ja kunnan vaakunan käyttöohjeen.

Kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja sekä kunnan johtavat viranhaltijat huolehtivat siitä, että kuntalaiset ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmistelussa.

Muista, että jokaisella on myös **vastuu tiedonhakuun**.

Viestijöiden roolit



Kuntakonsernin työntekijöiden, viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden viestinnän tulee olla asianmukaista, asiallista ja luotettavaa.

Viestinnässä tulee ottaa huomioon, milloin henkilö viestii työnsä puolesta ja milloin yksityisessä roolissa. Linjaukset yksityisen ja työntekijän tai viranhaltijan roolin välillä tulee käydä ilmi selkeästi.

Toimittaessa kuntakonsernin edustajana kannanottojen tulee noudattaa kunnan virallista kantaa ja pitää yllä hyvää mainetta. Yksityishenkilönä esiinnyttäessä on oltava huolellinen, että kommentoimassa esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ei anna kuvaa siitä, että kyseessä olisi virallinen kannanotto.

Luottamushenkilöiden rooli päätöksenteon, viestinnän sekä hyvän hallinnon edistäjänä on merkittävä. Luottamushenkilöiden tulee edistää kuntalaisten etua. Luottamustehtävässä on toimittava arvokkaasti tehtävänkuvan mukaan.

Viestintää ohjaavat osaltaan vaitiolo-, salassapito-, käyttäytymis- ja virantoimitusvelvoitteet.

Sisäinen viestintä

- ♦ Tiedon ajantasainen kulku
- ♦ Vuorovaikutus
- ♦ Tasa-arvo
- ♦ Asenne

Hyvällä sisäisellä viestinnällä voidaan vaikuttaa myönteiseen työilmapiiriin. Keskusteleva ja vuorovaikutteinen työyhteisö näkyy positiivisena myös ulospäin. Pyritään siis positiiviseen ja toisia kunnioittavaan asenteeseen, jokaisella on oikeus tulla kuulluksi. Henkilöstöä koskevat muutokset kunnassa tulee tiedottaa ensisijaisesti sisäisesti. Kun henkilöstö on ajan tasalla mitä tapahtuu, voidaan myös palvella ajantasaisesti.

Sisäisen viestinnän helpottamiseksi luodaan **ajantasaiset ja kohdennetut sähköpostilistat**, joiden kautta tiedottamiseen liittyvät asiat tavoittavat varmasti oikeat henkilöt. Toimialojen väliseen viestintään tulee kiinnittää huomiota, jotta viesti kulkee myös toimialalta toiselle. Jokaisella toimialalla tulee olla ajantasainen oma sähköpostilista, jonka kautta voidaan viestiä toimialojen välillä.

Ulkoinen viestintä

- ♦ **Nettisivut**
- ♦ **Sosiaalinen media (FB, IG, YT, TikTok)**
- ♦ **Lehdistöt**
- ♦ **Mediatiedotteet**
- ♦ **Kuulutukset**
- ♦ **Wilma**
- ♦ **Ilmoitukset**
- ♦ **Asiakaspalvelu**

Sosiaalisen median käyttö viestinnän kanavana on nykyaikana merkittävin. Kunnan näkyminen ja tavoitettavuus somessa on tärkeää. On kuitenkin suotavaa muistaa, että kaikki eivät käytä sosiaalisen median kanavia ja siksi on hyödynnettävä monipuolisesti myös perinteisiä kanavia, kuten lehdistöä.

Ulospäin viestittäessä jokaisen työntekijän tulee muistaa, että kuntaa koskevilla asioilla on muistettava roolinsa kunnan työntekijänä. Kommentointi ja keskusteluun osallistuminen tulee esittää harkintaa käyttäen ja on vältettävä tuomasta esiin asioita, jotka ovat keskeneräisiä.

Sosiaalinen media

@juuankunta
#juuankunta
#juuka
#juuassatapahtuu
#pohjoiskarjala

Juuan kunnan sosiaalisen median kanavia ylläpitää oikeuden saaneet organisaation henkilöt. Ylläpito tapahtuu yleisen some@juuka.fi tilin kautta, lukuun ottamatta Facebookissa ylläpito-oikeuden saaneita muita tilejä (esim. nuokkari, Juuan kirjasto, kunnanjohtaja). Sosiaalisen median kanavien yhtenäisen ilmeen takaamiseksi on kuitenkin huomioitava, että jokainen noudattaa yhteistä linjaa Juuan kunnan omissa tiedotteissa. Yhteisen visuaalisen ilmeen suunnittelee viestintään nimetty työntekijä.

Sosiaalisen median kanavia ei ole suotavaa perustaa työntekijän työsähköpostin alle vaan sosiaalisen median kanavat tulisi ylläpitää ja perustaa aina yleisen erillisen virkaprofiilin alle, jonka kautta myös päivittäminen onnistuu. Näin vältymme yksityisyyteen ja vastuuseen liittyviltä mahdollisilta ongelmilta.

Sosiaalisen median käyttäjätunnus kunnalla on @juuankunta. Mikäli uusia sosiaalisen median kanavia luodaan, tulee niiden noudattaa samaa nimeä. Uusien tilien luominen tulee olla perusteltua.

Videot tuovat eloa

Sosiaalisessa mediassa on lupa elävöittää materiaalia ja tuoda näin lisää mielenkiintoa, erilaiset tarinapostaukset; tiktok-videot ja instagram reelsit tuovat mukavaa lisämaustetta kuntalaisille ja näin saadaan aikaan avoimuutta ja elävyyttä. Myös kunta organisaationa muodostuu helpommin lähestyttävämmäksi. Instagram ja TikTok tavoittavat paremmin myös nuorisoa.

BLOGI

Juuan kunnan nettisivuilla oleva kunnanjohtajan blogi kiinnostaa kuntalaisia. Tämä on hyvä väylä kertoa kuulumisia koskien ajankohtaisia asioita helposti lähestyttävällä tavalla. Kunnanjohtajan näkemykset tuotuna esiin blogin kautta lisää tunnettuutta ja positiivista näkyvyyttä siitä, että asioista uskalletaan ja voidaan puhua julkisesti.

Myös muiden toimialojen kuulumisia voidaan tuoda esille blogitekstien kautta.



Kuinka viestin SOMESSA?

- ♦ Seuraa keskustelua – vastaa tarvittaessa
- ♦ Vältä provosoitumista – ole asiallinen
- ♦ Katkaise riitatilanteet
- ♦ Poista asiattomuudet
- ♦ Huomioi kohderyhmä
- ♦ Kiinnitä huomiota otsikoihin ja aloitukseen
- ♦ Käytä kuvia/videota pysäyttämään huomio
- ♦ Tiedotteissa ohjaa lukemaan aiheesta lisää
- ♦ Käytä valmiita visuaalisia pohjia

Tiettyä aihe-aluetta/kohderyhmää koskevissa tiedotteissa käytetään apuna värikoodeihin perustuvia **visuaalisia pohjia**. Värikoodit ja pohjat määritellään graafisessa ohjeistuksessa. Viestintään nimetty työntekijä luo uusia pohjia tarpeen vaatiessa ja opastaa niiden käyttöönotossa niitä henkilöstön jäseniä, jotka tekevät materiaalia sosiaaliseen mediaan.

Markkinointia voidaan kohdentaa asiakasryhmittäin värikoodien ja asiaan liittyvien kuvien avulla. Opetetaan kuntalaiset tunnistamaan heitä kiinnostavat asiat värikoodien avulla.

Linkkien ja uutisten jakaminen muihin sivustoihin liittyen voidaan postata ilman ilmeen noudattamista.

Kohderyhmän huomioiminen tulee näkyä markkinoinnissa ja tätä tukee yhtenäisen ilmeen luominen ja selkeät visuaaliset linjat siitä, kuinka asioita tuodaan esille.

Tiedotteen tekeminen

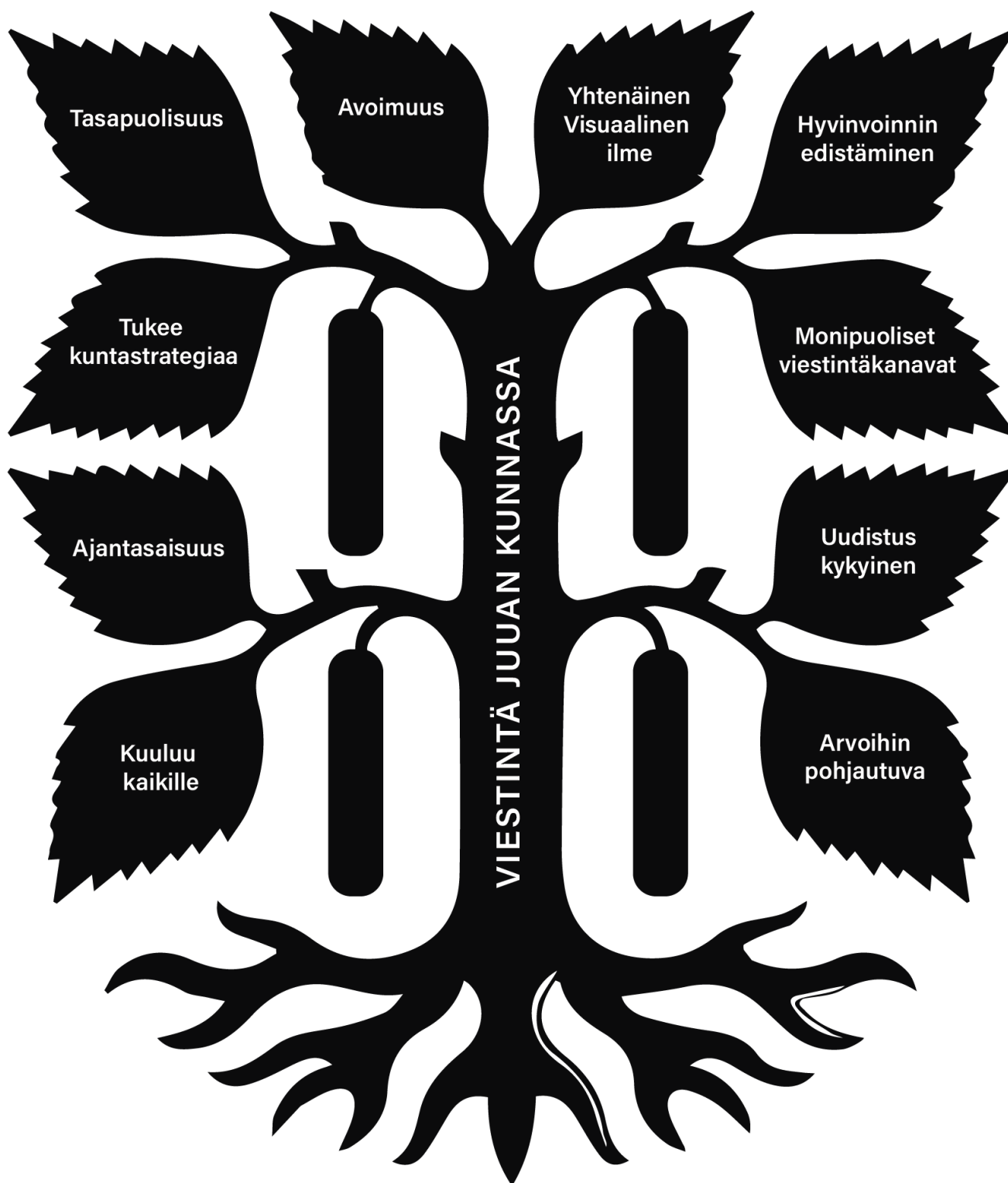
- ♦ Herätä mielenkiinto
- ♦ Helppolukuisuus
- ♦ Totuudenmukaisuus
- ♦ Yhteyshenkilön tiedot
- ♦ Ohjaaminen asiaa koskeviin linkkeihin

Tiedotteet perustuvat aina uutisoitavaan asiaan, joka on totuudenmukainen. Sosiaalisessa mediassa tiedotteita voidaan nostaa paremmin näkyväksi aiheeseen liittyvällä kuvalla tai kaaviolla sekä värikoodeilla. Tiedotteessa otsikko on tärkein, sen tulee kuvata sisältöä ja herättää mielenkiinto.

Tiedotteessa tulee käydä ilmi mistä saadaan lisätietoja. Yhteystiedoissa mainitaan nimi, nimike, Juuan kunta, sähköpostiosoite ja puhelinnumero.

Hyvällä tiedotteella vastataan kysymyksiin **mitä, missä, milloin, miksi, kuka** ja ohjataan perehtymään asiaa koskeviin mahdollisiin linkkeihin.

VIESTINNÄN PUU



VIESTINTÄASSISTENTTI

Tanja Soininen
0503432346

JUUAN KUNTA
Poikolantie 1, 83900 Juuka