



KAJAANIN KAUPUNKI

viestintästrategia

Hyväksytty kaupunginhallituksessa 28.3.2006 § 63

Kajaanin kaupungin keskushallinto

SISÄLTÖ

MIKSI? - tavoitteet

1	Tavoitteet	1
2	Perusviesti	2
3	Täydentävät viestit	2
4	Miten tavoitteeseen pyritään	3
5	Viestintävastuut	4
6	Kaupungin konserniyhtiöt	4

MITÄ? - sisällöt

MITEN? - kanavat

7	Sisäinen viestintä	5
8	Palveluviestintä	6
9	Markkinointiviestintä	7
10	Kansainvälinen viestintä	9
11	Verkkoviestintä	10
	Käytännön viestintäohjeet	11

MIKSI - tavoitteet

Kajaanin kaupunkistrategia

Perustehtävä

Kajaanin kaupungin perustehtävä on turvata hyvinvoinnin perusta ja luoda edellytykset ihmisten ja yritysten menestymiselle ja viihtymiselle Kajaanissa ja Kaiuussa.

Arvot

Oikeudenmukaisuus

Suvaitsevaisuus

Turvallisuus

Luottamus tulevaisuuteen

MIKSI? - tavoitteet

MILLOIN? - ajoitus

MITÄ? - sisällöt

MITEN? - kanavat

Kaupungin visio

Luovuuden, osaamisen ja vaivattoman arjen kaupunki.

1 Tavoitteet

Asukkaat ja yritykset ovat tyytyväisiä kaupungin palveluihin ja arkipäivän ympäristöön, viihtyvät Kajaanissa ja vievät myönteisiä viestejä muuallekin.

Viestintä on osa jokapäiväistä toimintaa - se on toimintatapa

Viestinnällä tuetaan kaupunki-strategian toteutumista.

Viestinnällä välitetään yhtenäistä ja samansisältöistä organisaatiokuvaa ja vahvistetaan henkilöstön ja luottamushenkilöiden sitoutumista kaupunkiorganisaatioon ja sen tavoitteiden toteuttamiseen.

Oikeus tietoon ja oikeus osallistua kuuluvat kaupunkilaisen perusoikeuksiin. Negatiivisistakin asioista kerrotaan.

Viestinnällä toteutetaan lainsäädännön velvoitteita.

Vuonna 1999 voimaan tullut julkisuuslaki edellyttää viranomaisten tiedottavan toiminnastaan, palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Julkisuuslaki sekä maankäyttö- ja rakennuslaki edellyttävät entistä laajempaa valmistelun julkisuutta, tiedonsaannin edistämistä ja hyvää tiedonhallintatapaa.

2 Perusviesti

Kajaani on luovuuden, osaamisen ja vaivattoman arjen kaupunki.

Perusviesti näkyy kajaanilaisten arkipäivässä ja kaupunkilaiset kokevat sen todenmukaiseksi.

3 Täydentävät viestit

Ydinviestiä täydentäviä viestejä ovat:

Kajaanissa on kattavat ja hyvälaatuiset julkiset ja yksityiset palvelut.

Kajaanin ja Oulun välinen vilkas vuorovaikutus mm. yliopistokoulutukseen ja tutkimukseen liittyvässä osaamisessa luo vankkaa perustaa kajaanilaiselle yritystoiminnalle.

Kajaanin kaupunki on toimintaansa kehittävä työnantaja.

Kajaanin neljä selkeää vuodenaikaa luovat edellytykset monipuolisille liikunta-, vapaa-ajanvietto- ja luontomatkailumahdollisuuksille.

4 Miten tavoitteeseen pyritään

Kajaanin kaupungin viestit ovat sopusoinnussa sen toiminnan kanssa.

Jokainen kaupungin palveluksessa oleva tuntee Kajaanin perusviestin merkityksen oman työnsä kannalta ja sitoutuu sen toteuttamiseen.

Kajaanin maineen rakentamisessa tehdään pitkäjänteistä työtä. Siihen osallistuvat sekä kaupunkikonserni että sen yhteistyökumppanit.

Viestintä on vuoropuhelua kaupunkilaisten ja asiakkaiden kanssa. Henkilökohtaiset kohtaamiset ovat ystävällisiä, kohteliaita ja kuuntelevia. Kajaanin kaupungin viestintä on monensuuntaista. Kirjoitettu kieli on ymmärrettävää selkokieltä.

Viestintä on aktiivista. Kaupungin ja joukkoviestimien väliset yhteydet ovat hyvät, aktiiviset ja toimivat.

Talousarvion liitteenä on jatkossa vuosittainen viestintäsuunnitelma.

5 Viestintävastuut

Kajaanin kaupungin viestintä on operatiivista toimintaa, josta ylin vastuu on kaupunginhallituksella ja kaupunginjohtajalla.

Toimialojen johto määrittää käytännön viestinnän suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin vastuut kaupungin viestintätavoitteen mukaisesti. Toimialojen johto määrittää vastuut työyksiköiden kanssa.

Toimialojen esimiehet päättävät siitä, mitä on tarpeen ja hyvä viestiä ulkoisesti ja mitä sisäisesti sekä päättävät siitä miten ja milloin viestintä on sopivinta toteuttaa. Jokaiselle toimialalle on nimetty ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä vastaavat viestintävastaavat.

Toimialojen esimiesten vastuisiin kuuluu muun muassa:

Työntekijöiden kannustaminen viestintään, oma-aloitteiseen ja aktiiviseen tiedonhakuun ja avoimeen vuoropuheluun.

Viestintäkoulutuksen järjestäminen henkilökunnalle.

6 Kaupungin konserniyhtiöt

Kuntalakia noudattaen kaupungin konserniyhteisöjen ja liikelaitosten on myös tiedotettava kaupunkilaisille toiminnastaan. Lähtökohtana on kaupunkilaisten mahdollisimman laaja tiedonsaantioikeus tietyt rajoitukset huomioonottaen.

MITÄ- sisällöt MITEN - kanavat



7 Sisäinen viestintä

Tavoitteet

Toimiva sisäinen viestintä on edellytys hyvälle ulkoiselle viestinnälle. Henkilökunnalle luodaan sisäisen viestinnän avulla edellytykset toimia kaupungin hyvän maineen suurlähtetilinä. Sisäinen viestintä auttaa rakentamaan myönteistä työilmapiiriä ja samalla tuetaan ja parannetaan kaupungin työntekijöiden työssä jaksamista, työssä viihtymistä ja työmotivaatiota.

Hyvällä tiedonkululla varmistetaan palvelujen laatu, saatavuus ja sujuvuus.

Organisaation sisäinen yhteistyö sujuu hyvin.

Henkilöstö on tyytyväinen tiedonkulkuun ja vaikuttamismahdollisuuksiinsa.

Kohderyhmät

Kajaanin kaupungin luottamushenkilöt ja henkilöstö.

Kohderyhmittäiset tavoitteet

Kaikilla on yhteinen vastuu hyvästä viestinnästä.

Toimenpiteet

Kajaanin ammattikorkeakoululta on tilattu kaksi opinnäytetyötä sisäisen viestinnän toimivuudesta työntekijöiden ja esimiesten näkökulmasta. Viestinnän kehittämistoimenpiteet määritellään selvitysten valmistuttua.

Mittarit

Työyhteisön toimivuustutkimukset
Asiakastyytyväisyystutkimukset
Työpaikkakokousten määrä

Seurantavastuut

Esimiehet
Viestintävastaavat

Kanavat

Intranet, Pikainen ja muut sisäiset tiedotteet, kehittämiskeskustelut, viikkopalaverit, esimiesinfot, tiedotustilaisuudet, arkiviestintä, työyhteisötoimivuustutkimukset, perehdyttämisen ohjeet.

8 Palveluviestintä

Palveluviestintään luetaan välitön suora palveluviestintä, välillinen viestintä eli yhteydet tiedotusvälineisiin sekä erityisryhmille suuntautuva viestintä.

Tavoitteet

Pyydetty tieto pystytään antamaan mahdollisimman usein viipymättä ja milloin se ei ole mahdollista, ilmoitetun määräajan kuluessa.

Annettu tieto on ajantasaista ja oikeaa.

Palvelupisteet kehittävät toimintaansa saamansa asiakaspalautteen pohjalta.

Muutoksista tiedotetaan viipymättä.

Asukkaiden osallisuus ja tasa-arvo paranevat.

Kohderyhmät

Kajaanin ja lähikuntien asukkaat, yritykset, yhteisöt ja media.

Toimenpiteet

Viestintävastuut selkiytetään.

Koulutuksella kehitetään henkilökunnan viestintätaitoja ja vahvistetaan viestintämyönteistä asennetta.

Viestinnän kehittämisessä otetaan huomioon erityisryhmien tarpeet.

Turvataan tarvittavat käännös- ja tulkkipalvelut maahanmuuttajien tiedonsaannin turvaamiseksi.

Mittarit

Asiakastyytyväisyystutkimus

Vastuut

Esimiehet

Henkilöstö

Viestintävastaavat

Kanavat

Palvelupisteet, lehdistötiedotteet ja tiedotustilaisuudet, lehti-ilmoitukset, internet, sähköposti, asukastilaisuudet, esitteet, videot jne.

9 Markkinointi- viestintä

Tavoitteet

Markkinointiviestinnällä lisätään Kajaanin tunnettuutta ja luodaan asiallista Kajaani-kuvaa.

Kajaani ja sen palvelut tunnetaan. Mielikuva Kajaanista on myönteinen. Kaupunkiin muuttaa uusia asukkaita.

Elinkeinoelämän toimintamahdollisuudet paranevat ja matkailu kehittyy.

Kohderyhmät

Kajaanilaiset, suomalaiset ja kansainväliset toimijat.

Kohderyhmittäiset tavoitteet

Asukkaiden mahdollisuudet vaikuttaa päätöksentekoon paranevat.

Kajaanin etu otetaan huomioon hallinnon eri tasoilla.

Kajaani toimii aktiivisesti monenkeskisissä kaupunkiverkostoissa.

Toimenpiteet

Kaupungin työntekijät toimivat Kajaanin hyvän maineen suurlähettiläinä. Henkilöstölle järjestetään tähän tähtäväää valmennusta.

Kajaanin viestintää tehostetaan.

Kajaanin uutiset ja tapahtumat kerrotaan aktiivisesti kaupungin omista julkaisuissa ja tiedotusvälineissä.

Internettiä ja intranettiä käytetään hyväksi ja kehitetään.

Teetetään kaupunkia ja sen toimintaa esittelevä kalvosarja toimialojen käyttöön.

Pidetään kaupungin markkinointi- ja esitemateriaali kiinnostavana ja ajantasalla.

Tulosityksiköt tarkastavat ja uudistavat oman materiaalinsa tarpeen mukaan.

Mittarit

Tulokset kuntien tunnettuutta ja julkisuuskuvaa koskevissa kyselyissä.

Mediaosumien määrä

Esitemateriaalin määrä ja laatu

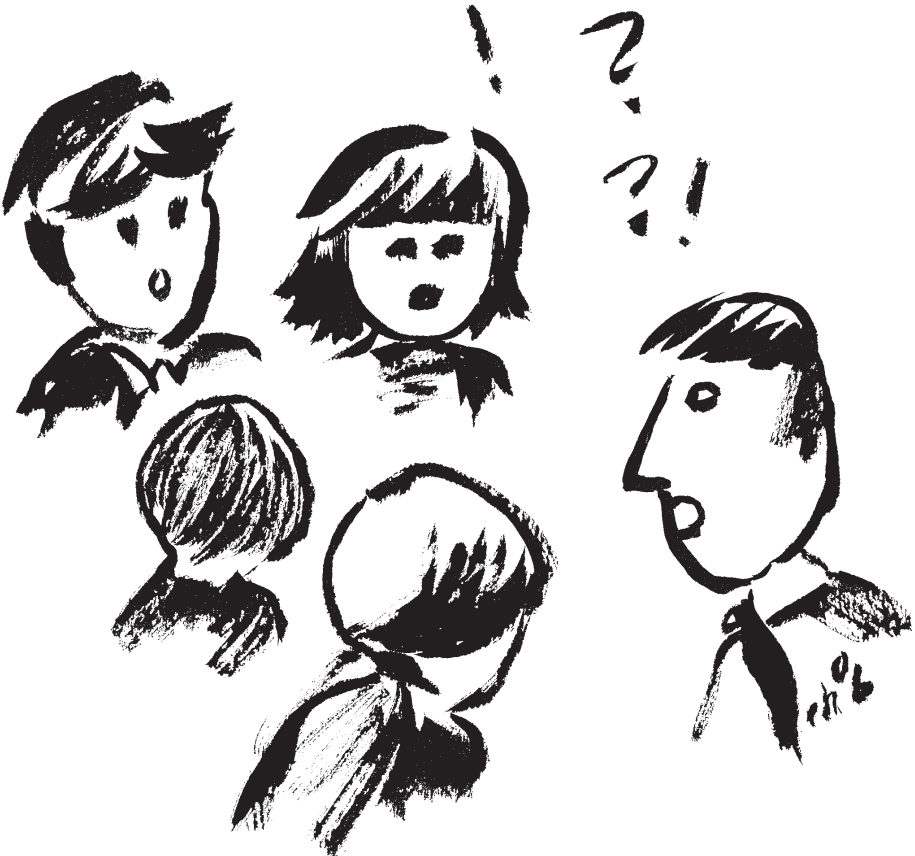
Messujen määrä ja laatu

Vastuut

Tiedottajat
Viestintävastaavat

Kanavat

Esitteet, videot, multimedia, palvelupisteet, internet, sähköposti, yhteydet tiedotusvälineisiin, henkilökohtainen myyntityö, mainonta, suhdetoiminta



Piirros Raili Heikkinen

10 Kansainvälinen viestintä

Tavoitteet

Kansainvälisessä kanssakäymisessä Kajaani toimii aktiivisesti erilaisissa vaikuttamis- ja suhdetoimintaverkostoissa.

Eri kulttuureja ja niiden toimintatapoja ymmärtäen luodaan asiallista ja myönteistä Kajaani-kuvaa.

Kohderyhmät

Ystävyyskaupungit ja monenkeskiset kaupunkiverkostot, muut ulkomaiset yhteistyökumppanit, ulkomaiset matkailijat, yritykset, opiskelijat.

Toimenpiteet

Internet-sivuja kehitetään ottaen huomioon kansainvälisyyden vaatimukset.

Ystävyyskaupunkisuhteita hoidetaan ja kehitetään yhdessä järjestöjen ja muiden yhteisöjen kanssa.

Tehdään yhteistyötä Kainuun muiden toimijoiden kanssa.

Varmistetaan, että matkailijoilla on käytettävissään esitteitä, oppaita ja kartoja yleisimmillä kielillä.

Tuetaan henkilöstön kansainvälistymisvalmiuksien lisäämistä ja käytännön kielitaidon kohentamista.

Tuotetaan oikeaa tietoa eri kulttuureista ennakkoluulojen ja kielteisten asenteiden ehkäisemiseksi.

Mittarit

Toimivat verkostot
Mielipidemittaukset

Vastuut

Keskushallinto ja Kajaanin Teknologikeskus Oy

Kanavat

Internet, sähköposti, tapaamiset, esitteet

11 Verkkoviestintä

Tavoitteet

Varmistetaan, että kaupungin kotisivuilla on tarpeellista, oikeaa ja ajan tasalla olevaa tietoa. Kuntalaisia ohjataan käyttämään kaupungin internetsivuja, antamaan palautetta ja tekemään kuntalaisaloitteita internetin kautta sekä aktivoidaan heitä osallistumaan keskustelupalstan keskusteluun.

Kuntien verkkopalveluja vertailaan keskenään aika ajoin. Tavoitteena on parantaa seuraavan internet-kävijätutkimuksen tulosta Kajaanin osalta.

Kohderyhmät

Henkilöstö, kajaanilaiset, vierailijat, yrittäjät ja muut sidosryhmät valtakunnallisesti ja kansainvälisesti, media.

Toimenpiteet

Lisätään sähköistä asiointia.

Tehostetaan nettityöryhmän työskentelyä.

Parannetaan internet-sivujen sisältöä ja ilmettä.

Kehitetään keskustelupalstaa.

Tehdään intranetistä toimiva sisäinen viestinnän väline.

Järjestetään sivujen päivittäjille yhteisiä tapaamisia.

Velvoitetaan toimialat varmistamaan, että päivittäjät saavat esimiestensä tuen ja heillä on aikaa sivujen päivittämiseen.

Tehdään internet-sivujen seuranta vähintään 2 vuoden välein.

Mittarit

Kuntien verkkopalvelut -kyselyjen tulokset

Kävijöiden määrä kotisivuilla

Vastuut

Esimiehet

Nettityöryhmä

Sivujen pääpäivittäjät

Sivujen päivittäjät

KÄYTÄNNÖN viestintäohjeet

Intranetistä viestintäasiat kohdasta löytyvät ohjeet:

Kuntaviestintää ohjaava lain-säädäntö

Perustyökalut median kanssa toimittaessa

Mallitiedote

Tiedotustilaisuuden järjestäminen

Tekijänoikeudet valokuvassa

Kriisiviestinnän ohjeet

Viestintävastaavat

Nettiohjeisto www.kajaani.fi-sivuille:

- Nettityöryhmä
- www-sivujen päivittäjät (henkilöittäin)
- www-sivujen päivittäjät sivustoittain

Muut ohjeet:

JHS 129 Julkishallinnon www-sivuston suunnitteluohjeet

JHS 145 Palvelutietojen ryhmittely ja osoitteet asiointia varten

Paikkalinkin teko Kajaanin opaskarttaan (pdf -dokumentti)

Intranetistä kohdasta henkilöstöasiat löytyvät ohjeet:

Henkilöstöstrategia

Työyhteisön toimivuuskysely

Kehityskeskusteluohjeistus

Intranetistä kohdasta henkilöstöasiat > työsuojelu löytyy ohjeet:

Työhön perehdyttämisohjeet

Tiimipostista löytyy sähköpostin käytännöt ohjeet:

Arkisto

> YP Säännöt ja käyttöohjeet

> Sähköpostin käyttöohje



Piirros Raili Heikkinen