

# Akaan kaupungin viestinnän periaatteet

## Viestinnän tavoitteet

Kaupungin viestinnän tavoitteena ja tehtävänä on

- tukea kaupunkistrategian toteutumista ja saavuttamista
- jakaa tietoa oikea-aikaisesti kaupungin toiminnasta ja päätöksistä eri kohderyhmille
- mahdollistaa eri kohderyhmien osallistuminen ja vaikuttaminen kaupungin toiminnan ja palveluiden kehittämiseen.

Markkinointiviestinnän tavoitteena on kehittää kaupungin imagoa, elinvoimaisuutta ja kilpailukykyä.

## Arvot ja toimintatapa

Akaan kaupungin viestintä pohjautuu Sujuvan arjen Akaa –strategiaan, jossa on linjattu kaupungin strategiset painopistealueet ja joka ohjaa kaupungin toimintaa.

Arvoihimme kuuluvat asukaskeskeisyys ja yhteisöllisyys. Viestinnällä pyritään varmistamaan asukkaiden kuuleminen, heidän tarpeidensa huomioiminen ja saapuneet uudet ideat kaupungin kehittämiseksi. Asukas on kaiken keskiössä ja olemme heitä varten. Olemme palveluhenkisiä ja vastaamme yhteydenottoihin.

Viestintä on johtamisen väline sekä kiinteä osa kaikkea kanssakäymistä ja näin ollen myös jokaisen työntekijän ja luottamushenkilön perustehtävä.

Kaupungin viestintä on avointa, ajantasaista ja vuorovaikutukseen kannustavaa ja sen mahdollistavaa.

Akaassa viestitään selkeästi ja ymmärrettävästi niin, että erilaisten kohderyhmien on helppo ymmärtää viestintäämme. Saavutettavuus eli digitaalinen esteettömyys on huomioitu kaupungin nettisivuilla.

Viestinnän kanavat valitaan tapauskohtaisesti niin, että viestintä tavoittaa oikeat kohderyhmät. Tyyli viestinnässä on asukasta kunnioittavaa, ihmisläheistä ja yhteisöllisyyttä korostavaa.

Käytämme ja kokeilemme rohkeasti myös luovia viestintätarkoituksia ja -tyyliä silloin kun se on tarkoituksenmukaista ja tilanteeseen sopivaa.

Palveluviestintää tehdään pääsääntöisesti suomeksi. Keskeisistä palveluista löytyy nettisivuilta tiedot englannin kielellä.

## Viestinnän osa-alueet

**Sisäinen viestintä.** Tavoitteena on, että henkilöstö ja luottamushenkilöt tietävät asioista ennen kuin niistä kerrotaan julkisuudessa. Intranetin käyttöä pyritään lisäämään ja esihenkilöt huolehtivat, että kaikilla työntekijöillä on pääsy intraan.

**Asukas- ja palveluviestintä.** Asukas on keskiössä myös tiedonsaannissa ja heitä koskevista muutoksista palveluissa on viestittävä ajantasaisesti, riittävän laajasti ja selkeästi.





**Päätös- ja osallistumisviestintä.** Viestinnän keinoin tuetaan kaupunkilaisten ja kohderyhmien mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa kaupungin toiminnan ja palveluiden kehittämiseen päätöksentekoprosessin aikana. Osallistamisessa huomioidaan eri käyttäjäryhmät ja heidän käyttämänsä kanavat. Pyrimme lisäämään valmisteluvaiheessa tapahtuvaa viestintää.

**Markkinointiviestintä.** Markkinointiviestintää tehdään Akaa – Kasvun keskiössä brändin alla. Matkailumarkkinoinnissa hyödynnetään Suomen hunajapääkaupunki-teemaa. Elinkeino-, ja asumisen markkinoinnissa sekä kampanjoissa kaupungin visuaalista ilmettä voidaan tarvittaessa soveltaa ja käyttää omia sloganeita.

**Kriisiviestintä.** Kriisiviestintä on tehostettua viestintää tilanteissa, jossa organisaation toiminta on jostain syystä häiriintynyt. Kriisitilanteita varten on erillinen kriisiviestintäohje.

## Kohderyhmät

- Aukkaat
- Henkilöstö
- Luottamushenkilöt
- Media
- Yritykset
- Yhdistykset ja yhteisöt
- Muut kunnat
- Hyvinvointialue ja muut viranomaiset
- Keskeiset yhteistyötahot kuten yliopisto ja muut oppilaitokset, paikalliset järjestöt, seurakunnat ja yhdistykset
- Etu- ja ammattijärjestöt, kansanedustajat ja ministerit
- Kansainväliset sidosryhmät, mm. ystävyyskaupungit

## Vastuut ja roolit

Tietoon perustuva, oikea-aikainen viestintä on jokaisen kaupungin palveluksessa olevan vastuulla. Koko henkilöstö on velvoitettu ja oikeutettu viestimään. Jokainen viestintätilanne on tärkeä: vuorovaikutus asiakkaan kanssa, sähköposti, puhelu ja tiedote – nämä kaikki välittävät mielikuvaa kaupungista.

Kaupunginhallitus päättää viestinnän yleisistä ohjeista. Käytännössä viestintää johtaa kaupunginjohtaja.

Toimialat vastaavat omasta viestinnästään toimialajohtajan johdolla. Toimialoilla on viestintävastaavat, jotka hoitavat toimialansa viestintää ja tuottavat sisältöä eri kanaviin.

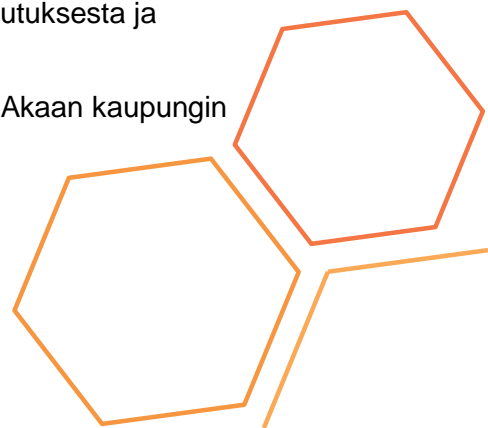
Yksiköillä on päivittäisviestintävastaavia, jotka päivittävät nettisivuja ja tekevät sisältöä someen.

Esihenkilöt jakavat aktiivisesti tietoa omalle henkilöstölleen.

Elinkeino- ja markkinointipalvelut vastaa kaupunkitasoisen viestinnän toteuttamisesta, huolehtii viestintäkanavien ja –työkalujen toimivuudesta sekä käyttökoulutuksesta ja tukee toimialoja viestinnässään.

Myös jokainen luottamushenkilö on asemansa puolesta viestinnässään Akaan kaupungin puolestapuhuja.

Poikkeusoloissa kriisiviestinnästä vastaa valmiusjohtoryhmä.



## Viestintäkanavat

Viestintäkanavat valikoituvat tapauskohtaisesti riippuen siitä, mille kohderyhmille halutaan viestiä. Kaupunki viestii aina ensin omissa kanavissaan. Mediaa kohdellaan tasapuolisesti.

Ulkoisen viestinnän pääkanavat ovat:

- Kaupungin nettisivut
- Sosiaalinen media, jonka käyttöön on erillinen ohje
- TV-näytöt ja ilmoitustaulut
- Paikallislehti Akaan Seutu ja muut mediat
- Julkaisut ja esitteet

Sisäisen viestinnän pääkanavat ovat:

- Intranet
- Kokoukset
- Sähköpostit ja viestit

## Visuaalinen ilme

Akaan kaupungilla on graafinen ohjeistus, joka on otettu käyttöön vuonna 2017. Koko henkilöstön tulee noudattaa ohjeita viestinnässään.

Akaan kaupungin tunnuksena käytetään pääsääntöisesti logoa. Vain virallisissa kuulutuksissa tai asiakirjoissa voidaan käyttää kaupungin vaakunaa.

## Seuranta ja arviointi

Ulkoisen viestinnän toimivuutta mitataan nettisivujen ja sosiaalisen median kävijätilastojen ja –analyysien kautta sekä asukas- ja yrityskyselyillä vuosittain.

Medianäkyvyyttä seurataan osumien ja keskeisten teemojen osalta vuosittain.

Sisäisen viestinnän onnistumista mitataan henkilöstökyselyllä kahden vuoden välein.

