



05.10.2015

Kj/9

## § 951

### Iltakouluasia: Helsingin kaupungin viestinnän linjaukset

HEL 2015-009903 T 00 04 00

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

#### Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

#### Lisätiedot

Jaakko Salavuo, tietotekniikka- ja viestintäjohtaja, puhelin: 310 36073  
jaakko.salavuo(a)hel.fi  
Tapio Kari, viestintäpäällikkö, puhelin: 040 844 6015  
tapio.kari(a)hel.fi  
Maija-Liisa Kasurinen, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 37956  
maija-liisa.kasurinen(a)hel.fi

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättää merkitä tiedoksi Helsingin kaupungin viestinnän linjaukset ja kehottaa hallintokuntia ottamaan viestinnän linjaukset huomioon toiminnassaan.

Samalla kaupunginhallitus päättää, että Helsingin kaupungin viestinnän ohjeet hyväksyy jatkossa kaupunginjohtaja.

#### Esittelijän perustelut

Viestinnän linjausten valmistelun taustalla on viime vuosina tapahtunut suuri muutos viestintä- ja mediakentässä ja tiedonvälityksen kanavissa. Muutos vaatii periaatteellista pohdintaa ja suunnantarkistusta myös Helsingin kaupungin viestinnässä.

Viestinnän rinnalla kaupunki kehittää kaupunkimarkkinointia ja brändiään. Tavoitteena on yhtenäinen ja vaikuttava tapa viestiä ja markkinoida kaupunkia ja sen palveluja sekä kaupunkiyhteisön entistä parempi palvelu.

Vastaavia viestinnän linjauksia kaupungilla ei ole aiemmin tehty. Kaupungilla on kaupunginhallituksen 7.9.2009 hyväksymät ja 7.6.2013 korjatut viestinnän ohjeet, joissa pääpaino on erilaisten viestintätoimenpiteiden käytännön ohjeistuksessa. Viestinnän linjaukset



05.10.2015

Kj/9

on periaatteellinen ja pidemmän tähtäimen strateginen ohjelma ja tahdonilmaus siitä, mihin suuntaan kaupungin viestintää halutaan kehittää.

Linjausten valmistelua on johtanut kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäosasto, jonka tehtäviin kuuluu kaupungin viestinnän koordinointi. Työn pohjaksi toteutettiin syyskesällä 2014 auditointi, jossa kartoitettiin kaupungin viestinnän nykytilannetta. Sitä varten haastateltiin kaupungin luottamushenkilöitä, virkamiesjohtoa, viestinnän ammattilaisia ja kaupungin lähellä olevia toimijoita. Haastattelut toteutettiin yksilö- tai ryhmähaastatteluina, ja yhteensä mukana oli 32 haastateltua. Auditointiin kuului myös kaupungin viestintämateriaalien yleisluontoinen arviointi.

Selvityksen perusteella kaupungin viestintä koetaan pitkälti yhdensuuntaisena. Kaupungin palveluista on usein vaikea löytää tietoa, ja tapaa viestiä pidetään hajanaisena ja sekavana. Kaupungin viestinnältä puuttuvat myös yhtenäiset toimintamallit ja toiminnan vaikuttavuuden mittarit.

Auditoinnin pohjalta aloitettiin linjausten valmistelu. Syksyllä perustettiin linjausten ohjausryhmä, joka koostui kaupunginkanslian ja virastojen viestintäammattilaisista. Ohjausryhmän lisäksi valmistelua tehtiin seitsemässä teemaryhmässä, joihin osallistui kattavasti hallintokuntien viestijöitä. Linjauksia valmisteltiin ja niistä keskusteltiin myös kaupungin viestintäpäällikkö- ja tiedottajaverkoston kanssa niin tapaamisissa kuin Helmi-intran työtilassa ja sisäisen sosiaalisen median Yammer-ryhmässä.

Työn tuloksena valmistuneiden viestinnän linjausten on tarkoitus ohjata kaupungin viestinnän kehittämistä ja toteuttamista lähivuodet. Linjauksia toteutetaan yhteistyössä ja linjassa kaupungin markkinoinnin ja brändin kehittämisen kanssa.

Työ tiivistettiin seitsemään linjaukseen, joiden aiheet ovat yksi Helsinki, selkeä rooli ja yhteiset toimintamallit, kaikkien Helsinki, vaikuttavat kanavat, digitaalinen Helsinki, selkeä kieli ja hyvä tyyli sekä viestintäosaaminen.

Yksi Helsinki tarkoittaa, että kaupungin strategisista teemoista viestitään entistä yhdenmukaisemmin. Roolin selkeyttämisellä ja toimintamallien yhtenäistämällä kaupungin viestintäverkosto tiivistää toimintaansa ja toimii aiempaa enemmän johdon ja asiantuntijoiden strategisena tukena.

Kaikkien Helsinki tarkoittaa, että viestintä on vuorovaikutteista: kaupunki viestii ja keskustelee kaupunkiyhteisön kanssa. Tavoitteena



05.10.2015

Kj/9

on, että kaupunkilaiset tietävät hyvissä ajoin kaupungin suunnitelmista, toiminnasta ja palveluista ja että heille tarjotaan mahdollisuus osallistua kaupungin kehittämiseen.

Kaupungilla on runsaasti viestintäkanavia. Tarkoitus on keskittää voimavaroja kanaviin, joiden avulla kaupunkilaiset ja eri kohderyhmät parhaiten tavoitetaan. Digitaalinen Helsinki linkkiytyy tähän: digipalveluissa otetaan harppaus eteenpäin ja niistä muodostetaan hallittu kokonaisuus. Kärkitavoitteita on myös ymmärrettävä ja selkeä kieli ja hyvä tyyli. Tavoitteena on muuttaa viestinnän tyyliä inhimillisempään ja puhuttelevampaan suuntaan.

Viestinnän linjausten toteuttaminen edellyttää kaikilta hallintokunnilta linjausten mukaisia toimia. Linjausten toteuttamista seurataan vuosittain.

Helsingin kaupungin viestinnän ohjeet päivitetään siten, että ne yhdessä linjausten kanssa muodostavat luontevan kokonaisuuden.

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Jaakko Salavuo, tietotekniikka- ja viestintäjohtaja, puhelin: 310 36073  
jaakko.salavuo(a)hel.fi  
Tapio Kari, viestintäpäällikkö, puhelin: 040 844 6015  
tapio.kari(a)hel.fi  
Maija-Liisa Kasurinen, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 37956  
maija-liisa.kasurinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Helsingin kaupungin viestinnän linjaukset
- 2 Viestinnän linjaukset, tiivistelmä

Tiedoksi

Kaupungin virastot ja liikelaitokset