

Viestinnän linjaukset



Helsingin kaupungin viestinnän linjaukset ohjaavat kaupungin viestinnän kehittämistä ja toteuttamista. Viestintää kehitetään yhteistyössä kaupungin markkinoinnin ja brändin kehittämisen kanssa. Viestintää johdetaan ja toteutetaan kaupungin strategiaohjelman tavoitteiden ja toimenpiteiden pohjalta.

Viestinnän linjauksia täydentävät:

[Helsingin kaupungin viestinnän ohjeet](#)

[Helsingin brändi ja visuaalinen ilme](#)

Helsinki viestii ja keskustelee asukkaiden kanssa

Viestintä kuuluu kaikille: johdolle, esihenkilöille, asiantuntijoille ja viestinnän ammattilaisille. Haluamme olla selkeitä ja ymmärrettäviä viesties-sämme kaupunkiyhteisön kanssa. Se onnistuu, kun luomme keskustelevan sisäisen ja ulkoisen toimintakulttuurin ja parempia viestintätapoja ja

-työkaluja niin johdolle, asiantuntijoille kuin viestinnän ammattilaisillekin. Tavoitteena on, että kaupunkilaiset, yhteisöt ja yritykset tietävät hyvissä ajoin kaupungin suunnitelmista, toiminnasta ja palveluista sekä osallistuvat kaupungin kehittämiseen.

Yksi Helsinki

Selkeä kieli ja hyvä tyyli

Selkeä rooli ja yhteiset toimintamallit

Kaikkien Helsinki

Vaikuttavat kanavat

Digitaalinen Helsinki

Osaaminen kuntoon

Yksi Helsinki

Helsingin kaupungin viestintä on avointa, ajantasaista, rehellistä ja vuorovaikutteista. Se on suunnitelmallista ja ennakoivaa. Viestintää johdetaan ja toteutetaan kaupunkistrategian tavoitteiden ja toimenpiteiden pohjalta. Teemme yhdessä viestintää Helsingin hyväksi poikkihallinnollisesti keskeisistä yhteisistä teemoista ja palveluista. Kaupungin viestintää ohjaa yhden Helsingin periaate.

Viestintä on tavoitteellista, sitä seurataan ja mitataan säännöllisesti sekä kehitetään jatkuvasti toimintaympäristön muuttuessa.

Viestinnän kehittämisen rinnalla kaupunki kehittää markkinointiaan ja brändiä. Tavoitteena on yhtenäinen, vaikuttava ja taloudellinen tapa markkinoida kaupunkia ja sen palveluja.

Onnistumisen tarkistuslista:

- Olemme kaikki sitoutuneita yhteisiin viestinnän linjauksiin ja niiden toteuttamiseen.
- Olemme sitouttaneet kaikki keskeiset toimijat mukaan toteuttamaan linjauksia.
- Huolehdimme viestinnän synkronoinnista kaupungin sisällä.
- Jaamme suunnitellusta viestinnästä ennakoivasti tietoa viestinnän ammattilaisten ja asiantuntijoiden kesken.
- Kerromme myös ulkopuolisille yhteistyökumppaneille viestinnän linjauksista.

Selkeä rooli ja yhteiset toimintamallit

Viestinnän ammattilaiset toimivat johdon ja asiantuntijoiden strategisena tukena ja neuvonantajina ja ovat viestinnän asiantuntijoina mukana kaupungin toiminnan suunnitteluprosesseissa. Viestinnän ammattilaiset vaihtavat aktiivisesti ja avoimesti tietoa ja osaamista sekä tunnistavat poikkihallinnolliset viestintätarpeet.

Henkilöstöviestintä on osa tavoitteellista johtamista ja kuuluu esihenkilöiden päivittäiseen työhön. Se tukee kaupunkistrategian ja muutosten valmistelua sekä toteuttamista. Aktiivinen työyhteisöviestintä osallistaa ja motivoi henkilöstöä.

Muistamme nämä!

- Kaupunginkanslian viestintä koordinoi kaupungin viestintää ja organisoii kaupungin viestintäammattilaisten yhteistyötä sekä antaa tukea ja apua viestinnän suunnittelussa toimialoille ja liikelaitoksille.
- Viestinnän ammattilaiset tarjoavat osaamistaan aktiivisesti ja ennakoivasti johdon ja asiantuntijoiden käyttöön.
 - Viestinnän ammattilaiset seuraavat kaupungin päätöksenteon valmistelua ja osallistuvat viestinnän suunnitteluun varhaisessa vaiheessa.
- Kaupungin viestintäverkosto tekee yhteistyötä eri organisaatiotasolla ja strategisissa teemoissa.
- Hyödynnämme yhteisiä viestintäsuunnitelmamalleja.
 - Suunnitelmat sisältävät avainviestit, kysymys-vastaus-patteriston, viestinnän kanavat, viestintävastuut, viestintämateriaalit, kohderyhmät, aikataulun ja seurannan.
 - Jaamme ja muokkaamme suunnitelmia yhteisissä työtiloissa ja tapaamisissa.
- Rohkaisemme kokeilukulttuuriin.
- Viestinnän ammattilaisilla on johdon tuki.

Onnistumisen tarkistuslista:

- Viestintätoimenpiteet suunnitellaan yhdessä viestinnän ammattilaisten kanssa.
- Huolehdimme, että viestinnällä on hyvät kaupungin sisäiset verkostot ja että se voi osallistua asioiden valmisteluun ja toiminnan suunnitteluun varhaisessa vaiheessa.

Kaikkien Helsinki

Kaupungin viestintä on avointa ja vuorovaikutteista. Hyödynnämme vuorovaikutuksellisia menetelmiä ja edistämme avoimuuden toteutumista. Vuorovaikutus liittyy sekä päätösten valmisteluun että toiminnan toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Toteutamme vuorovaikutusta tavoitteellisesti ihmisten ja yhteisöjen tarpeet huomioon ottaen. Kaupunki toimii mahdollistajana ja kumppanina. Viestimme ja keskustelemme kaupunkiyhteisön kanssa. Tärkeiden hankkeiden valmistelussa aloitamme hyvissä ajoin vuoropuhelun niiden

kanssa, joihin hankkeet vaikuttavat. Tavoitamme oikeat ihmiset, yhteisöt ja yritykset oikeaan aikaan. Viestimme sisältää oleelliset asiat ja on ymmärrettävää ja havainnollista.

Vuorovaikutusta edistetään tiiviissä yhteistyössä kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusammattilaisten verkoston kanssa. Kehitämme ja tuemme vuorovaikutukseen liittyvää ammatillista osaamista ja varmistamme, että virastoissa on riittävästi osaamista ja välineitä vuorovaikutuksen toteuttamiseen.

Muistamme nämä!

- Pyrimme kaikessa viestinnässä vuorovaikutuksen edistämiseen – jokainen viesti on mahdollinen keskustelunavaus kaikissa kanavissa ja tilanteissa.
- Kehitämme vuorovaikutuksellista osaamista, ylläpidämme alan ammattilaisten verkostoa sekä tarjoamme heille koulutusta ja mahdollisuutta kehittää osaamistaan.
- Ylläpidämme laadukasta vuorovaikutuksen tietopankkia, ja kaupungin sisällä levitämme tehokkaasti parhaita vuorovaikutuksen käytäntöjä.
- Kehitämme aktiivisesti erilaisia vuorovaikutuksen konsepteja, jotka ovat helposti lähestyttäviä, inspiroivia, kohtuullisin kustannuksin toteutettavissa ja palvelujen käyttäjien tarpeita palvelevia.

Onnistumisen tarkistuslista:

- Jaamme tehokkaasti parhaiksi osoittautuneet vuorovaikutuskäytännöt ja otamme ne laajasti käyttöön.
- Tutustumme tavoittelemiimme yhteisöihin ja tunnemme niiden tarpeet ja toiveet.
- Tarkistamme, että tavoitamme kaikki ne tahot, jotka haluamme oikeaan aikaan oikeissa kanavissa ja tilanteissa.
- Osallistumme asiantuntijoina kaupungin asioista käytävään keskusteluun myös kaupungin ulkopuolisissa kanavissa.
- Johto ja asiantuntijat tunnistavat päätösten valmisteluvaiheessa niiden vaikutukset eri yhteisöille ja ihmisille.
- Huomioimme avoimuuden ja osallistumisen mahdollisuuden asioiden valmisteluvaiheessa.

Vaikuttavat kanavat

Määrittelemme tavoittavimmat kanavat ja välineet, joita käytämme keskeisten teemojen ja palvelujen viestimiseen.

Kaupunki- ja toimialatasolla määrittelemme kriittisimmät palvelut, joista viestimme kattavasti ja monikanavaisesti. Verkossa ja sosiaalisen median kanavissa toimimme poikkihallinnollisesti ja palvelu- ja käyttäjälähtöisesti.

Henkilöstöviestinnän kanavilla ja välineillä parannamme toiminnan suunnittelun vuorovaikutteisuutta ja edistämme työyhteisöviestintää ilman paikkasidonnaisuutta.

Digitaalinen Helsinki

Digitaaliset kanavat ja palvelut muodostavat yhtenäisen ja saavutettavan kokonaisuuden. Aktivoimme uusia tekijä- ja asiantuntijaverkostoja

ja etsimme tuoreita toimintatapoja. Kaupunki viestii ja palvelee digitaalisissa kanavissa vuorovaikutteisesti.

Onnistumisen tarkistuslista:

- Tunnetta kanavien käyttäjät ja tiedämme, mihin heidän tarpeeseensa palvelu vastaa ja mitä lisäarvoa se heille tuo.
- Ymmärrämme, että digitaalinen palvelu on osa sekä palvelutarjontaa että viestintää.
- Teemme käyttökokemuksesta helppoa ja vaivatonta: kokeilemme palvelua, kuuntelemme käyttäjiä ja otamme kaupunkilaiset ja kaupunkiyhteisön mukaan palvelujen kehittämiseen.

Hyvä kysymys!

- Ketkä meidän tulee erityisesti tavoittaa?
- Miksi nämä kaupunkilaiset ja yhteisöt haluavat käyttää ja tarvitsevat palvelua?
- Kuinka mittaamme ja seuraamme palveluiden käyttöä?
- Miten kehitämme palvelua?
- Kuinka usein testaamme palvelun toimivuutta niiden käyttäjillä?

Selkeä kieli ja hyvä tyyli

Viestinnässä käytämme hyvää ja selkeää kieltä. Varmistamme, että sisältö on ymmärrettävää ja luettavaa. Otamme käyttäjälähtöisyyden ja ratkaisukeskeisyyden lähtökohdaksi. Lisäämme viestintään tunnetta, persoonallisuutta, taustoitavuutta ja tarinallisuutta.

Viestimme vaihtelevin ja vaikuttavin keinoin kaupunkilaisille, yhteisöille, henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille.

Brändin äänensävy:

Inhimillinen: Viestimme selkeästi ja otamme vastaanottajan näkökulman myötätuntoisesti huomioon.

Avoim: Ilmaisumme on rehellisestä ja läpinäkyvää, mikä tekee meistä helposti lähestyttävän.

Eloisa: Värikäs monimuotoisuus ja rakkaus kotikaupunkiin saavat kuulua puheessamme.

Lisätiedot: [Brändin äänensävy](#)

Muistamme nämä!

- Puhuttelemmme yhteisöjä heille sopivin tyylein ja sävyin.
- Tarjoamme selkeän kielenkäytön ja esiintymisen koulutusta sekä hyviä vinkkejä asiantuntijoille ja johdolle.
- Osallistumme yhdessä keskeisten asiantuntijoiden kanssa ymmärrettävien termien luomiseen ja käyttöön ottamiseen.
- Hyödynnämme viestinnässä visuaalisuutta ja havainnollisuutta muun muassa videoiden, infografiikoiden ja kuvien avulla.

Hyvä kysymys!

- Miten ja millä keinoilla puhuttelemmme? Milloin tarvitsemme tekstin lisäksi kuvia, infografiikoita, videoita ja kohtaamisia?
- Millainen tyyli ja sävy sopii kuhunkin tilanteeseen?

Osaaminen kuntoon

Muuttuva maailma ja toimintaympäristön muutokset vaativat viestinnän osaamisen jatkuvaa päivittämistä ja uusia käytäntöjä. Viestintä on osa johtamista ja kuuluu kaikille: johdolle, esihenkilöille, asiantuntijoille ja viestijöille.

Viestinnän ammattilaiset osaavat suunnitella ja ennakoida viestintää. Annamme viestinnällistä apua ja tukea johdolle ja asiantuntijoille.

Edistämme viestinnällisin keinoin avoimuutta ja osallisuutta päätöksentekoprosesseissa. Hallitsemme kriisiviestinnän.

Kehitämme viestintää julkisen sektorin edelläkävijöinä. Toimimme kaupungilla yhteistyössä ja jaamme osaamistamme. Osaamme mitata viestinnän vaikuttavuutta, ja pidämme osaamisemme ajan tasalla.

Onnistumisen tarkistuslista:

- Pidämme yllä osaamistamme: Kehitämme viestintäalaa, seuraamme alan suuntauksia ja uudistuksia, osallistumme koulutuksiin ja valmennuksiin sekä jaamme tietoa niistä.
- Huolehdimme siitä, että koulutus- ja perehdytysuunnitelmiin on sisällytetty viestinnän osuus, joka on ajan tasalla.

Hyvä kysymys!

- Onko kaupungin viestintäosaaminen sillä tasolla, että se tuottaa strategista lisäarvoa kaupungin johtamiselle?
- Tunnistavatko johto ja asiantuntijat viestinnällisen roolinsa?

Helsinki