

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 linjaukset

Yksi Helsinki

Selkeä rooli
ja yhteiset
toimintamallit

Selkeä kieli
ja hyvä tyyli

Kaikkien Helsinki

Vaikuttavat kanavat

Digitaalinen Helsinki

Osaaminen
kuntoon

Helsinki viestii ja keskustelee helsinkiläisten kanssa

Viestintä kuuluu kaikille: johdolle, esimiehille, asiantuntijoille ja viestinnän ammattilaisille. Haluamme olla selkeitä ja ymmärrettäviä viestiessämme 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.

Helsingin kaupungin viestintä on avointa, ajantasaista, rehellistä ja vuorovaikutteista. Se on suunnitelmallista ja ennakoivaa. Viestintää johdetaan ja toteutetaan kaupungin strategiaohjelman 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 kaupunkimarkkinointiaan ja brändiarkkitehtuuria. Sen tavoitteena on yhtenäinen, vaikuttava ja taloudellinen tapa markkinoida kaupunkia ja sen palveluja.

Miten edetään?

- Määrittelemme kaupunkitason viestinnälle kaupungin strategiaohjelmaan perustuvat lyhyen, keskipitkän ja pidemmän tähtäimen strategiset teemat ja avainviestit.
- Viemme viestinnän linjaukset koko organisaation käyttöön ja varmistamme viestinnän johtamisen ja kehittämisen myös jatkossa.
- Kehitämme mittareita, joilla arvioimme ja mittaamme viestinnän vaikuttavuutta ja kaupungin ja viestinnän mielikuvaa. Tulosten perusteella kehitämme viestintää.

Hyvä kysymys!

- Miten sitoutamme kaikki hallintokunnat mukaan?
- Millä keinoilla saamme yhdessä vietyä viestinnän linjaukset käytäntöön koko organisaatiossa?
- Miten varmistamme ja suuntaamme riittävät resurssit viestinnän linjausten toteuttamiselle?

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 ja hallintokuntien toiminnan suunnitteluprosesseissa. Viestinnän ammattilaiset vaihtavat aktiivisesti ja avoimesti tietoa ja osaamista sekä tunnistavat poikkihallinnolliset viestintätarpeet.

Henkilöstöviestintä on osa tavoitteellista johtamista ja kuuluu esimiesten päivittäiseen työhön. Se tukee kaupungin strategiaohjelman ja muutosten valmistelua ja toteuttamista. Aktiivinen työyhteisöviestintä osallistaa ja motivoi henkilöstöä.

Miten edetään?

- Kaupunginkanslian viestintä koordinoi kaupungin viestintää ja organisoii kaupungin viestintäammattilaisten yhteistyötä sekä antaa tukea ja apua viestinnän suunnittelussa virastoille ja liikelaitoksille.
- Viestinnän ammattilaiset tarjoavat osaamistaan aktiivisesti ja ennakoivasti johdon ja asiantuntijoiden käyttöön.
 - Viestinnän ammattilaiset seuraavat kaupungin ja hallintokuntien päätöksenteon valmistelua ja osallistuvat viestinnän suunnitteluun varhaisessa vaiheessa.
- Kaupungin viestintäverkosto tiivistää toimintaansa ja yhteistyötään eri organisaatioitasoilla ja strategisissa teemoissa.
 - Perustamme strategisille teemoille kaupunkitasoiset viestintäryhmät.
 - Virastot voivat teemoittaa viestintäänsä samalla toimintamallilla ottaen huomioon viestinnän yhteiset teemat.
- Luomme viestintäsuunnitelmille yhteisen mallin.
 - 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.

Hyvä kysymys!

- Tuottaako viestintämme strategista lisäarvoa kaupungille ja palvelujen käyttäjille?
- Ovatko keskeiset toimijat mukana viestinnän suunnittelussa?
- Osallistuvatko viestinnän ammattilaiset varhaisessa vaiheessa toiminnan ja viestinnän suunnitteluun?
- Ovatko keskeiset viestintämme johdonmukaisia ja koordinoituja?
- Tunnistammeko poikkihallinnolliset yhteiset viestintätarpeet ja teemat?

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 sitä 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.

Hyvä kysymys!

- Tunneemmeko kaupunkilaiset ja yhteisöt, joihin valmisteltava päätös ja kaupungin toiminta vaikuttaa sekä heidän tarpeensa ja toiveensa?
- Ovatko nämä ryhmät määriteltävissä ja tavoitettavissa?
- Puhutteleeko viestintämme tavoittelemiamme yhteisöjä?
- Miten tavoitamme tehokaimmin ne, joille haluamme viestiä?
- Onko meillä osaamista vuorovaikutuksellisista menetelmistä?
- Onko vuorovaikutus riittävä: olemmeko huomioineet kunkin asian laajuuden ja merkityksen?
- Millaisia haluamme olla kaupunkilaisten, palvelujen käyttäjien ja yhteistyökumppaneiden näkökulmasta?

Miten edetään?

- 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 tavoittelemiiimme yhteisöihin ja tunneimme 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 virastotasolla 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.

Miten edetään?

- Selvitämme kaupungin keskeisten kanavien ja välineiden käytön ja tarpeen ja luomme kaupunkitasoisen kanvasuunnitelman.
- Kanvasuunnitelmassa karsimme päällekkäisiä kanavia ja panostamme kanavien vaikuttavuuteen.
- Kehitämme julkaisutuotantoon monikäyttöisiä yhteisiä julkaisualustoja ja saavutettavuutta parantavia hakutoimintoja.
- Tarjoamme henkilöstölle ja johdolle koulutusta eri kanavien sekä sosiaalisen, keskustelevan ja vuorovaikutteisen intranetin ja muiden sisäisten kanavien hyödyntämiseen toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa.

Hyvä kysymys!

- Miten olemme selvittäneet kanavien ja välineiden sopivuuden niille, joille haluamme kohdistaa viestimme?
- Saavutamme tavoittelemme ihmiset valituilla kanavilla?

Onnistumisen tarkistuslista:

- Sitoudumme kaikki johtoa myöten yhteiseen toimintamalliin ja keskeisten kanavien käyttöön.
- Osaamme kaikki soveltaa yhteistä kanvasuunnitelmaa.

Digitaalinen Helsinki

Digitaaliset kanavat ja palvelut muodostavat entistä yhtenäisemmän, hallitumman ja saavutettavamman kokonaisuuden. Aktivoimme uusia tekijä- ja asiantuntijaverkostoja ja etsimme tuoreita toimintatapoja. Kaupunki viestii ja palvelee digitaalisissa kanavissa vuorovaikutteisesti.

Miten edetään?

- Kokoamme tiedot kaupungin digitaalisista kanavista, käyttötavoista ja niitä käyttävistä kaupunkilaisista ja analysoimme, kohdentuvatko kanavat ja palvelut oikeille ihmisille ja yhteisöille.
- Varmistamme digitaalisten kanavien ja palvelujen yhteyden kaupungin strategiaohjelmaan ja tietotekniikkaohjelmaan.
- Suuntaamme resursseja digitaalisiin kanaviin – sekä kaupungin omiin että kaupungin ulkopuolisiin.
- Rakennamme digitaalisia kanavia ja palveluita löydettävyyden ja helppokäyttöisyyden ehdoilla yhdessä kaupunkiyhteisön kanssa.
- Hankimme esimerkkejä muualta ja valitsemme niistä parhaat käyttöön.
- Kokoamme kaupungin digitaaliset ja someosaajat yhteisöksi.
- Laadimme digitaalisen viestinnän tarkistuslistan hyvine vinkkeineen.

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?

Onnistumisen tarkistuslista:

- Tunnemme 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.

Selkeä kieli ja hyvä tyyli

Viestinnässä käytetään hyvää ja selkeää kieltä. Varmistamme, että sisältö on ymmärrettävää ja luettavaa. Muutamme viestinnän tyyliä ja sävyä vastaanottajälähtöisempään, inhimillisempään ja puhuttelevampaan suuntaan. Otamme käyttäjälähtöisyyden ja ratkaisukeskeisyyden lähtökohdaksi. Lisäämme viestintään tunnetta, persoonallisuutta, taustoittavuutta ja tarinallisuutta ja kokeilemme eri tyyliä rohkeammin.

Sisällytämme viestintään enemmän visuaalisuutta ja kehitämme kykyämme viestiä vaihtelevin ja vaikuttavin keinoin kaupunkilaisille, yhteisöille, henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille.

Miten edetään?

- 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.
- Lisäämme viestintään visuaalisuutta ja havainnollisuutta muun muassa videoiden, infografiikoiden ja kuvien avulla.

Onnistumisen tarkistuslista:

- Olemme aitoja ja persoonallisia.
- Tarkistamme, salliiko viestittävä asia ja tilanne huumoria.
- Viestimme päätöksistä, päätöksentekoprosesseista ja kaupungin toiminnasta ymmärrettävästi.

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, esimiehille, 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.

Hyvä kysymys!

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

Miten edetään?

- Määrittelemme viestinnän osaamistarpeet eri ryhmille, kuten hallintokuntien johdolle, viestinnän ammattilaisille ja asiantuntijoille.
- Kartoitamme viestinnän ammattilaisten osaamisen.
- Suunnittelemme koulutusta viestinnän ammattilaisille, asiantuntijoille ja johdolle.
- Esimieskoulutuksiin sisällytetään viestinnän ja vuorovaikutuksen osuus.
- Edistämme osaamisen jakamista, kuten vertaistukea, sähköistä tiedon jakamista ja työssä oppimista.

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.