

RAASEPORIN KAUPUNGIN VIESTINNÄN TOIMINTASUUNNITELMA

Raaseporin kaupungin viestinnän lähtökohdat

Kaupungin tiedottamisvelvollisuus perustuu lakiin. Kuntalain mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnan ajankohtaisista asioista ja suunnitelmista. Myös julkisuuslaissa lähtökohtana on avoimuus, ja se tukee kuntalain asettamia tiedotuksen toteuttamisperusteita.

Kaupungin tiedottamista ohjaa myös kielilaki. Ruotsin ja suomen kieltä käytetään rinnakkain. Kuntalaisia palvellaan tasapuolisesti molemmilla kansalliskielillä; näin vahvistetaan avoimen, monikulttuurisen ja vähemmistöjen tarpeet huomioon ottavan kaupungin leimaa.

Raaseporin kaupungin viestinnän toimintasuunnitelma pohjautuu lisäksi kaupungin perustamista koskevan sopimuksen visioihin ja tavoitteisiin. Toimintasuunnitelma on myös linjassa kaupungin strategian kanssa.

Kaupungin hyväksytyä, yhtenäistä visuaalista linjaa sovelletaan kaikkeen Raaseporissa tuotettavaan tiedotus- ja markkinointiaineistoon.

Sisäinen viestintä

Intranet on kaupungin tärkein sisäinen tiedotuskanava. Siellä on kaikki olennainen informaatio henkilöstön nähtävillä. Intra avautuu automaattisesti kaikissa kaupungin tietokoneissa käyttäjän kirjautuessa järjestelmään. Vuoden 2010 lopussa arviolta 90 %:lla henkilöstöstä oli pääsy intraan. Tavoitteena on saada intranet kaikkien työntekijöiden saataville.

Jokaisella esimiehellä on lisäksi vastuu siitä, että henkilökunta saa intrassa julkaistun tiedon. Osastonkokoukset, tiedotustilaisuudet yms. ovat suositeltavia, jotta tärkeä informaatio varmasti saavuttaisi koko henkilöstön ja työntekijöillä olisi mahdollisuus tehdä kysymyksiä esimiehilleen.

Tiedottamisen marssijärjestys on, että henkilökunnalle tiedotetaan ensin, sen jälkeen on kuntalaisten ja median vuoro.

Sisäisen viestinnän seuranta

Sisäistä tiedotusta arvioidaan jatkuvasti esim. henkilöstölle suunnatuin kyselyin. Välineenä voidaan käyttää Kuntaliiton verkkoviestinnän tarkasteluun tekemää pikakyselyä tai omaa henkilöstökyselyä.

Ulkoinen viestintä

Ulkoisen viestinnän pääkanavana on verkkosivusto www.raasepori.fi. Muita välineitä ovat lehdistötiedotteet ja -tilaisuudet, tiedotuslehdet, osoiterekisteri joukkokirjeiden lähettämistä varten sekä sosiaaliset mediat. Kaupungilla on omat Facebook- ja Twittersivut. Raaseporin kaupunki kokeilee ja etsii aktiivisesti uusia tapoja kehittää kaupungin ja asukkaiden välistä vuorovaikutusta.

Tavoitteena on, että verkkosivusto sisältää käyttäjäystävällisiä ja helposti navigoitavia sivuja, joilla kerrotaan ajankohtaisista asioista, palveluista, hallinnosta, matkailusta ja elinkeinoelämästä. Verkkosivuilla on lisäksi kriisitiedottamisen ohjeet ja erityistietoa.

Ilmoittelu ja kuulutukset siirtyvät enenevässä määrin verkkosivuille. Kaupungin verkkosivusto on ilmoitustaulu, jolla kaiken tiedon tulee olla saatavilla: kuulutukset, lehdistötiedotteet, uutiset ja muu informaatio. Kuulutusten/uutisten näkyvyys on keskeinen kaupungin verkkosivuilla. Lehti-ilmoittelulla tulee olla erityinen tarkoitus ja sen tulee olla tarkoin harkittua. Lähtökohtana on, että lehti-ilmoitukset ovat lyhyitä ja ytimekkäitä; lisätietoja ja lisää aineistoa löytyy kaupungin verkkosivuilta.

Kuntaliiton suosituksen mukaisesti luottamuselinten esityslistat ja pöytäkirjat ovat nähtävissä kaupungin verkkosivuilla enintään yhden vuoden ajan.

Kaikki yksiköt tarkistavat jatkuvasti verkkoasiointistrategiaansa. Tässä työssä keskitytään laajentamaan kaupungin verkkosivuston sisältöä ja lisäämään verkon kautta tapahtuvaa vuorovaikutusta (esim. sähköiset lomakkeet). Mahdollisuuksia hoitaa asioita kaupungin verkkosivuston kautta lisätään myös yhteistyössä kaupungin eri sektorien ja ulkopuolisten palveluntuottajien kanssa.

Erityistilanteiden (esim. pandemiat ja muut kriisitilanteet) tiedotusvalmiutta kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Kaupungin kriisiryhmällä (kaupunginjohtaja, tekninen johtaja, hallintoylilääkäri, tiedottaja, Raaseporin Veden päällikkö, Tammisaaren energian johtaja) on keskeinen rooli tässä työssä. Erillisiä tiedotussuunnitelmia laaditaan

tarpeen mukaan: esim. tiedottaminen H1N1-viruksesta, lomautuksista, vedenjakelun häiriöistä ym.

Ulkoisen viestinnän seuranta

Kaupungin ulkoista viestintää arvioidaan jatkuvasti. Arvioinnissa hyödynnetään muun muassa kaupungin verkkosivuilla olevan palautekanavan kautta tulevaa palautetta. Laajempi arviointi tehdään kolmen vuoden välein painopisteryhmien avulla tai kaupungin asukkaiden ja sidosryhmien keskuudessa tehtävin tutkimuksin.

Raaseporin kaupungin markkinointi

Kaupunkia markkinoidaan aktiivisesti pyrkien lisäämään sen tunnettuutta ja terävöittämään sen imagoa. Kaupunki on strategiassaan asettanut tavoitteeksi 1 prosentin suuruisen vuotuisen väestönkasvun. Ulkoinen viestintä ja markkinointitoimet tukevat näitä tavoitteita sekä lisäävät osaltaan kiinnostusta kaupunkia kohtaan sekä kansallisesti että kansainvälisesti.

Markkinointi perustuu vuotuisen suunnitelmaan, jossa määritetään sen painopisteet. Tämä merkitsee, että kaupunki valitsee vuosittain 3–5 hanketta, jotka asetetaan etusijalle joko taloudellisesti (rahallisen tuen muodossa) tai näkyvyyden puolesta (näkyvyys yhdessä kaupungin kanssa). Etusijalle asetettujen projektien tulee antaa vastineeksi kaupungille paljon näkyvyyttä valtakunnan tasolla. Muilta osin kaupungin markkinointi ja PR-toiminta edellyttävät nopeita päätöksiä ja aktiivista otetta päivän tilanteeseen. Nämä operatiiviset päätökset tekee kaupunginjohtaja, joka johtosäännön mukaan päättää kaupungin markkinointiasioista sekä PR- ja tiedotustoiminnasta.

Raaseporin markkinointi alueena, jolla on ainutlaatuisia arvoja (esim. ympäristö, väestö, kulttuuri ja historia), tehostetaan kehittämällä yhteistyötä seudun muiden kuntien sekä muiden kumppanien ja yritysten kanssa. Raaseporin kaupunki osallistuu seutuviestintätyöhön, joka on osa KOKO-ohjelmaa. Tiedottaja edustaa kaupunkia alueellisen seutuviestintätyöryhmän kokouksissa.

Matkailumarkkinoinnin kehittämisestä vastaa kaupungin matkailuorganisaatio. Tälle työlle laaditaan erillinen toimintaohjelma.

Kaupungin markkinoinnin seuranta ja arviointi

Markkinointityön tuloksia seurataan vuosittain. Arvioinneissa voidaan käyttää mittareina kävijämääriä, yhteydenottojen määrää, verkkosivujen käyntimääriä tai aineistotilauksia. Kaupungin imagoa ja vetovoimaa sekä vetovoimaan vaikuttavia seikkoja voidaan tutkia tekemällä laaja kysely yleisön keskuudessa sekä yrityksille ja kävijöille suunnattuja kyselyjä.

Työnjako

Kaupungin markkinointia sekä sisäistä ja ulkoista viestintäpolitiikkaa johtaa kaupunginjohtaja. Toimeenpanosta ja koordinoinnista huolehtii kaupungin tiedottaja. Kunkin toimialan viestinnästä vastaa ja sitä johtaa ao. toimialajohtaja. Kaikilla toimialoilla ja yksiköillä tulee olla viestintävastaava, joka kokoaa ja tuottaa tiedotusaineistoa verkkosivuille ja suoraan asukkaille. Hallintokuntien rajat ylittävää viestintää koordinoi kaupungin tiedottaja yhteistuumin kaupunginjohtajan kanssa. Markkinoinnin ja ulkoisen viestinnän suuntaviivat vahvistaa kunnallinen luottamuselin.

Raaseporin luottamushenkilöillä on tiedottamisvastuu kunnallisten toimielinten päätöksistä julkiseen sanaan nähden. Tästä tehtävästi huolehtii ensi kädessä toimielimen puheenjohtaja, mutta vastuu voidaan delegoida varapuheenjohtajalle.

Tämän lisäksi yhteistyötoimikunta ja henkilöstöjaosto ovat laatineet oman viestintäohjeen henkilökunnalle. Tässä ohjeessa on määritelty yleiset suuntaviivat sille, kuka saa eri tilanteissa antaa lausumia kaupungin edustajana. Ohjetta arvioidaan ja tarkistetaan säännöllisesti.