

Maskun kunnan viestintästrategia 2024-2028



MASKU

Sisällys

1	Maskun viestintästrategian lähtökohdat	2
2	Viestinnän periaatteet ja arvot	3
3	Viestinnän tavoitteet ja perusviestit.....	4
4	Viestinnän vastuut ja organisointi.....	6
5	Työyhteisöviestintä.....	8
6	Päätösviestintä.....	9
7	Viestinnän kohderyhmät.....	10
8	Viestintäkanavat	11
9	Kuntalaisten osallistuminen	13
10	Viestinnän seuranta, mittaaminen ja kehittäminen.....	14
11	Kriisiviestintä.....	17



Masku

1 Maskun viestintästrategian lähtökohdat

Maskun kunnan viestintästrategia luo suunnan kunnan viestinnälle. Viestintästrategiassa määritellään, millaista on Maskun kunnan viestintä ja miten viestintää toteutetaan. Viestintästrategiassa esitellään myös viestinnän mittaamista ja seuraamista. Maskun kunnan viestintästrategiaa ohjaavat kuntalain 29 § vaatimukset kunnan viestinnälle:

”Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu.

Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.” (Kuntalaki 29 §.)

Maskun kunnan viestinnässä arvostetaan vuorovaikutusta kunnan ja kuntalaisten välillä. Kuntalain 22 § mukaan kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus vaikuttaa kunnan toimintaan ja osallistua siihen. Maskussa kuntalaisia kannustetaan osallistumaan ja vaikuttamaan kunnan toimintaan monin eri tavoin (ks. luku 9). Vuorovaikutuksen lisäksi kunnan tehtävänä on kuntalain 108 § mukaan julkaista tietoverkoissaan kunnan ilmoituksia. Kunnan ilmoituksia julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Maskun kunta pyrkii myös tiedottamaan kuntalain 109 § mukaisesti kuntalaisia ja julkaisemaan tietoverkoissaan kuntaa koskevat keskeiset tiedot.

Maskun kunnan viestintästrategia on laadittu kunnan visioon ja arvoihin perustuen. Tämä mahdollistaa kunnan viestinnän yhtenäisyyden ja sen, että viestintä on osa maskulaisuuden rakentumista. Maskun kunnan visio on ”Masku on kasvava, lapsiystävällinen ja luonnonläheinen kunta, jossa elää hyvinvoivia kuntalaisia”. Maskun kunnan arvot ovat oikeudenmukaisuus, yhteistyö ja arvostus.

Tämän viestintästrategian pohjalta Maskun kunnalle on laadittu viestintäohje, kriisiviestintäohje sekä sosiaalisen median tekniset käyttöohjeet. Näiden lisäksi kunnassa on käytössä 2022 julkaistu graafinen ohjeisto. Viestintäohjeessa määritellään, miten tämän viestintästrategian linjaukset toteutetaan käytännössä. Kriisiviestintäohjeessa määritellään ja ohjeistetaan, kuinka kunnassa tulee viestiä jonkin akuutin kriisi- tai erityistilanteen sattuessa. Sosiaalisen median teknisissä käyttöohjeissa opastetaan, miten sosiaalisen median kanavia käytetään kunnan viestinnässä. Graafinen ohjeisto puolestaan luo pohjan ja ohjeet kunnan visuaaliselle viestinnälle.

2 Viestinnän periaatteet ja arvot

Periaatteet

Maskun kunnan viestinnälle on asetettu tietyt periaatteet, joita kunta noudattaa viestinnässään. Maskun kunnan viestinnän tulee olla aktiivista ja nopeaa, tehokasta, selkeää ja ymmärrettävää sekä edukseen erottuvaa.

Aktiivisuus ja nopeus

Maskun kunta tuo itse aktiivisesti esille tietoa toiminnastaan ja valmisteilla olevista asioista. Maskun viestintä on ennakoivaa, vuorovaikutteista ja osallistumiseen rohkaisevaa. Aktiivinen viestintä sitouttaa kuntalaisia seuraamaan kunnan viestintää ja ennaltaehkäisee väärin huhujen leviämistä.

Tehokkuus

Viestinnän resurssit ovat rajalliset, joten viestinnässä otetaan huomioon toiminnan tehokkuus. Kunnan viestintäkanavat ja toimenpiteet valitaan sen mukaan ja siinä laajuudessa, että viestintä on tehokasta, mutta myös saavuttaa kohderyhmät mahdollisimman laajasti.

Selkeys ja ymmärrettävyys

Maskun kunnan viestintää on mahdollista ymmärtää, vaikkei tuntisi tarkemmin kunnan ja sen päätöksenteon rakenteita. Viestinnän kieli on selkeää ja viestintä on saavutettavaa.

Edukseen erottuvuus

Maskun kunnan viestinnässä panostetaan viestinnän laatuun ja viestinnän myönteiseen sävyyn. Kunnasta tuodaan esille hyviä asioita, mutta myös vaikeista asioista viestitään rehellisesti. Kunnan viestinnässä panostetaan visuaalisuuteen, mm. kuviin ja tiedon visualisointiin, koska se parantaa viestinnän ymmärrettävyyttä ja tekee kunnan viestinnästä tunnistettavaa ja yhtenäistä.

Arvot

Maskun kunnalle on määritetty arvot, joita kunta noudattaa kaikessa toiminnassaan. Arvot huomioidaan myös kunnan viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Maskun kunnan arvoja ovat oikeudenmukaisuus, yhteistyö ja arvostus.

Oikeudenmukaisuus

Tavoitteenamme on toimia oikeudenmukaisesti ja tarjota kuntalaisille tasa-arvoiset lähtökohdat elämään. Noudatamme hyvää hallintotapaa ja kohtelemme asukkaita, asiakkaita, ja työntekijöitä samanlaisissa tilanteissa samalla tavalla. Viestintämme on oikeudenmukaista ja kohtelemme asukkaita ja muita kohderyhmiä viestinnässämme tasa-arvoisesti.

Yhteistyö

Tarjoamme kuntalaisille mahdollisuuden vaikuttaa ja kannustamme heitä osallistumaan oman kotikuntansa kehittämiseen ja viestintään. Pidämme monipuolista vuorovaikutusta, yhteistyötä ja iloista me-henkeä Maskun kehityksen tärkeänä voimavarana.

Arvostus

Arvostamme kuntalaisia ja heidän näkemyksiään ja tuomme sen esille myös viestinnässämme. Arvostamme toisiamme luottamushenkilöinä, viranhaltijoina ja henkilöstönä. Jokaisen työ asukkaiden ja kunnan parhaaksi on erityisen arvokasta.

3 Viestinnän tavoitteet ja perusviestit

Maskun kunnan viestinnälle on asetettu tavoitteita, joita kohti viestinnässä aktiivisesti pyritään. Asetetut tavoitteet luovat pohjan kunnan viestinnälle. Tavoitteet siis kertovat sen, mitä ja mistä Maskun kunta haluaa viestiä. Vertaamalla tehtyä viestintää asetettuihin tavoitteisiin, on mahdollista seurata, saavutetaanko viestinnällä ne päämäärät, jotka sille on asetettu.

Viestinnän tavoitteet

- Tehdä viestinnästä luonnollinen osa kaikkea Maskun kunnan toimintaa.
- Viestiä Maskun vahvuuksista ja lisätä vetovoimaa sekä nykyisten että tulevien asukkaiden ja yritysten mielissä.
- Viestiä Maskun palveluista, päätöksenteosta, toiminnasta ja tapahtumista.
- Tehdä maskulaisuudesta hyve, joka huokuu elinvoimaa ja josta olla ylpeä.
- Tehdä kunnasta helposti lähestyttävä: kunta palvelee asukkaitaan hyvin ja nopeasti.
- Lisätä vuorovaikutusta kuntalaisten kanssa.
- Kehittää kuntaa, sen toimintatapoja ja viestinnän osaamista.

Tavoitteiden lisäksi Maskun kunnassa on määritelty perusviestit. Perusviestit kertovat, millaisen kuvan Maskun kunta haluaa maskulaisuudesta syntyvän Maskun toiminnan ja viestinnän perusteella. Perusviestit ovat siis sellaisia tekijöitä, jotka tekevät Maskusta erityisen.

Perusviestit

- Maskulaisuus on ylpeyden aihe: maskulaiset puhuvat hyvää kotikunnastaan.
- Masku on nousujohteinen kunta: kasvamme ja kehitymme Varsinais-Suomen ytimessä ja palvelutasomme on hyvä.
- Masku on asuinpaikkana Turun seudun houkuttelevimpia: se on miellyttävä maalaismiljöö vt8-moottoritien varrella, reilun vartin päässä Turun kauppatorilta.
- Masku on virkeä yrityskeskittymä: täällä tiedetään, osataan ja tehdään.
- Maskussa tapahtuu: meillä on runsaasti tapahtumia, paljon monipuolista tekemistä ja kattavat harrastusmahdollisuudet.
- Masku on aktiivinen ilmastonmuutoksen hillitsijä (HINKU-kunta)
- Maskun kunta on lähellä kuntalaisia: olemme aktiivisesti vuorovaikutuksessa kuntalaisten kanssa ja meitä on helppo lähestyä.

Maskun kunnan palvelulupaus

Maskussa henkilöstö on antanut syksyllä 2024 palvelulupauksen. Palvelulupaus on organisaation asiakkailleen osoittama tahdonilmaus siitä, miten se toteuttaa järjestämisvastuullaan olevat palvelut. Maskun kunnan palvelulupauksessa otetaan huomioon kuntastrategiaan kirjatut arvot: oikeudenmukaisuus, yhteistyö ja arvostus. Maskun kunnan palvelulupaus konkretisoituu viisikohtaiseksi huoneentauluksi.

Maskun kunnan palvelulupaus

Olemme aktiivisesti näkyvillä arjessa ja meitä on helppo lähestyä. Tärkein tehtävämme on olla täällä sinua varten.

Kuuntelemme herkästi ja tartumme nopeasti toimeen, otitpa yhteyttä keneen tahansa meistä. Yksi yhteydenotto kuntaan riittää – me jatkamme siitä ja ohjaamme asiasi perille.

Meillä on mutkaton, iloinen ja vastuullinen yhteisen tekemisen meininki. Teemme parhaamme, että olisit tyytyväinen Maskussa elämiseen ja asiointiin.

Haluamme kehittyä jatkuvasti ja reagoimme aina palautteeseen. Ajatuksesi ovat tärkeitä.

Meillä on sinulle paikka - toivotamme uudet asukkaat, yritykset ja yhdistykset avosylin tervetulleiksi Maskuun ja autamme maskulaiseksi kasvamisessa.



MASKU

4 Viestinnän vastuut ja organisointi

Maskun kunnassa viestinnän vastuut ja tehtävät jakautuvat eri tahoille, mutta viestintä kuuluu jokaiselle kunnan työntekijälle. Kunnan viestintää johtaa kunnanhallitus. Se hyväksyy viestinnän ohjeistukset ja nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat. Päävastuu viestinnän ja markkinoinnin toteuttamisesta on kunnanjohtajalla ja hyvinvointi- ja kehitysjohtajalla. Maskun kunnassa on myös viestintäryhmä, joka vastaa osaltaan viestinnän toteutuksesta. Viestintäryhmää johtaa viestinnästä vastaava asiantuntija.

Vastuiden jakautuminen

Viestinnästä vastaava asiantuntija

Viestinnästä vastaavan asiantuntijan tehtävänä on koordinoida, organisoida ja suunnitella kunnan viestintää. Asiantuntija toteuttaa päivittäisviestintää ja vastaa viestinnän kehittämisestä. Hän vastaa viestinnän kokonaiskuvasta ja viestintäryhmän toiminnasta. Viestintään liittyvissä asioissa tulee kääntyä ensisijaisesti kunnan viestinnästä vastaavan asiantuntijan puoleen.

Viestintäryhmä

Maskun kunnan viestintäryhmä vastaa viestinnän suunnittelusta, ylläpitämisestä ja kehittämisestä pitkällä aikavälillä. Viestintäryhmä vastaa myös viestinnän osaamisen kehittämisestä ja miettii, mitä tarpeita kunnassa on erilaisille viestinnän ohjeistuksille ja koulutuksille. Viestintäryhmään kuuluvat kunnan eri toimialojen edustajat sekä viestinnästä vastaava asiantuntija. Viestintäryhmä kokoontuu kerran kuussa viestinnästä vastaavan asiantuntijan johdolla.

Toimialojen viestinnän vastuuhenkilöt

Jokaiselle Maskun kunnan toimialalle on nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa toimialaansa koskevasta viestinnästä. Vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että toimiala viestii toimialan ajankohtaisista asioista selkeästi, ymmärrettävästi ja oikea-aikaisesti. Toimialajohtajat nimeävät viestintäryhmään tarvittavat jäsenet.

Toimialojen viestintätiimit

Eri toimialoilla voi olla toimialojen omia viestintätiimejä, jotka vastaavat toimialansa viestinnästä. Toimialakohtaisissa viestintätiimeissä suunnitellaan, koordinoidaan ja ylläpidetään toimialaan liittyvää viestintää. Nämä viestintätiimit koostuvat toimialan työntekijöistä ja toimialan viestinnän vastuuhenkilöstä.

Jokainen työntekijä

Jokaisen työntekijän tulee osallistua kunnan viestintään. Tämä tarkoittaa sitä, että kunnan työntekijöiden tulee ottaa vastuuta siitä, että kunnan viestintä tavoittaa heidät. Työntekijöiden tulee myös olla valmiita viestimään omaan työhönsä liittyvistä ajankohtaisista asioista muille työntekijöille sekä kunnan kohderyhmille. Työntekijän tulee muistaa lojaalius työnantajaansa kohtaan, kun he viestivät yksityishenkilöinä työhönsä liittyvistä asioista.

Projekti- tai hankeviestintä

Kunnassa käynnissä oleviin hankkeisiin ja projekteihin tulee nimetä viestinnän vastuuhenkilöt. Viestinnän vastuuhenkilöt ottavat päävastuun projektin tai hankkeen viestinnästä ja koordinoivat sitä. Erityisen tärkeää on projektiin tai hankkeeseen liittyvä tiedottaminen sekä yhteydenpito projektin tai hankkeen kannalta oleellisiin tahoihin.

Luottamushenkilöt

Luottamushenkilöiden tulee sitoutua strategiassa asetettuihin tavoitteisiin viestinnässään. Luottamushenkilöiden tulee pyrkiä luomaan avointa ja vuorovaikutteista viestintäilmapiiriä. Maskun kunnassa luottamushenkilöitä kannustetaan osallistumaan kunnan viestintään, mutta viestinnässä tulee noudattaa yhtenäisiä, tässä strategiassa esitettyjä viestinnän linjauksia.



5 Työyhteisöviestintä

Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan organisaation työntekijöiden kesken tapahtuvaa viestintää ja vuorovaikutusta. Työyhteisöviestinnän tarkoituksena on ylläpitää työyhteisön vuorovaikutusta ja tukea työskentelyn edellytyksiä. Työyhteisöviestintä mahdollistaa työyhteisön ja sen toimintatapojen vahvistamisen ja kehittämisen. Työyhteisöviestinnän tärkeitä tavoitteita ovat tiedonkulku, työasioista keskusteleminen ja töiden organisointi. Työyhteisöviestintä mahdollistaa myös hyvän työilmapiirin, työhyvinvoinnin ja luottamuksen rakentumisen.

Maskun kunnan työyhteisöviestinnässä on käytössä useita kanavia. Näitä ovat esimerkiksi

- Intranet (pääasiallinen tiedotuskanava)
- Microsoft Teams (pääasiallinen viestintäkanava)
- Wilma (koulun ja varhaiskasvatuksen sisäisen viestintäkanava)
- WhatsApp
- Sähköposti
- Yksikköpalaverit ja tiimipalaverit
- Kuukausittaiset henkilöstöpalaverit

Jokainen työntekijä on vastuussa hyvästä työyhteisöviestinnästä. Jokaisella työntekijällä on merkittävä rooli työyhteisössä, sillä jokainen työntekijä vaikuttaa osaltaan työyhteisöön ja työilmapiiriin. Työntekijöillä on oikeus saada tietoa työhönsä tai organisaatioon liittyvistä asioista oikea-aikaisesti ja totuudenmukaisesti. Samalla työntekijöillä on myös velvollisuus hankkia tietoa itse ja jakaa sitä tarvittaessa eteenpäin. Työntekijöiden tulee olla perillä kunnan ajankohtaisista asioista, kuten päätöksistä.

Vaikka jokainen työntekijä vastaa osaltaan organisaation tiedonkulusta, on esihenkilöiden ja kunnan johdon tehtävä varmistaa, että tiedonkulku on oikea-aikaista ja se saavuttaa työntekijät. Esihenkilöillä on tärkeä rooli eri toimialojen sekä johdon ja työntekijöiden välisessä tiedonkulussa. Esihenkilöiden tulee tiedottaa työntekijöitään esimerkiksi niistä päätöksistä, jotka vaikuttavat työntekijöihin jollain tavalla. Esihenkilöiden tehtävänä on tiedonkulun lisäksi huolehtia uusien työntekijöiden perehdyttämisestä sekä työntekijöiden osaamisen kehittamisestä. Esihenkilöiden tulee myös varmistaa, että työssä on aikaa työhön liittyvän vuorovaikutuksen lisäksi myös vapaamuotoiselle vuorovaikutukselle.

Maskun kunnan viestintäryhmä huolehtii osaltaan työyhteisöviestinnästä.

Viestintäryhmässä tarkastellaan, toteutetaan ja pyritään kehittämään työyhteisöviestinnän osa-alueita, kuten tiedonkulkua ja työyhteisön viestintäosaamista. Viestintäryhmän jäsenet viestivät viestintäryhmässä käsitellyistä ja päätetyistä asioista muille toimialoille ja toisaalta toimialat voivat tuoda viestintäryhmän käsiteltäväksi viestintää koskevia asioita.

Työyhteisöviestintää ja henkilöstön osaamista kehitetään ja tuetaan Maskussa jatkuvasti. Työntekijöille on laadittu työn tueksi erilaisia ohjeistuksia, kuten viestintäohjeita ja ohjevideoita. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti koulutuksia. Koulutuksia järjestetään, kun työyhteisössä ilmenee jokin koulutustarve.

6 Päätösviestintä

Maskun kunnassa päätöksistä viestitään kuntalain mukaisesti sekä valmistelu- että päätöksentekovaiheessa. Ensisijaisesti Maskun kunta viestii päätöksistään kunnan verkkosivuilla, mutta sen lisäksi päätöksistä viestitään myös kunnan sosiaalisessa mediassa. Kunnan verkkosivuilta löytyvät kokousten esityslistat ja pöytäkirjat sekä kunnan viralliset kuulutukset. Verkkosivuilla julkaistaan myös ajankohtaisia uutisia ja viranhaltijapäätöksiä. Merkittävistä päätöksistä voidaan tarvittaessa laatia mediatiedotteita tai pitää tiedotustilaisuuksia.

Kunnanvaltuuston kokoukset

Kunnanvaltuuston kokoukset ovat julkisia, joten kuka tahansa voi mennä seuraamaan kokouksia paikan päälle. Kunnanvaltuuston kokouksen esityslista julkaistaan verkkosivuilla aina hyvissä ajoin ennen kokousta. Kunnanvaltuuston kokouksista tehdään sosiaaliseen mediaan kokoukset, johon liitetään linkki kunnan verkkosivuille ladattuun esityslistaan. Kokouksen jälkeen pöytäkirja julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Kokouksen merkittävimmistä päätöksistä voidaan tehdä erilliset tiedotteet verkkosivuille ja julkaisut sosiaaliseen mediaan. Kunnanvaltuuston kokouksista laaditaan aina myös kokoustiedote, joka lähetetään sähköpostijakeluna mediajakelulistalle.



Kunnanhallituksen kokoukset

Kunnanhallituksen kokoukset ovat suljettuja. Kokouksen esityslista ja pöytäkirja julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Kunnanhallituksen keskeisimmistä päätöksistä tehdään kokouksen jälkeen sosiaaliseen mediaan lyhyt kooste. Merkittävistä päätöksistä voidaan laatia myös erilliset tiedotteet verkkosivuille sekä sosiaaliseen mediaan. Kunnanhallituksen kokouksista laaditaan aina myös kokoustiedote, joka lähetetään sähköpostijakeluna mediajakelulistalle.

Muiden toimielinten kokoukset

Muiden toimielinten kokoukset ovat suljettuja. Toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Toimielinten merkittävistä päätöksistä voidaan laatia tiedotteet verkkosivuille sekä sosiaaliseen mediaan.

7 Viestinnän kohderyhmät

Viestintää toteutettaessa tulee miettiä, kenelle viestintä kohdennetaan eli ketä varten viestintää tehdään. Viestintää voidaan kohdentaa joko jollekin tietylle kohderyhmälle tai sitä voidaan kohdentaa usealle eri kohderyhmälle yhtä aikaa. Viestinnän tulee kuitenkin olla aina ymmärrettävää ja selkeää riippumatta siitä, kenelle viestintä on kohdennettu. Maskun kunnan keskeisimmät kohderyhmät on jaettu maskulaisiin kohderyhmiin ja muihin kohderyhmiin seuraavasti:

Maskulaiset

- Asukkaat
- Yritykset
- Henkilöstö
- Luottamushenkilöt
- Yhdistykset ja kolmas sektori

Muut kohderyhmät

- Tiedotusvälineet
- Potentiaaliset asukkaat, yritykset, yrittäjät ja työntekijät
- Vapaa-ajan asukkaat
- Matkailijat
- Seudulliset yhteistyötahot

Maskun kunnan viestinnän kohderyhmiä voivat siis olla paikallisten toimijoiden lisäksi myös lähiseudun kohderyhmät, kuten yhteistyötahot tai valtakunnalliset kohderyhmät, kuten matkailijat ja tiedotusvälineet. On tärkeää pohtia, mille kohderyhmälle ja millä välineillä missäkin tilanteessa viestitään, jotta viestintä saavuttaa varmasti oikean yleisönsä.



8 Viestintäkanavat

Viestintäkanavat tulee valita sen perusteella, kenelle viestitään ja mitä viestitään. Jokaisen viestintäkanavan kohdalla tulee miettiä erikseen, mitkä ovat kyseisen viestintäkanavan viestinnän tavoitteet ja kohderyhmät. Viestintää tehdään kanavakohtaisesti tavoitteisiin ja kohderyhmiin perustuen.

Verkkosivut

Maskun kunnan ensisijainen viestintäkanava ovat kunnan verkkosivut. Verkkosivut tarjoavat tietoa kunnan asukkaille ja muille kohderyhmille kunnan toiminnasta, palveluista, tapahtumista ja ajankohtaisista asioista. Verkkosivut tarjoavat mahdollisuuden reaaliaikaiseen viestintään ja tiedottamiseen. Maskussa on käytössä myös kunnan tapahtumakalenteri. Tapahtumakalenterina toimii tapahtumat.masku.fi-sivusto, jonne merkitään kaikki Maskun kunnan alueella järjestettävät tapahtumat.

Sosiaalinen media

Maskun kunnassa on käytössä useita sosiaalisen median kanavia: Facebook, Instagram, LinkedIn ja YouTube. Kunnan virallisten sosiaalisen median tilien lisäksi Maskussa on käytössä muun muassa nuorisopalveluiden henkilökohtaisia työtilejä Facebookissa, Instagramissa ja Snapchatissa. Sosiaalisessa mediassa kunnan on mahdollista viestiä reaaliaikaisesti ja vapaamuotoisesti kohderyhmille. Sosiaalinen media tarjoaa myös mahdollisuuden vuorovaikutukseen kohderyhmien kanssa.

Masku on läsnä sosiaalisessa mediassa ja vahvistaa näin myönteistä ja avointa mielikuvaa kunnasta. Läsnäolo sosiaalisessa mediassa voi vahvistaa myös yhteisöllisyyttä. Ennen kaikkea sosiaalisen median aktiivinen käyttö madaltaa sidosryhmien kynnystä olla vuorovaikutuksessa kunnan kanssa. Sosiaalinen media myös mahdollistaa kuntalaisten ja muiden kohderyhmien osallistamisen kunnan viestintään, kun heillä on mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa kunnan kanssa.

Maskulainen-tiedotuslehti

Maskulainen-tiedotuslehti on säännöllisesti ilmestyvä lehti, joka jaetaan jokaiseen maskulaiseen kotiin. Tiedotuslehdessä ilmoitetaan kunnan ajankohtaisista asioista ja tiedotetaan tapahtumista. Myös paikallisten yhdistysten on mahdollista lisätä ilmoituksia tiedotuslehteen. Maskulainen on tärkeä tiedotuskanava erityisesti niille henkilöille, joita ei tavoiteta teknologiavälitteisen viestinnän avulla.

Maskulainen ei ole virallinen julkaisualusta kunnan ilmoituksille. Maskun kunnan verkkosivut ovat kunnan virallinen tiedotuskanava, joten tärkeimmät ilmoitukset ja kuulutukset julkaistaan siellä.

Tapahtumaesite

Maskussa julkaistaan tapahtumaesite keväisin, kesäisin ja syksyisin. Tapahtumaesite jaetaan jokaiseen maskulaiseen kotiin ja se julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Tapahtumaesitteeseen on koottu tulevien kuukausien tapahtumat ja tehty koonnit kunnan hyvinvointipalveluista, kuten kulttuuri-, kirjasto-, nuoriso- ja liikuntapalveluista.

Media yhteistyökumppanina

Media on Maskun kunnalle tärkeä yhteistyökumppani. Hyvät ja aktiiviset mediasuhteet ovat tärkeitä kunnan näkyvyyden ja maineenhallinnan kannalta. Erityisesti vuorovaikutteisuus on olennaisessa osassa median kanssa toimittaessa. Kunnan tulee tiedottaa riippumatonta mediaa ajankohtaisista asioista, sekä vastata median tiedontarpeeseen viivytyksettä. Median avulla kunnan on mahdollista tavoittaa laaja kohdeyleisö sekä vaikuttaa siihen, millainen kuva kunnasta välittyy.

Yhteistyö eri riippumattomien medioiden kanssa on tärkeää. Maskun kunta tekee paljon yhteistyötä erityisesti Vakka-Suomen Sanomien kanssa. Vakka-Suomen Sanomat on kaksi kertaa viikossa ilmestyvä paikallislehti Kustavin, Maskun, Mynämäen, Naantalın, Nousiaisten, Taivassalon, Uudenkaupungin ja Vehmaan alueella. Vakka-Suomen Sanomien lisäksi Maskun kunnan tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat Rannikkoseutu, Turun Sanomat ja Yle Turku.



9 Kuntalaisten osallistuminen

Maskussa arvostetaan kuntalaisten ja kunnan välistä avointa ja aktiivista vuorovaikutusta. Kuntalaisten osallistumista pidetään Maskussa tärkeänä osana kunnan toimintaa. Kuntalaiset eivät ole pelkästään viestinnän kohteita, vaan myös aktiivisia toimijoita. Kuntalaisilla on oikeus tietää, mitä kunnassa tapahtuu ja kuinka asioita hoidetaan. Näiden lisäksi kuntalaisilla on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Maskussa kuntalaiset nähdään kunnan kehittäjinä.

Kuntalainen voi osallistua monin eri tavoin. Maskussa kuntalaiset voivat osallistua kunnan toimintaan esimerkiksi antamalla kehittämissuhteita, palautetta, vastaamalla kuntalaisille osoitettuihin kyselyihin, osallistumalla päätöksentekoon ja vaikuttamalla yhdistyksissä. Kuntalaiset voivat antaa kunnalle palautetta sähköisesti kunnan verkkosivujen sähköisen palautelomakkeen kautta, sosiaalisessa mediassa tai suoraan kunnan työntekijöille. Myös erilaiset kyselyt antavat kuntalaisille mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä.



Kuntalaisilla on oikeus saada tietoa kunnassa valmisteilla olevista asioista. Kuntalaisille järjestetään tarvittaessa keskustelutilaisuuksia ajankohtaisista asioista. Näissä tilaisuuksissa kuntalaisilla on mahdollisuus tuoda mielipiteensä esiin ja saada lisätietoa käsiteltävistä aiheista. Kuntalaiset voivat myös osallistua kunnanvaltuuston kokouksiin. Maskun kunnanhallituksen, kunnanvaltuuston ja eri lautakuntien esityslistat ja pöytäkirjat löytyvät Maskun verkkosivuilta. Kuntalaisilla on oikeus myös tehdä kuntalaisaloite kuntaa koskevasta asiasta. Kuntalaiset voivat osallistua kunnan päätöksentekoon myös hakeutumalla mukaan kuntapolitiikkaan.

Viestinnässä ja kunnan toiminnassa on ensisijaisen tärkeää saada kuntalaiset osallistumaan mahdollisimman laajasti. On tärkeää, että vuorovaikutus on aktiivista ja avointa esimerkiksi eri ikäryhmiin kuuluvien ja eri puolella kuntaa asuvien ihmisten kanssa. Vuorovaikutus eri yhdistysten, järjestöjen, nuorisovaltuuston, sekä vanhus- ja vammaisneuvostojen kanssa on keskeistä osallistumisen lisäämiseksi.

10 Viestinnän seuranta, mittaaminen ja kehittäminen

Viestintästrategian ylläpitäminen on jatkuva prosessi, minkä vuoksi viestintää tulee seurata ja kehittää koko ajan. Maskun kunnan viestintää mitataan säännöllisesti. Viestinnän mittaamisella saadaan selville, toteutetaanko kunnan viestintää strategiaan perustuen ja saavutetaanko viestinnällä sille asetetut tavoitteet.

Maskussa viestintästrategian toteutumista seuraavat ja siitä vastaavat kunnanjohtaja, hyvinvointi- ja kehitysjohtaja sekä viestinnästä vastaava asiantuntija yhdessä viestintäryhmän kanssa. Viestintästrategian mukaisista toimenpiteistä raportoidaan kunnanhallitukselle osavuositarkastusten yhteydessä. Kaikkien viestintä- ja markkinointitoimenpiteiden onnistumista seurataan ja toimintaa kehitetään hyväksi havaittujen toimintatapojen pohjalta.

Verkkosivusto

Tavoite. Maskun kunnan verkkosivut toimivat kunnan virallisena viestintäkanavana. Tavoitteena on, että kunnan kohde- ja sidosryhmät löytävät vaivattomasti tarvitsemansa tiedon kunnan toiminnasta ja kunnan ajankohtaisista asioista kunnan verkkosivuilta.

Seuranta ja mittaaminen. Verkkosivuston toimivuutta seurataan Google Analytics -työkalulla ja keräämällä verkkosivustosta palautetta. Google Analytics -työkalulla kerätään dataa verkkosivustosta ja luodaan erilaisia raportteja esimerkiksi kävijämääristä ja siitä, mitä sivustolta yleensä etsitään. Dataa kerätään jatkuvasti ja sitä seurataan kuukausittain. Datan pohjalta tehdään mahdollisia kehitystoimia, kuten parannetaan käyttäjäkokemusta ja helpotetaan tiedon löydettävyyttä.

Verkkosivustosta kerätään palautetta eri menetelmin. Kunnassa seurataan jatkuvasti palautepalvelun kautta sekä muilla tavoin tullutta palautetta, ja viestintää kehitetään niiden perusteella. Sidosryhmiltä myös pyydetään säännöllisesti palautetta. Vuonna 2024 sidosryhmiltä pyydettiin palautetta verkkosivustosta kyselyn avulla. Kysely julkaistiin kunnan verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavissa. Kyselyssä kartoitettiin kohde- ja sidosryhmien kokemuksia verkkosivuista sekä tarpeita ja odotuksia verkkosivuihin liittyen. Vuonna 2024 pyydettiin myös palautetta verkkosivujen saavutettavuudesta kunnan vammaisneuvostolta. Palautetta pyydetään jatkossakin säännöllisesti.

Verkkosivuja ja niihin liittyviä havaintoja ja puutteita käydään läpi sekä viestintäryhmän että verkkosivuista vastaavien henkilöiden toimesta. Havaittuihin puutteisiin ja haasteisiin reagoidaan ja ne pyritään korjaamaan.

Kehittäminen. Verkkosivustoa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen ja mittareilla havaittujen kehityskohteiden perusteella. Verkkosivujen rakennetta ja sisältöjä muokataan sitä mukaan, kun kehitystarpeita ilmenee. Maskussa verkkosivujen kehittämistoimenpiteeksi on suunnitteilla verkkosivu-uudistus, jonka tarkoituksena on

parantaa verkkosivujen käytettävyyttä ja tehdä niistä selkeämmät ja ymmärrettävämmät. Verkkosivu-uudistuksessa tavoitteena on parantaa verkkosivujen käytettävyyttä, saavutettavuutta, sisältöjen selkeyttä, sivujen ulkonäköä ja sivuilla navigoitavuutta.

Sosiaalinen media

Tavoite. Sosiaalisen mediassa tavoitteena on tiedottaa kuntalaisia sekä muita kohde- ja sidosryhmiä Maskun kunnan päätöksistä, toiminnasta ja ajankohtaisista asioista. Tarkoituksena on tehdä kunnan viestinnästä yhtenäistä ja toiminnasta läpinäkyvää.

Seuranta ja mittaaminen. Maskun omien sosiaalisen median kanavien seurannassa käytetään kanavien omia analyysityökaluja. Facebookia ja Instagramia seurataan Meta Business Suite -analyysityökalun avulla. Meta Business Suite -työkalulla kerätään dataa sosiaalisesta mediasta ja luodaan erilaisia raportteja esimerkiksi kävijämääristä, seuraajamääristä, sosiaalisen median näyttökerroista ja julkaisujen määristä.

Vuonna 2024 tehtiin sosiaalisen median analyysi. Analyysissä käytettiin aineistona Meta Business Suitesta saatua dataa sekä kunnan sosiaalisen median kanavia havainnoimalla kerättyä aineistoa. Analyysissä analysoitiin mm. julkaisujen määrää, julkaisujen aiheita, sisältöä, seuraajamääriä ja vuorovaikutusta sosiaalisessa mediassa. Analyysissä pyrittiin tarkastelemaan, millaista Maskun kunnan sosiaalisen median käyttö on.



Sosiaalisesta mediasta pyydetään palautetta säännöllisesti kunnan kohde- ja sidosryhmiltä. Vuonna 2024 sosiaalisesta mediasta pyydettiin palautetta verkkokyselyn avulla. Kyselyllä kartoitettiin kohde- ja sidosryhmien kokemuksia sekä toiveita ja odotuksia kunnan sosiaalisen median käyttöön liittyen. Kyselyssä kartoitettiin esimerkiksi sitä, mitkä kanavat toimivat parhaiten kunnan viestintään ja millaista sisältöä kanaviin toivotaan.

Kehittäminen. Sosiaalisen median kanavien käyttöä kehitetään jatkuvasti kerätyn datan, saadun palautteen ja havaittujen kehityskohteiden perusteella. Sosiaalisen median käyttöä kehitetään sosiaalista mediaa työtehtävissään käyttävien henkilöiden sekä viestintäryhmän toimesta. Sosiaalisessa mediassa julkaisemista varten on laadittu sosiaalisen median käyttöohjeet sekä ohjevideoita, joita työntekijät voivat käyttää julkaisujen laatimisen tukena.

Vuonna 2024 sosiaalista mediaa kehitettiin kyselystä saatujen tulosten sekä sosiaalisen median analyysin pohjalta. Maskun kunta esimerkiksi aktivoitui sosiaalisen median käytössä, laajensi sosiaalisen median julkaisujen aihepiirejä ja lisäsi vuorovaikutusta kohderyhmien kanssa. Esimerkiksi päätöksistä ja tapahtumista alettiin viestiä aktiivisemmin sekä sidosryhmien julkaisuihin alettiin reagoida.

Työyhteisöviestintä

Tavoite. Työyhteisöviestinnän tavoitteena on tukea työskentelyn edellytyksiä ja vahvistaa sekä kehittää työyhteisön toimintatapoja. Sen lisäksi se mahdollistaa myös esimerkiksi työilmapiirin ja työhyvinvoinnin rakentumisen.

Seuranta ja mittaaminen. Työyhteisöviestintää seurataan ja mitataan erilaisten henkilöstökyselyjen ja saadun palautteen perusteella. Viestintäryhmä käsittelee palautteita ja tehtyjä huomioita ja arvioi niiden pohjalta säännöllisesti työyhteisöviestinnän tilaa. Vuonna 2024 henkilöstölle toteutettiin verkkokysely, jossa henkilöstöltä kysyttiin työyhteisöviestintään liittyvistä kokemuksista ja tarpeista. Kyselyssä kartoitettiin henkilöstön kokemuksia ja tarpeita sekä esihenkilöiden ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen liittyen, että koko työyhteisöön liittyvään viestintään ja vuorovaikutukseen liittyen.

Kehittäminen. Maskussa tehdään erilaisia toimenpiteitä työyhteisöviestinnän kehittämiseksi. Työyhteisöviestintää kehitetään laatimalla erilaisia ohjeistuksia työntekijöiden tueksi ja järjestämällä erilaisia koulutuksia. Työyhteisön tueksi laadittuja ohjeita ovat esimerkiksi viestintäohjeet ja perehdytysmateriaalit. Maskussa myös henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia työssä tarvittavan osaamisen lisäämiseksi.

Mediaseuranta

Tavoite. Mediaseurannan tavoitteena on seurata sitä, kuinka Maskun kunta näkyy mediassa.

Seuranta ja mittaaminen. Masku näkyy mediassa, kuten sanomalehdissä ja muissa kuin kunnan omissa kanavissa. Tämän seuraamiseen Maskussa on käytössä mediaseurantapalvelu. Mediaseurannan raportti kertoo muun muassa siitä, kuinka paljon Maskun kunta saa näkyvyyttä mediassa ja millaista tämä näkyvyys on. Näkyvyyden määrää mitataan sillä, kuinka paljon Maskun kuntaa mainitaan mediassa ja kuinka paljon Maskua koskevat jutut tavoittavat ihmisiä. Näkyvyyden laatua puolestaan mitataan sillä, onko saatu huomio neutraalia, positiivista vai negatiivista.

Kehittäminen. Mediaseurantaa tehdään, jotta tiedetään, mitä ja miten kunnasta mediassa puhutaan. Tarkoituksena on lisätä Maskun kunnan näkyvyyttä mediassa sekä positiivisen näkyvyyden määrää. Näkyvyyden lisäämiseksi kunnassa viestitään itse aktiivisesti ajankohtaisista aiheista ja pyritään sujuvaan mediayhteistyöhön. Positiivisen näkyvyyden lisäksi kunnassa pyritään viestimään paljon myönteisistä asioista. Lisäksi kunnassa käydään sidosryhmien kanssa vuoropuhelua myös haastavista aiheista. Negatiivisillakin aiheilla voi olla maineeseen positiivisia vaikutuksia, kun kohde- ja sidosryhmien kanssa käydään avointa vuoropuhelua ja siten luodaan yhteistä ymmärrystä ja rakennetaan luottamusta.

11 Kriisiviestintä

Kriisiviestintä on viestintää jonkin poikkeuksellisen olosuhteen aikana. Kriisin voi aiheuttaa esimerkiksi jokin asia organisaation sisällä, ulkoiset olosuhteet tai jokin yllättävä tapahtuma. On kriisin aiheuttaja mikä tahansa, kriisin aikana kuntalaisten ja sidosryhmien tiedon tarve kasvaa nopeasti. Kriisi tulee aina yllättäen, minkä vuoksi on tärkeää, että kriiseihin varaudutaan etukäteen. Kun kriiseihin varaudutaan, tiedetään, miten kriisin koittaessa kunnassa toimitaan.

Tärkeintä kriisiviestinnässä on pyrkiä nopeaan, avoimeen, selkeään ja totuudenmukaiseen viestintään. Viestinnän tulee olla jatkuvaa, jotta kuntalaisia ja sidosryhmiä tiedotetaan aina, kun jotain uutta tietoa saadaan selville. Kriisiviestinnän tulee olla vahvasti kytköksissä johtamiseen, jotta viestintä pysyy ajantasaisena ja luotettavana. Maskun kunnalla on erillinen kriisiviestintäohje, jossa määritellään tarkemmin, kuinka kriisin aikana kunnassa toimitaan.

On tärkeää, että viestinnän vastuut ja roolit ovat selvät kriisin sattuessa. Maskussa kriisiviestinnästä on vastuussa ensisijaisesti kunnanjohtaja. Kriisiviestintää hoitavat samat toimialat ja henkilöt, jotka hoitavat viestintää normaalioloissa. Tarvittaessa kunnalla tulee kuitenkin olla valmius lisätä viestinnästä huolehtivien henkilöiden määrää ja hoitaa viestintää laaja-alaisemmassa yhteistyössä eri tahojen, kuten viranomaisten, kanssa.