

Kaupunginvaltuusto	§ 14	24.02.2020
Kaupunginhallitus	§ 54	09.03.2020
Kaupunginhallitus	§ 274	06.09.2021

## **Vastaus valtuustoaloitteeseen 24.2.2020 / Karkkilan myönteisen imagon rakentaminen viestinnän keinoin**

56/00.01.01/2020

Kaupunginvaltuusto 24.02.2020 § 14

Karkkilan Kristillisdemokraattinen valtuustoryhmä teki valtuustoaloitteen Karkkilan myönteisen imagon rakentaminen viestinnän keinoin.

"Kaupungin imago rakentuu siitä, minkälaisia päätöksiä ja niistä seuraavia toimenpiteitä kaupungissa tehdään ns. päätöksenteko- ja toimenpidemaine, miten kaupungin taloutta hoidetaan, talousmaine sekä minkälainen on kaupungin tarina nk. tarinamaine. Nämä yhdessä muodostavat kaupunkimaineen, jonka keskeinen elementti on viestintä. Viestinnän on oltava oikea-aikaista, hyvin johdettua, luotettavaa ja riittävän informatiivista. Lisäksi kaupungin tarina, jota halutaan ylläpitää, on oltava uskottava niin asukkaille, kuin täällä vieraileville ihmisille, yrityksille ja sidosryhmille. Kaupungin tarinan luumme Me Karkkilalaiset.

Kaupungin maineeseen vaikuttaa ensi sijaisesti kaupungin päivittäinen toiminta, johon heijastuvat kaupungin johtamiskulttuuri ja henkilöstöpolitiikka. Tässä kaupunginjohtajalla, toimialajohtajilla, yksiköiden esimiehillä, kaupungin viestinnästä ja puhelinvaihteesta vastaavilla henkilöillä sekä luottamushenkilöillä on keskeinen rooli, miten kaupungin asioista viestitään ja kenelle. Jokainen kaupunkilainen, mutta erityisesti kaupungin palveluksessa olevat työntekijät, virkamiehet ja luottamushenkilöt ovat avainasemassa ja siten kaupungin käyntikortteja teillä, toreilla, naapurikunnissa sekä valtakunnan tasolla aina maakuntiin saakka.

Karkkilan kaupunkistrategiassa 2018-2022, johon kaupunginvaltuusto on sitoutunut, kaupungin arvoiksi on määritelty yhteisöllisyys, vastuullisuus, luottamus ja myönteisyys. Lisäksi viestinnän arvoja ohjaavat periaatteet ovat avoimuus ja vastuullisuus. Kaupungin viestintäohjeessa todetaan, että: "Karkkilan viestintä ja hyvä maine tukevat kaupungin kehittämistä ja johtamista sekä lisäävät kaupungin vetovoimaa." Kaupungin viestinnässä myös paikallislehdillä on merkittävä tehtävä tuottaa ajantasaista ja helposti ymmärrettävissä olevaa tietoa kaupungin toimista myönteisellä tavalla Karkkilan kaupungin asukkaiden hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä lisäten. Tämä on siis meidän kaikkien kaupunkilaisten yhteinen tehtävä, mieltä, miten kaupungista puhutaan organisaatiossa ja sen ulkopuolella. Kaupungin asukkaiden ja vierailijoiden omakohtaiset kokemukset kaupungissa ja sen palveluissa asioidessa rakentavat omalta osaltaan kaupungin mainetta ulospäin. Positiivisen ja rehdin maineen rakentamiseen menee kaupungilta vuosia, mutta se voidaan tuhota hetkessä, mikä on kaikkien syytä pitää mielessä.

Karkkilan kaupungilla on erinomainen v. 2018 laadittu viestintäohje, joka on päivitetty 1/2019, ja jossa on määritelty mm. Karkkilan visuaalinen ilme, josta on olemassa erillinen graafinen ohjeisto v. 2015. Viestintäohjeessa on linjattu kaupungin viestinnän strategiset painopistealueet ja viestintäkanavat. Kaupungin työntekijöiden sähköpostiallekirjoitus on kuitenkin jäänyt vähälle huomiolle ja puuttuu viestintäohjeesta kokonaan. Graafinen ohjeisto antaa ohjeita lähinnä typografiasta. Työntekijöiden sähköpostiallekirjoitus on kuitenkin merkittävä päivittäinen tapa viestiä kaupungista myönteisesti sidosryhmille ja luoda kaupungin tunnettavuutta laajalti.

Tällä valtuustoaloitteella halutaan linjata, että Karkkilan kaupungin kaikkien työntekijöiden tulee käyttää sähköpostiviestien allekirjoituksessa pääsääntöisesti Karkkilan kaupungin antamaa viestintäohjetta sähköisestä allekirjoituksesta, joka tulee asentaa myös älylaitteiden sähköpostiohjelmiin, joka on tällä hetkellä Office 365:n Outlook sähköpostiohjelma. Lisäksi kaupungin johtoryhmässä olisi hyvä linjata, missä yhteydessä kaupungin viranhaltijat käyttävät kaupungin logoa ja missä yhteydessä voidaan käyttää Karkkilan epävirallista ilmettä: Karkkila – Asumisen, Sijoittumisen ja Vierailijoiden viihtymisen Unelmapaikka. Slogan muodostaa sanan Kasvu, mikä on erinomainen ja osa kaupungin uutta kasvuohjelmaa 2019-2021, mutta tärkeää olisi, että se ei syrjäyttäisi kaupungin virallista Karkkila – Högfors logoa sähköpostiallekirjoituksen yhteydessä. Lisäksi kaupungin työntekijöitä tulisi kannustaa henkilökohtaisen, yleisilmeeltään asiallisen ja siistin kuvan käyttöön viestinnässään. Kuva antaa kasvot ja tiedon siitä, kenen kanssa viestitään ja ollaan tekemisissä, minkä voidaan katsoa lisäävän yleistä luottamusta kaupunkioraganisaation palveluihin.

Viestitään yhdessä positiivisella tavalla koti- ja työpaikkakaupungistamme Karkkilasta ja rakennetaan Karkkilalle luotettava maine, jonka osoitamme todeksi arjen toiminnassa, johtamisessa, taloudenhoidossa ja päätöksenteossa. "

Päätös: Kaupunginvaltuusto lähetti  
yksimielisesti aloitteen kaupunginhallituksen valmisteltavaksi.

Täytäntöönpano: Kaupunginhallitus

Kaupunginhallitus 09.03.2020 § 54

Esittelijä: kaupunginjohtaja Tuija Telén

Kaupunginjohtajan ehdotus:

Kaupunginhallitus päättää  
antaa valtuustoaloitteen kaupunginjohtajan valmisteltavaksi.

Päätös: Kaupunginhallitus päätti ehdotuksen mukaan yksimielisesti.

Täytäntöönpano: kaupunginjohtaja  
Kaupunginhallitus 06.09.2021 § 274

Esittelijä: kaupunginjohtaja Tuija Telén  
Valmistelija: sama

Edellä annettu valtuustoaloite nostaa esille erittäin keskeisiä seikkoja Karkkilan positiivisen maineen ja kehityksen osalta.

Kaupungin viestintä muodostuu viranomaisviestinnästä, palveluviestinnästä sekä markkinointiviestinnästä. Kaupungin viestinnän pelisäännöt ja toimintaohjeet on koottu kaupungin viestintäohjeeseen, joka on hyväksytty kaupunginhallituksessa. Viestintäohje päivitetään uudella valtuustokaudella 2021-2025.

Kaupunki toimii julkisena viranomaisena, jonka viestinnän tulee olla oikeaan tietoon perustuvaa ja luotettavaa. Viranomaisviestinnän eräs keskeinen tehtävä on vahvistaa asukkaiden luottamusta viranomaisen toimintaan. Kaupungin vaakuna ja Karkkilan logo ovat keskeisiä viestinnän elementtejä, jotka vahvistavat viranomaisviestinnän julkisen vastuun luonnetta. Näitä kahta visuaalista elementtiä käytetään kaupungin viestinnässä kaupungin viestintäohjeen sekä graafisen ohjeistuksen mukaisesti. Pääsääntöisesti ns. virallisissa ilmoituksissa (mm. julkiset kuulutukset) käytetään vaakunaa ja palveluviestinnässä (mm. ei-lakisäätteiset tiedotteet tapahtumista ja muusta ajankohtaisesta) Karkkilan logoa. Henkilöstön sähköpostissa käytetään yhdenmukaisia yhteystietoja ja kaupungin logoa. Tämän lisäksi sähköpostiin voi lisätä ajankohtaisia lauseita, kuten esimerkiksi aloitteessa esitetty Kasvu-teksti.

Karkkilassa on koottu nyt jo muutamina vuosina eri kanavilla kaupungin keskeisiä vahvuustekijöitä ja kirkastettu näiden pohjalta suunnitelmallista markkinointiviestintää. Markkinointiviestinnän yleisenä tavoitteena on lisätä Karkkilan positiivista tunnettuutta ja vetovoimaa yleisesti ja erikseen valituissa kohderyhmissä.

Markkinointiviestintää on kehitetty suunnitelmallisesti viime vuosina, ja vuodelle 2021 valtuusto allokoit talousarvioon lisärahoitusta kaupunkimarkkinoinnin kehittämiseksi. Karkkilan kaupungissa ei ole tehty aiemmin monelle kunnalle tyypillistä kunnan omaa yhteistä tarinaa, joka kokoaisi yhteen keskeiset elementit (ns. DNA) ja joka olisi kaikkien tahojen yhteisessä käytössä. Karkkilalla on raikas ilme ja selkeät graafiset ohjeet, mutta yhteinen tarina ja ns. brändilupaus on puuttunut. Tämä työ on ollut käynnissä kesän ja syksyn 2021 aikana aiemmin koottujen kärkitekijöiden pohjalta.

Nyt käynnissä olevan työn perusteella muokataan Karkkilalle uudenlaista kaupunkimarkkinoinnin materiaalipohjaa sekä toteutetaan eri kohderyhmille suunnattuja kampanjoita. Työn etenemisestä annetaan säännöllisesti tietoa kaupunginhallitukselle.

Vastauksena annettuun aloitteeseen voidaan edellä olevan lisäksi todeta, että aloitteen esittämä positiivisen maineen vahvistaminen on sekä käynnissä että myös työn alla. Lisäksi aloitteen nostamat asiat tullaan huomioimaan tarvittavin osin jatkossa kaupungin viestintäohjeen

päivitystyössä.

Kaupunginjohtajan ehdotus:

Kaupunginhallitus päättää esittää valtuustolle, että valtuusto

- 1) antaa vastauksena valtuustoaloitteeseen edellä olevan asiaselosteen, ja
- 2) toteaa aloitteen loppuunkäsittelyksi.

Päätös: Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Täytäntöönpano: Kaupunginvaltuusto