

Sisäisen viestinnän ohje

Näin me viestimme Keuruun kaupungilla

Hyvin hoidettu sisäinen viestintä luo pohjan toimivalle ulkoiselle viestinnälle!

KEURUU

SISÄLLYSLUETTELO

1	Viestintäohjeen tarkoitus	2
2	Sisäisen viestinnän periaatteet	2
3	Mitä oppiva yrityskaupunki tarkoittaa sisäisen viestinnän kannalta?	3
4	Sisäisen viestinnän kanavat.....	3
4.1	InKeuruu	3
5	Viestintätehtävät ja vastuut	4
6	Käytännön viestintäohjeita	5
6.1	Typografia, logo ja muu visuaalinen ilme	5
6.1.1	Mitä fonttia kuuluu käyttää?	5
6.1.2	Logo vai vaakuna?	5
6.2	Muokattavat mallipohjat	5
6.3	Muita viestinnän materiaaleja	6
6.4	Sähköpostin allekirjoitus	6
6.4.1	Näin luot uuden allekirjoituksen	6
6.5	Dokumenttien hallinta	7
7	Ohjeet someviestintään	7
7.1	Tähän kannustamme	7
7.2	Vältä näitä.....	7
8	Lapsiystävällinen kunta -viestintä	8
9	Anna palautetta sisäisestä viestinnästä.....	8

1 Viestintäohjeen tarkoitus

Keuruun kaupungin sisäisen viestinnän ohje koskee kaikkea kaupungin sisäistä viestintää. Ohjeen tarkoituksena on selkeyttää sisäisen viestinnän toimintatapoja sekä viestinnän rooleja ja vastuita ja lisätä avoimuutta. Niin ikään viestintäohjeella pyritään auttamaan arkisessa sisäisessä viestinnässä.

Tämä ohje käsittelee sisäistä viestintää normaalitilanteissa. Kriisitilanteiden viestinnästä laaditaan erillinen kriisiviestinnän ohje, jota noudatetaan silloin, kun tilanne poikkeaa tavanomaisesta ja vaatii tehostettua viestintää sekä erityisiä menettelytapoja.

Kriisiviestinnän ohje otetaan käyttöön, kun tilanne:

- on äkillinen, vakava tai laajavaikutteinen
- edellyttää nopeaa, keskitettyä ja koordinoitua viestintää
- vaikuttaa kaupungin toimintaan, palveluihin, maineeseen tai turvallisuuteen
- vaatii ohjeistuksiltaan poikkeavia toimintatapoja

Kriisitilanne tarkoittaa tilannetta, jossa viestintää on tehostettava ja ohjattava keskitetympin, mutta toimintaan jää aikaa suunnittelulle. Hätätilanne on välitön vaaratilanne, kuten onnettomuus tai turvallisuusuhka, jossa ensisijaiset toimet liittyvät pelastamiseen ja turvallisuuden varmistamiseen. Hätätilannetta johtavat pelastusviranomaiset, ja kaupungin kriisiviestintä käynnistyy näiden tahojen ohjaamana.

2 Sisäisen viestinnän periaatteet

Keuruun kaupungin sisäinen viestintä pohjautuu kaupunkistrategiaan ja on avointa, rohkeaa sekä vastuullista. Kerromme avoimesti niin hyvistä kuin huonoistakin asioista, emmekä kaihda kysymyksiä tai kyseenalaistamista. Viestimme yhteistyössä, jotta henkilöstömme saa tarvitsemansa tiedon oikea-aikaisesti ja oikeasta paikasta.

Noudatamme viestinnässämme eettisen viestinnän ohjeita, jotka on jo aiemmin otettu mukaan kaupungin viestintätöihin UNICEFin Lapsiystävällinen kunta -viestinnän yhteydessä. Viestinnän eettinen neuvottelukunta VEN on linjannut eettiselle viestinnälle neljä ydinkärkeä: avoimuus, rehellisyys, luotettavuus ja arvostus.

Avoimuus: Edistämme avointa viestintäkulttuuria ja vahvistamme viestintäosaamista. Avoimuudella tuodaan aktiivisesti ja ennakoitavasti saataville sidosryhmille tarpeellinen tieto. Avoimuudella tarkoitetaan myös sitä, että viestinnässä tuodaan selkeästi esiin sen, ketä edustetaan sekä omat että edustamansa tahon intressit ja sidonnaisuudet toimeksiantoon liittyen.

Rehellisyys: Erotetaan näkemykset ja mielipiteet tosiasioita koskevista väittämistä eli esitetään vain todennettavissa olevia väittämiä. Korjataan aina virheelliseksi osoittautunut tieto.

Luotettavuus: Vahvistetaan kaupungin luottamuksellisuutta ja käytetään luottamuksellista tietoa ja verkostoja vastuullisesti. Toimitaan viestinnän eettisten ohjeiden mukaan ja edellytetään sitä myös viestintää tukevilta yhteistyötahoilta. Tunnistetaan ja tuodaan esiin viestinnälliset haasteet ja riskit.

Arvostus: Edistetään kunnioittavia kohtaamisia ja rakentavaa keskustelukulttuuria. Ymmärretään ja otetaan huomioon sidosryhmien ja kulttuurien erilaiset tarpeet, sekä otetaan ne huomioon viestinnässä.

- ➔ Avoin, aktiivinen ja kunnioittava vuorovaikutus on viestinnän ydintä. Vastuullinen viestintä on jokapäiväisiä tekoja.

3 Mitä oppiva yrityskaupunki tarkoittaa sisäisen viestinnän kannalta?

Oppiminen ja kehittyminen vaatii kuuntelemista ja palautteen antamista. Sisäisessä viestinnässä palautetta voi antaa konkreettisesti InKeuruussa palautepainikkeilla. Palautepainikkeilla voit kertoa esimerkiksi, löysitkö etsimäsi tiedon.

Laajemmin palautteen antaminen on jokaisen vastuulla: työhön kuuluu myös epäkohtien ja kehittämiskohteiden esiintuominen ja rakentava palaute niistä. Keuruun kaupungin eettisissä ohjeissa todetaan: "Keskustelussa ja päätöksenteossa noudatamme kunnioittavan keskustelun periaatteita. Tämä tarkoittaa muun muassa:

- Kuuntelemme toisiamme aidosti ja keskeyttämättä.
- Arvostamme erilaisia näkökulmia, vaikka emme olisi samaa mieltä.
- Emme käytä halventavaa, uhkaavaa tai alentavaa kieltä.
- Puhumme toisille, emme toisista."

Epäasialliseen käytökseen puuttumiseen on luotu erilliset ohjeet, löydät ne InKeuruusta ([linkki](#)).

4 Sisäisen viestinnän kanavat

Sisäistä viestintää tapahtuu kaikissa tilanteissa, joissa kaupungin työntekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista, digitaalisessa ympäristössä tapahtuvaa tai kasvokkain toteutettua. Sen tavoite on varmistaa, että tieto kulkee oikeille ihmisille oikeaan aikaan ja oikeassa muodossa. Johtoryhmien ja toimialojen kokoukset ovat merkittävä osa sisäistä tiedonkulkua, ja esihenkilöt vastaavat päätösten välittämisestä henkilöstölle. Tärkein sisäisen viestinnän tiedotuskanava on InKeuruu, josta kerrotaan tarkemmin alempana.

Voit tuoda asioitasi erilaisten työryhmien, kuten yhteistyötoimikunnan, tietoon esihenkilöiden sekä luottamus- ja työsuojeluvaltuutettujen kautta. Sisäinen viestintä on luonteeltaan kaksisuuntaista: tieto kulkee sekä johdolta henkilöstölle että henkilöstöltä johdolle ja toimialojen välille. Viestinnän jalkautuminen tarkoittaa, että johto ja esihenkilöt vievät päätöksiä ja linjauksia yksiköihin, ja vastaavasti henkilöstö tuo näkemyksiä, havaintoja ja kehitysehdotuksia takaisin päin päätöksentekoon. Kahdensuuntaisuus varmistaa, että tieto ei vain "kulje alas", vaan myös nousee organisaation tasolta toiselle ja vaikuttaa toiminnan kehittämiseen.

Henkilöstö voi nostaa esiin kysymyksiä, havaintoja ja kehitystarpeita useiden kanavien kautta:

- Esihenkilölle, joka vie asian tarpeen mukaan eteenpäin omalle esihenkilölleen tai johtoryhmään.
- Tiimi- ja yksikköpalavereissa, joissa asiat kirjataan ja päätetään vastuullisesta jatkoesityksestä.
- Toimialojen sisäisissä kanavissa, kuten Teams-ryhmissä tai InKeuruun palautetoiminnoissa.
- Edustuksellisten kanavien kautta, kuten yt-toimikunnassa.

[Ideoitaan voi nostaa esiin myös aloitejärjestelmän kautta.](#)

4.1 InKeuruu

Keuruun kaupungin sisäisessä viestinnässä käytetään pääsääntöisesti InKeuruuta (eli Intraa). Kanava sai nimensä henkilöstölle järjestetyssä nimikilpailussa.

Työnantajana Keuruun kaupunki velvoittaa työntekijöitään seuraamaan InKeuruuta ja siellä julkaistavia, ajankohtaisia sisäisiä tiedotteita. Sähköpostista koko henkilökunnalle suunnattuna tiedottamisen välineenä on luovuttu. Sähköposti on edelleen toimiva tiedottamisen väline vain yksittäisiä ihmisiä koskevan tiedon välittämiseen.

Mikäli et jostain syystä saa InKeuruuta toimimaan (et esimerkiksi pääse kirjautumaan sisään), ole yhteydessä osoitteeseen jl_it@keuruu.fi ja lisää esihenkilösi viestin cc-kenttään.

4.1.1 Sisäisen viestinnän kampanja vuodelle 2026

Tiedämme, ettei InKeuruun käyttö ole kaikille vielä itsestään selvää, ja tahdomme kannustaa henkilöstöä käyttämään sitä käynnistämällä sisäisen viestinnän kampanjan. Samalla tahdomme tehdä näkyväksi erilaista tärkeää työtä, jota Keuruun kaupungilla tehdään.

Ilmianna meille hyvää työtä tekevä työkaveri, jonka työstä pitäisi mielestäsi tehdä juttu InKeuruun artikkeleihin. Tehdyistä jutuista palkitsemme sekä sen, kenestä juttu tehdään, että vinkin antaneen. Palkinnoksi annamme molemmille 20 euron lisäyksen Edenred-saldoon. Ilmianna loistava työkaverisi täällä: [\(tähän linkki InKeuruun uutiseen asiasta tai suoraan lomakkeelle\)](#)

5 Viestintätehtävät ja vastuut

Kaupunginhallitus

- Johtaa kaupungin strategista viestintää ja tiedottamista kaupungin toiminnasta.
- Hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista.
- Nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

Kaupunginjohtaja

- Johtaa kaupungin operatiivista viestintää.
- Antaa tarvittavat lausunnot medialle tai nimeää tapauskohtaisesti lausunnon antajan.
- Johtaa viestintää kriisi- ja häiriötilanteessa.

Toimialajohtajat

- Vastaavat johtamansa toimialan viestinnästä.
- Vastaavat oman toimialansa medialausunnoista.
- Huolehtivat, että kaupungin asukkaat ja palveluiden käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmisteltavana olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

Esihenkilöt

- Huolehtivat sisäisestä tiedonkulusta ja siitä, että alaiset saavat riittävästi tietoa ja palautetta oman työnsä onnistunutta toteutusta varten.
- Huolehtivat henkilöstön riittävästä viestintäosaamisesta ja resursseista sekä tiedottavat viestintäsuunnittelijaa koulutustarpeista.

Viranhaltijat/asiantuntijat

- Viestivät omalla vastuullaan olevista asioista ja huolehtivat tiedonkulusta kaikille, joita asia koskettaa sekä sisäisesti että ulospäin.
- Tekevät yhteistyötä viestintäsuunnittelijan kanssa päivittäisessä viestinnässä ja sen suunnittelussa.
- Tiedottavat viestintäsuunnittelijaa ja tilanteen mukaan tapahtumakoordinaattoria hyvissä ajoin tiedotukseen tulevista asioista.

Henkilöstöpäällikkö

- Vastaa henkilöstö-, esihenkilö- ja työhyvinvointiasioihin liittyvästä viestinnästä.
- Vastaa henkilöstöviestinnän kanavien kehittämisestä.

Viestintäsuunnittelija

- Vastaa viestintästrategian mukaisen, kaupungin tavoitteita tukevan ulkoisen ja sisäisen viestinnän kehittämisestä, suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista.
- Vastaa kaupunkimarkkinoinnin kehittämisestä ja koordinoinnista.
- Vastaa viestintäosaamisen kehittämisestä.
- Tukee henkilöstöä päivittäisessä viestinnässä ja kouluttaa heitä.
- Tekee viestintäyhteistyötä sidosryhmien kanssa.
- Auttaa edistämään hallinnon avoimuutta viestinnällä.

- Kehittää päätösviestintää.
- Edistää kaksisuuntaisen sisäisen viestinnän toteutumista.
- Toteuttaa kriisiviestintää.

Tapahtumakoordinaattori

- Vastaa matkailumarkkinoinnin suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista.
- Kokooa yhteen matkailuun liittyviä tietoja (esim. tapahtumat) ja tiedottaa niistä.
- Vastaa visitkeuruu.fi -verkkosivun ja KeskiSuomi Events -tapahtumakalenterin päivittämisestä ja ylläpidosta.
- Tekee yhteistyötä matkailuun liittyvien sidosryhmien kanssa.

Koko henkilöstö

- Tuo esille kaupungin vahvuuksia ja rakentaa omalta osaltaan kaupungin brändiä.
- Viestii omalla vastuullaan olevista asioista kaikille, joita asia koskettaa.
- Etsii, kysyy ja välittää työn tueksi tarvitsemaansa tietoa.
- Huolehtii riittävästä viestintäosaamisestaan ja keskustelee esihenkilön kanssa, jos tarvitsee lisäosaamista ja koulutusta.
- Sitoutuu kunnioittavaan vuorovaikutukseen ja hyvän yhteishengen luomiseen.

Luottamushenkilöt

- Seuraavat viestintästrategian toteutumista.
- Tuovat esille kaupungin vahvuuksia ja rakentavat omalta osaltaan kaupungin brändiä.
- Viestivät aktiivisesti omista verkostoistaan.

6 Käytännön viestintäohjeita

6.1 Typografia, logo ja muu visuaalinen ilme

6.1.1 Mitä fonttia kuuluu käyttää?

Maksullisia lisäfontteja New Spirit sekä Aktiv Grotesk käytetään Keuruun kaupungin markkinointimateriaaleissa. Kaupungin toimisto-ohjelmissa (kuten Word tai PowerPoint) käytetään kahta vaihtoehtoista fonttia, jotka ovat kaikista toimistosovelluksista löytyvät ilmaiset Georgia ja Arial. Näitä käytetään myös sähköpostiallekirjoituksissa.

6.1.2 Logo vai vaakuna?

Jos mietit, kuuluuko käyttää logoa vai vaakunaa, lähes aina vastaus on logo. Keuruun kaupungin logoa käytetään mustana tai valkoisena. Logo voidaan sijoittaa myös kuvan päälle, jolloin sen taustalla olevan kuvan tulee olla mahdollisimman rauhallinen ja logon erottua selkeästi. Logon käyttö on sallittu ainoastaan alkuperäistiedostosta: sitä ei saa harventaa, kaventaa, lihavoida tai käsitellä millään tavoin. Logolle ei ole määritelty tarkkaa minimikokoa, vaan sen koko tulee arvioida tilannekohtaisesti: kuitenkin aina niin, että logo erottuu selvästi.

Vuodelle 2026 on laadittu erillinen 40-vuotislogo. Voit käyttää 40-vuotislogoa tavallisen logon tavoin. Erityisesti sitä kannattaa käyttää erilaisten tapahtumien ja mainosten yhteydessä.

Vaakunan käytöstä päättää kaupunginjohtaja. Kysy aina lupa vaakunan käyttöön.

6.2 Muokattavat mallipohjat

Lataa käyttöösi Keuruun kaupungin muokattavat mallipohjat (esim. Word) sekä logon eri versiot. Löydät ne täältä: <https://intranet.keuruu.fi/tyon-tueksi/viestinta-ja-markkinointi>.

6.3 Muita viestinnän materiaaleja

Viestinnän Teams-tiimistä löytyy materiaalia viestinnän toteutusta varten. Kanavalla voi myös kysyä keskitetysti, mikäli jokin viestintään liittyvä asia mietityttää. Teamsista löytyy tällä hetkellä myös kaupungin kuvapankki. Mikäli tarvitset oikeudet Teams-kanavalle, ole yhteydessä viestintäsuunnittelijaan: anne.niskakangas@keuruu.fi.

6.4 Sähköpostin allekirjoitus

Sähköpostiallekirjoituksen muuttaminen (käytä Outlookin työpöytäsovellusta)

Käy muuttamassa allekirjoituksesi alla olevan mallin mukaiseksi.

Oma Nimi

Työ- tai virkanimike

040 123 4567

oma.nimi@keuruu.fi

Keuruun kaupunki

Mahdollisesti tarkentava toimiala/yksikkö/tms.

Työpisteesi katuosoite 112, 12345 Keuruu

www.keuruu.fi



6.4.1 Näin luot uuden allekirjoituksen

Allekirjoituksen vaihtaminen uudessa Outlookissa

- Avaa Outlook ja valitse oikeasta yläkulmasta Asetukset (rattaan kuva). Valitse avautuvan paneelin alareunasta Näytä kaikki Outlookin asetukset.
- Siirry kohtaan Sähköposti → Allekirjoitus (tai kirjoita hakukenttään allekirjoitus).
- Luo uusi allekirjoitus tai muokkaa olemassa olevaa.
- Valitse, käytetäänkö allekirjoitusta: Uusissa viesteissä, vastauksissa ja edelleenlähetyksissä.
- Tallenna muutokset.

Allekirjoituksen vaihtaminen vanhassa Outlookissa

- Paina Uusi sähköposti.
- Uuden viestin yläreunassa valitse Viesti-välilehti.
- Valitse Allekirjoitukset.
- Luo uusi allekirjoitus tai muokkaa olemassa olevaa.
- Valitse, käytetäänkö allekirjoitusta: Uusissa viesteissä, vastauksissa ja edelleenlähetysissä.
- Tallenna muutokset.

6.5 Dokumenttien hallinta

Dokumenttien hallintaa käsitellään erillisessä, myöhemmin julkaistavassa tietoturvaohjeessa.

7 Ohjeet someviestintään

7.1 Tähän kannustamme

Toivomme henkilökunnan edustavan kaupunkia sosiaalisessa mediassa ylpeydellä: esimerkiksi Keuruun kaupungin julkaisujen kommentoiminen ja jakaminen auttaa niitä leviämään entistä laajemmalle yleisölle. Viestintää somessa ei tarvitse pelätä: työarjen kuulumisista voi hyvää makua käyttäen viestiä sekä omissa kanavissaan että kaupungin käytössä olevissa kanavissa. Muista kuitenkin viestiä vain julkisista asioista: kaupungin henkilöstöä ja harjoittelijoita sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus.

Huolehdi lisäksi asiakkaan ja ammattilaisen välisen ammatillisen rajan säilymisestä eli harkitse tarkkaan, lisäätkö/hyväksytkö esimerkiksi Facebook-kaveriksesi.

Kaikki se tieto, mitä Keuruun kaupungin hallinnoimista yksiköistä, hankkeista tai projekteista halutaan julkisuuteen, julkaistaan kaupungin virallisten somekanavien kautta.

7.2 Vältä näitä

- Älä keskustele mistään vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvasta asiasta sosiaalisessa mediassa.
- Älä anna Keuruun kaupungin nimissä minkäänlaista neuvontaa tai konsultaatiota sosiaalisen median palveluissa, ellei tämä kuulu työtehtävääsi.
- Jos sosiaalisessa mediassa tulee vastaan virheellistä tietoa Keuruun kaupungista tai sen toiminnasta, älä kommentoi sitä itse, vaan välitä tieto kaupungin esihenkilöllesi tai kaupungin viestintävastaavalle. Virheellinen tieto korjataan aina kaupungin kanavien kautta ja kaupungin nimissä.
- Asiakkaiden kuvien julkaiseminen sosiaalisen median palveluissa on kiellettyä. Mikäli työpaikallasi joku ei halua kuviaan tai tietojaan julkisesti nähtäville, täytyy sinun kunnioittaa tätä toivetta.
- Jos mainitset sosiaalisen median palvelun henkilöprofiilissasi tai keskusteluissa työnantajasi, esiinnyt tällöin työpaikkasi edustajana, vaikkakin epävirallisesti. Mieti tällöin, millaisen kuvan sinä toiminnallasi annat työnantajastasi.
- Lojaliteettivelvoitteen perusteella työntekijän tulee välttää kaikessa toiminnassaan käyttäytymistä, josta voisi syntyä haittaa työnantajalle. Työntekijä ei voi siis vapaa-ajallaan puhua tai kirjoittaa työnantajastaan mitä tahansa. Tietojen väärinkäytön riski kasvaa. Ajattelemattomuudesta johtuva sosiaalisessa mediassa esitetty työpaikkaa koskeva lausuma tai työnantajaan kohdistuva kritiikki tai herjaus saattaa johtaa varoitukseen tai pahimmillaan jopa työpaikan menettämiseen.
- Sosiaalisessa mediassa pätevät samat tietoturvaan liittyvät säännöt kuin internetin käytössä yleensä. Sosiaalisen median palveluiden kautta voi levitä haittaohjelmia. Älä siis avaa epäilyttäviä linkkejä tai tiedostoja, vaikka ne olisivat tulleet tutuilta ihmisiltä. Käytä työ- ja vapaa-ajan palveluissa eri käyttäjätunnuksia ja salasanoja.

- Keuruun kaupungin sähköpostiosoitetta ei saa käyttää vapaa-ajan palveluiden käyttäjätunnuksissa.

8 Lapsiystävällinen kunta -viestintä

UNICEFin Lapsiystävällinen kunta -tunnuksesta viestiminen on kaikkien asia! Viestinnän potentiaalisia kohderyhmiä ovat esimerkiksi kaupungin asukkaat, päättäjät ja media. Koska lapsiystävällisyyden edistäminen on vetovoimatekijä, kannattaa tätä näkökulmaa hyödyntää myös asukas- ja matkailumarkkinoinnissa.

Lapsiystävällinen kunta -työstä kannattaa kertoa aktiivisesti myös kaupungin somekanavissa. Jokaisella yksiköllä on arjessaan tilanteita, joissa lapsiystävällisyys näkyy eri tavoin. Voitte esimerkiksi nostaa esiin tapahtumia, joissa lapset ovat mukana suunnittelijoina tai osallistujina, kehittämistyötä, jossa lasten mielipiteitä on kuultu tai pieniä arjen tekoja, jotka tekevät kunnasta lapsiystävällisemmän.

Ohjeet aiheesta viestimiseen löydät täältä: [Lapsiystävällinen kunta – Intranet](#). Ollaan yhdessä ylpeitä tunnuksesta ja jaetaan tietoa asiasta eteenpäin.

9 Anna palautetta sisäisestä viestinnästä

Mikä sisäisessä viestinnässä toimii? Mitä pitäisi parantaa? Mistä et saa riittävästi tietoa? Kuulemme mielellämme palautetta sisäisestä viestinnästä! Olemme lisänneet InKeuruuhun palautepainikkeet, joiden kautta pääset kertomaan, koitko sisällön hyödylliseksi. Tämän jälkeen voit siirtyä myös avoimelle palautelomakkeelle, jossa voit kirjoittaa vapaamuotoisen vastauksen.

Voit antaa palautetta myös sähköpostitse henkilöstöpäällikölle: milla.nousimaa@keuruu.fi tai viestintäsuunnittelijalle: anne.niskakangas@keuruu.fi