

VIESTINTÄOHJELMA

2025–2027

Ylivieska, Kalajoki, Nivala, Sievi, Alavieska ja Merijärvi muodostavat yhdessä YKN-työllisyysalueen. Työllisyysalueen vastuukuntana toimii Ylivieska. Työllisyysalueemme tuottaa julkiset työvoima- ja yrityspalvelut alueemme kuntien henkilö- ja yritysasiakkaille.

Palvelumme perustuvat lähipalveluperiaatteeseen. Tarjoamme henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta työnhakuun sekä työntekijöiden rekrytointiin ja osaamisen kehittämiseen. Teemme yhteistyötä kuntien kehittämis-, elinkeino- ja elinvoimapalvelujen, yrityspalvelujen, kehittämissyhtiöiden, yritysten ja työnantajien sekä oppilaitosten ja kolmannen sektorin kanssa. Tällä tavoin kehitämme toimintaamme ja pystymme vastaamaan paikallisiin tarpeisiin entistä paremmin.

Sisältö

JOHDANTO..... 3

Viestintä on kaikkialla..... 4

VIESTINTÄMME KULMAKIVET..... 5

Viestinnän yleiset periaatteet ja tehtävät..... 6

Viestintää ohjaavat lait..... 7

Strategiset painopisteet ja arvot viestinnässä..... 8

Rakennamme viestintämme arvopohjalle..... 9

VIESTINTÄ ORGANISAATIOSSAMME..... 10

Viestinnän roolit ja vastuut..... 11

Viestintä palvelutoimintona..... 12

Näin viestimme..... 14

Viestintämme keskeisimmät osa-alueet..... 15

Kuntayhteistyö..... 16

Kohderyhmät ja sidosryhmät..... 17

Viestintäkanavat..... 18

VIESTINNÄN TAVOITTEET JA KEHITTÄMINEN..... 19

Viestintä tukee työllisyysalueemme tavoitteita..... 20

Viestintää ohjaavat trendit ja muutokset..... 23

Viestinnän päätavoitteet 2025–2027..... 24

Viestinnän nykytila, päätavoitteet ja mittarit..... 28

Roolit ja vastuut viestinnän päätavoitteiden osalta..... 29

Viestinnän mittaaminen ja arviointi..... 30

Esimerkkejä palautteenkeruun ja viestinnän mittaamisen keinoista ja mittareista..... 31

Liitteet

Graafinen ohjeistus

JOHDANTO

Viestintäohjelmamme kattaa vuodet 2025–2027. Ohjelmassa linjaamme YKN-työllisyysalueen viestinnälle pitkän aikavälin periaatteet, toimintatavat ja päätavoitteet. Viestintäohjelmalla edistetään työllisyysalueen strategian toteutumista. Seuraamme toimintaympäristön muutoksia ja päivitämme ohjelmaa tarvittaessa. Vuositasolla viestinnän vuosisuunnitelma ja julkaisukalenteri konkretisoivat viestintäohjelman toimenpiteiksi.

Viestintäohjelmamme varmistaa, että viestintämme on avointa, luotettavaa ja ymmärrettävää. Se ohjaa ulkoisen viestinnän suunnittelua, toteutusta ja arviointia, jotta kohderyhmät saavat oikea-aikaista ja selkeää tietoa. Ohjelma tukee myös sisäistä viestintää, henkilöstön sitoutumista ja asiakkaiden sekä sidosryhmien tarpeisiin vastaamista muuttuvassa toimintaympäristössä. Ohjelma on keskeinen strategian toteuttamisen väline.

Yleisesti viestintäämme ohjaavat lainsäädäntö, hyvät käytännöt sekä työllisyysalueen strategiset tavoitteet ja arvot. Teknologian kehitys, vastuullisuusvaatimukset, monikanavaisuus ja monipaikkainen työ on otettava huomioon viestinnässä. Viestinnän on oltava strategista, saavutettavaa ja vaikuttavaa.

Viestinnän rooli on lähivuosina tärkeä työllisyyspalvelujen uudistuksen vakiinnuttamisessa ja sidosryhmäyhteistyön tiivistämisessä. Vuosien 2025–2027 viestintäohjelma keskittyy kohderyhmien tavoittamiseen, henkilöstön tukemiseen ja viestinnän kehittämiseen.

Ohjelma otetaan käyttöön YKN-työllisyysalueen päivittäisessä toiminnassa, ja viestintä toimii läpileikkaavana voimavarana sekä keskeisenä osana johtamista ja yhteistyötä.

Viestintä on kaikkialla

Viestintä on laajaa ja sitä tapahtuu kaikkialla: asiakaskohtaamisissa, Teams-palavereissa, työyhteisön kahvihetkissä, johtoryhmän kokouksissa ja johtamisessa, yhteistyötilanteissa, messuilla ja tapahtumissa. Se kuuluu puhelimessa, välittyy sähköposteissa ja piirtyy esiin asiantuntijoiden olemuksessa.

Viestintä on läsnä jokaisessa vuorovaikutustilanteessa ja vaikuttaa siihen, miten työllisyysalueemme nähdään ja koetaan – millainen mielikuva meistä julkisena organisaationa syntyy ja vallitsee, miten viestimme ymmärretään, palvelujamme hyödynnetään ja yhteistyötä tehdään.

Viestintä ei ole vain julkaisuja sosiaalisessa mediassa, tiedotteita verkkosivuilla tai brändimateriaaleja. Viestintä ei myöskään ole vain viestinnän asiantuntijan varassa ja vastuulla. **Viestintä on kaikkien organisaatiomme jäsenten yhteinen tehtävä ja vastuu.**

Jokainen työllisyyspalvelujen työntekijä osallistuu työllisyysalueemme viestintään päivittäin. Siksi halukkuudella osallistua ja toteuttaa käytänteitä sekä viestintätaitoilla ja taitojen kehittämisellä on merkitystä. Kannustamme myös asiantuntijoitamme osallistumaan viestinnän sisältöjen luomiseen, oman ammattitaidon esille tuomiseen viestintäkanavissamme sekä työntekijälähtöisenä toimimiseen. Viestinnän asiantuntija tukee muuta henkilöstöä viestinnässä.

Viestintä vaikuttaa moneen ja moniin: se muokkaa työyhteisömme kulttuuria, sitouttaa työntekijöitä, parantaa yhteistyötä, edistää asiakastyytyväisyyttä ja ennaltaehkäisee mainehaittoja. Sillä vahvistetaan myönteistä julkisuuskuvaa ja madalletaan kynnystä lähestyä. Sen avulla luodaan vaikutuksia ja arvoa.

Viestinnän merkityksen ymmärryksen on oltava mukana kaikissa kohtaamisissa ja kanavissa, joissa viestimme. Siten viestintä auttaa saavuttamaan työllisyysalueen tavoitteet, kuten työllisyyden parantamisen, palveluiden laadun kehittämisen sekä asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyyden lisäämisen.

VIESTINTÄMME KULMAKIVET

Viestintämme perustuu lakeihin ja viestinnän yleisiin periaatteisiin. Toteutamme julkista viranomaistehtävää avoimuuden, yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden käytänteitä toteuttaen.

Viestinnän yleiset periaatteet ja tehtävät

Julkisena organisaationa viestintämme perustuu lakeihin sekä yleisiin viestinnän periaatteisiin ja tehtäviin. Näiden avulla toteutamme julkista viranomaistehtävää ja toimimme lainsäädännön mukaisesti. Noudatamme hyvän hallinnon periaatteita, kuten avoimuutta, yhdenvertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta.

PERIAATTEET

- Avoimuus: Jaamme tietoa läpinäkyvästi.
- Luotettavuus: Viestintämme perustuu tarkkoihin ja todennettaviin tietoihin.
- Tasapuolisuus: Kohtelemme kaikkia sidosryhmiämme samanarvoisesti.
- Ymmärrettävyys: Viestimme selkeästi, helposti ymmärrettävästi ja saavutettavasti.
- Vuorovaikutteisuus: Mahdollistamme osallistumisen.
- Palveluhenkisyys: Viestintämme vastaa tarpeisiin.

TEHTÄVÄT

- Informointi: Tiedotamme ajankohtaisista asioista.
- Osallistaminen: Otamme eri tahot mukaan kehittämiseen ja päätöksentekoon.
- Kriisiviestintä: Viestimme tehokkaasti ja vakaina kriisitilanteissa.
- Maineenhallinta: Ylläpidämme ja parannamme työllisyyspalvelujen mainetta alueellamme
- Sidosryhmäviestintä: Viestimme eri sidosryhmien kanssa.

Viestintää ohjaavat lait

Kuntien, ja siten myös työllisyyspalvelujen, viestintää ohjaa kuntalaki (29 § Viestintä ja 22 § Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet). Laki määrittelee kuntien velvollisuuden tiedottaa asukkailleen kunnan toiminnasta ja palveluista sekä oikeuden osallistua ja vaikuttaa.

Näiden lisäksi viestintää ohjaa joukko muita lakeja ja säädöksiä.

MUUT JULKISEN ORGANISAATION VIESTINTÄÄ OHJAAVAT LAIT

- Perustuslaki: Takaa kansalaisten oikeuden saada tietoa viranomaisten toiminnasta.
- Julkisuuslain säädäntö: Säätelee viranomaisten asiakirjojen julkisuutta ja tiedonsaantia.
- Hallintolaki: Määrittelee hyvän hallinnon periaatteet, kuten avoimuuden ja vuorovaikutteisuuden. Laki sisältää vaatimuksen selkeästä kielestä, joka edistää hyvää hallintoa ja varmistaa, että kansalaiset ymmärtävät viranomaisten päätökset ja tiedotteet.
- Yhdenvertaisuuslaki: Edistää yhdenvertaisuutta ja kieltää syrjinnän, mikä tukee saavutettavuuden periaatteita viestinnässä. Edistää yhdenvertaisuutta työelämässä.
- Kielilaki: Turvaa kansalaisten oikeuden käyttää omaa kieltään viranomaisten kanssa asioidessaan.
- Lisäksi viestintää ohjaavat tekijänoikeuslaki, laki yksityisyyden suojasta työelämässä sekä kuntien hallintosäännöt.

EU-DIREKTIIVIT, JOTKA OTETTAVA HUOMIOON

- Euroopan saavutettavuusdirektiivi (European Accessibility Act): Edellyttää, että julkisen ja yksityisen sektorin toimijat takaavat tiettyjen tuotteiden ja palvelujen saavutettavuuden. Direktiivi on sisällytetty Suomen lainsäädäntöön ja sen vaatimukset koskevat muun muassa verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (Digital Services Act): Velvoittaa julkisen hallinnon organisaatiot varmistamaan, että niiden digitaaliset palvelut ovat saavutettavia kaikille käyttäjille, erityisesti vammaisille henkilöille.

Strategiset painopisteet ja arvot viestinnässä

Työllisyysalueen toimintaa ohjaavat strategiset painopisteet

- Lähipalveluiden kehittäminen
- Työllisyys- ja elinkeinopalveluiden yhteistyön tiivistäminen
- Elinkeino toimijoiden resurssiviisaan ekosysteemin kehittäminen
- Työnhakijoiden palveluprosessien kehittäminen
- Monialaisen tuen yhteistoiminta
- Alueen ajattelemisen yhtenä kokonaisuutena (työnvälitys, kohtaanto, yliaalueellisuus)

Viestintäohjelmalla edistetään työllisyysalueen strategian toteutumista. Edellä mainitut kuusi painopistettä on määritelty järjestämissopimuksessa ja -suunnitelmassa ja ne muodostavat strategisen pohjan viestinnän toimenpiteille, tavoitteille ja kehittämiselle vuosina 2025–2027. Lisäksi strategisella tasolla painotetaan henkilöstöasioita ja työhyvinvointia, joita tuemme työyhteisöviestinnällä ja sen kehittämisellä.

Arvomme ovat inhimillisyys, avoimuus ja arvostus

Arvot näkyvät arjessa monella tapaa ja ne ulottuvat työyhteisöstä asiakkaisiin, kumppaneihin ja sidosryhmiin. Varmistamme, että viestintämme perustuu arvoihimme.

Yhteiskunnalliset muutokset

Työllisyyspalvelut ovat kunnille uusi palvelukokonaisuus. Uskomme, että työllistyminen tehostuu ja alueen elinvoima paranee, kun työllisyys- ja elinkeinopalvelut ovat kuntien vastuulla. Toimintaympäristön muutokset ja yhteiskunnalliset kehityssuunnat linkittyvät myös julkisiin työllisyyspalveluihin. Esimerkiksi teknologian kehitys, vastuullisuusvaatimukset, monikanavaisuus ja monipaikkatyön vakiintuminen vaikuttavat niin sisäiseen kuin ulkoiseen viestintään.

Työ, työllisyys ja työnteko kiinnostaa, puhututtaa ja huolestuttaa

Työhön liittyvät kysymykset muokkaavat suomalaisten näkemyksiä, tulevaisuuden suunnitelmia ja uskoa omiin mahdollisuuksiin, jopa äänestyspäätöksiä. Työllisyysalueena toimimme osana kokonaisuutta, johon kohdistuu monia uudistuksia ja paineita sekä rutkasti inhimillisiä näkökulmia.

Jotta pystymme vastaamaan eri kohderyhmien tarpeisiin, viestinnän tulee olla strategista, saavutettavaa ja vaikuttavaa. On osattava tulkita muutoksia, aistia hiljaisia signaaleja ja linjattava viestintää tarvittaessa uudestaan.

Rakennamme viestintämme arvopohjalle



Inhimillisyys

Inhimillisyys ohjaa viestintäämme kaikilla tasoilla ja kanavissa. Viestimme selkeällä kielellä, monikanavaisesti ja kehitämme saavutettavuutta. Pyrimme ihmisläheiseen ja sujuvaan vuorovaikutukseen kaikissa kohtaamisissa. Huomioimme erilaisia näkökulmia ja tunteita, ja edistämme empatiaa ja yhteistyötä. Äänensävyämme on ihmisläheinen, ystävällinen ja hyväntahtoinen. Inhimillisyys on osa työyhteisöämme sekä tapaamme kohdata asiakkaamme, kumppanimme ja sidosryhmämme. Viestinnällä teemme inhimillisyyttä näkyväksi ja vahvistamme sitä.



Avoimuus

Edistämme viestinnässä avoimuutta olemalla helposti lähestyttäviä ja yhteistyökykyisiä. Jaamme tietoa avoimesti ja olemme avuksi matalalla kynnyksellä. Varmistamme sujuvan tiedonkulun ja edistämme saavutettavuutta. Kannustamme osallistumiseen ja vuorovaikutukseen. Haluamme, että halukkailla on mahdollisuus tuoda näkökulmansa esiin. Avoimuus ulottuu työyhteisöstä asiakkaisiin, kumppaneihin ja sidosryhmiin, mikä edistää luottamusta ja toiminnan kehitystä. Viestintämme hyödyttää ja tukee aktiivisesti ja myönteisesti koko aluetta.



Arvostus

Arvostamme kaikkia ihmisiä, ja otamme sen huomioon viestinnässämme. Hyväksymme monimuotoisuuden ja ylläpidämme arvostavaa ilmapiiriä. Viestinnällä pyrimme aina siihen, että saamme aikaan hyvän, turvallisen ja vakaan ympäristön. Jaamme ja tunnustamme onnistumiset sekä tuemme haasteissa. Arvostus syntyy työyhteisössämme ja välittyy asiakkaisiin, kumppaneihin ja sidosryhmiin. Viestinnällä vahvistamme yhteisöllisyyttä ja yhteistyötä.

VIESTINTÄ ORGANISAATIOSSAMME

Viestinnän onnistuminen edellyttää, että viestinnän tehtävä organisaatiossa on selkeä ja sen merkitys ymmärretään, ja että jokainen ymmärtää roolinsa ja vastuunsa viestinnän toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Viestinnän roolit ja vastuut

Meillä kaikki ovat viestijöitä,
koska kaikki viestivät työssään ja
toimivat vuorovaikutuksessa.



Kaikki: avoimesta tiedonkulusta ja vuorovaikutuksesta kiinnipitäminen

Henkilöstö

- Viestinnän ja vuorovaikutuksen toteuttaminen arjessa
- Osallistuminen kehittämiseen ja toteuttamiseen
- Palautteen antaminen
- Ohjeiden ja käytäntöjen noudattaminen
- Toimii halutessaan asiantuntijaviestijänä ja/tai työntekijälähteenä

Työllisyyspäälliköt

- Toiminnan koordinointi viestintä huomioon ottaen
- Viestinnän integroiminen päivittäiseen johtamiseen ja esihenkilötyöhön
- Viestinnän merkityksen esillä pitäminen
- Verkostotyö ja viestintä päättäjille sekä sidosryhmille

Työllisyysaluejohtaja

- Strateginen omistajuus
- Päätöksenteko ja viestinnän merkityksen esillä pitäminen
- Viestinnän integroiminen johtamiseen ja esihenkilötyöhön
- Verkostotyö ja viestintä päättäjille sekä sidosryhmille

Viestinnän asiantuntija

- Viestinnän suunnittelu, seuranta ja kehittäminen
- Sisällöntuotanto ja monikanavainen toteutus
- Viestinnän ohjeistukset ja käytännöt
- Verkostotyö ja viestinnän koordinointi
- Viestinnän palvelutoiminnot
- Viestinnän merkityksen esillä pitäminen



Viestintä palvelutoimintona

Viestintä palvelutoimintona viittaa niihin palveluihin ja toimintoihin, jotka tukevat organisaation sisäistä ja ulkoista viestintää. YKN-työllisyysalueen viestinnän palvelutoimintaa toteuttaa viestinnän asiantuntija.

Viestintä palvelutoimintona tukee organisaation strategisia tavoitteita viestimällä vaikuttavasti sidosryhmille, asiakkaille, työntekijöille ja muille tärkeille tahoille. Toiminnan tavoitteena on varmistaa, että viestintämme on selkeää, johdonmukaista ja tavoittaa oikeat kohderyhmät. Viestintä edistää osaltaan toiminnan vaikuttavuutta, luottamuksen rakentumista ja palvelujen saavutettavuutta. Se tukee päätöksenteon läpinäkyvyyttä, muutosten läpivientiä ja arjen sujuvuutta.

Viestinnän asiantuntija tarjoaa asiantuntemusta viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen eri tilanteissa ja työskentelee muun muassa sisällöntuotannon parissa. Viestinnän asiantuntija toimii yhteistyössä tiimien, johdon ja kumppaneiden kanssa, jotta viestintä olisi ajankohtaista, ymmärrettävää ja asiakaslähtöistä.

Hyvin toteutettu viestintä auttaa meitä saavuttamaan yhteiset tavoitteet ja vahvistaa organisaatiomme mainetta ja näkyvyyttä.

Viestintä palvelutoimintona

Palvelutoiminto sisältää monipuolisesti viestinnän osa-alueita

Yleisimpiä päivittäisiä toimintoja ovat:

- viestintäkanavien hallinta ja kehittäminen
- sisällöntuotanto (esim. some, tiedotteet, verkkosivut, Työmarkkinatorin alue- ja kuntasivut, infonäytöt, uutiskirjeet)
- tiedottaminen ja media- ja sidosryhmäviestintä
- markkinointiviestinnän suunnittelu ja toteutus
- viestintämateriaalien tuotanto ja hankinta
- viestinnän sidosryhmien ja kumppanien kanssa toimiminen (esim. kunnat, alihankkijat, KEHA)
- yleinen viestinnän koordinointi

Viestinnän palvelutoimintoon kuuluvat myös esimerkiksi:

- viestinnän strateginen suunnittelu, mittaaminen ja kehittäminen
- työyhteisöviestinnän kehittäminen ja esihenkilöviestinnän tukeminen
- kriisi- ja muutosviestintä

VIESTINNÄN AMMATTILAISEN KOMPETENSSIT

1. Strateginen ajattelu: Viestinnän vaikutusten konkretisointi ja roolin selkeyttäminen työllisyyspalveluissa, pitkän aikavälin suunnittelu, tavoitteiden asettaminen sekä mittaroinnin ja analytiikan hyödyntäminen; lisäksi kyky kriittiseen ajatteluun tukee strategista suunnittelua ja päätöksentekoa.

2. Vuorovaikutusosaaminen: Työnhakijoiden, työnantajien ja sidosryhmien tarpeiden tunnistaminen, aktiivinen kuuntelu, selkeän kielen käyttö väärinymmärrysten ehkäisemiseksi, viestinnän mukauttaminen eri kohderyhmille

3. Digitaalinen osaaminen: Tekoälyn ja automaation hyödyntäminen, sosiaalisen median ja monikanavaisuuden hallinta, datan analysointi ja hyödyntäminen, uusien teknologioiden omaksuminen

4. Eettinen ja vastuullinen viestintä: Viestinnän läpinäkyvyyden varmistaminen, ymmärrys yhdenvertaisuudesta ja saavutettavuudesta, viestinnän vaikutusten arviointi ja korjaaminen, vastuullisuuden painottaminen

5. Muutosviestintä: Viestintä työmarkkinoiden muutosten ja uusien palveluiden käyttöönotossa, kriisiviestinnän hallinta, henkilöstön ja sidosryhmien sitouttaminen, muutosten vaikutusten tiedottaminen ja osallistaminen.

Näin viestimme

Viestimme monikanavaisesti ja selkeällä kielellä. Pyrimme saavutettavuuteen. Kommunikoimme avoimesti, vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti. Toimintaamme ohjaavat lait. Viestinnällä luomme luottamusta, autamme aktiivisesti ja edistämme yhteistä hyvinvointia.

YDIN JA ÄÄNENSÄVY

Tarjoamme luotettavia lähipalveluita kotikunnassasi. Kun asioit kanssamme, kohtaat aina ihmisen. Teemme yhteistyötä alueen eri toimijoiden kanssa ja kehitämme palveluita monialaisesti ja tarpeiden mukaan.

Äänensävyämme on ihmisläheinen, ystävällinen ja hyväntahtoinen. Me olemme 'me' asiakkaille viestittäessä. Otamme kantaa alueena.

Ydinviestimme on "Paikallisia palveluja lähellä sinua".

NIMI JA LOGO

Virallinen nimemme on Ylivieska, Kalajoki, Nivala -työllisyysalue.

Nimestä käytetään yleisesti lyhennettä YKN-työllisyysalue.

Logostamme on useampi versio niin värillisenä, mustana kuin valkoisena. Logoa käytetään graafisen ohjeistuksen mukaan.

Myös fontit ja värit on määritelty graafiseen ohjeistukseen, ja niitä käytetään johdonmukaisesti viestinnässä.



Viestintämme keskeisimmät osa-alueet

Asiakas- ja palveluviestintä

Varmistamme, että asiakkaat saavat oikeaa ja ymmärrettävää tietoa palveluista oikeaan aikaan. Autamme asiakkaita löytämään heille sopivat palvelut ja oikean tiedon.

Työyhteisöviestintä

Tuemme sujuvaa yhteistyötä ja tiedonkulkua eri ammattilaisten ja yksiköiden välillä. Rakennamme yhteistä ymmärrystä tavoitteista ja muutoksista, jotka vaikuttavat työhömmme. Lisäämme motivaatiota ja sitoutumista.

Verkosto- ja sidosryhmäviestintä

Rakennamme yhteistyötä työnantajien, oppilaitosten ja muiden kumppaneiden kanssa. Jaamme tietoa, hyviä käytäntöjä ja ajankohtaisia asioita toiminnan tueksi. Vahvistamme yhteistyötä. Hyödynnämme olemassa olevia resursseja.

Markkinointiviestintä

Teemme työllisyyspalvelut tunnetuiksi ja helposti lähestyttäviksi eri kohderyhmille. Nostamme esiin onnistumisia ja tarinoita, jotka kannustavat ja innostavat.

Vuorovaikutus ja osallisuus

Kuuntelemme asiakkaita ja sidosryhmiä, jotta voimme kehittää palveluja tarpeiden mukaan. Edistämme luottamusta ja yhteisöllisyyttä tarjoamalla tilaa palautteelle ja keskustelulle.

Maineenhallinta sekä kriisi- ja poikkeustilaviestintä

Luomme ja ylläpidämme näkemystä luotettavasta, osaavasta ja vaikuttavasta toimijasta. Vahvistamme yleistä arvostusta työllisyyspalveluja kohtaan avoimella ja johdonmukaisella viestinnällä. Ehkäisemme mainehaittoja ja kriisejä.

Varmistamme, että tärkeä tieto kulkee poikkeustilanteissa nopeasti ja selkeästi. Rauhoitamme tilannetta ja tuemme asiakkaita sekä henkilöstöä oikea-aikaisella viestinnällä.

Kuntayhteistyö

Teemme viestintäyhteistyötä työllisyysalueemme kuntien kanssa. Kuntaviestijät, kuntien työllisyyspäälliköt ja työllisyysalueen edustajat kokoontuvat säännöllisesti. Työryhmää ja yhteistyötä koordinoi työllisyysalueen viestinnän asiantuntija. Hyödynnämme olemassa olevia viestintäkanavia ja toimimme resurssiviisaasti. Tavoitteena on, että ajantasainen tieto tavoittaa kuntalaiset ja kuntien päättäjät.

KUNNAT

- Vastuu viestiä oman kunnan työllisyyspalveluista. Viestintää toteutetaan kunkin kunnan linjauksien ja suunnitelmien pohjalta. Kunnat tuottavat kuntakohtaisen viestinnän ja markkinoinnin sisällöt, materiaalit ja maksetun mainonnan koskien työllisyyspalveluja. Kunnat voivat halutessaan tuottaa sisältöä myös oman kunnan Työmarkkinatori-sivulle.
- Kunnat hyödyntävät omia kanaviaan työllisyyspalveluja koskevassa viestinnässä parhaaksi katsomallaan tavalla, ja tiedottavat oman kuntansa työllisyyspalveluihin liittyvistä asioista mediaa ja sidosryhmiä.

TYÖLLISYYSALUE

- Työllisyysalueen viestinnän asiantuntija koordinoi ja toteuttaa alueen yhteistä viestintää ja markkinointia sekä suunnittelee viestintää strategisella tasolla (esim. viestintäsuunnitelma ja vuosikello). Työmarkkinatorin aluesivujen ylläpito ja kuntien sisältöjen julkaiseminen ovat myös hänen vastuullaan.
- Muita tehtäviä, jotka kuuluvat työllisyysalueelle:
 - sisältöjen tuottaminen YKN-kanaviin ja kuntien hyödynnettäväksi
 - brändimateriaalien tuottaminen ja tilaaminen alueen yhteiseen käyttöön
 - työllisyysalueen verkkosivujen ja somekanavien ylläpito
 - tiedottaminen ja mediasuhteet koko aluetta koskevista asioista aina tarvittaessa
 - sisällöntuotanto (esim. blogit, esittelyt, joita voi hyödyntää myös kuntien kanavissa)
 - diginäyttöjen hyödyntäminen alueen kunnissa, mahdollisesti uutiskirjeen toteutus
 - mahdollisten projektien (esim. videot, valokuvat) koordinointi

Kohderyhmät ja sidosryhmät

Tärkeimmät kohderyhmämme ulkoisessa viestinnässä ovat työnhakija-asiakkaat ja työnantajat sekä yritykset. Näiden lisäksi huomioimme viestinnässä sidosryhmämme, joita ovat kumppanit, palveluntuottajat, päättäjät ja verkostot sekä media.

Keskeinen kohderyhmämme on myös työllisyysalueen henkilöstö.

Kohderyhmät

HENKILÖASIAKKAAT

työttömät työnhakijat (ml. lomautetut), opiskelijat ja nuoret, vieraskieliset / maahanmuuttajat, yrittäjyyttä harkitsevat

TYÖNANTAJAT JA YRITYKSET

julkiset ja yksityiset työnantajat, työnantajuutta harkitsevat, yritystoimintaa aloittavat

Sidosryhmät

YHTEISTYÖKUMPPANIT

työllisyysalueen kunnat, hyvinvointialue (Pohde), yhdistykset / yhteisöt / järjestöt, työnantajayritykset, yksityiset rekrytointiyritykset, Kela, oppilaitokset (yliopistot, ammattikorkeakoulut, ammatilliset oppilaitokset, lukiot)

PALVELUNTUOTTAJAT

yksityiset koulutuspalvelujen tuottajat, sote- ja terveyspalvelut (Pohde), oppilaitokset, Kela, yhdistykset/yhteisöt/järjestöt

PÄÄTTÄJÄT

työllisyyslautakunnan jäsenet, omistajaohjausryhmä, kuntajohtajat ja muut johtavat viranhaltijat, kunta- ja aluevaltuutetut

PAIKALLISET JA ALUEELLISET KEHITTÄJÄORGANISAATIO

kuntien elinvoima- ja yrityspalvelut ja kehitysyhtiöt, Leader-ryhmät ja Pohjois-Pohjanmaan liitto

MAAKUNNALLISET JA VALTAKUNNALLISET VERKOSTOT

viranomaiset, ELY-keskukset (KEHA), Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM), muut verkostot ja sidosryhmät

MEDIA

paikallinen, alueellinen ja valtakunnallinen media

Viestintäkanavat

Keskeisimmät viestintäkanavat ovat työllisyysalueemme omia kanavia sekä alueen kuntien viestintäkanavia. Pääasiassa käytämme sähköisiä kanavia niin ulkoisessa kuin sisäisessä viestinnässä. Näiden lisäksi osallistumme tapahtumiin ja hyödynnämme tapauskohtaisesti ostettua mediaa. Pyrimme myös ansaitsemaan medianäkyvyyttä tarjoamalla vinkkejä toimintaamme liittyen sekä julkaisemalla mediatiedotteita.

ULKOISET VIESTINTÄKANAVAT

- YKN-työllisyysalueen verkkosivusto (www.ykntyollisyys.fi) sekä työllisyysalueen kuntien verkkosivut
- Työmarkkinatorin alue- ja kuntasivut (www.tyomarkkinatori.fi)
- YKN-työllisyysalueen sometilit (Instagram, Facebook ja LinkedIn), lisäksi kuntien sometilit
- Digitaaliset infonäytöt kunnissa
- Tapahtumat, messut, verkostoitumistilaisuudet, foorumit, työryhmät
- Asiakaspalvelutilanteet ja asiakkuuteen liittyvä viestintä (esim. ajanvaraus, kutsut, päätökset, lomakkeet, Suomi.fi-viestit, puhelin- ja sähköpostiasiakaspalvelu)
- Työntekijälähettiläät ja oman alansa asiantuntijaviestijät
- Sähköpostitse lähetettävät massaviestit (hyödynnetään asiakastietojärjestelmän yhteystietoajoja)
- Verkostojen ja sidosryhmien uutiskirjeiden (mahdollisesti myös muiden kanavien) hyödyntäminen säännöllisesti
- YKN-työllisyysalueen omat uutiskirjeet otetaan tarvittaessa käyttöön
- Ostettu mediatila (printti, digi, ulkomainonta, somemainonta)
- Sosiaalisen median puskaradiot ja kansalaismedia (kansalaisten tuottamaa ja jakamaa uutis- ja ajankohtaissisältöä, esim. blogit, somejulkaisut, videot, podcastit)

SISÄISET VIESTINTÄKANAVAT

- Teamsin hyödyntäminen päivittäisessä sisäisessä viestinnässä laaja-alaisesti
- Sisäinen viestintä sähköpostilla
- Viikko- ja tiimipalaverit
- Muut sisäiset kanavat, kuten sisäinen some (Microsoft 365 -kokonaisuuteen kuuluva Viva Engage), sisäiset uutiskirjeet ja kahvipöytäkeskustelut

VIESTINNÄN TAVOITTEET JA KEHITTÄMINEN

Viestinnän nykytilan ja tavoitteiden sekä niiden kannalta tärkeimpien kehittämiskohteiden määrittely on tärkeää, jotta onnistumme viestimään vaikuttavasti. Pää tavoitteet ohjaavat viestinnän toimenpiteitämme vuosina 2025–2027. Lisäksi määrittelemme vuositason viestintää suunniteltaessa konkreettiset toimenpiteet ja avaintulokset.

Viestintä tukee työllisyysalueemme tavoitteita – näin varmistamme sen

Lähipalveluiden kehittäminen

Läpinäkyvä ja ajantasainen viestintä tukee palveluiden saavutettavuutta ja kehittämistä. Kerromme työllisyysilanteesta, tavoitteista ja tuloksista avoimesti.

Vuoropuhelu ja osallistaminen

Käymme vuoropuhelua asiakkaiden, sidosryhmien ja henkilöstön kanssa. Haluamme ymmärtää tarpeita, keräämme palautetta ja tarjoamme mahdollisuuksia osallistua palvelujen kehittämiseen.

Asiakaslähtöinen viestintä

Varmistamme viestinnän keinoin, että asiakkaat löytävät palvelujen pariin ja saavat tukea eri vaiheissa. Viestintämme on vuorovaikutteista ja ihmislähtöistä, ja olemme saatavilla työelämän eri tilanteissa. Kanavastrategia ohjaa viestintäämme kohderyhmittäin.

Työllisyys- ja elinkeinopalveluiden yhteistyön tiivistäminen

Rakennamme avointa ja rakentavaa yhteistyötä, jossa arvostamme kaikkien osapuolten panosta ja osaamista. Kutsumme mukaan yhteistyöhön, toimimme joustavasti ja kuuntelemme eri toimijoiden tarpeita ja näkökulmia.

Viestintä sujuvan yhteistyön tukena

Viestintämme edistää yhteistyötä jakamalla tietoa, mahdollistamalla keskustelua ja edistää yhteisten toimintatapojen käyttöönottoa. Hyödynnämme viestinnän eri kanavia ja resursseja tarkoituksenmukaisesti, jotta tieto kulkee tehokkaasti ja läpinäkyvästi.

Arvostava ja ymmärrettävä viestintä

Viestimme kaikissa tilanteissa selkeästi ja huomioonottavasti. Olemme helposti lähestyttäviä. Viestintätavoillamme osoitamme arvostusta toimijoiden työlle ja panokselle.

Viestintä tukee työllisyysalueemme tavoitteita – näin varmistamme sen

Elinkeinotoimijoiden resurssiviisaan ekosysteemin kehittäminen

Viestintämme rakentuu avoimuudelle ja vuorovaikutukselle. Käymme aktiivista keskustelua elinkeinotoimijoiden kanssa ja kannustamme kaikkia tuomaan esiin näkökulmansa. Tämä vahvistaa luottamusta ja varmistaa, että tavoitteet, toimenpiteet ja vaikutukset ovat kaikkien tiedossa.

Yhteistyön ja kehittämisen tukeminen

Sujuvan viestinnän avulla edistämme eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja ekosysteemin kehittymistä. Pyrimme ymmärtämään erilaisia viestinnällisiä tarpeita ja näkökulmia, mikä mahdollistaa vaikuttavan ja eteenpäin vievän yhteistyön. Edistämme olemassa olevien viestintäkeinojen hyödyntämistä yhteisen päämäärän eteen resurssiviisaasti.

Työnhakijoiden palveluprosessien kehittäminen

Viestintämme rakentuu työnhakijoiden tarpeiden ja tilanteiden ymmärtämiseen. Tarjoamme selkeitä ja helposti saavutettavia sisältöjä ja ohjeita, jotka tukevat työnhakijoita eri vaiheissa.

Ihmisläheinen ja saavutettava viestintä

Viestimme ystävällisesti ja monikanavaisesti. Hyödynnämme erilaisia viestintäkanavia kohderyhmän ja tilanteen mukaan. Näin varmistamme, että tieto tavoittaa työnhakijat sujuvasti ja ajantasaisesti. Kanavastrategiamme kehittyy jatkuvasti palautteen ja viestinnän yleisten kehityssuuntien perusteella.

Osallistaminen ja arvostava kohtaaminen

Kannustamme työnhakijoita osallistumaan ja antamaan palautetta, jotta voimme parantaa palveluprosesseja ja asiakasviestintää.

Viestintä tukee työllisyysalueemme tavoitteita – näin varmistamme sen

Monialaisen tuen yhteistoiminta

Yhteistyö eri palveluntarjoajien välillä varmistaa asiakkaille kokonaisvaltaisen ja vaikuttavan tuen. Toimimme ja viestimme avoimesti ja johdonmukaisesti, jotta yhteistoiminta on sujuvaa.

Avoin vuoropuhelu ja tiedon jakaminen

Pidämme yllä vuoropuhelua palveluntarjoajien kanssa ja jaamme tietoa läpinäkyvästi. Yhteinen ymmärrys tavoitteista ja toimintatavoista auttaa sujuvoittamaan asiakaspolkua ja parantamaan vaikuttavuutta.

Arvostava ja rakentava viestintä

Arvostamme eri toimijoiden osaamista ja panosta palveluiden kehittämisessä. Viestintämme tukee ja osoittaa arvostusta yhteistyötä kohtaan. Käytämme ymmärrettävää, arvostavaa ja saavutettavaa kieltä, joka vahvistaa luottamusta ja edistää sujuvaa palveluyhteistyötä.

Alueen ajatteleva yhtenä kokonaisuutena (työnvälitys, kohtaanto, ylläpidettävyys)

Viestintämme tukee alueen hahmottamista yhtenä kokonaisuutena, jossa työnvälitys, työpaikkojen ja työnhakijoiden kohtaaminen sekä ylläpidetty yhteistyö toimivat sujuvasti. Työllisyysalueemme brändi ja kuntien kanssa tehtävä viestintäyhteistyö vahvistavat alueen yhtenäisyyttä ja lisäävät tunnettuutta.

Selkeä viestintä työnvälityksestä ja kohtaannosta

Kerromme työnvälityksen kehityksestä, työmarkkinoiden tilanteesta ja ylläpidettyistä ratkaisuista. Varmistamme, että jaamme ajankohtaista tietoa.

Avoin ja osallistava viestintä

Pidämme sidosryhmät ajan tasalla tavoitteista, toimenpiteistä ja edistymisestä. Edistämme avointa keskustelua ja kannustamme yhteistyöhön, jotta alueellinen elinvoima ja työllisyys paranee ja palvelut vastaavat yhä paremmin alueemme tarpeisiin.

Viestintää ohjaavat trendit ja muutokset

Tekoäly ja teknologian kehitys

- Tekoäly tukee asiakasohjausta, ennakointia ja viestinnän automatisointia
- Chatbotit ja itsepalvelut helpottavat neuvontaa – henkilökohtainen tuki silti tärkeää
- Viestinnässä huomiotava: käyttöperiaatteet ja tiedottaminen tekoälystä, osaamisen kehittäminen

Vastuullisuus ja läpinäkyvyys

- Kasvava tarve avoimelle, ymmärrettävälle viestinnälle vaikuttavuudesta
- Eriarvoisuuden vähentäminen ja yhdenvertaisuus viestinnän ytimessä
- Viestinnässä huomiotava: faktapohjaisuus, saavutettavuus, monikanavaisuus

Käyttäytymisen muutokset ja kanavien pirstaloituminen

- Eri kohderyhmillä eri kanavat – viestintä vaatii tarkkaa kohdentamista
- Viestinnässä huomiotava: vuosisuunnitelma, kanavastrategia, analytiikan hyödyntäminen

Sisäinen viestintä monipaikkaisessa työssä

- Työyhteisöviestintä tukee sujuvuutta ja yhteistyötä hajautetussa arjessa
- Viestinnässä huomiotava: tiedonkulun sujuvuus, yhteisöllisyyden tukeminen

Sähköinen viranomaisviestintä

Suomi siirtyy vaiheittain kohti sähköistä viranomaisviestintää. Vuoden 2026 alusta alkaen viranomaisposti toimitetaan ensisijaisesti digitaalisesti kaikille, jotka asioivat sähköisesti. Ensimmäinen käyttöönotto vaihe alkoi 12.5.2025.

Suomi.fi-viestien käyttöönotto säästää aikaa sekä kansalaisilta että viranomaisilta: viestit kulkevat nopeasti ja varmasti oikealle vastaanottajalle. Samalla se vähentää paperipostin käsittelyyn liittyviä kustannuksia ja ympäristövaikutuksia.

Viestinnässä huomiotava: asiakkaille tiedottaminen, henkilöstön informoiminen, DVV:n tarjoaman kampanjamateriaalin hyödyntäminen

Viestinnän päätavoitteet 2025–2027

Luomme viestinnälle
linjaukset, tavoitteet ja
mittarit

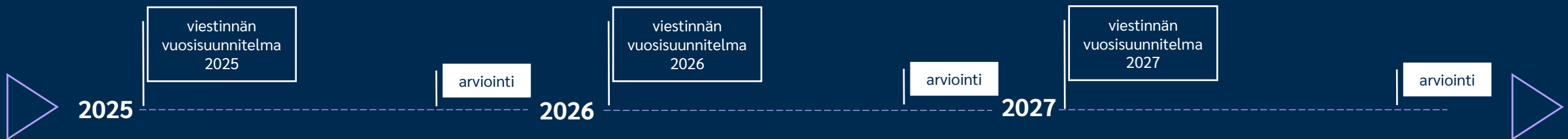
Kehitämme työyhteisöviestintää

Kehitämme verkosto- ja sidosryhmäyhteistyötä viestinnän näkökulmasta

Mahdollistamme osallistumisen ja vaikuttamisen kehittämällä viestintää
vuorovaikutteiseksi ja yhteisölliseksi

Kehitämme palveluprosessejamme
viestinnällisesti

Viestimme laaja-alaisesti saavutettavasti sekä vakiinnutamme
vastuullista viestintää



Viestinnän päätavoitteet 2025–2027

Luomme viestinnälle linjaukset, tavoitteet ja mittarit (2025)

Laadimme viestinnälle strategiset linjaukset, tavoitteet ja mittarit vuosille 2025–2027. Näin viestintä tukee työllisyysalueemme toimintaa, tavoitteita ja yhteistyötä. Viestintäohjelmamme valmistellaan osallistavasti, ja sen pohjalta laadimme viestinnän vuosisuunnitelmat, jossa asetamme konkreettiset toimenpiteet, aikataulut ja tavoitteet vuositason.

Pyrimme kehittämään viestinnän kohdentamista eri yleisöille muuttuvassa mediaympäristössä hyödyntämällä dataa ja tekoälyä. Seuraamme viestinnän vaikuttavuutta mittareilla, kuten kanaviemme kävijä-/seuraajamäärillä, somesisältöjen tehokkuudella ja palautemäärillä. Tekoälyä käytämme sisällöntuotannon tukena, erityisesti ideoinnissa ja personoinnissa eri kohderyhmien tarpeiden mukaan.

Tavoitteenamme on rakentaa viestinnästä johdonmukainen, mitattava ja jatkuvasti kehittyvä kokonaisuus, joka tekee toiminnan näkyväksi, vahvistaa vaikuttavuutta ja tukee yhteistä suuntaa.

Kehitämme työyhteisöviestintää (2025–)

Rakennamme yhtenäiset työyhteisöviestinnän käytännöt, jotka tukevat monipaikkaista työtä, sujuvaa tiedonkulkua ja arjen yhteistyötä. Kehitämme viestintäkanavia ja prosesseja, jotta ne tukevat selkeää, tehokasta ja osallistavaa sisäistä viestintää. Kehitämme työyhteisöviestintää kolmen päätavoitteen avulla:

1. Tiedon jakaminen – varmistamme, että oleellinen tieto on ajantasaisesti saatavilla valituissa kanavissa (esim. Teams, sähköposti, uutiskirje, sisäinen some, palaverit)
2. Työnteon sujuvoittaminen – muodostamme toimintamalleja ja niihin liittyviä ohjeita / dokumentteja, jotka helpottavat työntekoa ja yhteistyötä sekä vähentävät epävarmuutta
3. Vuorovaikutus ja osallistaminen – vahvistamme yhteisöllisyyttä ja osallisuutta luomalla tilaa keskustelulle, kysymyksille ja yhteiselle kehittämiselle

Tuemme viestintäosaamista tarvittaessa koulutuksilla. Kehitämme erityisesti Teamsin käyttöä tehokkaana viestintä- ja yhteistyöalustana. Työyhteisöviestinnällä tuemme arvojen jalkautusta ja strategian toteutumista. Kehitämme osallistavasti, viestimme tavoitteista ja tuloksista avoimesti ja mahdollistamme henkilöstön vaikuttamisen.

Viestinnän päätavoitteet 2025–2027

Kehitämme verkosto- ja sidosryhmäyhteistyötä viestinnän näkökulmasta (2025–)

Kehitämme ja syvennämme sidosryhmäviestintää sekä vuorovaikutusta yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Tavoitteenamme on rakentaa luottamukseen perustuvaa, avointa ja vuorovaikutteista yhteistyötä kuntien, elinkeinotoimijoiden ja muiden sidosryhmien välillä. Viestinnän avulla tuemme aktiivista ja läpinäkyvää tiedonvaihtoa, joka hyödyttää yhteistä ymmärrystä ja päätöksentekoa.

Pyrimme tunnistamaan ja huomioimaan sidosryhmien tarpeita ennakoivasti. Näin voimme kohdentaa viestintää oikea-aikaisesti ja asiakaslähtöisesti esimerkiksi päättäjille. Tämä mahdollistaa paremman vaikuttavuuden ja sen, että viestintämme tarjoaa sidosryhmille aitoa arvoa.

Hyödynnämme yhteisiä foorumeja, joissa kehitämme viestintää (esim. säännöllinen yhteistyö kuntaviestijöiden kanssa). Yhteistyöhön perustuvat viestintäverkostot auttavat tunnistamaan yhteisiä tavoitteita, ratkaisemaan haasteita ja edistämään alueellista kehitystä. Olemme viestinnän verkostoissa aktiivinen jäsen tai koordinoija.

Mahdollistamme osallistumisen ja vaikuttamisen kehittämällä viestintää vuorovaikutteiseksi ja yhteisölliseksi 2026–)

Pyrimme viestinnällä mahdollistamaan osallistumisen ja vaikuttamisen. Kehitämme ja kokeilemme vuorovaikutteisia ja yhteisöllisiä tapoja viestiä ja osallistua. Rakennamme avointa ja osallistavaa toimintakulttuuria järjestämällä esimerkiksi tilaisuuksia tai työpajoja, joissa henkilöstö, asiakkaat, sidosryhmät tai palveluntarjoajat voivat jakaa kokemuksiaan ja osallistua. Hyödynnämme viestintäkanavia palautteen keräämiseen ja vaikuttamismahdollisuuksien viestimiseen sekä asiakkaille että henkilöstölle.

Varmistamme, että osallistumismahdollisuudet ovat saavutettavia eri kohderyhmille yhdistämällä fyysisiä ja digitaalisia osallistumistapoja aina tarvittaessa. Viestimme läpinäkyvästi siitä, miten saadut palautteet ja näkökulmat vaikuttavat päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen. Näin rakennamme luottamusta, vahvistamme yhteisöllisyyttä ja tuomme viestinnän aktiiviseksi osaksi osallistumisen kulttuuria. Viestinnällä tuemme myös alueellista verkostoitumista ja vuorovaikutusta sekä vahvistamme alueemme tunnettuutta.

Viestinnän päätavoitteet 2025–2027

Kehitämme palveluprosessejamme viestinnällisesti (2026)

Hyödynnämme viestinnän keinoja kehittäessämme palveluprosesseistamme selkeitä, ymmärrettäviä ja läpinäkyviä niin asiakkaille, henkilöstölle kuin sidosryhmille. Kehitämme asiakasviestintää analytiikan ja tekoälyn avulla, jotta pystymme tunnistamaan tarpeita ja parantamaan viestintämme vaikuttavuutta.

Luomme asiakasystävällisiä ohjeita, esitteitä ja infografiikoita, jotka havainnollistavat palvelujamme helposti ymmärrettävällä tavalla. Seuraamme verkkosivujen ja asiakasviestinnän toimivuutta, ja kehitämme kokonaisuutta tiedon avulla.

Pyrimme edistämään osallistavaa viestintää ja käyttäjälähtöistä kehittämistä (esim. vuoropuhelu, kyselyt ja työpajat). Tämä voi parantaa palvelujemme toimivuutta, kohtaantoa, asiakaskokemusta ja luottamusta. Kehittämistyötä tehdään yhteistyössä eri osapuolien kanssa. Viestinnän osalta viemme tulokset käytäntöön konkreettisina toimenpiteinä (esim. kampanjat) ja käytäntöinä, jotka palvelevat sekä arjen tarpeita että strategisia tavoitteita.

Viestimme laaja-alaisesti saavutettavasti sekä vakiinnutamme vastuullista viestintää (2026–)

Varmistamme viestinnällä, että kaikki kohderyhmät saavat ymmärrettävää ja saavutettavaa tietoa eri kanavissa. Tuotamme selkeää ja helppolukuista (harkinnanvaraisesti myös monikielistä) sisältöä esimerkiksi verkkosivuille, sosiaaliseen mediaan, esitteisiin ja asiakaspalvelukanaviin. Noudatamme saavutettavuusvaatimuksia huolehtimalla muun muassa videoiden tekstityksistä, riittävästä kontrasteista ja selkeästä kielestä.

Viestintämme tukee työllisyyspalvelujen vastuullista toimintaa kohdennetuilla kampanjoilla, osallistavalla palveluviestinnällä sekä avoimella tiedonvälityksellä. Vakiinnutamme vastuullisen viestinnän osaksi organisaation arkea ohjeistuksilla, yhteisillä käytännöillä ja tarvittaessa koulutuksilla.

Seuraamme viestinnän vaikuttavuutta analytiikan, asiakaspalautteiden ja raportoinnin avulla. Hyödynnämme tuloksia viestinnän kehittämisessä ja viestinnällisen yhdenvertaisuuden vahvistamisessa.

Viestinnän nykytila, päätavoitteet ja mittarit

Nykytila	Viestinnän päätavoite	Keinot	Mittarit
Työllisyysalueen toiminta alkanut 1/2025. Ei olemassa olevia tarkkoja mittareita, linjauksia ja tavoitteita viestinnälle.	Luomme viestinnälle linjaukset, tavoitteet ja mittarit (2025)	Valmistelemme viestintäohjelman 2025–2027, osallistamme henkilöstöä valmisteluun; Valmistelemme viestinnän vuosisuunnitelmien rungon sekä vuosikellon viestinnälle; Perustamme sisäisen työryhmän viestinnän kehittämiseen	Viestintäohjelman ja vuosisuunnitelmien valmistelun eteneminen, henkilöstön osallistumisaste valmisteluun, viestinnän linjausten ja mittareiden käyttöönotto (otettu käyttöön ja viestitty henkilöstölle kesään 2025 mennessä)
Työllisyysalueen toiminta alkanut 1/2025. Henkilöstöä eri taustoilla ja organisaatioista. Yhteiset sisäisen viestinnän käytännöt puuttuvat tai pohjautuvat monenkirjavasti aiempiin tapoihin.	Kehitämme työyhteisöviestintää (2025–)	Toteutamme kaksi kertaa vuodessa viestintäkyselyn, jonka avulla kehitämme työyhteisömme viestintää ja vuorovaikutusta	Viestintäkyselyn vastausprosentti, henkilöstön kokemaa työyhteisöviestinnän selkeys ja toimivuus (kyselytulos), kyselyn pohjalta toteutettujen kehittämistoimenpiteiden määrä
Työllisyysalueen toiminta alkanut 1/2025. Verkosto- ja sidosryhmäyhteistyö jatkuu valmisteluajan (vuosi 2024) pohjalta. Viestintä aktiivisesti mukaan.	Kehitämme verkosto- ja sidosryhmäyhteistyötä viestinnän näkökulmasta (2025–)	Muodostamme käytännöt verkostojen ja sidosryhmien kanssa toimimiseen viestinnän näkökulmasta; Hyödynnämme työryhmiä ja eri osapuolien olemassa olevia viestintäkanavia yhteistyön toteuttamiseen.	Käytänteiden määrittely ja käyttöönotto, yhteisten kanavien hyödyntäminen (toteutetaan vähintään viisi toimenpidettä vuodessa, esim. uutinen, kampanja, tilaisuuden viestintä, hyödyntäen kumppanien tai verkostojen kanavia), sidosryhmien tyytyväisyys viestintään (kysely tai palautteet)
Työllisyysalueen toiminta alkanut 1/2025. Ei olemassa olevia osallistumisen ja vaikuttamisen käytäntöjä.	Mahdollistamme osallistumisen ja vaikuttamisen kehittämällä viestintää vuorovaikutteiseksi ja yhteisölliseksi (2026–)	Suunnitellamme osallistamisen toimenpiteitä, joita voimme tarvittaessa hyödyntää; Toteutamme sopivassa yhteydessä esim. työpajoja tai kuulemistilaisuuksia; Otamme johdonmukaisesti työllisyysalueena kantaa	Toteutettujen osallistamisen toimenpiteiden määrä, osallistujamäärät ja edustavuus osallistamistilaisuuksissa, sidosryhmien kokemaa mahdollisuus vaikuttaa (kyselytulos)
Työllisyysalueen toiminta alkanut 1/2025. Palveluprosessien laatiminen ja kehittäminen aloitettu. Viestinnän näkökulma vielä vähäinen.	Kehitämme palveluprosessejamme viestinnällisesti (2026)	Perehdymme palveluprosessien viestintäpisteisiin ja tarpeisiin; Hyödynnämme asiakastyötä tekevien tietotaitoa, asiakaskyselyitä ja julkista dataa asiakasymmärryksen näkökulmasta; Analysoimme ja kehitämme viestinnällisiä seikkoja	Asiakaskyselyt ja -tyytyväisyys, viestintäpisteiden kartoituksen kattavuus palveluprosesseissa (tavoite: vähintään 80 % keskeisistä palveluprosesseista kartoitettu viestinnän näkökulmasta vuoden 2026 loppuun)
Työllisyysalueen toiminta alkanut 1/2025. Ei olemassa olevia saavutettavaan ja vastuulliseen viestintään liittyviä käytäntöjä.	Viestimme laaja-alaisesti saavutettavasti sekä vakiinnutamme vastuullista viestintää (2026–)	Luomme suunnitelman saavutettavuusvaatimusten täyttämiseksi; Ryhdymme toteuttamaan suunnitelmaa säännönmukaisesti viestinnän toimenpiteissä ja materiaaleissa; Jalkautamme kokonaisuuden soveltuvin osin henkilöstömme työhön (tarvittaessa järjestämme koulutusta)	Saavutettavuussuunnitelman toteutusaste, saavutettavuus- ja vastuullisuusarvioinnit viestintämateriaaleista (esim. auditointi), osallistumisprosentti saavutettavuus- ja vastuullisuuskoulutuksiin (jos niitä järjestetään)

Roolit ja vastuut viestinnän päätavoitteiden osalta

Päätavoite	Henkilöstö	Työllisyyspäälliköt	Työllisyysaluejohtaja	Viestinnän asiantuntija
Luumme viestinnälle linjaukset, tavoitteet ja mittarit	Osallistuu valmisteluun ja noudattaa linjauksia	Tukee käyttöönottoa	Hyväksyy linjaukset ja mittarit; Vastaa viestimisestä päättäjille ja sidosryhmille	Valmistele linjaukset ja mittarit; Seuraa toteutumista ja tavoitteita; Raportoi
Kehitämme työyhteisöviestintää	Osallistuu ja käyttää kanavia asiaankuuluvasti; Toimii vuorovaikutteisesti	Korostaa merkitystä ja varmistaa tiedonkulun; Osallistuu ja käyttää kanavia asiaankuuluvasti; Hyödyntää johtamisessa ja esihenkilötyössä	Korostaa merkitystä ja varmistaa tiedonkulu; Osallistuu ja käyttää kanavia asiaankuuluvasti; Hyödyntää johtamisessa ja esihenkilötyössä	Kehittää ja tukee sekä korostaa merkitystä; Toteuttaa toimenpiteitä; Osallistuu ja käyttää kanavia asiaankuuluvasti
Kehitämme verkosto- ja sidosryhmäyhteistyötä viestinnän näkökulmasta	Viestii aktiivisesti, ylläpitää keskeisiä suhteita ja toimii vuorovaikutteisesti	Viestii aktiivisesti, ylläpitää keskeisiä suhteita ja toimii vuorovaikutteisesti	Viestii aktiivisesti, ylläpitää keskeisiä suhteita ja toimii vuorovaikutteisesti	Tukee ja kehittää viestintää; Viestii aktiivisesti, ylläpitää keskeisiä suhteita ja toimii vuorovaikutteisesti
Mahdollistamme osallistumisen ja vaikuttamisen kehittämällä viestintää vuorovaikutteiseksi ja yhteisölliseksi	Osallistuu ja rohkaisee osallistumaan; Edistää yhteisöllisyyttä ja kertoo vaikutusmahdollisuuksista	Mahdollistaa osallistumisen ja vaikuttamisen henkilöstölle ja asiakkaille; Rakentaa avointa ilmapiiriä ja rohkaisee osallistumaan	Sitoutuu osallistamiseen ja vaikuttamiseen; Tukee ja viestii merkityksestä ja vaikutuksista; Rakentaa avointa ilmapiiriä ja rohkaisee osallistumaan	Suunnittelee ja toteuttaa; Luo yhteisöllistä viestintää; Rakentaa avointa ilmapiiriä ja rohkaisee osallistumaan
Kehitämme palveluprosessejamme viestinnällisesti	Toteuttaa prosesseja ja viestintää asiakastyössä	Kehittää, seuraa ja viestii tarvittaessa yhteistyössä palveluvastaavaan kanssa	Varmistaa viestinnän huomioonon osana palveluprosessien kehitystä	Suunnittelee, testaa ja toteuttaa viestintää yhteistyössä palveluvastaavaan kanssa
Viestimme laaja-alaisesti saavutettavasti sekä vakiinnutamme vastuullista viestintää	Käyttää saavutettavia viestintätapoja ja kehittää omaa osaamista; Toimii avoimesti ja vastuullisesti	Huomioi yksiköissä; Sitoutuu vastuulliseen ja vaikuttavaan viestintään; Huomioi johtamisessa ja esihenkilötyössä	Sitouttaa organisaation; Sitoutuu vastuulliseen ja vaikuttavaan viestintään; huomioi johtamisessa ja esihenkilötyössä	Kouluttaa / hankkii koulutusta ja tukee; Käyttää saavutettavia viestintätapoja ja kehittää omaa osaamista; Seuraa ja kehittää vastuullisuutta ja vaikuttavuutta

Viestinnän mittaaminen ja arviointi

Viestinnän mittaaminen ja arviointi auttavat meitä ymmärtämään, kuinka hyvin viestintämme tavoittaa kohderyhmät, tukee tavoitteitamme ja tuottaa vaikuttavuutta. Säännöllinen seuranta ja analyysi varmistavat, että voimme kehittää viestintää tietoon perustuen ja reagoida tarpeisiin oikea-aikaisesti.

PALAUTTEEN KERÄÄMINEN JA HYÖDYNTÄMINEN

Keräämme palautetta eri kohderyhmiltä säännöllisesti, kuten asiakaskyselyillä, keskusteluissa ja viestinnän seurannan avulla. Palautteen avulla tunnistamme viestinnän vahvuudet ja kehittämiskohteet sekä varmistamme, että viestintämme vastaa tarkoituksenmukaisesti kohderyhmien tarpeisiin.

VIESTINTÄOHJELMAN JA VIESTINNÄN VUOSISUUNNITELMIEN PÄIVITTÄMINEN ANALYTIIKAN JA PALAUTTEEN PERUSTEELLA

Viestintäohjelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Arvioinnissa tarkastellaan, miten hyvin viestinnän tavoitteet ovat toteutuneet ja miten viestintä on vaikuttanut kohderyhmiin.

Hyödynämme viestintäkanavien analytiikkaa ja saatua palautetta viestinnän suunnan arviointiin ja kehittämiseen. Lisäksi seuraamme tarkasti toimintaympäristön muutoksia ja vaatimuksia.

Päivitämme viestintäohjelmaa ja -suunnitelmia tarvittaessa, jotta ne pysyvät vaikuttavina ja ajantasaisina.

Esimerkkejä palautteenkeruun ja viestinnän mittaamisen keinoista ja mittareista

Osa-alue	Esimerkkejä keinoista	Mahdolliset mittarit
Palautteen kerääminen	Kyselyt (esim. asiakkaille, henkilöstölle, sidosryhmille)	Vastausmäärä ja -prosentti, palaute luokittain (myönteinen/kriittinen/kehittävä)
	Keskustelut, työpajat, infotilaisuudet	Kirjattu palaute, esiin nousseet teemat ja toistuvuudet
	Vapaa palaute verkkosivuilla, uutiskirjeissä; Sosiaalisen median kommentit ja viestit; Sähköposti tai erillinen palautekanava (esim. palaute@...)	Palautteiden määrä ja sisältö, toimenpiteisiin johtaneiden palautteiden osuus; Mainintojen määrä ja sävy, kommenttien aiheet ja niihin reagoiminen; Sähköpostien määrä, käsittelyaika ja vastausaste
Viestinnän mittaaminen	Uutiskirjeet ja kampanjaviestintä	Avasprosentti; Klikkausprosentti
	Sosiaalinen media	Näyttökerrat; Sitoutuminen (tykkäykset, jaot, kommentit); Seuraajamäärän kehitys
	Verkkosivuston analytiikka	Sivunäytöt; Vierailun kesto; Suosituimmat sisällöt
	Sidosryhmä- ja johdon arviointi (esim. Suorat palautteet; Yhteistyön jälkipalautteet)	Tyytyväisyys viestintään; Kehitysehdotukset; Viestinnän tukiroolin toteutuminen
	Työyhteisöviestintä (esim. Henkilöstökyselyt)	Koettu tiedonsaannin riittävyys; Viestien ymmärrettävyys ja hyödyllisyys



TYÖLLISYYSALUE

Ylivieska • Kalajoki • Nivala • Sievi • Alavieska • Merijärvi