

VERKKOVIESTINTÄOHJE – Ylöjärven kaupunki

Yleistä

Ylöjärven kaupungin internetsivusto (www.ylojarvi.fi) on tärkeä viestintäväline sekä kehittyvä sähköisten palvelujen tarjoaja ja vaikuttamiskanava. Verkkoviestinnässä noudatetaan kuntaviestintää koskevia lakeja* ja suosituksia**.

Tavoitteena ovat ajantasaiset ja helppokäyttöiset verkkosivut, jotka sisältävät tietoa sekä kaupungin toiminnasta ja palveluista että päätöksenteosta ja sen vaikutuksista. Verkkopalvelun kautta halutaan tarjota sähköisiä palveluita, helpottaa yhteyden ottamista kaupungin työntekijöihin ja päättäjiin sekä edistää kaupunkilaisten osallistumista ja vaikuttamista.

Tämä ohje koskee Ylöjärven kaupungin julkisia internetsivuja, mutta se soveltuu myös henkilökunnan intranetsivujen eli Ylönetin yleisohjeeksi. Ohje sopii myös kouluille, joiden sivuja ylläpidetään eri järjestelmässä kuin muita julkisia sivuja.

* perustuslaki, kuntalaki, hallintolaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta sekä henkilötietolaki

** mm. Kuntien verkkoviestintäohje (Kuntaliitto 2010) sekä Henkilötietojen julkaisu kunnan verkkosivuilla -suositus (Kuntaliitto 2006)

Sivuston kuvaus

Ylöjärvi.fi-sivuston yleiskuvaus löytyy sivujen Tietoa sivustosta -osiosta. Etusivun osalta on hyvä tietää seuraavat asiat:

ETUSIVU

- vastuuhenkilö tiedotustoimittaja

Uutiset

- vastuuhenkilö tiedotustoimittaja Tiina Helminen
- päivittäjät ehdottavat osioidensa ajankohtaisia aiheita tiedotustoimittajalle, joka valitsee ja kirjoittaa/editoi uutiset
- tärkeimmät julkaisukriteerit: ajankohtaisuus ja merkittävyys kaupunkikokonaisuuden kannalta
- yleishyödylliset tiedotteet jäävät selattavissa olevaan arkistoon, aikaan sidotut poistuvat määräajan jälkeen

Viralliset ilmoitukset (sähköinen vastine kaupungin viralliselle ilmoitustaululle)

- vastuuhenkilö hallintopalveluiden palvelusihteerin Marjo Niemi
- yksiköt toimittavat ilmoitukset hallintopalveluiden palvelusihteerille (poikkeuksen muodostavat rakennuslupailmoitukset, joista huolehtii rakennusvalvonnan palvelusihteerin Anne Kovero)
- ilmoitukset ovat verkossa virallisen nähtävilläoloajan

Tapahtumat (tapahtumakalenteri)

- vastuuhenkilö kulttuurituottaja Sini Kallio
- tapahtumien järjestäjät ilmoittavat tapahtumista lomakkeella tai ottamalla muuten yhteyttä
- tapahtumat poistuvat verkosta vuoden arkistointiajan jälkeen
- kalenterissa julkaistaan pääsääntöisesti vain Ylöjärvellä pidettävien tapahtumien ilmoituksia
- kaupungilla on oikeus käsitellä tekstejä ja päättää niiden julkaisemisesta

Työpaikat (linkit työpaikkailmoituksiin, mm. kaupungin rekrytointiohjelmaan)

- vastuuhenkilö hallintopalveluiden palvelusihteri Marjo Niemi
- rekrytointiohjelman käyttäjät huolehtivat ilmoitukset ohjelmaan itsenäisesti

Bannerit

- vastuuhenkilö tiedotustoimittaja Tiina Helminen
- bannerit vaihtuvat tilanteen mukaan; niillä ei ole määräraikkoja
- banneripaikkoja ei myydä
- bannerit ovat pääosin linkkejä kaupungin omille sivuille tai muille julkishallinnon sivuille; poikkeuksista sovitaan tapauskohtaisesti

Toimintaperiaatteet

1. Nopea päivitys

Ylöjärven kaupungin sivut ovat aina ajan tasalla. Uusi tieto päivitetään sivuille viipymättä. Kun tieto viedään sivulle, samalla sitoudutaan sen päivittämiseen. Jokaisella sivulla tulee olla näkyvissä päivityspäivämäärä.

2. Itsenäinen vastuu

Kukin toimiala/yksikkö vastaa itsenäisesti omista sivuistaan. Kunkin tahon on huolehdittava siitä, että niiden sivuilla on riittävät, ymmärrettävät ja ajantasaiset tiedot palveluista. Sivujen on tarjottava mahdollisuus palautteen antamiseen ja lisätietojen kysymiseen.

Jokaisella sivulla on oltava sekä sisältö- että päivitysvastaava. Päivittäjä merkitään sivun tietoihin julkaisujärjestelmässä. Päivittäjä ja sisältövastaava huolehtivat yhdessä siitä, että sivu on ajan tasalla.

Koko sivuston ylläpitoa ja kehitystyötä koordinoidaan keskushallinnosta. Vastuuhenkilönä toimii tiedotustoimittaja. Hän myös ylläpitää listaa pääpäivittäjistä ja heidän tehtäväalueistaan.

Sivuston teknisestä ylläpidosta vastaa julkaisujärjestelmän toimittaja Aldone / Optinet Oy.

Kaupunki ei vastaa sivuilla mahdollisesti olevien virheiden aiheuttamista haitoista, vahingoista tai kustannuksista.

3. Päivitysoikeudet keskitetyksi

Päivitysoikeuksia hallinnoidaan keskushallinnosta. Vastuuhenkilönä toimii hallintopalveluiden palvelusihteri Marjo Niemi. Päivitystunnukset ovat henkilökohtaisia eikä niitä saa luovuttaa kenellekään muulle, esimerkiksi sijaiselle. Uudet päivittäjät pitää kouluttaa julkaisujärjestelmän käyttöön sekä verkkokirjoittamiseen. Apua saa tarvittaessa keskushallinnosta.

4. Sujuva verkkoilmaisu

Sujuva verkkoilmaisu on hyvän käytettävyyden perusta. Se myös tukee sivujen esteettömyyttä.

Lähtökohtana on käyttäjälähtöisyys eli informaatio tarjotaan niin, ettei asiakkaan tarvitse tuntea organisaatiota löytääkseen haluamansa tiedon ja palvelut. Kieli on asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Kirjoittamisessa noudatetaan yleisiä verkkokirjoittamisen ohjeita. Sivua elävöittävät ja/tai lisäinformaatiota tarjoavat kuvat ovat suotavia. Kuvien tekijänoikeus on aina tarkistettava ennen julkaisua. Henkilökuvien osalta on oltava varma siitä, että kuvauskohteelta on saatu lupa (miehellään kirjallinen) verkkojulkaisuun. Liitetiedostoja käytetään harkiten ja ne luodaan niin, että teksti säilyy hakukelpoisena.

Sivujen rakentamisesta ja hyvästä verkkotekstistä on laadittu oma ohjeensa.

5. Henkilötiedoissa tarkkana

Yksittäistä tunnistettavaa henkilöä koskevien tietojen laittaminen kunnan verkkosivuille on henkilötietojen käsittelyä, johon sovelletaan henkilötietolakia. Lähtökohtana verkkoviestinnässä on, että yksityisyyden suoja on painavampi peruste kuin julkisuusperiaate tai kunnan tiedottamisvelvollisuus. Tämä ei kuitenkaan merkitse sitä, että kaikista henkilötietojen käsittelystä verkossa tulisi luopua. Asiassa on kuitenkin noudatettava erittäin tarkkaa harkintaa. Lain mukaan salassa pidettäviä tietoja ei saa koskaan laittaa verkkoon.

Kuntaliiton ohjeiden mukaan henkilötietojen merkitsemistä kokous- ja muihin asiakirjoihin ja julkaisemista verkkosivuilla on mahdollisuuksien mukaan syytä välttää. Jos asiakirja sisältää perustellusti henkilötietoja, sitä on syytä pitää verkkosivuilla vain tehokkaan tiedottamisen vaatiman rajoitetun ajan ja on suositeltavaa poistaa se viimeistään vuoden kuluttua julkaisemisesta.

Lasten nimien ja kuvien julkaisemisessa avoimilla verkkosivuilla on käytettävä erityistä harkintaa. Niiden julkaisuun on aina oltava huoltajan lupa, mielellään kirjallinen. Kuva tai nimi on poistettava verkosta vanhemman tai lapsen pyynnöstä, vaikka lupa olisi aiemmin annettu. Julkaisijan on syytä miettiä, onko tunnistettavien kasvokuvien käytölle lainkaan perusteita. Kuvan ja nimen yhdistämiseen ei yleensä ole perusteita. Oppilastöiden julkaisemiseen verkossa on oltava oppilaan ja huoltajan lupa. Jos nimiä, kuvia tai oppilastöitä julkaistaan perustellusti verkossa, niitä ei ole syytä pitää siellä kauempaa kuin mitä katsotaan välttämättömäksi.

6. Sähköiseen asiointiin huomiota

Sähköisten asiointimahdollisuuksien tarjoaminen ja kehittäminen on suotavaa. Henkilötietoja välitetään vain suojatussa yhteydessä. Mikäli asiointi tapahtuu normaalissa sähköpostissa, asiasta on syytä huomauttaa käyttäjille. Henkilötietoja kysyviin lomakkeisiin – sekä tulostettaviin että sähköisiin – tulee laatia rekisteriseloste (tietosuojaseloste) ja liittää se tai tieto siitä lomakkeeseen.

7. Kriisiviestintää tehokkaasti

Verkko on nopea ja tehokas kriisiviestinnän väline. Kaupungin etusivu voidaan tarvittaessa valjastaa kriisiviestinnän käyttöön. Lisätietoja saa tiedotustoimittajalta.

8. Ei mainoksia

Kaupungin sivuilla ei pääsääntöisesti julkaista kaupallisia mainoksia tai niiksi verrattavia linkkejä. Etusivulle voidaan tapauskohtaisesti harkiten sijoittaa kaupunkikokonaisuudelle merkittävän kaupallisen tahon/tapahtuman banneri. Tietyissä tilanteissa – esimerkiksi matkailuosiossa – voi olla perusteltua julkaista informatiivisia (teksti)linkkejä yrittäjien sivuille. Bannerien ja linkkien ulkoasusta ja sisällöstä päättää kaupunki. Lähtökohtana on tasapuolisuus ja yhdenmukaisuus sekä merkitys kaupunkikokonaisuudelle.

9. Kiitos palautteesta

Verkkosivujen kautta tulleesta palautteesta suurin osa kohdistuu varsinaisiin palveluihin eikä verkkosivuihin. Kaikkeen palautteeseen suhtaudutaan arvostavasti ja käyttäjiä kannustetaan sen antamiseen. Jokaiseen palautteeseen vastataan. Palautteeseen myös reagoidaan herkästi – kuitenkin muistaen käyttäjäkunnan laajuus ja palvelun suuret linjat.

Verkkosivuilla oleva palautelomake ohjautuu hallintopalveluiden palvelusihteerin sähköpostiin ja hänen lomalla ollessaan kirjaamoon. Lähettäjä saa automaattisen ”Kiitos palautteesta” -viestin. Palaute välitetään eteenpäin aiheen mukaan. Palautteeseen on vastattava viipymättä. Tarvittaessa lähettäjälle voi laittaa viestin, jossa kerrotaan, että asiaa selvitetään ja siihen palataan mahdollisimman pian. Hallintopalveluiden palvelusihteerit tulostaa ja arkistoi palautteet. Hän tekee niille myös perusluokittelun: päivämäärä, aihe, luonne (kielteinen/myönteinen/neutraali).

Palautetta tulee nettilomakkeen lisäksi sähköpostitse sekä muita teitä, esimerkiksi yksiköiden omien palautekanavien kautta. Kaikki palautteet kannattaa kirjata ylös. Niitä on hyvä käsitellä yhdessä omassa työyksikössä sekä nettipäivittäjien tapaamisissa.

10. Tilastot säännöllisessä seurannassa

Kävijä- ja käyttötilastoja seurataan kahdella tavalla: julkaisujärjestelmän omalla tilasto-ohjelmalla (vastuuhenkilö hallintopalveluiden palvelusihteerin) sekä Google Analytics -ohjelmalla (vastuuhenkilö tiedotustoimittaja). Tilastot käydään läpi kuukausittain ja peruseraportit tulostetaan ja arkistoidaan. Tilastoja tarkastellaan nettipäivittäjien tapaamisissa.

11. Jatkuvaa kehittämistä

Sivuja kehitetään jatkuvasti palautteen ja itsearviointin perusteella. Nettisivujen pääpäivittäjät tapaavat säännöllisesti ja pohtivat kehityskohteita ja -tapoja. Tavoitteena on kiinnittää huomiota etenkin käyttäjien kuulemiseen, vuorovaikutteisuuden sekä kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksien parantamiseen.

12. Sosiaalinen media mahdollisuutena

Sosiaalinen media on osa verkkoviestintää ja yhä useammin myös kuntaviestinnän arkea. Sosiaalisen median mahdollisuuksiin suhtaudutaan myönteisesti ja niitä voidaan hyödyntää harkiten tarpeen ja resurssien mukaan. Omia ja muiden kokemuksia seurataan. Lisätietoja löytyy oikeusministeriön katsauksesta ”Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle” (www.kansanvalta.fi).

Lisätietoja

Verkkoviestintävastaava:

tiedotustoimittaja Tiina Helminen
p. 050 437 1247, tiina.helminen[at]ylojarvi.fi

Päivitysoikeuksien hallinta:

hallintopalveluiden palvelusihteeri Marjo Niemi
p. 040 133 1450, marjo.niemi[at]ylojarvi.fi

Laadittu ja hyväksytty:

tiedotustoimittaja 25.1.2011

kaupunginjohtaja 25.1.2011

Päivitetty:

tiedotustoimittaja 22.2.2012