

Verkkoviestintäohje

Päivitetty 5.12.2017



Verkkoviestintäohje

Tietoa, palveluja ja palautetta

Ylöjärven kaupungin internetsivusto (www.ylojarvi.fi) on keskeinen tiedotus- ja palautekanava sekä kehittyvä sähköisten palvelujen tarjoaja ja vaikuttamisväylä.

Verkkoviestinnän tavoitteena ovat ajantasaiset ja helppokäyttöiset internetsivut, jotka sisältävät tietoa sekä kaupungin toiminnasta ja palveluista että päätöksenteosta ja sen vaikutuksista. Verkkosivuston kautta halutaan tarjota sähköisiä palveluita, helpottaa yhteyden ottamista kaupungin työntekijöihin ja päättäjiin sekä edistää kaupunkilaisten osallistumista ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Verkkoviestinnässä noudatetaan kuntaviestintää koskevia lakeja ja suosituksia.

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

Sosiaalisen median kanavat ovat osa kaupungin verkkopalvelua. Sosiaalisen median hyödyntämisestä on laadittu oma ohjeensa.

Sivuston toimintaperiaatteet

1. Nopea päivitys, aktiivinen tiedotus

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.

Uutispalstoja päivitetään aktiivisesti, etusivulla sijaitsevaa pääuutispalstaa lähes päivittäin. Vesilaitoksen uutispalstan tiedotteet näkyvät etusivulla automaattisesti, muiden uutispalstojen sisältö harkinnan mukaan. Kaikilla uutispalstoilla on omat vastuhenkilöt. Pääuutispalstan sisällöstä vastaa tiedottaja.

Viralliset ilmoitukset -palstalla julkaistaan kaupungin virallisia kuulutuksia ja tiedonantoja. Palstan vastuhenkilö on hallintopalveluiden palvelusihteeri.

Tapahtumakalenterissa julkaistaan Ylöjärvellä pidettävien tapahtumien ilmoituksia. Tapahtumien järjestäjät ilmoittavat tapahtumista itse nettilomakkeella tai ottamalla muuten yhteyttä. Kaupungilla on oikeus käsitellä tekstejä ja päättää niiden julkaisemisesta. Kalenterin vastuhenkilö on kulttuuri- ja markkinointituottaja.

Uutispalstojen tiedotteet, viralliset ilmoitukset sekä tapahtumakalenterin tapahtumapäivitykset voi tilata RSS-syötteenä.

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 ja sisältövastaava huolehtivat yhdessä siitä, että sivu on ajan tasalla.

Koko sivuston ylläpitoa ja kehitystyötä koordinoidaan keskushallinnosta. Vastuuhenkilönä toimii tiedottaja. Hän myös ylläpitää listaa pääpäivittäjistä ja heidän tehtäväalueistaan. Pääpäivittäjät muodostavat kaupungin verkkoviestintäryhmän.

Sivuston teknisestä ylläpidosta vastaa julkaisujärjestelmän toimittaja.

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

3. Päivitysoikeudet keskitetysti

Päivitysoikeuksia hallinnoidaan keskushallinnosta. Vastuuhenkilönä toimii tiedottaja. 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 saavutettavuutta.

Lähtökohtana on käyttäjälähtöisyys eli informaatio tarjotaan niin, ettei asiakkaan tarvitse tuntea organisaatiota löytääkseen haluamansa tiedon ja palvelut. Kieli on selkeää ja ymmärrettävää. Kirjoittamisessa noudatetaan yleisiä verkkokirjoittamisen ohjeita.

Kuvien tekijänoikeus on aina tarkistettava ennen julkaisua. Henkilökuvien osalta on oltava varma siitä, että kuvauskohteelta on saatu lupa (mielellään 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 kaikesta 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

Hyvään julkiseen verkkopalveluun kuuluu sähköisten asiointimahdollisuuksien tarjoaminen ja kehittäminen. Henkilötietoja välitetään vain suojatussa yhteydessä. Mikäli asiointi tapahtuu normaalissa sähköpostissa, asiasta on syytä kertoa 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. Kriisitilanteeseen liittyvät yleiset tiedotteet julkaistaan aina kaupungin kotisivujen pääuutispalstalla. Pääuutispalstan tiedotteita jaetaan kaupungin sosiaalisen median kanavissa. Lisätietoja kriisiviestinnästä saa tiedottajalta.

8. Ei mainoksia

Kaupungin sivuilla ei lähtökohtaisesti julkaista kaupallisia mainoksia tai niiksi verrattavia linkkejä/bannereita. Tietyissä tilanteissa - esimerkiksi matkailusivuilla - voi olla perusteltua julkaista informatiivisia linkkejä yrittäjien sivuille. Linkkien/bannerien ulkoasusta ja sisällöstä päättää kaupunki.

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 mahdollisimman nopeasti. Tarvittaessa lähettäjälle voi laittaa ns. ensiviestin, jossa kerrotaan, että asiaa selvitetään ja siihen palataan mahdollisimman pian.

Palautetta tulee nettilomakkeiden lisäksi sähköpostitse sekä muita teitä, esimerkiksi yksiköiden omien palautekanavien ja -kyselyjen kautta. Kaikki palautteet kannattaa kirjata ylös. Niitä on hyvä käsitellä yhdessä omassa työyksikössä. Verkkoviestintää koskevat palautteet käsitellään kaupungin verkkoviestintäryhmässä.

10. Tilastot säännöllisessä seurannassa

Sivuston käyttötilastoja seurataan keskitetysti. Tilastoja tarkastellaan verkkoviestintäryhmän kokouksissa. Seurannasta vastaa tiedottaja.

11. Jatkuvaa kehittämistä

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

12. Sosiaalinen media mahdollisuutena

Sosiaalinen media (some) on osa verkkoviestintää ja kuntaviestinnän arkea. Sosiaalisen median mahdollisuuksiin suhtaudutaan myönteisesti ja somea hyödynnetään tarpeen ja resurssien mukaan. Sosiaalisen median käytössä noudatetaan kaupungin sosiaalisen median ohjetta.

Lisätietoja

Verkkoviestintävastaava:
tiedottaja Tiina Helminen
p. 050 437 1247, tiina.helminen[at]ylojarvi.fi

*Hyväksytty:
kaupunginjohtaja 10.1.2017*

Päivitetty yhteystietojen osalta 5.12.2017