



Espoon ympäristökeskuksen viestintälinjaus 2016



**Espoon ympäristökeskuksen
monistesarja
2/2016**



Espoon ympäristökeskuksen monistesarja 2/2016

**ESPOON YMPÄRISTÖKESKUKSEN
VIESTINTÄLINJAUS 2016**

Espoon ympäristökeskus
Espoo 2016

Sisällys

1.	Alkusanat	3
2.	Viestintälinjauksen lähtökohdat	3
3.	Ympäristökeskuksen tarinan tukeminen	3
3.1.	Ympäristökeskuksen missio: Ympäristökeskus työskentelee ympäristövastuullisen Espoon puolesta	3
3.2.	Villa Elfvikin missio: Luontotalon palvelujen avulla kävijät oivaltavat vastuunsa yhteisestä ympäristöstä ja toimivat itse kestävämmällä tavalla.	4
3.3.	Ympäristökeskuksen viestinnän tavoitteet	4
4.	Viestinnän toimintatavat	5
4.1.	Viestintävastuu ja viestinnän organisointi	5
4.2.	Kriisiviestintä	5
4.3.	Sisäinen viestintä	6
4.4.	Ulkoinen viestintä	7
5.	Viestinnän välineet ja kohderyhmät — millä viestitään ja kenelle.....	7
6.	Viestinnän mittaaminen ja arviointi	10

1. Alkusanat

Espoon ympäristökeskuksen viestintä tukee ympäristökeskuksen toimintaa ja kaupungin vuonna 2012 laaditussa strategiassa (Espoo-tarina) määriteltujen tavoitteiden toteutumista. Espoon ympäristökeskuksessa viestintä on osa kaikkien työtä ja vastuu siitä kuuluu kaikille.

Ympäristökeskuksen viestintä on aktiivista ja kehittyvää ja se perustuu avoimuuteen ja vuorovaikutukseen sekä kaupungin sisällä että kuntalaisille ja sidosryhmille.

2. Viestintälinjauksen lähtökohdat

Espoon ympäristökeskuksella ei ole aikaisemmin ollut viestintälinjauksia. Tarve mietitylle linjalle on kuitenkin suuri nopeasti muuttuvassa ja kehittyvässä viestintäympäristössä. Viestintälinjausten tekeminen aloitettiin kartoittamalla ympäristökeskuksen viestinnän nykytila SWOT-analyysin avulla. Analyysin avulla saatiin selville, että ympäristökeskuksessa on paljon asiantuntijuutta ja hyvät mahdollisuudet viestiä asiantuntevasti ja yhteistyössä muiden kanssa.

Analyysi osoitti ympäristökeskuksen halun nostaa omaa profiiliaan näkyvämmäksi sekä tuoda omaa asiantuntijuuttaan enemmän esille. Ympäristökeskuksen pieni koko yksikkönä, alhainen hierarkkisuus sekä positiivinen suhtautuminen viestintäosaamisen kehittämiseen mahdollistavat muutokset viestinnässä nopeallakin aikataululla.

3. Ympäristökeskuksen tarinan tukeminen

Espoo-tarinan mukaan ympäristö ja luonto ovat espoolaisille tärkeitä. Espoolaiset haluavat suojella luontoa, liikkua luonnossa ja nauttia luonnosta. Espoolaiset haluavat vaalia omaa lähiluontoaan ja taata sen säilymisen myös tuleville sukupolville. Kaupunkina Espoo haluaa olla ilmastonmuutoksen hillinnän edelläkävijä. Ympäristökeskuksen tukee toiminnallaan näitä kaupungin tavoitteita.

3.1. Ympäristökeskuksen missio: Ympäristökeskus työskentelee ympäristövastuullisen Espoon puolesta

Ympäristökeskuksen toiminta tähtää ympäristövastuullisesti toimivaan Espooseen. Tätä missiota toteutetaan suunnitelmallisella toiminnalla ympäristön ja luonnon hyväksi, ennakoimalla ja ennaltaehkäisemällä ympäristölle haitallisia toimintoja sekä vaikuttamalla ja osallistumalla keskusteluun Espoon ympäristön ja luonnon tilasta. Ympäristökeskus on aktiivisesti mukana kaupungin hankkeissa ja tuo esiin luonnolle ja ympäristölle tärkeitä asioita keskusteluissa. Ympäristökeskus ottaa rohkeasti ja asiantuntevasti kantaa Espoon ympäristöön ja luontoon liittyviin asioihin ja kehittämissuunnitelmiin.

Onnistuakseen toiminnassaan ympäristökeskus viestii espoolaisille monipuolisista palveluistaan sekä työnsä tarkoituksesta ja tavoitteista, espoolaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksista ympäristövastuullisuuden lisäämiseksi sekä ympäristökeskuksen työn ja toiminnan onnistumisista. Ympäristökeskuksen toimintaa tuodaan esille kiinnostavasti ja tehdään siitä merkityksellistä espoolaisille.

Sidosryhmilleen ympäristökeskuksen on houkutteleva ja vaikuttava yhteistyökumppani. Ympäristökeskus vahvistaa viestinnän keinoin asiantuntijuuttaan jakamalla tietoa sekä kaupungin sisällä että ulkopuolella toimiville sidosryhmille. Ympäristökeskus on myös avoin uuden oppimiselle sidosryhmäyhteistyössään. Ympäristökeskus tuo esiin asiantuntijuuttaan sidosryhmilleen ja profiloituu houkuttelevaksi asiantuntija- ja yhteistyökumppaniksi.

3.2. Villa Elfvikin missio: Luontotalon palvelujen avulla kävijät oivaltavat vastuunsa yhteisestä ympäristöstä ja toimivat itse kestävämmällä tavalla.

Villa Elfvikin luontotalo on Espoon kaupungin ympäristövalistuskeskus, jonka kaikki toiminta on viestintää. Talon toiminta ja esimerkki kannustaa kävijöitä kestäväan elämäntapaan. Kävijöille tarjotaan käytännön keinoja toteuttaa kestävää kehitystä omassa elämässään.

Talon toiminnalla lisätään asiakkaiden tietoisuutta Espoon luontoarvoista ja kykyä nauttia luonnosta. Kävijöitä kannustetaan kantamaan vastuuta elinympäristöstään ja vaalimaan luonnon monimuotoisuutta.

Perusopetusta ja varhaiskasvatusta tuetaan kestäväan elämäntapaan sekä luonnon ja ympäristön arvostamiseen liittyvien tavoitteiden toteuttamisessa.

Viestinnän keinoja ovat luontokoulu, näyttelyt, tapahtumat yleisölle, kurssit, luontoretket ja -polut, nettisivut, esitteet, infotaulut ja muut asiakaskohtaamiset.

3.3. Ympäristökeskuksen viestinnän tavoitteet

Espoo-tarinassa keskeinen arvo on asukas- ja asiakaslähtöisyys. Kaupunkilaisilla on oikeus saada tietoa, antaa palautetta, tulla kuulluiksi ja osallistua yhteisten ratkaisuiden kehittämiseen. Valmisteltavista asioista ja päätöksenteosta viestitään avoimesti ja neutraalisti.

Espoon kaupungin arvojen ja toimintaperiaatteiden lisäksi ympäristökeskuksen toiminnan pohjana ovat sen omat tavoitteet:

- Luonnon monimuotoisuuden ja elinkykyisyyden ja niiden tarjoaman hyvinvoinnin turvaaminen nykyisille ja tuleville sukupolville kaupungin kasvaessa
- Asuin- ja elinympäristön viihtyisyyden ja terveellisyyden turvaaminen ja parantaminen
- Kaupungin työntekijöiden ja asukkaiden ympäristötietoisuuden ja -vastuullisuuden sekä kestäväan elämäntavan edistäminen
- Ilmastonmuutoksen hillintä ja ilmastonmuutokseen sopeutumisen edistäminen

Kaupungin arvot ja ympäristökeskuksen tavoitteet ohjaavat ympäristökeskuksen viestintää ja toimintaa ympäristökeskuksen mission toteuttamiseksi. Ympäristökeskuksen tavoitteista ja kaupungin arvoista on yhdessä johdettu ympäristökeskuksen viestintää ohjaavat toimintaperiaatteet.

Ympäristökeskuksen viestintä on asiantuntevaa: Ympäristökeskus tuo asiantuntijoidensa osaamista esille aktiivisesti.

Ympäristökeskuksen viestintä on luotettavaa: Viestintä on luotettavaa ja selkeää. Ympäristökeskus uskaltaa kertoa myös ikävistä asioista.

Ympäristökeskuksen viestintä on tasapuolista: Media- ja kielivalinnat ovat tasapuolisia. Ympäristökeskus viestii siellä missä yleisö jo on. Viestintä mahdollistaa asukkaiden osallistumisen ympäristökeskuksen toimintaan.

Ympäristökeskuksen viestintä on vuorovaikutteista: Ympäristökeskus kehittää välineitä ja toimintatapoja vuorovaikutukseen, vaikuttamiseen ja osallistamiseen. Se on avoin ja kuunteleva ja se edistää yhdessä tekemisen ja työskentelemisen ilmapiiriä. Ympäristökeskus lisää ja mahdollistaa keskustelevaa viestintää sidosryhmien kanssa ja niiden välille.

Ympäristökeskuksen viestintä on visuaalista: Kuvat, videot, infograafit ja muut visuaaliset elementit ovat tulleet yhä tärkeämmiksi viestinnän välineiksi. Viestintä käyttää monipuolisesti erilaisia visuaalisia elementtejä, jotka ovat laadukkaita ja välittävät tietoa.

Ympäristökeskuksen viestintä on ajanmukaista: Ympäristökeskus hyödyntää ja kokeilee rohkeasti ajanmukaisia viestintävälineitä ja -kanavia, kuten Facebookia, Twitteriä, Instagramia, videoita ja puhelinsovelluksia. Viestintä näkyy ja tiedon vaihtaminen on sujuvaa. Ympäristökeskus kokeilee ja ottaa käyttöön uusia kanavia ja käytäntöjä sisäiseen ja ulkoiseen tiedonjakamiseen ja -välittämiseen.

Ympäristökeskuksen viestintä on luovaa: Ympäristökeskus käyttää viestinnässään luovuutta silloin, kun se on mahdollista. Ympäristökeskus uskaltaa kokeilla ennakkoluulottomasti uutta, oppia onnistumisista ja epäonnistumisista sekä käyttää huumoria.

4. Viestinnän toimintatavat

4.1. Viestintävastuu ja viestinnän organisointi

Ympäristökeskuksen ja Villa Elfvikin viestinnästä kokonaisuutena vastaa viestintätiimi, jonka jäseniä ovat yksiköiden viestintävastaavat, yksiköiden päälliköt sekä media-assistentti. Puheenjohtajana toimii ympäristöjohtaja. Käytännön viestinnästä vastaavat kaikki ympäristökeskuksen työntekijät osana omaa työtään. Viestintätiimi sovittaa yhteen eri yksiköiden viestintätarpeet siten, että viestintä on oikea-aikaista ja kulloinkin käytetyt viestintäkanavat ovat oikeat. Viestintätiimi kehittää viestintää viestintälinjauksen mukaisesti ja päivittää viestintälinjausta tarpeen mukaan. Kaikki ympäristökeskuksen työntekijät osaavat sekä omaa työtään että ympäristökeskuksen ulkoista viestintää varten viestiä nykyajan vaatimalla tavalla ja nykyaikaisia välineitä käyttäen. Viestintätilanteesta ja -välineestä riippuen ulkoinen viestijä voi olla asiantuntija itse, asiantuntijan kollega, media-assistentti tai esimies.

Ympäristökeskus tukee ja arvostaa viestintäosaamista. Ympäristökeskuksen jokainen asiantuntija on viestintävastuussa omasta asiantuntija-alastaan ja tunnistaa aktiivisesti oman alansa viestintätarpeita. Asiantuntija valmistelee viestintämateriaalin sovitusti tai viestintäaikataulun mukaisesti ajankohtaisista asioista. Media-assistentti ja asiantuntija työstävät materiaalin yhdessä kohderyhmän ja ulkoisen viestintäkanavan kannalta mahdollisimman vaikuttavaksi. Asiantuntija tarkistaa ja hyväksyy lopullisen viestin sisällön. Media-assistentti vastaa viestin toimittamisesta ulkoisiin viestintäkanaviin silloin, kun asiantuntija ei tee sitä itse.

Vastuu ympäristökeskuksen sisäisen viestinnän koordinoinnista ja kehittämisestä on ympäristökeskuksen johtoryhmällä. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta asiantuntija-alastaan, viestintäosaamisestaan sekä sujuvasta, ajantasaisesta ja oikea-aikaisesta viestinnästä.

Ympäristökeskuksen virallisen kannan kertoo tarvittaessa ympäristöjohtaja tai hänen valtuuttamansa henkilö ympäristöjohtajan muodostaman virallisen kannan mukaisesti. Ympäristöjohtaja käy keskusteluja kannan muodostamiseksi sekä johtoryhmän että yksittäisten asiantuntijoiden kanssa.

4.2. Kriisiviestintä

Kriisi on organisaation itsensä tai jonkun ulkopuolisen tekijän aiheuttama poikkeustila, joka vaatii välitöntä viestintää. Ympäristökeskuksen toiminnan kannalta kriisi on ennalta arvaamaton ja yllättävä tilanne, joka saattaa muodostaa uhan ympäristölle. Kriisiviestintä on nopeutettua

perusviestintää. Kriisiviestintätilanteessa noudatetaan kaupungin kriisiviestintäohjeita ja käytäntöjä. Kaupungin kriisiviestintäohjeen mukaan ympäristöjohtaja vie viestin tapahtuneesta toimialajohdolle, minkä jälkeen viesti tapahtuneesta kulkee kaupungin organisaatorakenteen mukaisesti tarvittaessa aina kaupunginjohtajalle asti.

Tilanteen vakavuus ja laajuus määräävät tilanne- ja viestintävastuun. Jos vastuu kriisiviestinnästä palautuu takaisin ympäristöjohtajalle, vastaa ympäristöjohtaja kriisiviestinnästä yhdessä asianmukaisen asiantuntijan sekä media-assistentin ja/tai keskushallinnon/toimialan viestinnän kanssa.

Ympäristövahinkotilanteissa ensitiedottamisesta vastaa pelastuslaitos pelastustoimintaa johtavana viranomaisena. Ensivaiheen jälkeen ympäristöviranomaiset tai terveydensuojeluviranomaiset alkavat selvittää tarkemmin, onko ihmisille tai ympäristölle aiheutunut haitallisia vaikutuksia, ja tässä vaiheessa tiedotusvastuu siirtyy ympäristöviranomaisille.

Asiakkaiden ympäristöhuoleen reagoiminen

Ympäristökeskus pyrkii reagoimaan nopeasti asukkaiden esittämiin ympäristöhuoliin.

Tavoitteena on viestiä rauhoittavasti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja ehkäistä siten mediakohun syntyminen. Asiantuntija, joka havaitsee hoitamassaan asiassa jotain, mikä saattaa aiheuttaa huolta asukkaiden tai poliitikkojen keskuudessa, kertoo asiasta mahdollisimman nopeasti johtoryhmälle ja media-assistentille esimerkiksi sähköpostilla, jolloin on mahdollista pohtia, onko asia sellainen, josta on syytä olla yhteydessä vastuuvirastoon tai viestiä itse. Jos ympäristökeskus itse on vastuuvirasto, asiantuntija muotoilee viestin yhdessä media-assistentin kanssa siten, että viestin tiedot ovat oikein ja viesti on ymmärrettävä.

Jos asia ei kuulu ympäristökeskukselle vaan jollekin toiselle viranomaiselle, asiantuntija kertoo itse vastuutahon asiantuntijalle, että asukkaat ovat hämmentyneitä ja asiasta on syytä viestiä, jolloin vastuutahon asiantuntija on yhteydessä oman virastonsa viestintään ja pyytää toimenpiteitä. Jos vastuuviranomainen hoitaa viestinnän itse, ympäristökeskus voi välittää saman tekstin myös kaupungin viestintäkanaviin. Jos muu ympäristövastuuviranomainen ei viesti asiasta, ympäristökeskus harkitsee, viestiikö se tarvittaessa asiasta vastuuviranomaisen hyväksymänä.

Jos vastuutaho on toinen kaupungin yksikkö, tieto voidaan välittää myös suoraan sen viestintävastaavalle. Tiedon voi välittää tilanteen mukaan joko asiantuntija, johtoryhmän jäsen tai media-assistentti.

Väliaikatietoja kannattaa antaa esimerkiksi sosiaalisen median kautta jo ennen kuin mediakohu on syntynyt.

4.3. Sisäinen viestintä

Ympäristökeskuksen sisäinen viestintä kehittää ja tukee ympäristökeskuksen toimintaa. Sisäinen viestintä sitouttaa ympäristökeskuksen asiantuntijoita ja luo yhteishenkeä.

Sisäiseen viestintään kuuluu vuorovaikutus ja kasvokkainen viestintä. Kasvokkaista viestintää tapahtuu kokouksissa, neuvotteluissa ja kahvipöydässä. Sisäinen viestintä on aktiivista vuorovaikutusta organisaation sisällä.

Sisäinen viestintä luo ja ylläpitää sosiaalisia suhteita, helpottaa ympäristökeskuksen toimintaa ja jakaa tietoa ympäristökeskuksen sisällä. Ympäristökeskuksen työntekijät jakavat avoimesti ja

sujuvasti tietoa omasta asiantuntijuudestaan ja työstään myös oman yksikön ulkopuolelle. Työntekijät keskustelevat avoimesti ja kysyvät asiantuntijanäkemyksiä ympäristökeskuksen kaikista yksiköistä.

Sisäinen viestintä kaupunkiorganisaatiossa

Kaupungin sisällä ympäristökeskuksen viestintä tuo esille ympäristökeskuksen asiantuntijuutta sekä ympäristökeskuksen halua olla toimissaan ennakoiva ja ratkaisuhakuinen. Ympäristökeskus haluaa tehdä yhteistyötä muiden kaupungin yksiköiden kanssa sekä olla hyvä yhteistyökumppani. Kaupungin sisäisen viestinnän avulla ympäristökeskus jakaa tietoa toiminnastaan ja asiantuntijuudestaan sekä sitouttaa kaupungin muita toimijoita luonnon ja ympäristön kannalta tärkeisiin hankkeisiin ja toimintatapoihin.

4.4. Ulkoinen viestintä

Ympäristökeskuksen viestintä on tavoitteellista ja se osoitetaan mietitylle kohderyhmälle käyttäen tilanteeseen ja kohderyhmälle parhaiten soveltuvaa viestintätapaa. Viestinnän avulla avataan keskusteluita ja keskustellaan kohderyhmien kanssa ympäristön ja luonnon kannalta tärkeitä sekä kohderyhmää kiinnostavista asioista. Viestinnän avulla toteutetaan ympäristökeskuksen tarinaa ja Espoo-tarinaa sekä niiden strategisia tavoitteita. Viestinnän avulla ympäristökeskus tuo esiin asiantuntijatoimijaa, joka on toimissaan ennakoiva ja ratkaisuhakuinen sekä luo myönteistä kuvaa ympäristökeskuksesta. Viestinnällä jaetaan tietoa ympäristökeskuksen työstä, toiminnasta, palveluista ja saavutuksista. Viestinnällä kannustetaan osallistumaan oman lähiympäristön havainnointiin ja siitä huolehtimiseen. Espoolaisten ja muiden kohderyhmien on helppo lähestyä ympäristökeskusta ja ympäristökeskus on heitä kohtaan avoin, palveleva, neuvova ja auttava sekä tarvittaessa jämäkkä. Ympäristökeskus on ihmisen ja luonnon hyvinvoinnin tunnustettu edistäjä ja tuo sitä esiin rohkeasti ja eri näkökulmista.

Median palveleminen

Ympäristökeskus palvelee aktiivisesti median edustajia. Toimittajien yhteydenotot huomioidaan välittömästi ja pyyntöihin vastataan mahdollisimman nopeasti. Tavoitteena on löytää toimittajan avuksi ympäristökeskuksessa asiasta vastaava henkilö. Haastattelutilanteessa vastataan asiantuntevasti ja auttavaisesti ympäristökeskuksen näkökulmassa pysyen.

5. Viestinnän välineet ja kohderyhmät — millä viestitään ja kenelle

Toimivassa ja tehokkaassa viestinnässä oleellista on käytetyn viestintävälineen sopivuus sekä viestintätilanteeseen että kyseessä olevaan kohderyhmään. Viestintäväline on tärkeä osa viestintää ja sen valinnalla voidaan vaikuttaa myös viestinnän laatuun ja vastaanottoon.

Viestinnän yhtenäisyyttä eri välineissä tukevat sekä Espoon kaupungin graafinen ilme, joka perustuu kaupungin graafisiin ohjeisiin, että ympäristökeskuksen julkaisuohjeet. Lisäksi viestintä käyttää eri hankkeiden graafisia ilmeitä, esimerkiksi luontopolkuesitteiden ilmettä tai kaupungin Kestävä tulevaisuus alkaa tästä -ilmettä.

Kanava	Kohdeyleisö	Käyttötarkoitus	Periaatteet	Strateginen merkitys
Verkkosivut	espoolaiset, ulkoiset sidosryhmät ja yhteistyökumppanit	tiedonjakaminen, tietopankki, näyteikkuna Espooseen ja ympäristökeskuksen toimintaan ja palveluihin	selkeys, informatiivisuus, ajankohtaisuus, helppo navigointi	tasapuolisuus, asiantuntijuus, luotettavuus
Blogi	espoolaiset	asiantuntijuuden esiintuominen, vuorovaikutteisuus, tiedonjakaminen, julkisuuskuvan kasvattaminen	elämyksellinen, samaistuttava, informoiva, asiapitoinen, provosoiva, kevyt, humoristinen, visuaalinen	luovuus, visuaalisuus, vuorovaikutteisuus
Facebook	espoolaiset, tykkääjät	tiedonjako, vuorovaikutus, mielikuvan luoja	informoiva, välitön, kevyt, visuaalinen,	vuorovaikutteisuus, ajanmukaisuus, luovuus, visuaalisuus, tasapuolisuus
Twitter	Espoosta kiinnostuneet poliitikot ja toimittajat, seuraajat, asiantuntijat	ajankohtaisista asioista tiedottaminen, vuorovaikutus, tiedonjako, asiantuntijuuden esiintuominen	tiivis, napakka, vuorovaikutteinen, asiapitoinen, ajankohtainen	ajankohtaisuus, vuorovaikutteisuus, asiantuntijuus, ajanmukaisuus
Instagram (Villa Elfvik)	nuoret, kävijät, valokuvaajat, yhteistyökumppanit ja sidosryhmät	toiminnasta kertominen, markkinointi, julkisuuskuvan kasvattaminen	kevyt, ajankohtainen, nopea, visuaalinen	ajankohtaisuus, vuorovaikutteisuus, luovuus, visuaalisuus
Tiedote	espoolaiset, tiedotusvälineet	tiedonjakaminen, informointi, toiminnasta kertominen	ajankohtainen, selkeä, informatiivinen, luotettava	luotettavuus, tasapuolisuus
Sähköposti (ulkoinen viestintä)	sidosryhmät, yhteistyökumppanit, viranomaiset, asukkaat	tiedonjakaminen, suhdeverkoston hoito, neuvonta, palautekanava, asiantuntijuuden jakaminen	asiallinen, kohtelias, napakka, informatiivinen, asiantunteva, selkeä	vuorovaikutteisuus, luotettavuus, asiantuntijuus, tasapuolisuus, ajankohtaisuus
Sähköposti (sisäinen viestintä)	ympäristökeskuksen asiantuntijat, muut kaupungin työntekijät	tiedonjakaminen, asiantuntijuuden jakaminen, asioiden suunnittelu ja valmistelu, yhteistyön mahdollistaja, yhteydenpitäminen	asiallinen, napakka, selkeä, informatiivinen, tarpeellinen, nopea	asiantuntijuus, luotettavuus, ajankohtaisuus, vuorovaikutteisuus
Essi (intranet)	Espoon kaupungin työntekijät	tiedonjakaminen, hengen luominen	asiallinen, selkeä, ajankohtainen, tavoittava, yhteishengen luominen	tasapuolisuus
Ryhmätyötila	ympäristökeskuksen asiantuntijat,	tiedon varastointi, asioiden suunnittelu ja	selkeä, helppokäyttöinen,	tasapuolisuus,

Sharepoint	yhteistyöryhmät kaupungin sisällä	valmistelu, tiedonjakaminen, yhdessä työskenteleminen	dokumentit helposti löydettävissä	vuorovaikutteisuus
Lync	ympäristökeskuksen asiantuntijat, työtoverit ja sidosryhmät	keskustelut, tavoitettavuus ja sen hallinta, isojen tiedostojen jakaminen, online-kokoustaminen	nopea, välitön, sähköpostin ja soittamisen korvaaja	vuorovaikutteisuus, tasapuolisuus, ajanmukaisuus
Yammer	Espoon kaupungin työntekijät	tiedonjakaminen, keskusteleminen, asioiden suunnitteleminen ja työstö	välitön, keskusteleva, avoin	vuorovaikutteisuus, tasapuolisuus, ajanmukaisuus, luovuus
Ekotuki-info	Espoon kaupungin ekotukihenkilöt, ekotukikoordinaattorit	tiedonjakaminen, yhteisöllisyyden rakentaminen, vertaistuki, sitouttaminen, ohjeistaminen, verkostoituminen	helppolukuinen, informatiivinen, ajankohtainen, tiivis, innostava	ajanmukaisuus, luotettavuus
Näyttelyt, infotaulu (Villa Elfvik)	Villa Elfvikissä kävijät	tiedonjakaminen, innostaminen, aktivointi, tunnelman luoja	informatiivinen, selkeä, visuaalinen, asiakaslähtöinen, ajankohtainen	luovuus, ajanmukaisuus, visuaalisuus
Luontopolkutaulut, esitteet	asukkaat, ulkoilijat	tiedon jakaminen, elämyksen sanoittaminen	innostava, neuvova, informatiivinen	innostavuus, visuaalisuus, esteettisyys.
Asiakaskohtaukset (kokoukset, koulutukset, asukastilaisuudet, tarkastukset, tapahtumat, puhelut yms.)	espoolaiset, sidosryhmät	tiedonjakaminen, aktivointi, innostaminen, sitouttaminen, asioiden suunnittelu ja työstö, asiantuntijuuden esiintuominen, ohjeistava, vuorovaikutteinen	ajankohtainen, vuorovaikuttava, asiantunteva, innostava, neuvova	vuorovaikutteisuus, asiantuntijuus, luotettavuus, ajanmukaisuus
Lausunnot, listatekstit, kuulutukset	lautakuntien jäsenet, sidosryhmät, espoolaiset, Espoon kaupungin työntekijät	tiedonjakaminen, informointi, asiantuntijuuden jakaminen	asiantunteva, luotettava, informatiivinen, selkeä	asiantuntijuus, luotettavuus
Ympäristökeskuksen ja -lautakunnan julkaisut	asiantuntijat, Espoon kaupungin työntekijät, espoolaiset	Tiedon jakaminen	asiantunteva, perusteellinen	asiantuntijuus, luotettavuus
Kanava	Kohdeyleisö	Käyttötarkoitus	Periaatteet	Strateginen merkitys

6. Viestinnän mittaaminen ja arviointi

Ympäristökeskuksen toimintaa ohjaa vuosittain laadittava toimintasuunnitelma, ja toimintasuunnitelman onnistumiset näkyvät toimintakertomuksessa. Vuosittain mitataan ja arvioidaan ympäristökeskuksen toimintaa kokonaisuutena sekä myös tehtyjen suunnitelmien toteutumista. Ympäristökeskuksen yksiköt arvioivat myös viestiensä onnistumista osana oman toimintansa arviointia. Viestintätiimi tekee viestintäsuunnitelman ja seuraa sen toteutumista.

Ympäristökeskus seuraa näkyvyyttään mediassa ja viestinnän läpimenoa. Konkreettisia ulkoisen viestinnän määrällisiä mittareita ovat tehtyjen tiedotteiden, uutisten ja sosiaalisen median postausten määrät sekä julkaistujen esitteiden ja julkaisujen määrät. Tiedotteiden läpimenoa ja ympäristökeskuksen näkyvyyttä mediassa sekä sosiaalisen median kanavissa seurataan mediaseurannan, Excel-taulukon ja kuvakaappausten avulla. Verkkosivujen kävijätilastot kertovat verkkosivujen näkyvyydestä ja kohdeyleisöjen tavoitettavuudesta. Näitä viestinnän mittareita seuraa ja kokoaa media-assistentti. Muita viestinnän mittareita ovat esimerkiksi asiantuntijoiden pitämien koulutusten ja asukastilaisuuksien määrät, ympäristökeskuksen järjestämät kokoukset, koulutukset ja yleisötilaisuudet sekä radio- tai televisioesiintymiset. Näitä viestinnän mittareita kokoaa jokainen työntekijä osana omaa työtänsä. Vastuu viestinnän mittariston kehittämisestä on ympäristökeskuksen johtoryhmällä.

Sisäisen viestinnän toimivuutta kartoitetaan säännöllisesti työhyvinvointikyselyiden avulla ja sisäisen viestinnän toimivuus otetaan esille kehityskeskusteluissa. Työhyvinvointikyselyistä ja kehityskeskusteluista saatu palaute ohjaa sisäisen viestinnän kehittämistä. Kehitetyt ratkaisut otetaan käyttöön ja niiden toimivuutta seurataan, mitataan ja kehitetään.

Ympäristökeskuksen hankkeiden tavoitteiden saavuttaminen on myös yksi viestinnän onnistumisen mittari — etenkin niiden hankkeiden osalta, joiden tavoitteina on muuttaa tai vaikuttaa käyttäytymiseen tai saada aikaan muutosta toiminnassa tai asenteissa. Hankeviestintä tukee hankkeiden tavoitteita ja toteutumista. Kunkin hankkeen alkuvaiheessa projektinvetäjä tekee hankkeen viestintäsuunnitelman. Vuoden aikana projektinvetäjä ja ympäristökeskuksen johtoryhmä seuraavat hankkeen toteutumista ja arvioivat osana seuranta hankkeen viestinnän onnistumista ja viestinnän tuloksia.

Espoon ympäristökeskuksen monistesarja

- 3/00 Espoon Luukinjärven ja Kalajärven kunnostussuunnitelmat
4/00 Kaitalahden yleistilan ja rehevöitymisen selvitys kesällä 1999
5/00 KOVA, kokonaisvaikutteinen ympäristökasvatusprojekti varhaiskasvattajille
1/01 Villa Elfvikin ympäristön lammikoiden vesieläimistö ja kasvisto kesä-syyskuussa 2000
1/02 Bockarmossenin luontoselvitys
1/06 Espoon Kalajärven kääpäselvitys (virkakäyttöön)
2/06 Espoon arvokkaat geologiset kohteet 2006
3/06 Espoon pilaantuneet maa-alueet
4/06 Espoon Pitkäjärven kunnostus, arvio kunnostustoimien vaikutuksesta
5/06 Espoon Pitkäjärven ja Lippajärven kunnostussuunnitelma
6/06 Espoon kaupungin valmiussuunnitelma koskien varautumista liikenteen aiheuttaman typpidioksidipitoisuuden kohoamiseen
7/06 Espoon keskuspuiston liito-orava- ja kääpäinventoinnit 2006 (virkakäyttöön)
8/06 Viitasammakon inventointi Espoossa keväällä 2006 (virkakäyttöön)
9/06 Espoon meluntorjuntaselvitys 2006
1/07 Matalajärven kuormitusselvitys
2/07 Ilmastonmuutos ja siihen varautuminen Espoossa
3/07 Matalajärven valuma-alueen toimintojen tarkastelu ja toimenpide-ehdotukset kuormituksen vähentämiseksi
1/08 Ulkoinen ravinnekuormitus ja pohjasedimentistä vapautuvat ravinteet Espoon Matalajärnessä
2/08 Haja-asutuksen jätevedenkäsittelyn haasteet Espoossa
3/08 Luontotalot koulujen ympäristökasvatuksen tukena - tarkastelussa Harakan luontokeskus ja Villa Elfvikin luontotalo
4/08 Espoon kaupungin ilmansuojelun toimintaohjelma vuosille 2008-2016
5/08 Espoonjoen suojelusuunnitelma
1/10 Matalajärven kunnostuskertomus 2008-2009
2/10 Matalajärven kunnostustyösuunnitelma 2010-2012, Natura-arviointi
3/10 Matalajärvi–Grundträsk – Vesikasvillisuuden inventointi 2010. Vertailu vuosiin 1961 ja 1997. Järven tilan muutokset.
1/11 Espoon ilmastostrategian toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi
2/11 Espoon uhanalaiset ja silmälläpidettävät eläimet ja kasvit: julkaisun toinen päivitys 2011
3/11 Espoon haitallisten vieraskasvilajien kartoitus 2011
1/12 Elävät virtavedet – Espoon luonnon rikkaus
2/12 Espoon ja Kauniaisten kaupunkien ympäristömeludirektiivin mukainen meluselvitys 2012
1/13 Espoon ja Kauniaisten kaupunkien ympäristömeludirektiivin mukainen meluntorjunnan toimintasuunnitelma 2013-2017
2/13 Bergö-Ramsö luonnonsuojelualueiden hoito- ja käyttösuunnitelma
3/13 Liito-oravaseuranta 2013 – Hirvisuo, Miilukorpi, Vesirattaaanmäki
4/13 Esiselvitys liito-oravan suojelua koskevan yhteistyön edellytyksistä ja mahdollisuuksista Espoossa
1/14 Espoon luontopolkuseelvitys 2013
2/14 Espoolaisten ympäristöasenteet ja ympäristökäyttäytyminen
3/14 Tärkeät lähimetsät - Espoon koulu- ja päiväkotimetsäselvitys 2013
4/14 Espoon kaupungin ilmastotoimien priorisointi
1/15 Espoon pohjavesialueiden suojelusuunnitelma
1/16 Espoon hiljaiset alueet 2016

Julkaisuja voi kysyä Espoon ympäristökeskuksesta
puh. 09 8162 4832, ymparisto@espoo.fi
www.espoo.fi/ymparisto/julkaisut

Espoon kaupungin painatuspalvelut 2016