

Pyydän oikaisua Kustavin kunnanhallituksen 10.06.2024 tekemään päätökseen § 113 ”Kustavin kunnan viestintäsuunnitelma”

Oikaisuksi vaadin asian palauttamisen asianmukaiseen valmisteluun myöhemmin tekstissä ilmenevin tavoin.

Oikaisuvaatimuksen perustelut pohjautuvat ristiriitoihin olemassa oleviin lakeihin ja kunnan hallintosääntöön, allekirjoittaneen viestinnän asiantuntijuuteen ja kokemukseen kuntasektorilla ja sekä viestinnän kirjalliseen lähdeaineistoon.

Oikaisuvaatimuksen perustelut

Laillisuusperusteet:

Kustavin kunnan hallintosääntö kertoo viestinnän osalta seuraavaa:

Kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista kunnan toiminnasta. Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat. Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun. Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

Enempää ei viestinnästä kerrota hallintosäännössä. Teksti on lähes yksi yhteen kuntalain kirjauksen kanssa. Lautakuntien osalta kerrotaan Kustavin kunnan hallintosäännössä vastuista seuraavasti:

Lautakunnat johtavat ja kehittävät alaistaan toimialaa ja vastaavat palvelujen tuloksellisesta järjestämisestä. Lautakunnat seuraavat ja arvioivat palvelujen vaikuttavuutta ja varaavat asukkaille ja käyttäjille mahdollisuuden osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Lautakunnat edustavat kuntaa ja käyttävät kunnan puhevaltaa toimialaansa kuuluvissa asioissa, sekä toimivat toimialaa säätelevän lainsäädännön osoittamana viranomaisena, ellei lainsäädännössä tai muualla toisin määrätä.

Tämän lisäksi viranhaltijoille on siirretty seuraavasti päätösvaltaa:

Toimialajohtaja ja vastuualueen esihenkilö vastaa ja päättää:

1. Toimintayksikkönsä palvelujen järjestämisestä.

Lisäksi sivistystoimen kahdelle vastuualueen esihenkilölle on siirretty päätösvaltaa:

Päättää kirjasto-, museo- ja kulttuuripalvelujen järjestämisestä.

Päättää vapaa-aikatoimen käytännön toiminnan järjestämisestä.

Päättää vastuualueensa markkinointimateriaalin tuottamisesta. (tämä kohta on ilmeisen vahingossa poistettu hyvinvointikoordinaattorin vastuista viimeisimmässä hallintosäännön tarkistuksessa)

Tällä hetkellä viranhaltijoilla on vastuu ja päätösvalta järjestää palveluita toimielimien antamien raamien puitteissa. Tämä vastuu ja päätösvalta sisältää kokonaisuudessaan myös viestinnän. Varsinkin sivistystoimen puolella on toteutunut se, että toiminta ja viestintä kulkevat käsikädessä eikä niitä voida erottaa ilman

ristiriitoja. Tehtyjen kyselyiden ja palautteiden pohjalta voidaan sanoa, että sivistystoimen viestintä on pääsääntöisesti onnistunutta ja tavoittaa halutut kohderyhmät.

Edellä mainitut hallintosäännön kohdat ovat ristiriidassa viestintäsuunnitelman sivun 15 kanssa, jossa ympäröivästi kerrotaan kunnanjohtajalle delegoidusta vastuusta erilaisten viestintäkanavien käyttöönotosta. Lisäksi sivulla 27 kerrotaan päätöksenteosta, *että kunnanjohtaja, projektipäällikkö ja viestintätiimi päättävät operatiivisista muutoksista*. Tämä ilmeisesti koskee suunnitelman sisältöä, mutta suunnitelma sisältää hyvin vähän, jos ollenkaan operatiivisia toimintoja. Tällöin voidaan olettaa, että edellä mainitut henkilöt ja ryhmät eivät voi päättää juuri mistään vai voidaanko ajatella, että kaikki päätökset viestinnän operatiivisista muutoksista käy mainittujen henkilöiden tai ryhmien kautta. Molemmat ajattelumallit ovat hankalia, ja jälkimmäinen on samalla tavalla ristiriidassa hallintosäännön kanssa kuin aikaisemmat linjaukset vastuista.

Viestintäsuunnitelma luo omaa tarinaansa siitä, kuka vastaa ja päättää mistäkin. Jos halutaan, että viestinnästä vastaa joku muu kuin asianosainen viranhaltija tai vaikka esimerkiksi yksittäisen viestintäkanavan perustamisen päätösvalta delegoidaan muulle kuin asianosaiselle viranhaltijalle, tulee hallintosääntöä muuttaa.

Sivulla 28 mainitaan lisälehtien kohdalla, että hyväksytään kyseinen kohta ”otsikkotasolla”. Käsite ”otsikkotasoa” on jo itsessään epämääräinen, ja viittaa lähinnä siihen, että valmistelija ei ole tehnyt suunnitelmaa huolellisesti tai ei tiedä, mitä otsikon alle tulisi kirjoittaa. Mitä tällainen ”otsikkotasoa” ylipäätään tarkoittaa kunnallisessa päätöksenteossa?

Tarkoituksenmukaisuusperustelut:

Allekirjoittanut on ollut kahdessa tilaisuudessa, jossa viestintäsuunnitelmaa esiteltiin ja nimenomaan esiteltiin, eikä sitä aidosti valmisteltu. Allekirjoittanut ehdotti useampaan otteeseen laajempaa ja parempaa valmistelua suunnitelman tekemiseksi. Kunnanhallituksen hyväksymä suunnitelma näyttäytyy sisällöltään ja kirjoitusasultaan jonkunlaiselta sisäiseltä valmistelu- ja ”mindmap”-paperilta.

Viestintäsuunnitelman tavoitteena on kehittää ja parantaa organisaation viestintää. Tavoitteita tällaisen suunnitelman valmisteluun voivat olla esimerkiksi tarve terävöittää kuntastrategian päämääriä laatimalla niille omat viestinnälliset suunnitelmat. Esimerkkinä voidaan mainita elinvoiman kasvattamisen päämäärä, jolloin viestintäsuunnitelma koostuisi markkinointiviestinnästä sisältönään esimerkiksi asunto-, tontti-, ja toimitilamarkkinointi. Toisena lähtökohtana viestintäsuunnitelman laadinnalle voi olla kokonaisvaltaisempi viestinnän kehittäminen pidempiaikaisella suunnitelmalla, jossa edetään askel kerrallaan.

Jos kunnan viestintää lähdetään kehittämään tällä suunnitelmalla, koen viranhaltijana olevani hyvin haastavassa tilanteessa, koska tämä suunnitelma ei anna tukea tekemiselle ja samalla se antaa ”vapaa kädet” määritellä kunnan viestintää uuteen uskoon, koska suunnitelmasta puuttuu konkreettinen sisältö. Huolellisella alhaalta ylöspäin valmistelemalla ja huomioimalla työntekijöiden lisäksi kaikki luottamuselimet sekä vaikuttajaryhmät saadaan esityksiä konkreettisiksi kehitysaskeliksi, jotta viestintä palvelisi kuntalaisia ja muita ryhmiä mahdollisimman hyvin. Jos tähän lisätään kysely viestinnästä kuntalaisille ja muille asiaankuuluville ryhmille, päästään vieläkin pidemmälle.

Kunnanhallituksen hyväksymä viestintäsuunnitelma on sekava, ja se sisältää pääosin irtonaisia sanoja ja lauseita ilman asiayhteyttä. Suunnitelmassa ei ole katsausta tai analyysiä nykyisestä viestinnäntilasta, joka olisi yksi tärkeimmistä vaiheista, kun tällaista suunnitelmaa laaditaan. Varsinainen suunnitelmaosuus on hyvin mitätön, jos sitä on laisinkaan. Kokonaan on unohdettu kunnallisen viestinnän perimmäinen tavoite, joka on kuntalaisten palvelu.

Viestintätiimi on varmasti tarpeellinen kuntatiedotteen kokoamisen puitteissa, mutta kunnan muun viestinnän organisoinnissa ja koordinoinnissa riittää aktiivinen johtoryhmätyöskentely ja viestinnän tärkeyden korostaminen kaikilla toimialoilla ja kaikessa toiminnassa. Tärkeyttä voi korostaa erilaisten räätälöityjen viestintä- ja asiakaspalvelukoulutusten kautta. Varsinkin viranhaltijoiden sitouttaminen viestintään on ensiarvoisen tärkeää.

Viestintäsuunnitelma on varmasti hyödyllinen työkalu, kun se on valmisteltu hyvin sekä tehty huolella. Näin se ei valitettavasti tällä erää ole, vaan se tulee olemaan osalle viranhaltijoista mitänsanomaton ja huomaamaton ja joidenkin viranhaltijoiden normaalia päivittäistä työntekoa haittaava dokumentti.

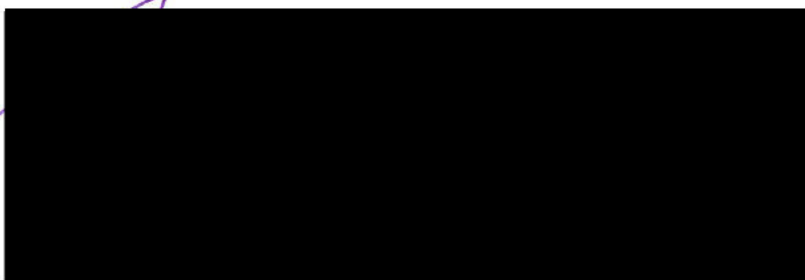
Kyseisessä viestintäsuunnitelmassa menevät sekaisin viestintästrategia, -suunnitelma ja -ohjeet. Lisäksi monessa kohtaa käsitellään markkinointiviestintää, josta sivulla 11 kerrotaan, että sitä tehdään pienimuotoisesti.

Kunnan hallintosäännössä sanotaan että ” *Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.* ”. Viestintäsuunnitelma on kielellisiltä ominaisuuksiltaan sellainen, että sen lukeminen on kohtuuttoman vaikeaa. Kieliasu on huolimaton, epäselvä ja sisältää huomattavan paljon keskeneräisiä lauseita ja johtopäätöksiä. Siten ristiriita hallintosääntöön on ilmeinen. Eri asukasryhmien tarpeet eivät tule huomioiduiksi lainkaan.

Tässä yksi esimerkki suunnitelmasta: molemmissa tilaisuuksissa, jossa suunnitelmaa on esitelty, nostettiin esille kunnan ylläpitämien sosiaalisen median kanavien eli lähinnä facebook -sivujen vähentäminen siten, että kunta ylläpitää ainoastaan yhtä sivua. Tätä ei lue suoraan suunnitelmassa, vaan tekstin suullisen avaamisen yhteydessä asia hahmottui paremmin. Tällä hetkellä sivistyspuolella on muutamia omia sivustoja. Perusteluina vähentämiseen käytetään sitä, että on yleinen trendi, että kunnat vähentävät sivuja ja nämä omat sivustot vievät ”pääsivustoilta” julkaisuvirtaa. Tällaista yleistä trendiä ei ole olemassa, vaan kunnat ja kaupungit jatkavat alakohtaisten facebook -sivustojen käyttämistä. Alakohtaiset facebook -sivut ovat kohderyhmäkohtaista viestintää, jossa on aito mahdollisuus vuorovaikutukseen. Koko idea facebookin ryhmissä ja sivuissa on tavoittaa tietystä asiasta kiinnostuneet ihmiset. ”Uutisvirtaa” riittää kyllä kaikille sivustoille. Kehittämistarpeita on toki runsaasti kunnan sosiaalisen median käytössä, mutta edellä mainittu palveluiden lopettaminen ei ole kehittämistä, vaan palvelujen vähentämistä ja kuntalaisten tiedonhaun vaikeuttamista.

Liitteenä olevassa tiedostossa on suunnitelman sivukohtaiset huomiot perusteluineen

Ystävällisin terveisin



Lähteet:

Kustavin kunnan hallintosääntö voimaan 1.1.2024

Kuntalaki 410/2015 29 §

Sosiaalisen median tilastot 2024. <https://www.markkinointimaestro.fi/sosiaalisen-median-tilastot>
<https://digitaalinenassistentti.fi/artikkelit/>

Juholin, Elisa. 2021. *Communicare! Ota ilmiöt ja strategiat haltuun.*

Marjamäki & Vuorio. 2021. *Viestinnän johtaminen. Strategiasta tuloksiin.*