

KUNTA KOMMUNIKAATIONA

Pekka Sauri

Työelämäprofessori, Helsingin yliopisto

Kuntaventures 2018

Lappeenranta 17.8.2018

- ▶ Joulukuussa 2010 Helsinkiin satoi parissa päivässä runsaasti lunta
- ▶ Kaupunkilaiset tyytymättömiä kaupungin lumiosaamiseen
- ▶ Apulaiskaupunginjohtajalle yli 500 sähköpostipalautetta – kaikkiin yksilöllinen vastaus
- ▶ Twitter-viestintä käyttöön
- ▶ 2011-12 lumitilanne yhtä vaikea, mutta palautteita vain noin 100

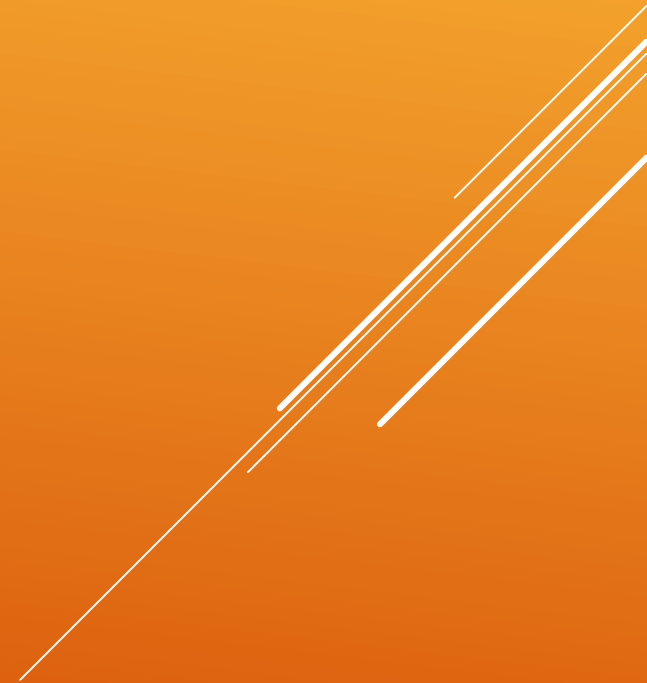
HELSINKI: KAIKKI ALKOI LUMISODASTA

MAAILMA KOMMUNIKAATION VALLANKUMOUKSEN JÄLKEEN



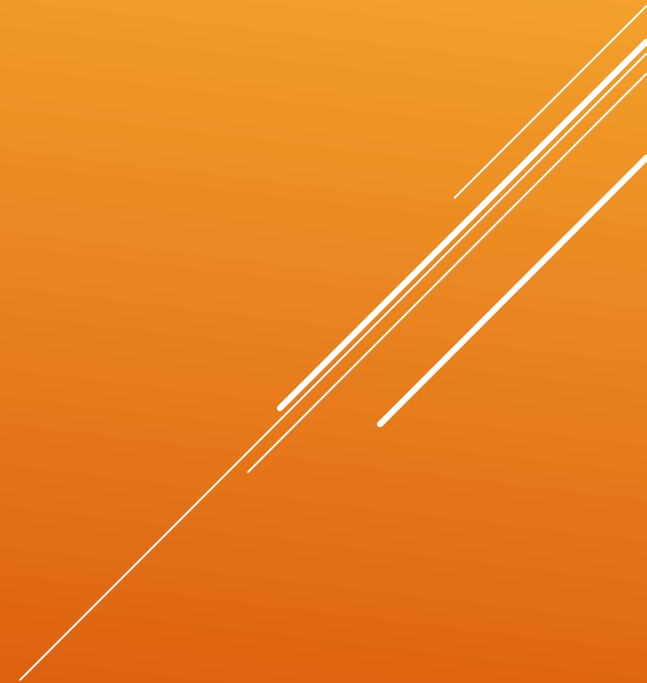
- ▶ Miltei jokaisella kansalaisella on taskussaan kaikki maailmassa julkaistu tieto
- ▶ Tiedon monopoli on murtunut: julkishallinnon ja kansalaisten välinen kuilu on sulkeutunut

KOMMUNIKAATION VALLANKUMOUS 1



- ▶ Kommunikaatio on vapautunut ennakkosensuurista
- ▶ Miltei jokaisella kansalaisella on taskussaan tehokas joukkoviestintäväline
- ▶ Jokainen voi olla oman mediansa vastaava päätoimittaja

KOMMUNIKAATION VALLANKUMOUS 2



- Uudet kommunikatiovälineet (sosiaalinen media) ovat avanneet maailman **monenkeskiseksi, kaksisuuntaiseksi, reaaliaikaiselle vuorovaikutukselle.**

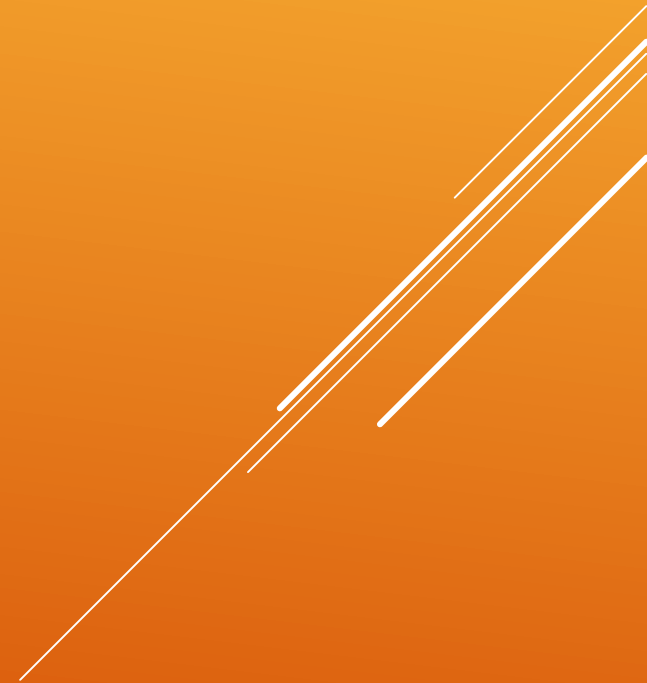
MAAILMA ON LÄPINÄKYVÄ,
EIKÄ PALUUTA
ENTISEEN OLE

- ▶ Ihmisten maailma on sopimus, josta neuvotellaan kaiken aikaa
- ▶ Organisaatioissa usein piilevä asenne: todellisuutta hallitaan rajoittamalla kommunikaatiota – kommunikaatio ylimääräinen rasite
- ▶ **Todellisuutta voidaan hallita ainoastaan kommunikoimalla, ei rajoittamalla kommunikaatiota tai pidättäytymällä siitä**

MAAILMA RAKENTUU
KOMMUNIKAATIOSSA

- ▶ Demokratian perusta on kansalaisten ja julkishallinnon – niin valtion kuin kuntienkin – välinen suhde
- ▶ Kaikki hallinto saa oikeutuksensa kansalaisilta
- ▶ Tiedon avoin ja sujuva kulku kansalaisilta hallintoon ja hallinnolta kansalaisille on toimivan yhteiskunnan perusedellytys

DEMOKRATIAN TERÄVÄLLÄ REUNALLA



MITEN KOMMUNIKAATION
VALLANKUMOUS MUUTTA KUNTIA?



KAUPUNKI
PALVELU-
ORGANISAATIONA

KAUPUNKI-
YHTEISÖ
(ASUKKAAT)

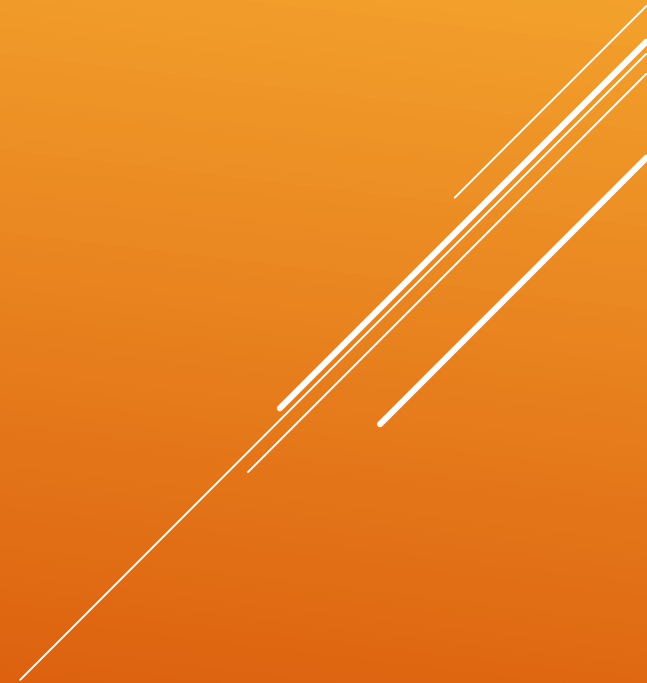


- ▶ Uudet viestintävälineet ja –alustat ovat lähentäneet palveluorganisaatiota ja asukkaita
- ▶ Palveluorganisaatiot parantaneet kommunikaatiotaan asukkaiden kanssa
- ▶ Asukkaiden järjestämät tapahtumat, juhlat ja kampanjat lisääntyvät koko ajan uusiin viestintäalustoihin tukeutuen

PALVELUORGANISAATIOSTA ASUKKAIDEN YHTEISÖKSI

- Organisaatioviestintä perinteisesti yksisuuntaista tiedottamista
- Kaksisuuntainen viestintä lähinnä yksilökohtaista palautteeseen vastaamista
- Nyt kyettävä toimimaan avoimen kommunikation ja vuorovaikutuksen maailmassa

ORGANISAATIOVIESTINNÄN MUUTOS

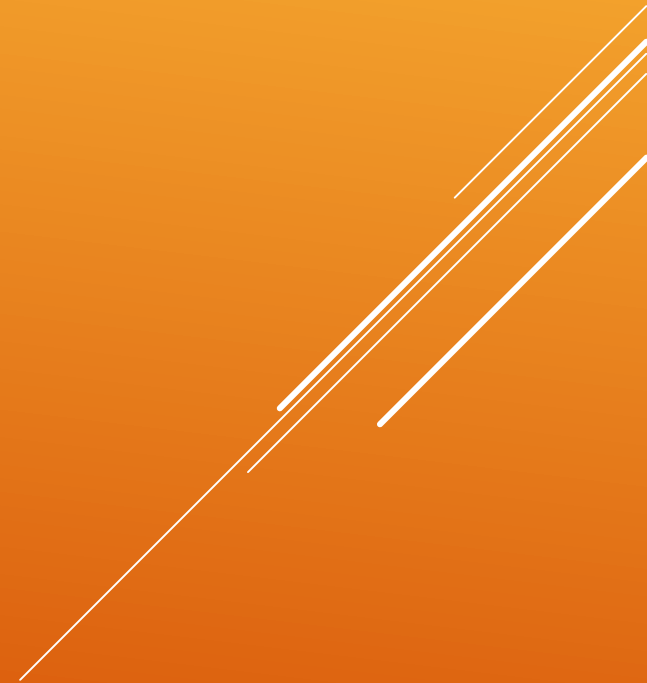


- ▶ Yhteiskunta- ja ihmiskuntavastuu noussut marginaalista väistämättömäksi osaksi organisaatioiden strategiaa
- ▶ Yksilöiden, organisaatioiden, valtioiden keskinäisriippuvuus kasvaa
- ▶ Globaalit ongelmat ratkaistaan paikallisesti – miten oma organisaationi tähän vastaa?

KAIKKI ORGANISAATIOT OVAT
OSA LAAJEMPAA YHTEISÖÄ

- ▶ "Kaikki" eivät ole mukana sosiaalisessa mediassa, mutta missä "kaikki" sitten ovat mukana?
- ▶ Organisaatiosi osallistuminen laajentaa sosiaalista mediaa ja tekee sen kiinnostavammaksi entistä useammalle

KANSALAISKESKUSTELU =
SOSIAALINEN MEDIA



- ▶ Perinteinen “ankeuttajavirasto” onnistui muuttamaan julkikuvansa Twitter-viestinnän avulla
- ▶ Vaikka Twitter-tilin hoitaja oli yksi henkilö, tili toimi viraston nimellä – twiittaaja jäi anonyymiksi
- ▶ @rakennusvirasto profiloitui ironisena, joskus näsäviisaana roolihahmona
- ▶ Huumori liikkui joskus harmaalla vyöhykkeellä sopivaisuuden ja ärsyttävyyden välillä

CASE @RAKENNUSVIRASTO



H
Ra



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Esimerkki oikein sijoitetusta
mainostelineeestä. Ostakaa talvitakkinne
tuolta! [#esteettömyys](#) [#helsinki](#)



RETWEETS

14

FAVORITES

37





H
Ra



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Olemme saaneet kritiikkiä katujen suolauksesta. Ok, tänään kokeilemme sokeria. Testireitti kuvassa. **#penkkarit**
#helsinki



UUELLEENTWITTAUKSET TYKKÄYKSET

410

1 977





Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto



Varoitellaan mekin: Lunta tulossa, paljon. Liikenteessä vaikeuksia. Sinun kotikatusi aurataan taas viimeisenä. [#talvi](#) [#lumi](#) [#helsinki](#)

UUDELLEENTWITTAUKSET

342

TYKKÄYKSET

978



16.26 - 7. marraskuuta 2016



21



342



978





H
Ra



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Miksikö virkamies (yli)varovainen? Nyt:
meiltä haetaan korvausta siitä, että koira
törmännyt koirapuistossa valotolppaan.

#helsinki



RETWEETS

480

FAVORITES

278



1:13 PM - 7 Jan 2015



Helsinki
Raken



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Olemme valmiina. #sää #helsinki #juhannus

Reply Delete Favorite More



RETWEETS
1,143

FAVORITES
705





H
R



Tiina-Rakel Liekki ✓

@rakelliekki



Follow

[@Rakennusvirasto](#) Ei hajua kuka twiittaa, mutta monesti olen miettinyt, että hyvää sisältöä. Tuo viraston lähemmäksi kaupunkilaista. Kiitos.

 View translation



RETWEET

1

FAVORITE

1



9:36 AM - 3 Jul 2013



Helsingin kaupunki
Rakennusvirasto



Rakennusvirasto

@Rakennusvirasto

Tämä Twitter-käyttäjänimi on jäädytetty.
On siis vähän kuin entisen
kiekkolegendan paita hallin katossa.
Perintöä jatkaa: [@HelsinkiKymp](#)

Liittynyt toukokuu 2017

- ▶ Kaksisuuntainen vuorovaikutus edellyttää **persoonaa** kummassakin päässä keskusteluyhteyttä
- ▶ "Sosiaalisen median palvelut voivat sekoittaa uudella tavalla elämän virallisen ja epävirallisen, julkisen ja yksityisen puolen" (Janne Matikainen)
- ▶ Tässä monenkeskisen vuorovaikutuksen suurin haaste organisaatioille: raja työidentiteetin ja yksityisen identiteetin välillä liukenee

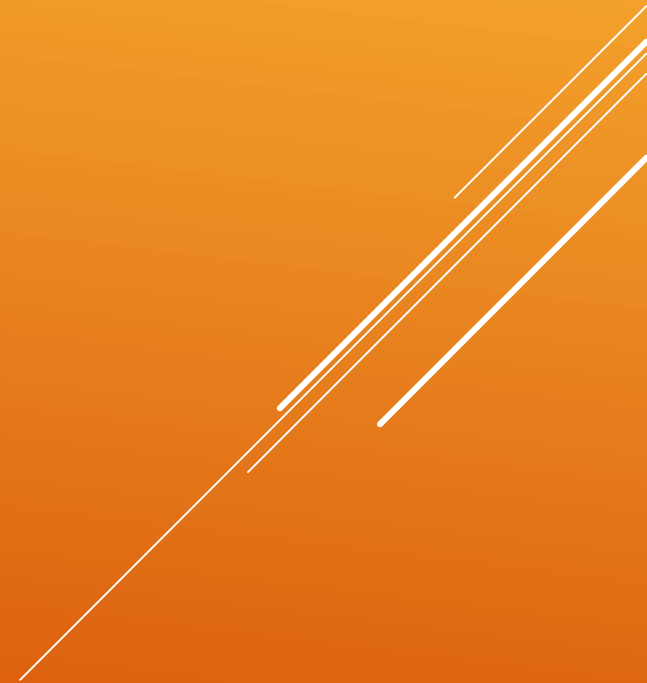
TAHOSTA PERSOONAKSI

- ▶ Johtamisen perusta on argumentointi ja esimerkki
- ▶ Ellet pysty perustelemaan suunnitelmiasi, päätöksiäsi ja toimenpiteitäsi avoimessa keskustelussa, johtaminen ei onnistu – ei sisäisesti eikä ulkoisesti

JOHTAMINEN ON VIESTINTÄÄ

- ▶ Johtajan persoona on organisaation keskeinen resurssi
- ▶ Johtajan tehtävänä on viestiä omilla kasvoillaan organisaation strategisista valinnoista ja ratkaisuista
- ▶ Näin johtaja ottaa julkisesti vastuun strategiasta

MIKSI JOHTAJAN PITÄÄ VIESTIÄ?



- ▶ Voidaan – mutta menetetään olennainen resurssi: johtajan persoona
- ▶ Viestintäyksikkö voi tietenkin somettaa, mutta se ei omista strategisia ratkaisuja
- ▶ Hyviä some-osaajia voi löytyä kaikilta organisaation tasoilta – lisäävät organisaation kiinnostavuutta

VOIDAANKO VIESTINTÄ
DELEGOIDA?

- ▶ Osallistuminen sosiaaliseen mediaan on julkisen sektorin henki- tai ainakin tapaturmavakuutus
- ▶ Nettikohu syntyy muutamassa sekunnissa ja leviää kulovalkeana
- ▶ Julkisen sektorin perusasetus: julkishallinnolta voidaan odottaa millaisia järjettömyyksiä hyvänsä
- ▶ Organisaation ainoa tapa voittaa kohut on olla mukana keskustelussa siellä, missä sitä käydään

KOHUT JA MAINETAPPIOT VÄLTETÄÄN
OSALLISTUMALLA KESKUSTELUUN

- ▶ Persoonallinen viestintä Ei tarkoita sitä, että viestijä avaa yksityiselämänsä julkisuuteen
- ▶ Persoonallinen viestintä tarkoittaa asian kertomista omin sanoin ja innoin
- ▶ Organisaation viestintä voi olla persoonallista ilman henkilöitymistäkin (Helsingin @rakennusvirasto)

PERSOONALLINEN VIESTINTÄ =
VIESTINTÄÄ OMIN SANOIN

- ▶ Aktiivisessa vuorovaikutuksessa piirtyy väistämättä näkyviin myös johdon ja päättäjien arvomaailma, joka heijastuu koko organisaation toimintakulttuuriin
- ▶ Muodollinen asema ei takaa vaikutusvaltaa tai painoarvoa: olet tasan yhtä uskottava kuin viimeinen puheenvuorosi
- ▶ Maailma rakentuu vapaassa keskustelussa esitetyn parhaan argumentin varassa – kannattaa esittää se

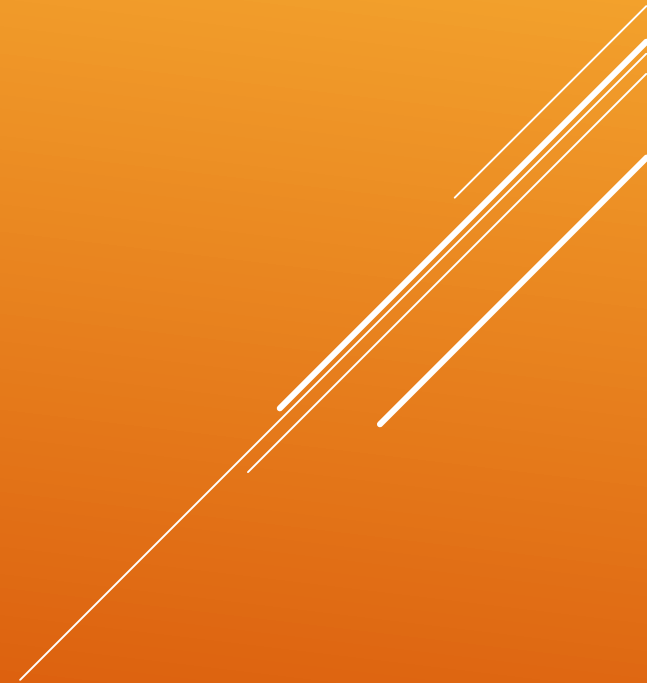
ARVOSI PIIRTYVÄT NÄKYVIIN
KESKUSTELUSSA – HUI!

- ▶ "Koska sä oikein ehdit tehdä niitä sun oikeita töitä?"
- ▶ **Viestintä ja "oikeat työt" ovat samaa prosessia**
- ▶ Vuorovaikutukseen voi älypuhelimien kautta osallistua mistä ja milloin tahansa

VUOROVAIKUTUS
JA "OIKEAT TYÖT"

- ▶ Kyllä, mutta mokaan herättämän huomion voi yrittää kääntää positiiviseksi
- ▶ Länsimetro Oy:n toimitusjohtaja twiittaa: "Länsimetron koeajot kännissä"
- ▶ Anteeksi pitää pyytää omaa virhettään, ei virheen herättämää pahennusta

VOIKO SOSIAALISISSA
MEDIASSA MOKATA?



- ▶ Ole kokonainen persoona "työssä" ja "vapaalla".
- ▶ Se on lopulta helpompaa kuin kaksoiselämä.

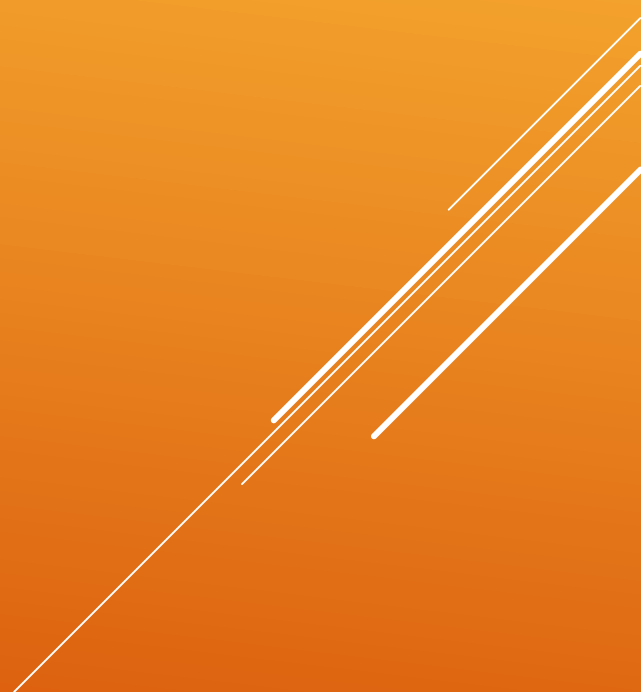
YKSI PERSOONA

- ▶ Facebook ja Twitter merkittävimmät keskustelukanavat
- ▶ FB painottunut kavereiden ja tuttavapiirin kuulumisten jakamisfoorumiksi; myös tapahtumien ja kampanjoiden tiedottamista ja osallistamista
- ▶ Twitterissä läsnä poliitikot, media, tutkijat, elinkeinoelämä, viranomaistahot
- ▶ Twitter erittäin tehokas tiedon jakamiskanava

SOSIAALISEN MEDIAN TRENDEJÄ

MUTTA...

...sosiaaliseen mediaan ei pidä
suhtautua kritiikittömästi.



- ▶ Kuka omistaa sosiaalisessa mediassa julkaistun sisällön?
- ▶ Polarisoiko some-keskustelu kansalaisia enemmän kuin perinteinen keskustelu?
- ▶ Kenen vastuulla on sosiaalisen median moderointi – kenellä päätoimittajan vastuu?

SOMEN RATKAISEMATTOMIA ONGELMIA

- ▶ Valtaosa some-viesteistä on pelkkiä yksisuuntaisia tiedotteita
- ▶ Sosiaalinen media on sosiaalista vasta kun se on sosiaalista
- ▶ Kaikissa yhteisöissä ja yhteiskunnissa vain pieni osa jäsenistä osallistuu keskusteluun – enemmistö on viestien passiivisia vastaanottajia

SOSIAALINEN MEDIA EI OLE
AUTOMAATISESTI SOSIAALISTA

- ▶ Sosiaalinen media **ei** korvaa organisaation virallisia vuorovaikutuskanavia
- ▶ Palaute ja oikaisuvaatimukset on aina ohjattava asianmukaisiin osoitteisiin
- ▶ **Sosiaalisessa mediassa perustellaan toimintaa, jaetaan tietoa, annetaan vallalle kasvot**

JOTTEI TOTUUS UNOHTUISI

TOTUUDEN JÄLKEINEN
AIKA?



”NÄIN NÄMÄ ASIAT KOETAAN” – PUOLUESIHTTEERI RIIKKA SLUNGA-POUTSALO, IS 1.8.2015

Hän kertoo esimerkin, miten suomalaiset voivat kokea vääryyttä, joka lisää vastakkainasettelua.

- Henkilö kertoi minulle, että Kosovosta tullut nuori mies olisi halunnut päästä töihin. Hänet ohjattiin Kelaan ja siellä hänelle todettiin, että ei sinun tarvitse täällä töitä tehdä, vaan anna tilinumero ja yhteiskunta tukee.

Slunga-Poutsalon jatkototeamus asiaan kuului näin:

- Onko tarina tosi tai ei, se on toinen juttu. Näin nämä asiat koetaan. Se aiheuttaa vastakkainasettelua.

People in many western countries greatly overestimate their current Muslim population ...

Responses to the question: 'Out of every 100 people in your country about how many do you think are Muslim?'



Guardian graphic | Source: Selected countries, IPSOS MORI Perils of Perception 2016, Pew Research/De Standaard (Belgium)/Statistics Canada

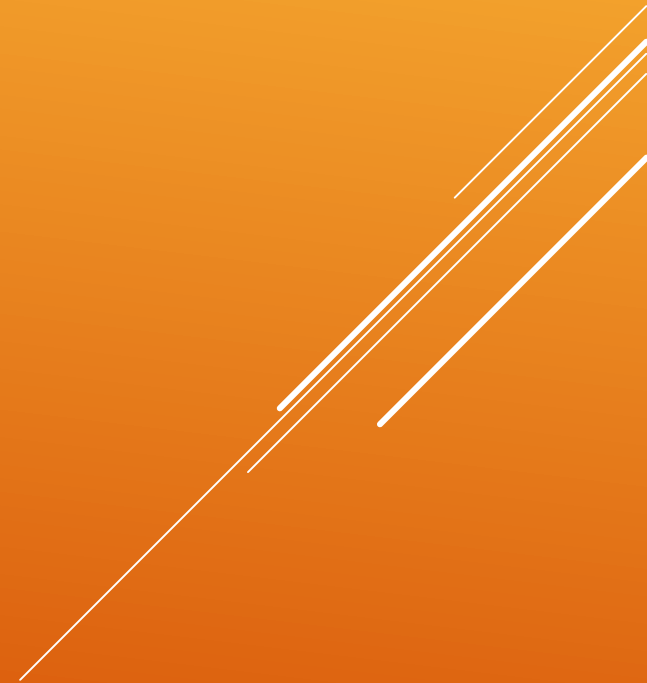
- ▶ Avoimessa keskustelussa esitetty paras argumentti on edelleen totuuden perusta
- ▶ Kannattaa esittää se argumentti – muuten sen esittää joku toinen
- ▶ Kommunikaatio on demokratisoitunut: keskusteluun voivat osallistua muutkin kuin korkeakoulutetut asiantuntijat
- ▶ Ihmiskunnalla meneillään avoimen kommunikation harjoitteluvaihe: ymmärrettävää viestintää monimutkaistuvassa maailmassa

TOTUUDEN JÄLKEISTÄ AIKAA
EI OLE EIKÄ TULE

Ellei organisaatiosi ole mukana kansalaiskeskustelussa, se on siitä ulkona.

Muut organisaatiot ja kansalaisyhteiskunta menevät menojaan, ja niiden mukana organisaatiosi menestyksen mahdollisuudet.

SUMMA SUMMARUM



- ▶ #1 Jos sinulla on olennaista tietoa, jaa se.
- ▶ #2 Jos sinulta kysytään, vastaa heti.
- ▶ #3 Jos et osaa heti vastata, sano, että otat selvää ja vastaat pikimmiten.
- ▶ #4 Jos saat asiatonta palautetta, laske kymmeneen ja vastaa asiallisesti. Sen jälkeen palautteen antaja muuttuu asialliseksi.
- ▶ #5 Perustele päätöksesi tai organisaation toimintatavat asia-argumentein.

KUNTAVIESTINNÄN 10 DIREKTIIVIÄ

- ▶ #6 Tyhmiä kysymyksiä ei ole. Tyhmiä vastauksia voi olla.
- ▶ #7 Kommunikoi reaaliajassa.
- ▶ #8 Ole kokonainen persoona. Se on lopulta helpompaa kuin kaksoiselämä.
- ▶ #9 Kysy kriitikoilta toiminnan parantamisehdotuksia.
- ▶ #10 Aina lopulta paras argumentti voittaa.

10 DIREKTIIVIÄ, JATKUU

KYSYMYKSIÄ?
KOMMENTTEJA?
VASTAVÄITTEITÄ?

pekka.sauri@helsinki.fi

Twitter: @pekkasauri