

Kuntaviestintä luo yhteisöllisyyttä ja lisää alueen vetovoimaa



Viestintä on suuri mahdollisuus ja voimavara kuntien toiminnassa. Parhaimmillaan kuntaviestintä vahvistaa kuntalaisten hyvinvointia ja aitoa yhteisöllisyyttä sekä lisää kunnan pitovoimaa ja houkuttelevuutta.

Kuntalain mukaan kuntaviestinnän tulee olla aktiivista, avointa ja vuorovaikutteista. Kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja sidosryhmien tulee saada oikeaa ja ajantasaista tietoa kunnan toimintaan ja päätöksentekoon liittyen. Viestinnän tulee lähteä kuntalaisten tarpeista, ei organisaation. Etenkin kriisitilanteissa selkeän viestinnän ja johtamisen merkitys korostuu.

Vuorovaikutuksella lisää näkökulmia ja laatua päätöksentekoon

Kaikilla kuntalaisilla on oikeus tietoon ja vuorovaikutukseen ja heille tulee tarjota mahdollisuus vaikuttaa heitä koskevien asioiden valmisteluun. Kuntaviestinnän oppaassa todetaan ytimekkäästi, että "suunnitelmallinen vuorovaikutus asioiden valmistelijoiden, kuntalaisten ja luottamushenkilöiden kesken rakentaa tervettä pohjaa päätöksenteolle".

Vuorovaikutuksellinen viestintä lisää uusia näkökulmia ja ideoita, joista hyötyvät sekä organisaatio että kuntalaiset. Etenkin päätöksenteon alkuvaiheessa on hyvä kuunnella kuntalaisia, sekä sidosryhmien, kuten järjestöjen ja yhteisöjen edustajia. Kaikkien kuntalaisten, myös heikommassa asemassa olevien, kuuleminen päätöksenteossa lisää osallisuutta ja sitä kautta hyvinvointia.

Mainetta ja mielikuvaa rakennetaan kaikenlaisissa kohtaamisissa

Jokaisella kunnan toimijalla on viestinnällinen rooli, ja kaikki viestivät omalla toiminnallaan. Päivittäisessä toiminnassa ja vuorovaikutustilanteissa lunastetaan kunnan arvolupaus. Joka päivä on mahdollista vahvistaa alueen mielikuvaa ja tunnettuutta. Vahva brändityö lisää kuntalaisten sitoutumista ja edistää alueen pito- ja vetovoimaa.

Kuntaviestintäoppaan mukaan asiakaspalvelu on viestintää tehokkaimmillaan: suora kontakti kuntalaiseen hänen omista lähtökohdistaan käsin. On tärkeää, että kaikki kuntalaiset kohdataan myönteisesti ja asiakaslähtöisesti. Kaikkia asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti ja heidän tarpeitaan kunnioittaen.

Kuntaviestintäoppaassa, painotetaan, että asiakaspalvelu ja neuvonta on etulinjassa mahdollistamassa osallistumista ja vaikuttamista oman asuin- ja elinympäristön kehittämiseen. Kohtaamisten tukena ovat esimerkiksi erilaiset asukastilaisuudet, avoimet ovet, kuntalaisraadit, kyselyt, aluetoimikunnat ja yhteisöt sosiaalisessa mediassa.

Lähteet ja lisätietoa:

Kuntaliitto: Kuntaviestinnän opas 2016. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin.

Osallisuutta ja ihmislähtöisyyttä paikallista yhteistyötä edistämällä -hanke (ESR) vahvistaa Pohjois-Pohjanmaan kuntien ja järjestöjen yhteistyötä erityisesti kuntalaisten osallisuuden vahvistamisen näkökulmasta. Lisäksi hankkeessa tuetaan kuntien valitsemia kehittämiskohteita esimerkiksi työpajoilla, asukasraadeilla, sparrauksella ja viestinnän eri keinoilla.

Kirjoittaja:

Mirjami Ritola

Kirjoittaja on hankeviestinnän asiantuntija, joka on kiinnostunut siitä, kuinka viestinnällä voidaan edistää yhdenvertaisuutta ja yhteisöllisyyttä.