

Asiantuntijajulkaisu

Sosiaalisen median tuolle puolen: luottamus ja vuoropuhelu takaisin



Miten kunnat ja yhteisöt voivat viestiä tehokkaammin ja edistää osallistumista muuttuvassa digitaalisessa ympäristössä

Digitaalinen viestintä on kunnille keskeinen tapa tiedottaa ja pitää yhteyttä asukkaisiin. Sosiaalinen media on ollut tässä vuosia tärkeä. Facebook, Instagram ja X, aiemmin Twitter, tarjosivat helpon tavan tavoittaa asukkaita.

Huoli näiden alustojen roolista julkisessa viestinnässä kuitenkin kasvaa. Yksityisyys, väärän tiedon leviäminen ja kaupallisten algoritmien vaikutus näkyvyyteen herättävät tärkeitä kysymyksiä. Yksi polttavimmista on: pitäisikö julkisten toimijoiden edelleen olla aktiivisia sosiaalisessa mediassa?

Vielä olennaisempaa voi olla kysyä, sopivatko somealustat ylipäättään julkisen viestinnän kanaviksi. Digitaalinen viestintä ei ole vain tiedon lähettämistä. Se on myös osallistumista, vuorovaikutusta ja paikallisyhteisöjen vahvistamista.

Kuntien on aika tutkia vaihtoehtoja. Tässä julkaisussa tarkastelemme somen rajoituksia julkisessa viestinnässä, tulevaisuuden kestävän alustan ominaisuuksia ja ratkaisuja, jotka vastaavat paremmin kuntien ja niiden yhteisöjen tarpeisiin.

Kunnan viestintätehtävä on tiedottamista laajempi

Kunnilla on tärkeä rooli asukkaiden arjessa. Ne tiedottavat, kannustavat osallistumaan ja vahvistavat paikallisyhteisöjä. Tehtävä ulottuu tiedon jakamista pidemmälle: vaikuttava julkinen viestintä on aktiivista vuoropuhelua kunnan ja asukkaiden välillä niin, että jokainen kokee tulevansa kuulluksi ja olevansa mukana.

Vahva kuntaviestintä keskittyy kolmeen ydintehtävään:



Tiedota

Varmista, että asukkaat saavat oikeaa tietoa ajoissa. Kunnat tarjoavat olennaista tietoa päätöksistä, säännöistä ja paikallisesta kehityksestä. Esimerkkejä ovat tietyöt, jätehuollon muutokset, turvallisuusohjeet ja saatavilla olevat sosiaalipalvelut.



Osallista

Kunnan päätökset vaikuttavat arkeen infrastruktuurista ja kestävydestä sosiaalipalveluihin. Päätökset saavat enemmän tukea, kun asukkaat eivät vain saa tietoa vaan osallistuvat. Siksi kunnat panostavat kuulemisiin, kyselyihin ja osallistumishankkeisiin.



Yhdistä

Kunta on hallintoelimen lisäksi yhteisön ydin. Se vahvistaa yhteenkuuluvuutta, tukee naapurustojen aloitteita ja kannustaa kansalaistoimintaan. Naapuriapu, vapaaehtoistyö ja yhteisöhankkeet tuovat ihmisiä lähemmäs toisiaan.



Sosiaalisen median rajoitukset kuntaviestinnässä

Sosiaalinen media on tukenut kuntien viestintää vuosia. Alustoja ei kuitenkaan suunniteltu paikallishallinnon erityisiä tehtäviä ja vastuita varten. Ne voivat vaikuttaa tehokkailta tavoittamisen välineiltä, mutta rakenteelliset rajoitukset vaikeuttavat kuntien ydintehtäviä: tiedottamista, osallistamista ja yhdistämistä.



Uskomme, ettei digitaalinen viestintä ole vain yksisuuntaisen tiedottamisen väline vaan mahdollisuus vahvistaa yhteisöjä. Teknologian tulee antaa tilaa yhteydelle, osallistumiselle ja paikalliselle solidaarisuudelle.

Jennick Scheerlinck

Perustaja ja toimitusjohtaja
Hoplr

Sosiaalinen media ei takaa luotettavaa tiedottamista

Algoritmit päättävät näkyvyydestä. Somessa algoritmit määrittävät, mitkä julkaisut näkyvät ensin. Ne suosivat usein reaktioita, kuten tykkäyksiä, kommentteja ja jakoja, merkityksellisyyden sijaan. Tärkeä kuntatiedote voi hukkaa mainosten ja viraalisisältöjen sekaan. Kutsu kuulemistilaisuuteen tai tieto jätehuollon muutoksesta voi jäädä juuri sitä tarvitsevilta näkemättä.

Viesti voidaan ymmärtää väärin. Somessa viestin asiayhteys katoaa helposti, jos se jaetaan omien kommenttien kanssa tai kommenttiketju alkaa määrittää sävyä. Tulkintaa ei voi koskaan täysin hallita, mutta somessa merkitys voi muuttua erityisen nopeasti. Neutraaliksi tarkoitettu tieto alkaa elää omaa elämäänsä. Tämä vaikeuttaa kunnan selkeää ja luotettavaa tiedottamista.



Julkisena toimijana haluat varmistaa, että tärkeä tieto tavoittaa asukkaat ilman riippuvuutta algoritmeista tai kaupallisista intresseistä. Samalla on voitava luottaa tietojen turvalliseen käsittelyyn ja säilytykseen. Siksi Hoplr toimii ilman näkyvyyttä ohjaavia algoritmeja ja on kehitetty ISO 27001:n ja GDPR:n vaatimusten mukaisesti.

Arnaud De Groote

Perustaja ja operatiivinen johtaja
Hoplr





Väärä tieto heikentää luottamusta. Somealustat palkitsevat usein tunteisiin vetoavaa sisältöä. Sensaatiomaiset tai polarisoivat julkaisut leviävät herkemmin kuin asiallinen, neutraali tieto. Väärä tieto voi näin levitä kuntatiedotteita nopeammin. Faktantarkistukset tavoittavat harvoin saman yleisön kuin alkuperäinen harhaanjohtava julkaisu. Se rapauttaa luottamusta kuntaviestintään ja hämmentää asukkaita.

Tietojen oikea-aikaisuudesta ja kattavuudesta ei ole takeita. Somea ei suunniteltu julkishallinnon ensisijaiseksi tietokanavaksi. Kaikki asukkaat eivät käytä sitä uutislähteenään, ja viestit hautautuvat helposti sisältövirtaan. Tämä on erityisen ongelmallista hätätilanteissa, joissa selkeä ja oikea-aikainen viestintä on ratkaisevaa.

Somesta puuttuu asukasosallistumisen tarvitsema rakenne

Pinnallista vuorovaikutusta aidon osallistumisen sijaan. Somealustoja ei ole tehty syvälliseen asukasosallistumiseen. Keskustelu jää usein lyhyisiin kommentteihin, tykkäyksiin tai äänestyksiin. Merkitykselliselle vuoropuhelulle on vähän tilaa. Nopeasti vaihtuva sisältö vaikeuttaa kuulemisten jäsentämistä ja rakentavaa keskustelua. Tilanteet voivat kärjistyä tai ajautua sivuun, mikä lisää vastakkainasettelua ja heikentää osallistumisen laatua. Kunnilta jää saamatta päätöksentekoa tukevaa arvokasta tietoa.

Kokonaiskuva puuttuu ja palaute pirstaloituu. Vastaukset jakautuvat eri julkaisuihin ja kommenttiketjuihin. Arvokas palaute on vaikea kerätä ja käsitellä. Osallistuminen tuntuu jäsentymättömältä ja hankalalta, vaikka vaikuttava osallistuminen edellyttää selkeyttä ja johdonmukaisuutta. Someen tukeutuva kunta voi menettää tärkeitä viestejä yhteisöltään.

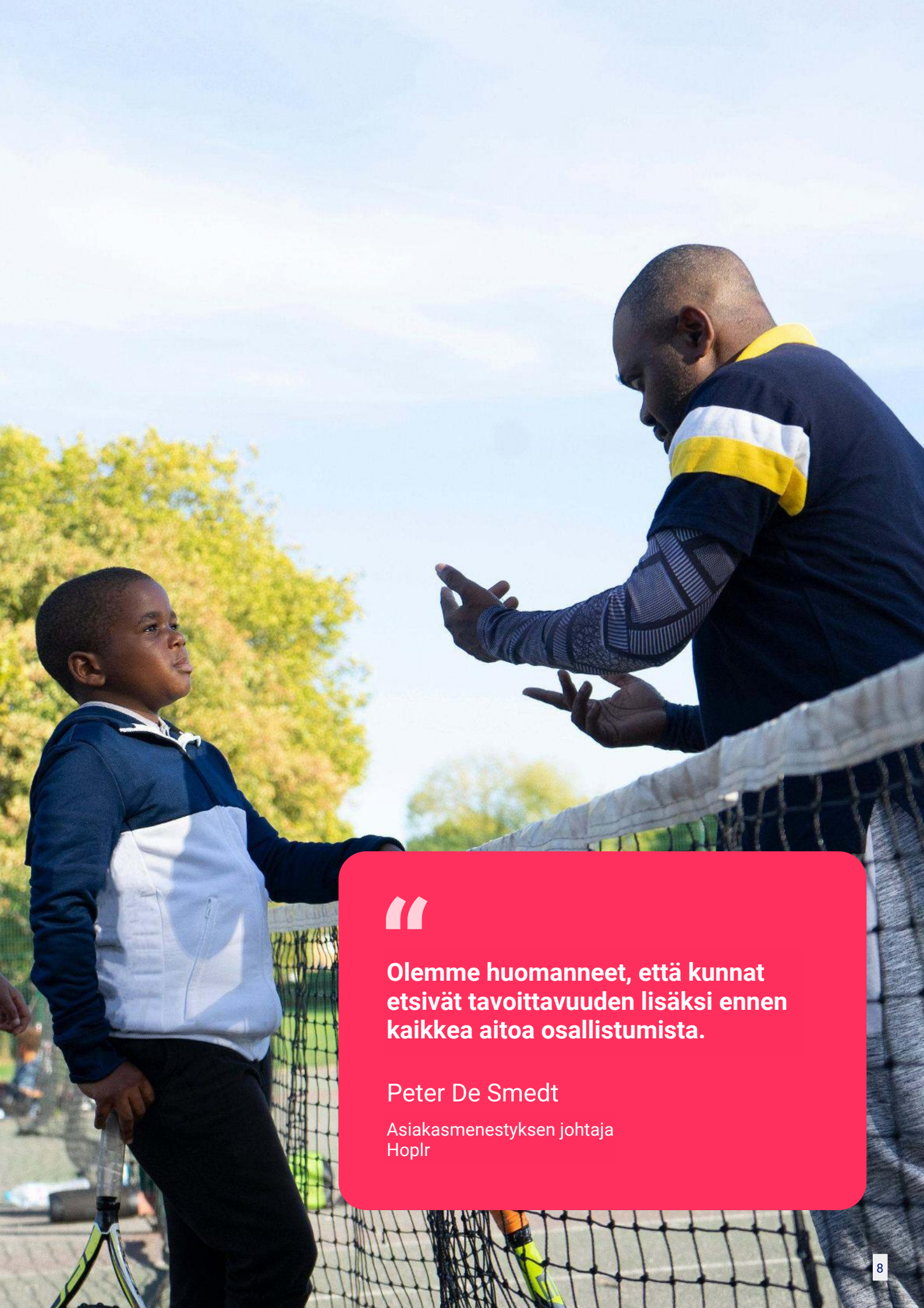


Naapuruston yhteyden tarve ei ole koskaan ollut suurempi. Tarvittiin sopiva kanava, jossa naapurustomme voivat kohdata ja pitää yhteyttä. Hoplr vahvistaa yhteenkuuluvuutta ja mahdollistaa kasvokkaisia kohtaamisia. Ne ovat korvaamattomia välittävien yhteisöjen rakentamisessa.

Annelies Daniels

Sosiaalipalvelut,
Knokke-Heistin kunta

KNOKKE HEIST



“

**Olemme huomanneet, että kunnat
etsivät tavoittavuuden lisäksi ennen
kaikkea aitoa osallistumista.**

Peter De Smedt

Asiakasmenestyksen johtaja
Hoplr

Some ei tarjoa vakaata perustaa yhteisöllisyydelle

Paikallisyhteisöt hukkuvat kohinaan. Some on lähtökohtaisesti maailmanlaajuinen, ei paikallinen. Paikallisten Facebook-ryhmienkin näkyvyyttä ohjaavat algoritmit ja reaktiot. Yhteisöaloitteet jäävät usein sisältövirran alle.

Naapurustohankkeita ja paikallistapahtumia on vaikea löytää suuren, asiaan liittymättömän sisältömäärän keskeltä.

Naapurustoilta puuttuu oma turvallinen tila. Vahva yhteisö tarvitsee hallitun ympäristön, jossa asukkaat voivat viestiä ja tehdä yhteistyötä ilman kaupallisia intressejä tai häiriöitä. Avoimet somealustat eivät todenna profiileja kattavasti. Ryhmiin voi liittyä nimettömästi, mikä voi heikentää turvallisuutta, lisätä epäasiallista vaikuttamista ja nostaa osallistumisen kynnyksiä.

Yhteenkuuluvuus vaatii kohdennettua toimintaa. Yhteisön rakentaminen tarvitsee alustan, jossa naapurit löytävät toisensa ja auttavat toisiaan, vapaaehtoistoiminta näkyy ja kunta viestii suoraan asukkaille suljetussa, turvallisessa ympäristössä.

Sosiaalinen media uutisissa:

Meta (Facebook, Instagram) sai vuonna 2023 1,2 miljardin euron sakon EU:n tietosuojasääntöjen (GDPR) rikkomisesta. Tapaus havainnollistaa somea käyttävien kuntien yksityisyysriskejä.

Lähde: The Guardian

Meta lopetti hiljattain riippumattoman faktantarkistuksen Yhdysvalloissa. Tämä lisää väärän tiedon riskiä ja heikentää luotettavan viranomaisviestinnän edellytyksiä.

Lähde: NPR

Vuonna 2021 Facebook esti uutiset Australian käyttäjiltä vastauksena uuteen lainsäädäntöön. Tapaus osoittaa riippuvuuden kaupallisten alustojen päätöksistä.

Lähde: The Guardian

EU:n vuoden 2023 selvityksessä X:ssä, aiemmassa Twitterissä, havaittiin suurin disinformaation osuus. Tämä kasvattaa väärän tiedon leviämisen riskiä asukkaille.

Lähde: Forbes



Vaihtoehtoja etsimässä

Kaikki vaatimukset täyttävän somen etsimisen sijaan kannattaa tutustua alustoihin, jotka on suunniteltu asukasosallistumiseen ja paikalliseen yhteyteen. Ne tukevat viestinnän lisäksi kunnan ja asukkaiden vuoropuhelua ja yhteistyötä. Kunnan yhteiskunnalliseen rooliin sopiva digikanava jakaa tietoa luotettavasti, kannustaa osallistumaan ja vahvistaa yhteisöjä.

Tutkitko vaihtoehtoja? Kiinnitä huomiota näihin.

Suljettu ja naapurustolähtöinen

Paikallinen viestintä tarvitsee turvallisen, yksityisen ympäristön tietyn kunnan tai naapuruston asukkaille. Kun pääsy rajataan todennettuihin asukkaisiin, viestinnästä tulee suorempaa ja merkityksellisempää. Kunnan viestit tavoittavat oikeat ihmiset eivätkä huku sisältövirtaan. Algoritmit tai kaupalliset painotukset eivät puutu näkyvyyteen. Tämä vahvistaa sekä viestinnän tehoa että osallistumista ja luottamusta kuntaan tiedonlähteenä.

Kunta hallitsee näin viestejään ja vuorovaikutusta itse ilman, että ulkopuoliset yritykset päättävät, kuka näkee mitä.

Työkalut aktiiviseen osallistumiseen

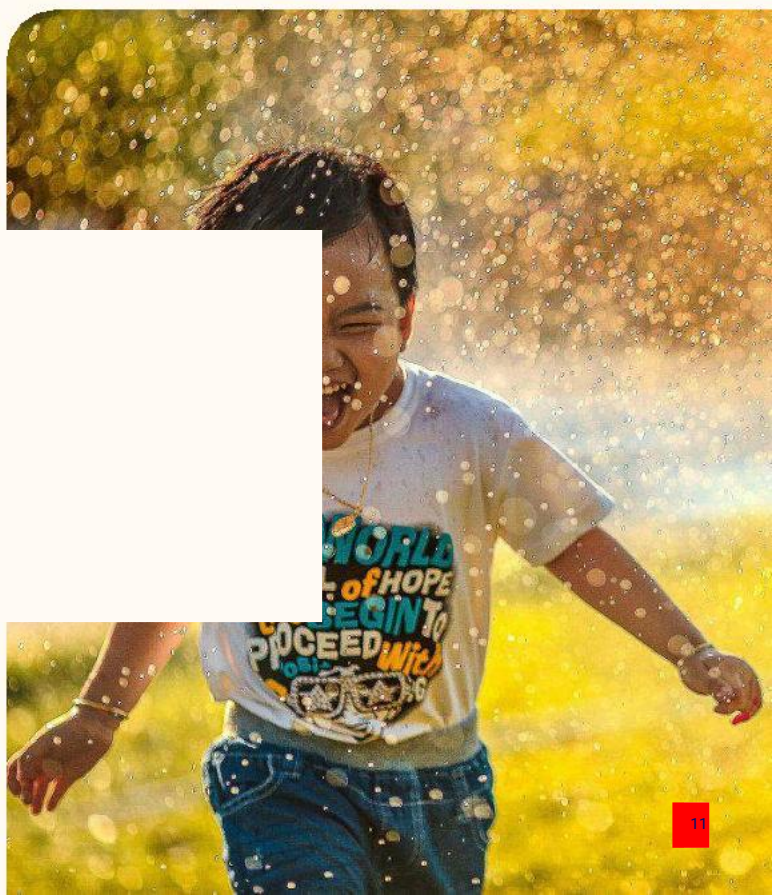
Viestintä on enemmän kuin tiedottamista. Asukkailla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa päätöksiin. Sopiva alusta tarjoaa jäsenneltyjä työkaluja, kuten verkkokuulemisia, asukaspaneelleja ja yhteistyömoduuleja. Yksisuuntaisen kanavan sijaan syntyy ympäristö, jossa asukkaat ja kunta kehittävät yhteisöään yhdessä.

Yksityisyys ja tietosuoja etusijalla

Julkisten toimijoiden on noudatettava tietosuojasääntöjä tarkasti. Luotettavan alustan tulisi olla ISO 27001 -sertifioitu ja GDPR:n mukainen. Käyttäjätietoja ei tule säilyttää tarpeettomasti eikä myydä kolmansille osapuolille. Näin asukkaita suojataan ja kunta voi luottaa toimivansa julkisen vastuunsa mukaisesti.

Kestävä ja läpinäkyvä liiketoimintamalli

Mainostulojen ja henkilötietojen kaupallistamisen sijaan kunnat tarvitsevat läpinäkyvän, eettisen ansaintamallin. Siinä julkiset toimijat maksavat käytöstä, jotta viestintä säilyy vapaana kaupallisesta vaikutuksesta ja algoritmisesta suodattuksesta.



Yhä useampi kunta tutkii vaihtoehtoja ja onnistuu.

“

Yleisö on nyt paljon monipuolisempi. Yli 50-vuotiaiden miesten lisäksi mukana on paljon nuoria aikuisia ja enemmän naisia.

Jozien Borgmeijer

Asukas- ja hallinto-osallisuuden asiantuntija,
Terneuzenin kunta



Rakennetaan vahvempia naapurustoja yhdessä.

Lue lisää Terneuzenin uudesta tavasta vahvistaa yhteensuuluvuutta ja naapurustojen osallistumista. s innovative approach hood participation.

Lue asiakastarina

Hoplr vaihtoehtona

Hoplr on naapurustolähtöinen alusta, joka on suunniteltu kuntien ja paikallisyhteisöjen yhdistämiseen. Se tarjoaa turvallista, suljettua ja mainoksetonta viestintää, jolla kunta tavoittaa asukkaat suoraan ja tehokkaasti.

Osallistumiseen ja yhteisöllisyyteen keskittyvä Hoplr tarjoaa ympäristön, jossa asukkaat saavat tietoa ja ovat aktiivisesti mukana naapurustossaan. Jäsennelty vuorovaikutus ja paikallisten aloitteiden tuki auttavat kuntaa pääsemään lähemmäs asukkaita ja rakentamaan vahvempaa, yhteenkuuluvaa yhteisöä.



Hoplrin hyödyt

-  Turvallinen, yksityisyyttä kunnioittava ympäristö ilman kaupallisia mainoksia.
-  Kohdennettu viestintä asukkaille ilman näkyvyyttä ohjaavia algoritmeja.
-  Osallistumistoiminnot: kuulemiset, naapuruston aloitteet ja päätöksenteon työkalut.
-  Paikallinen ratkaisu, joka auttaa naapureita tukemaan toisiaan ja kuntaa vastaamaan paremmin yhteisön tarpeisiin.





Haluatko tietää, miten Hoplr voi tukea kuntaasi?

Varaa tapaaminen ja tutustu
mahdollisuuksiin.



Jennick Scheerlinck
Toimitusjohtaja ja perustaja

jennick.scheerlinck@hoplr.com

