

Kuntien sosiaalisen median käyttö

Kyselytulokset

Suomen Kuntaliitto 8.11.2011

Julkaistu 8.11.2011

© Suomen Kuntaliitto 2011



Kyselystä

- Kaikille Suomen kunnille (ml. Ahvenanmaa) osoitettu kyselytutkimus *Kuntien sosiaalisen median käyttö* on ensimmäinen koko maan kattava kysely aiheesta.
- Kysely lähetettiin syyskuussa 2011 kaikkien kuntien kirjaamoihin pyynnöllä välittää tiedustelu kunnan verkkoviestinnästä vastaavalle henkilölle.
- Vastausprosentti: 40 (Vastaajia 134)
- Kyselyyn vastanneiden kuntien kokoluokka:

< 5000 as.:	37%
5001-10000 as.:	20%
10001-20000 as.:	16%
20001-50000 as.:	14 %
> 50001 as.:	12%
- Kyselyyn vastanneen henkilön työrooli:

Viestintävastaava*	34%
Muu**	66%

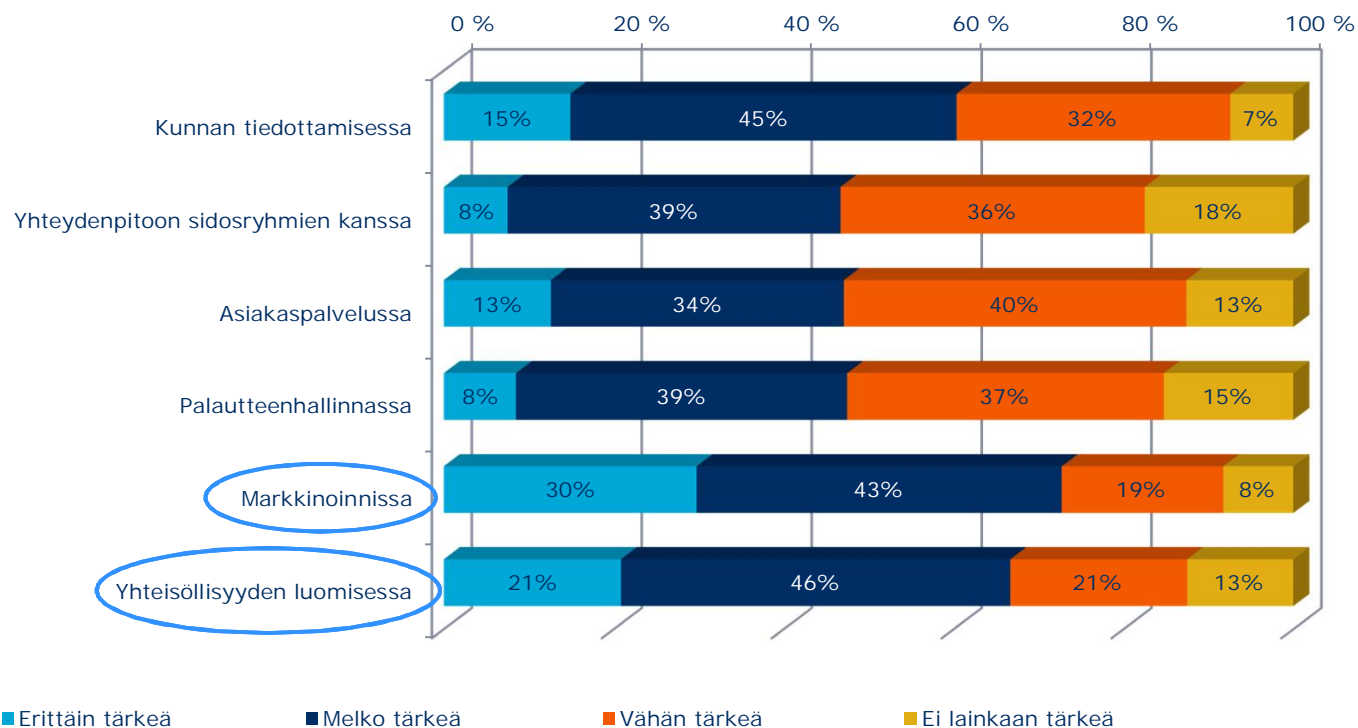
*viestintäpäällikkö, verkkoviestintävastaava, tiedottaja, markkinointivastaava

**hallintojohtaja, kunnansihteeri, kunnanjohtaja ym.



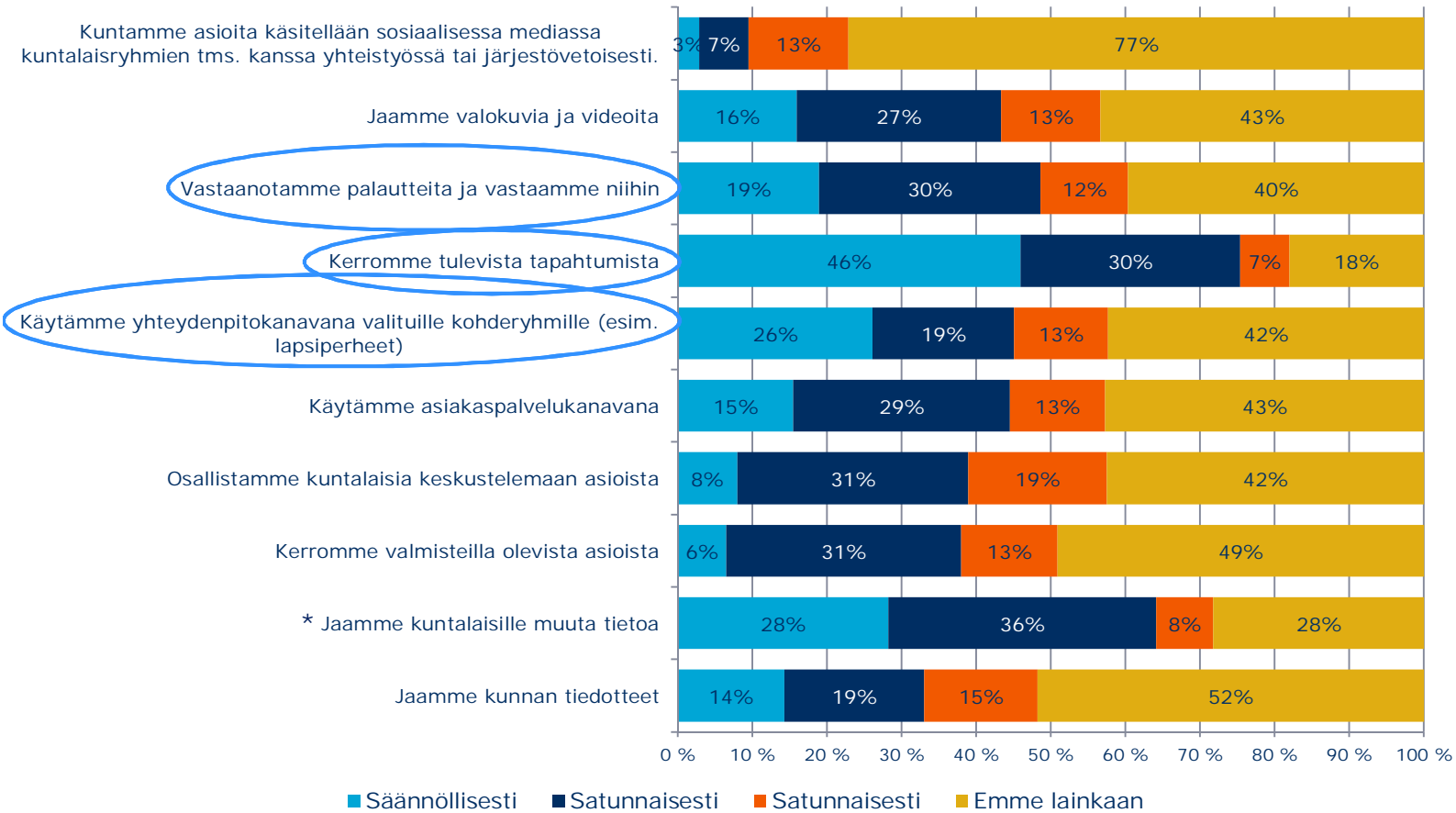
Sosiaalinen media nähdään kunnissa ensisijaisesti yhteisöllisyyden luomisen ja markkinoinnin välineenä

Kuinka tärkeäksi koette sosiaalisen median käytön?
Vastaajia 121



Tapahtumista kertominen, viestintä tietyn kohderyhmän kanssa sekä palautteen vastaanottaminen ovat suosituimpia sosiaalisen median käyttötapoja kunnissa

Minkälaisissa asiayhteyksissä ja kuinka usein kunta käyttää sosiaalisen median kanavia?
Vastaajien määrä 122



*Lue millä muilla tavoin kunnat käyttävät sosiaalista mediaa seuraavalla sivulla

Sosiaalisen median kanavia käytetään kunnissa muun muassa seuraaviin tarkoituksiin:

Asukkaiden osallistamiseen ja päätöksenteon valmisteluun

- Vastataan kuntalaisten kysymyksiin ja osallistutaan käytävään keskusteluun
- Kutsutaan kuntalaisia keskustelutilaisuuksiin
- Pyydetään kuntalaisilta valmisteilla olevien asiakirjojen kommentointia ja hyödynnetään vastauksia päätöksenteon valmistelussa

Yhteishengen luomiseen ja yhteisen osaamisen jakamiseen

- Paikallishengen luomiseen
- Sisäisessä käytössä tiimityöskentelyn tukena, yhteydenpitoon kunnan työntekijöiden välillä
- Wiki-alustan tarjoamiseen

Tiedottamiseen ja yhteydenpitoon

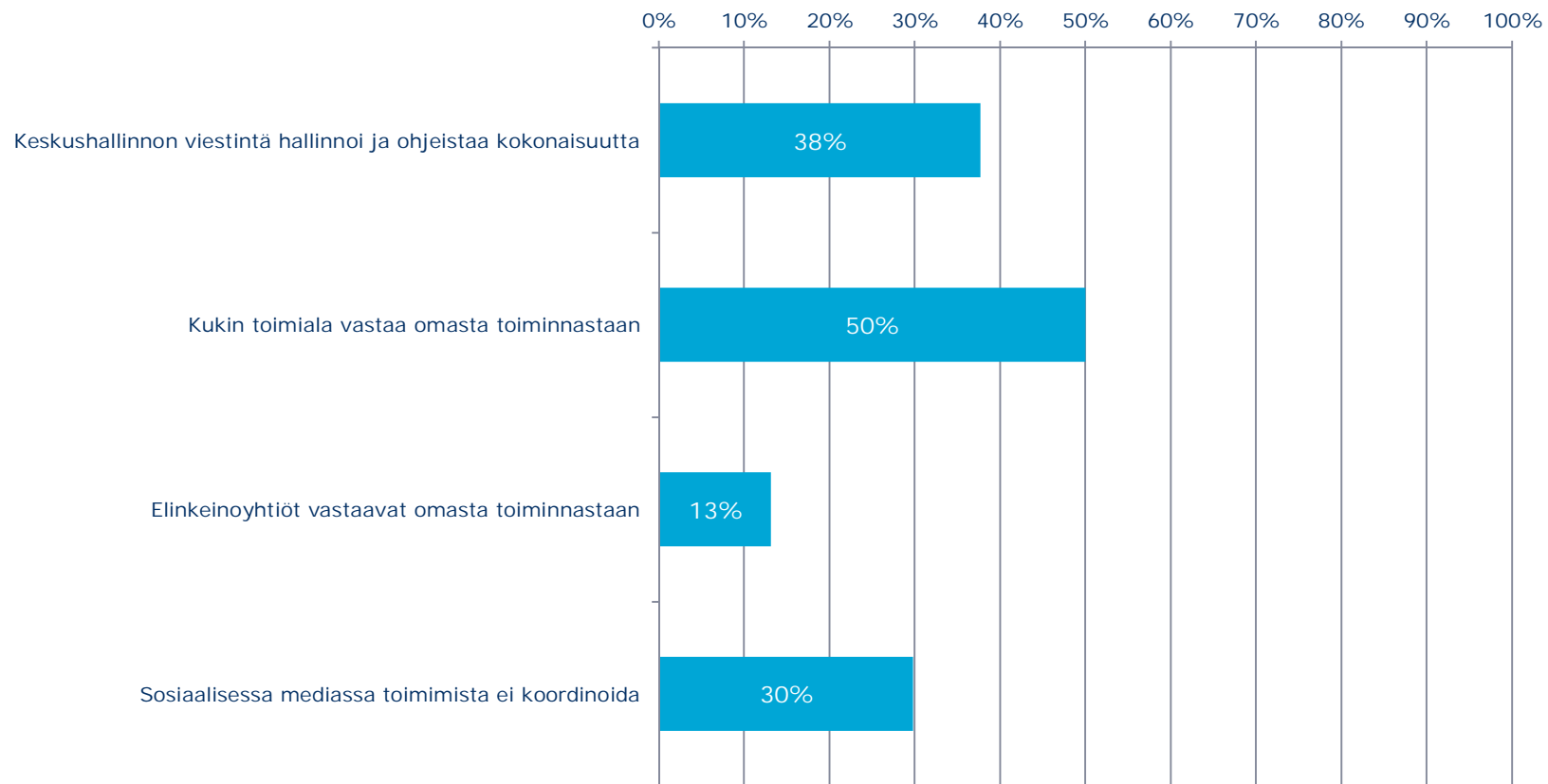
- Poikkeusolojen tiedottamisessa (esim. vesiongelmissa tiedottamisessa) muiden viestintäkanavien ohella
- Nuorisotyössä yhteydenpidon, ohjauksen ja neuvonnan välineenä, nuorisoneuvoston työssä
- Kirjaston tapahtumista kertomiseen
- Projekt- ja hankekohtaisesti tiedotukseen, esim. ympäristökampanjoissa
- Koulujen ja päiväkotien sekä perheiden väliseen yhteydenpitoon

Markkinointiin

- Matkailumarkkinointiin
- Tonttimarkkinointiin
- Kaupunkiseudun yhteismarkkinointiin
- Mainos- ja tapahtumavideokoosteiden jakamiseen

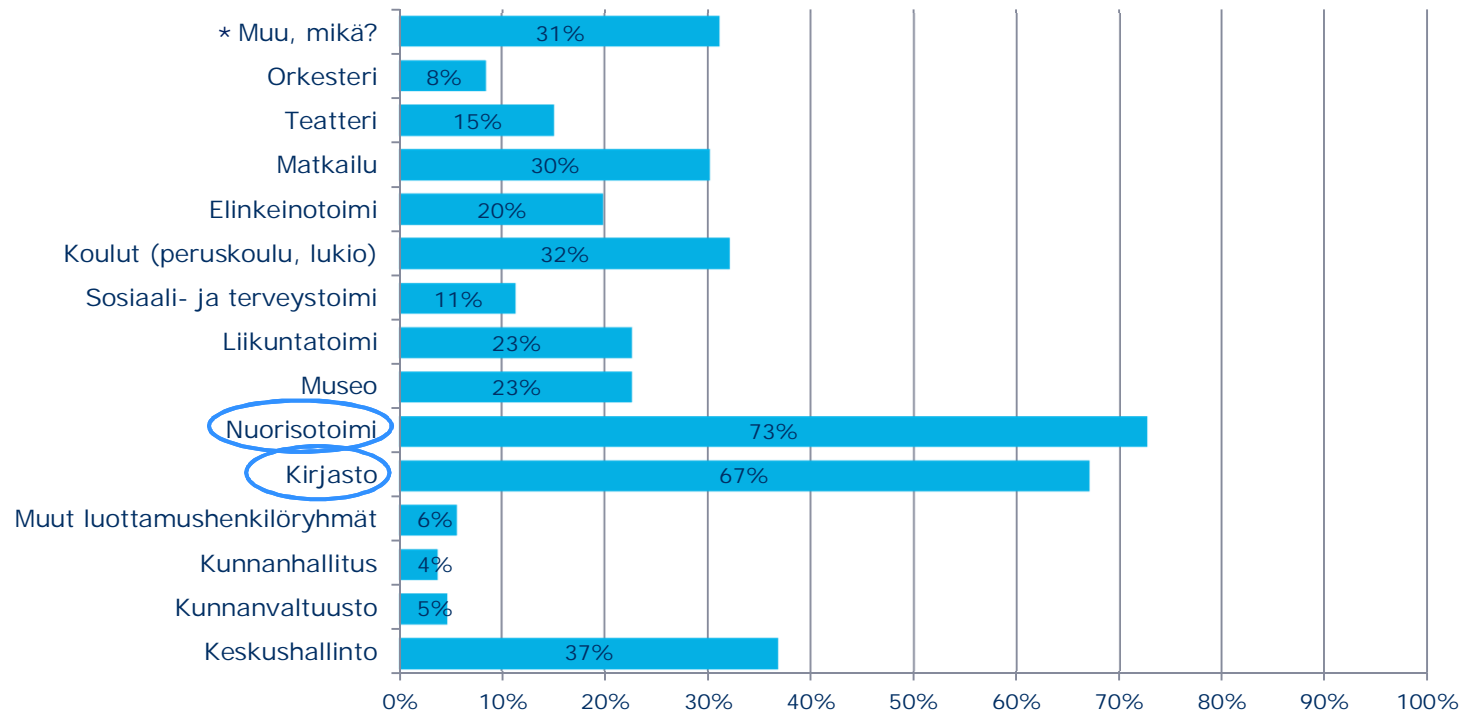
Sektorit vastaavat useimmiten omasta toiminnastaan sosiaalisessa mediassa

Miten kunnan toiminta sosiaalisessa mediassa on organisoitu?
Vastaajia 114



Sosiaalisen median kanavia käyttävät eniten nuorisotoimi ja kirjasto

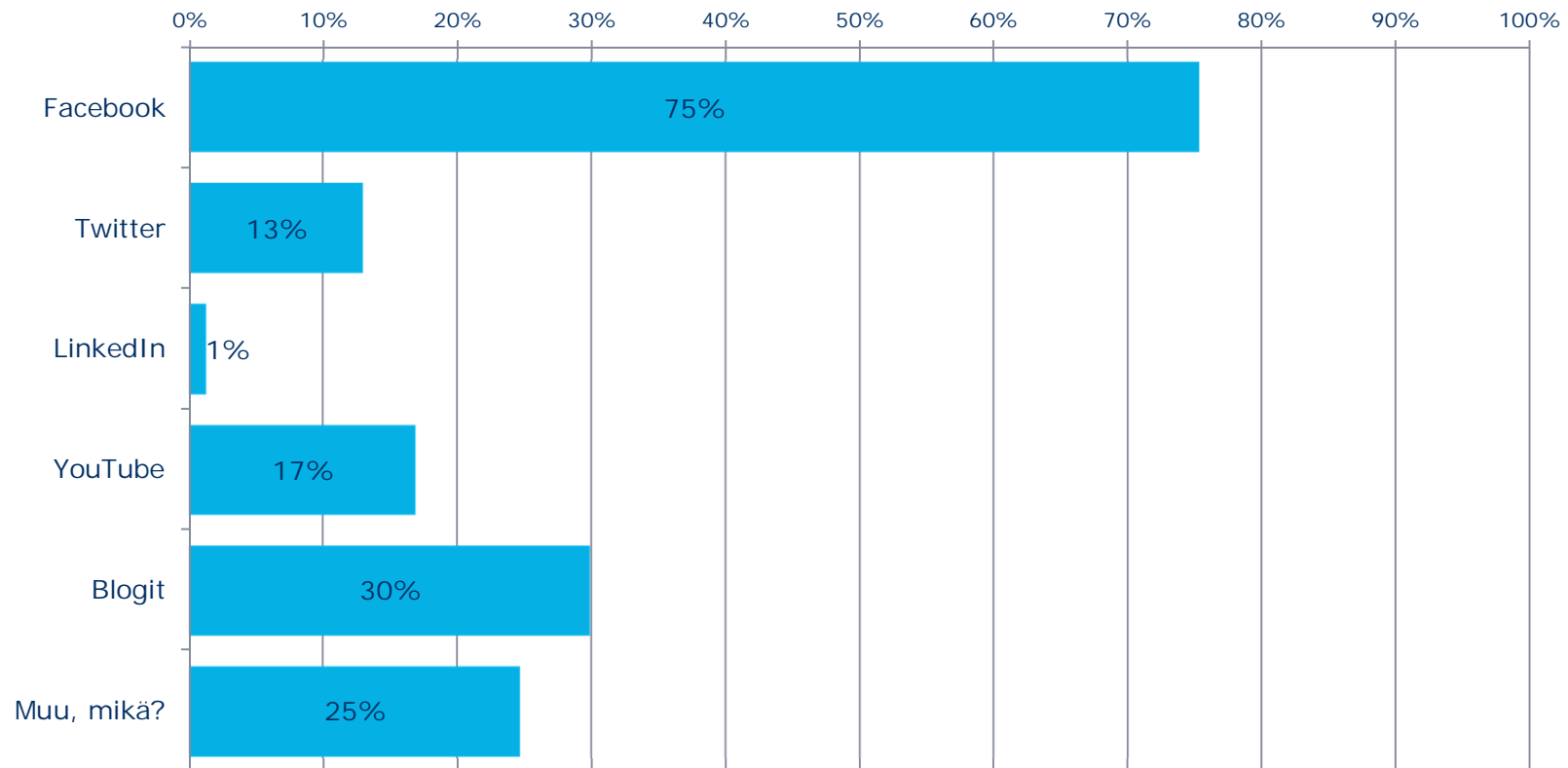
Mitkä kuntanne organisaatiot käyttävät sosiaalisen median kanavia?
(Vastaajia 106)



* Kunnat mainitsevat lisäksi mm. seuraavat sosiaalisen median kanavien käyttäjät: kulttuuritoimi, kansalaisopisto, työväenopisto, sivistystoimi, päivähoito, tekninen toimi, kaupunkisuunnitteluvirasto, rakennusvirasto.

Käyttäessään sosiaalisen median kanavia, kunnan keskushallinto valitsee Facebookin

Mitä sosiaalisen median kanavia kuntanne virallisesti käyttää (keskushallintovetoisesti)?
Vastaajia 77



Kymmenesosa kunnanjohtajista näkyy sosiaalisessa mediassa

- 11% kyselyyn vastanneista kunnista kertoo kunnanjohtajan hyödyntävän sosiaalisen median kanavia.
- Kunnanjohtajat kirjoittavat ensisijaisesti blogeja kunnan verkkosivuilla, osalla on myös virallinen Facebookprofiili.



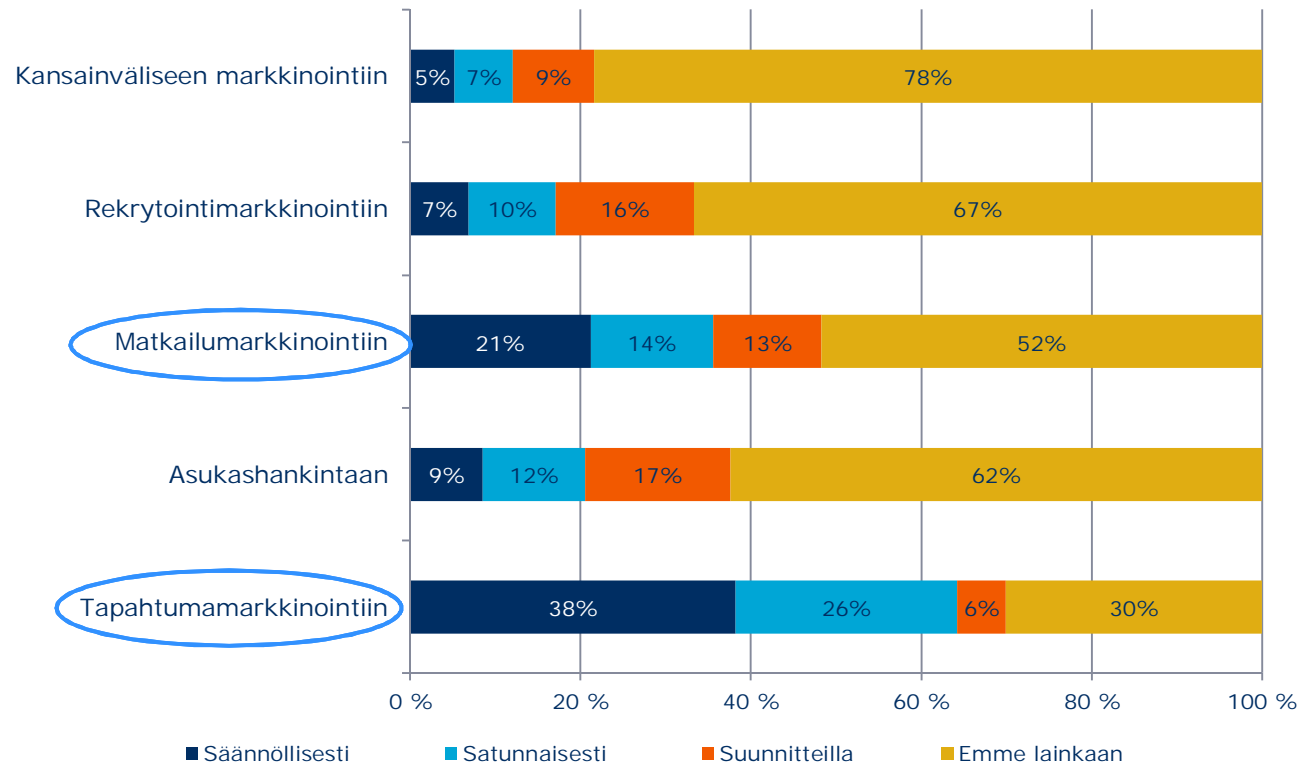
Kuntavaaleissa luvassa tietoa äänestyspaikoista

- Toistaiseksi noin viidennes (21%) kyselyyn vastanneista kunnista suunnittelee käyttävänsä sosiaalisen median kanavia vuoden 2012 kunnallisvaaleissa.
- Keskustelunavaukset sekä äänestyspaikoista ja ennakoäänestyksestä kertominen ovat tavallisimpia aiheita, joita aiotaan käsitellä.



Tapahtumamarkkinointi ja matkailumarkkinointi ovat tavallisimmat valinnat sosiaalisen median kautta tehtävään markkinointiin

Käytättekö sosiaalisen median kanavia kuntanne markkinointiin?
Vastaajia 124



Sosiaalisen median kohderyhmät ja palvelujen markkinointi

- Sosiaalisen median kautta kunnat kertovat tavoittelevansa:
 - Nuoria
 - Oman kunnan asukkaita
 - Vapaa-ajan asukkaita
 - Matkailijoita
 - Kunnasta muuttaneita
 - Kulttuuritapahtumista kiinnostuneita
- Toiminnasta sosiaalisessa mediassa kerrotaan
 - Kunnan omilla verkkosivuilla
 - Mediaviestinnän kautta paikallislehdissä
 - Markkinointikampanjoilla
 - Mainoksissa (esim. kirjaston tai nuorisotilan ilmoitustauilla)
 - Esitteissä
 - Kunnan omassa tiedotuslehdessä



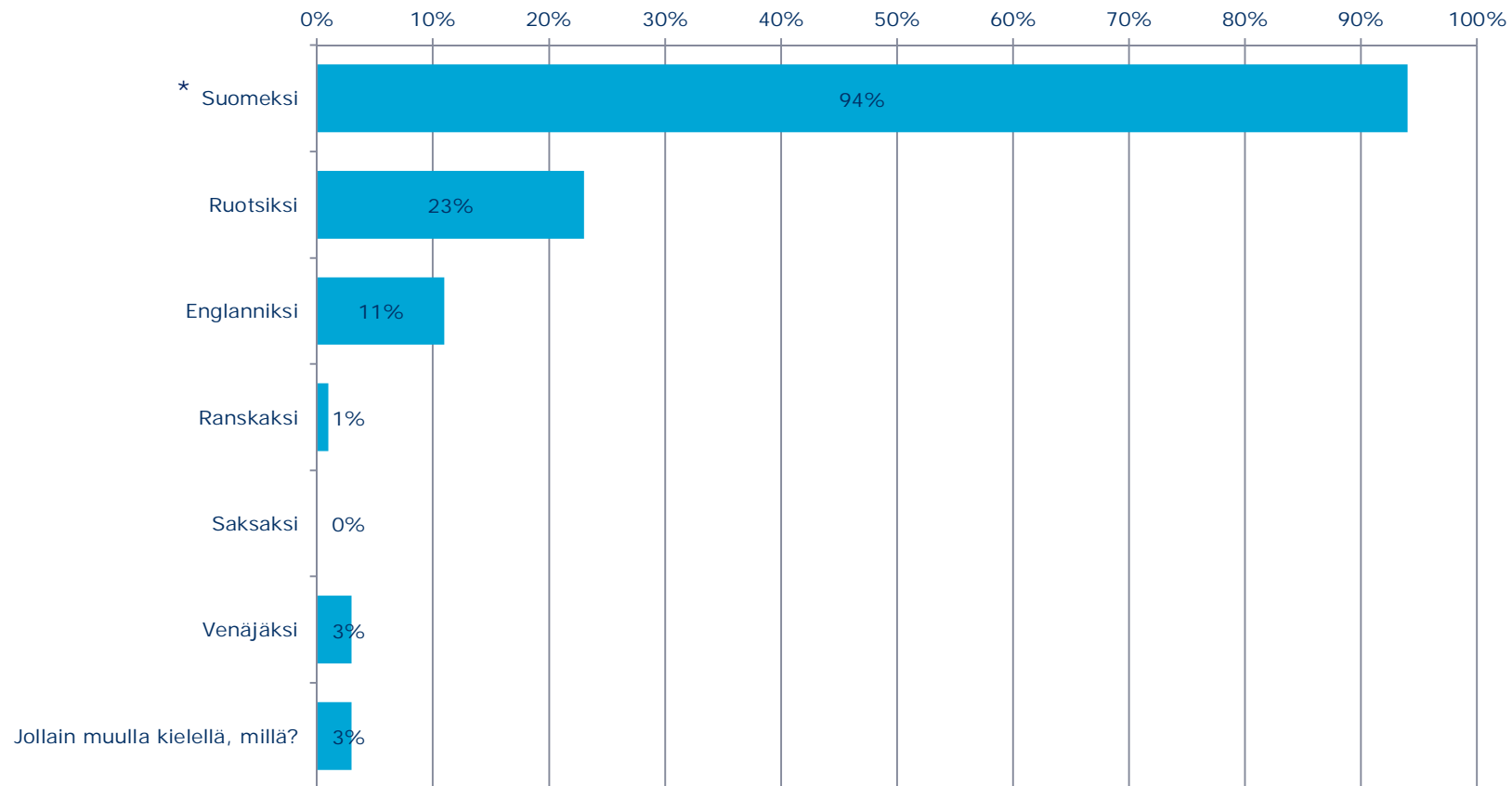
Toimintaa sosiaalisessa mediassa resursoidaan ja suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan

- 20% kyselyyn vastanneista kunnista on sosiaaliseen mediaan perehtynyt verkkotiedottaja. Useimmiten sosiaaliseen mediaan liittyvä työ tehdään oman toimen ohessa.
- 14% kyselyyn vastanneista kunnista on sisällyttänyt sosiaalisen median kanavien käytön vuosittaisiin viestintä- ja markkinointisuunnitelmiin tai tehneet erillisen suunnitelman sosiaalista mediaa silmällä pitäen.
- Monet kyselyyn vastanneet kertovat, että kunnan edellytyksiä toimia sosiaalisessa mediassa rajoittaa resurssipula.



Erikielisiä sosiaalisen median palveluita tarjotaan oman kunnan asukkaille ja matkailijoille

Millä kielillä kuntanne toimii sosiaalisessa mediassa?
Vastaajien määrä 100



Viidesosa on ohjeistanut sosiaalisessa mediassa toimimisen

- 20% kyselyyn vastanneista kunnista on laatinut henkilöstölle ohjeet sosiaalisen median käytöstä ja sosiaalisessa mediassa toimimisesta. Yhteensä 4% on laatinut kirjalliset ohjeet luottamushenkilöille.
- 19% kyselyyn vastanneista kunnista on järjestänyt henkilöstölleen koulutusta sosiaalisen median palvelujen käytöstä. 4% on kouluttanut kunnan johtoa, 1% myös kunnan luottamushenkilöitä.



Fanit ja tyytyväisyys palveluihin mittaavat onnistumista sosiaalisessa mediassa

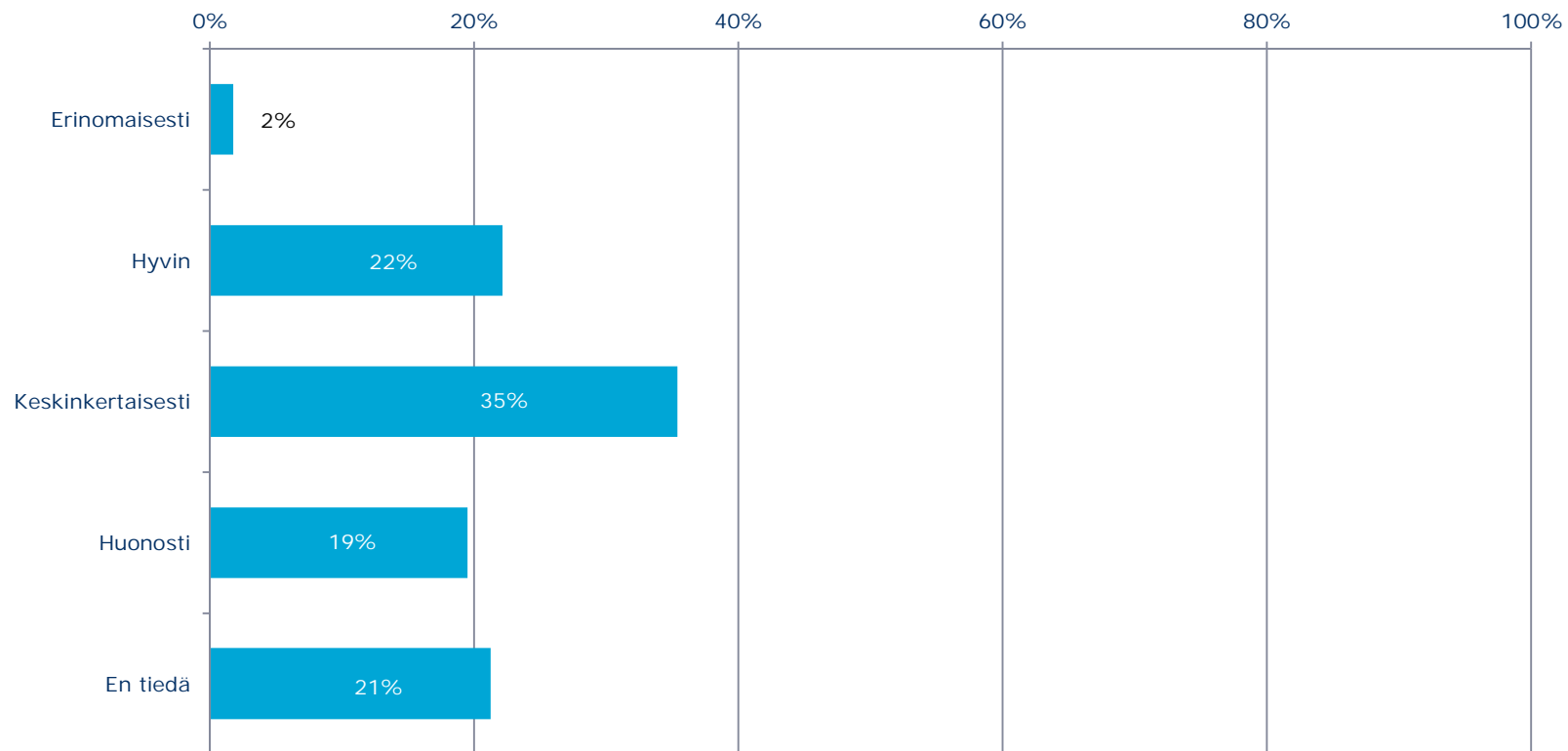
Kyselyyn vastanneet kunnat mittaavat onnistumistaan sosiaalisen median palveluissa seuraavilla tavoin:

- Sosiaalisen median sivuston fanien/kävijöiden määrällä
- Kuntalaisten kasvaneella tyytyväisyydellä tiettyyn palveluun
- Kasvaneella kiinnostuksella tiettyä palvelua kohtaan (esim. lisää kävijöitä lapsiperheille tarkoitettussa tapahtumassa lapsiperheille perustetun Facebook-ryhmän myötä).
- Osa kunnista ei käytä mittareita sosiaalisen median kanavien seurantaan



Kunnat ovat kohtalaisen tyytyväisiä omaan toimintaansa sosiaalisen median kanavissa

Kuinka kuntanne on mielestäsi onnistunut sosiaalisen median parissa toimiessaan?
Vastaajia 113



Sosiaalisen median käyttö ja kiinnostus vaihtelee

"On hyvä, mutta millä resursseilla"

- Osa kunnista ei hyödynnä sosiaalisen median kanavia viestintäkanavana resurssisyistä.
- Tiedon tarjoaminen rinnakkain usealla eri areenalla ei käytännössä onnistu jos kunnalla ei edes ole yhtä päätoimista tiedottajaa.

"Ohjeistusta kaivataan sosiaalisessa mediassa toimimiseen"

- Osa harkitsee sosiaalisen median palvelujen käyttöönottoa ja kaipaa ohjeistusta aiheeseen liittyen.

"Käytetään monipuolisesti"

- Osassa kuntia sosiaalisen median kanavia hyödynnetään monipuolisesti ja sosiaalinen media nähdään tapana kertoa kunnan palveluista ja olla yhteydessä kuntalaisiin.

"Sosiaalista mediaa ei tarvita"

- Osa kyselyyn vastanneista suhtautuu epäileväisesti siihen, onko kunnalla mitään hyötyä sosiaalisessa mediassa toimimisesta.



Esimerkkejä kunnista

- <http://fi-fi.facebook.com/teinihelpperi>
- <http://kerrokartalla.hel.fi>
- <http://vaasa.kansalaiskioski.fi>
- <http://www.netari.fi>
- <http://www.nopolanews.fi>
- <http://fi-fi.facebook.com/verkkoterkkarit>
- <http://fi-fi.facebook.com/VirtuaaliasiamiesKeijo>
- <http://www.museosolmu.fi>
- <http://www.hamewiki.fi/wiki/Etusivu>
- <http://vaasannuorisovaltuusto.blogspot.com>
- <http://www.facebook.com/kuisiistii>
- <http://www.patiolla.fi>
- <http://fi-fi.facebook.com/lappeenranta?sk=wall>
- <http://raitit.net/alpunit/kuva/koski>
- <http://virtuaalipolku.fi>
- <http://fi-fi.facebook.com/pages/Hyvinkään-Nettineuvola-Nelli/134362076619509>
- <http://fi-fi.facebook.com/pages/Vapaa-Vaala/100525963324126>
- <http://sv-se.facebook.com/getakommun?sk=wall>
- <http://www.youtube.com/live2011>
- <http://twitter.com/#!/tamperekaupunki>



Lisätietoja kyselystä

- Verkkoviestintäpäällikkö Pi Krogell-Magni, p. 09 771 2092
- Markkinointipäällikkö Merja Olari-Sintonen, p. 09 771 2676
etunimi.sukunimi@kuntaliitto.fi

Tutustu myös:

- Suurten kaupunkien sosiaalisen median selvitys (kevät 2011)
<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2011/04/Sivut/sosiaalinen-media-avaa-osallistumista-kunta-asioihin.aspx>
- Kuntien verkkoviestintäohje ja ohjeet sosiaaliseen mediaan liittyen (Luku 4, Vuorovaikutteisuus ja sosiaalisen median käyttö)
<http://flash.kunnat.net/verkkoviestintaohje> tai
http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=1693
- Jos työskentelet kunnassa tai kuntayhtymässä verkkoviestinnän parissa voit liittyä Suomen Kuntaliiton ylläpitämään verkkotiedottajien verkostoon, jossa on jo noin 400 jäsentä. Lisätietoja antaa verkkoviestintäpäällikkö Pi Krogell-Magni, etunimi.sukunimi@kuntaliitto.fi.