

TRE:3316/09.00.01/2020
Tampereen kaupunginvaltuustolle

18.5.2020

VALTUUSTOALOITE

Yksityiskohtainen kriisiviestintäsuunnitelma Tampereen kaupungille

Nykyinen viestintäkulttuuri edellyttää organisaatioilta avoimuutta, nopeutta, tiedon saatavuutta ja läpinäkyvyyttä. Niin organisaation sisäinen kuin ulkoinenkin viestintä on olennainen osa johtamista. Poikkeusoloissa viestinnän merkitys, onnistumiset ja puutteet korostuvat. Koronapandemian aiheuttamissa poikkeusoloissa Tampereen kaupungin viestintä on perustunut normaaliolojen viestinnällisiin käytäntöihin. Konserniviestintäohjeessa on määritelty häiriötilanteiden viestinnän peruseriaatteen, mutta yksityiskohtaista kriisiviestintäsuunnitelmaa ei kaupungilla ole käytössä. Koronapandemian aiheuttamissa poikkeusoloissa viestinnän merkitys on tullut aiempaa selvemmäksi ja osoittanut tarpeen aiempaa yksityiskohtaisemmalle häiriötilanteiden viestintäsuunnitelmalle.

Vaikka mediamaiseman muutos on rikkonut perinteisen jaon sisäiseen ja ulkoiseen viestintään, se ei ole muuttanut viestinnän perussääntöä, jonka mukaan ulkoinen viestintä toimii vain, jos sisäinen viestintä on kunnossa. Kriisiviestintäsuunnitelman ensimmäinen tehtävä onkin sisäisen viestinnän järjestäminen: Millaisin viestintäkeinoin pidetään ajan tasalla sekä kaupungin työntekijät että luottamushenkilöt. Toiseksi tehtävänä on viestiminen kaupunkia lähellä olevien toimijoiden, kuten palveluiden tuottajien ja käyttäjien kanssa. Kolmantena tehtävänä on laaja ulkoinen viestintä, jossa ensisijaisista on viestiminen kaikkien kaupunkilaisten kanssa.

Eri viestintätehtävät edellyttävät erilaisia viestintäkanavia ja -keinoja. Kaupunkilaisten yhdenvertainen kohtelu edellyttää, että esteettömyyden ja saavutettavuuden periaatteiden käyttöä viestintäkanavien ja -keinojen valinnassa. Kriisiviestinnän kohdentaminen edellyttääkin tietoa kaupunkilaisten median käytöstä: Millaisin kanavin esimerkiksi eri ikäryhmät saavutetaan? Miten viestinnän sisältöä tulee kohdentaa, jotta viestit saavuttavat kaupunkilaiset mahdollisimman laajasti? Miten olemassa olevia kaupungin hallitsevia viestintäkanavia muokataan kriisiviestinnän käyttöön sopivaksi? Millaista yhteistyötä tehdään alueella ilmestyvien perinteisten joukkoviestimien, kuten Aamulehden, Tamperelaisen tai Yle Tampereen kanssa ja miten tuo yhteistyö käytännössä järjestetään.

Häiriötilanteissa saatetaan tarvita myös suoraa viestintää kaupunkilaisille. Kriisiviestintäsuunnitelmassa tuleekin kuvata myös suoran viestinnän mahdollisuudet. Miten tekstiviestillä tavoitetaan kaikki kaupungin alueella olevat? Miten suorat puhelinsoitot voisi järjestää vai onko tarvetta soittokeskukselle? Miten kaupunkilaiset tavoitetaan kirjepostitse? Voisiko sähköpostia hyödyntää suorassa viestinnässä kaupunkilaisille. Voisiko tarjolla olla palvelu, jota kautta kaupunkilaiset voisivat tilata kriisitiedotuksen suoraan sähköpostiinsa?

Yksityiskohtaisen kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen vaatii riittävästi aikaa ja asiantuntijaresursseja. Suunnitelmaa on myös päivitettävä säännöllisesti. Esitän, että Tampereen kaupunki hyödyntää koronapandemian aiheuttaman kriisin kokemuksia ja valmistelee häiriötilanteita varten yksityiskohtaisen kriisiviestintäsuunnitelman, jossa kuvattuja viestintäkeinoja

ja kanavia voidaan ottaa käyttöön häiriötilanteen laajuuden ja syvyyden aiheuttaman tarpeen mukaan.

Sinikka Torkkola

Mikko Aaltonen

Ulla-Leena Alppi

Milka Hanhela

Minna Minkkinen

Noora Tapio