

## **Kiitos Karkkilan kaupungin viestintäkyselyyn vastanneille**

Karkkilan kaupungin viestintäkysely toteutettiin kesä-elokuussa, ja siihen vastasi yli 140 henkilöä. Vastaajia oli kaikista ikäryhmistä, alle 18-vuotiaista ikäihmisiin. Kaupunki hyödyntää saatuja vastauksia muun muassa viestintäohjeen laadinnassa ja kotisivu-uudistuksessa. Kiitämme lämpimästi kaikkia, jotka vastasivat kyselyymme!

Viestintäkysely oli vastattavissa sekä verkossa että paperilla. Paperilomakkeet olivat jakelussa kaupungin asiointipisteissä. Kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin kahdeksan Karkkila-aiheista palkintoa. Voittajille on ilmoitettu näistä henkilökohtaisesti.

Pääosa vastasi kyselyyn Karkkilan asukkaana ja moni vapaa-aikapalveluiden käyttäjänä. Myös kaupungissa työskentelevät, yhdistystoimijat ja perusopetusikäisten huoltajat olivat merkittäviä vastaajaryhmiä. Muiksi rooleiksi mainittiin opiskelija, eläkeläinen, mökkiläinen, kesävieras, entinen karkkilalainen ja Karkkilan asioista kiinnostunut.

## **Viestinnän laatu, parhaat tietolähteet ja ehdotukset parempaan tavoitavuuteen**

Yli puolet kyselyyn vastanneista piti kaupungin viestinnän laatua ja tavoitavuutta erittäin hyvänä tai hyvänä, noin neljäsosa keskivertona. Vain hyvin pieni osa vastaajista koki, ettei viestintä ole tavoittanut.

Parhaaksi tietolähteeksi kaupunkia koskevissa asioissa vastaajat kokivat Me Karkkilalaiset - Karkkilan kaupunki -Facebook-sivut. Seuraavaksi parhaimpina lähteinä pidettiin Karkkilalainen-lehteä ja kaupungin verkkosivuja [www.karkkila.fi](http://www.karkkila.fi). Koululaisten ja esikoululaisten asioiden tiedotukseen paras tietolähde on vastaajien mielestä Wilma-kanava.

Kehittämisehdotuksia siitä, miten kaupungin viestintä tavoittaisi paremmin, antoi yli 70 henkilöä. Useat toivoivat kaupungin verkkosivujen kehittämistä selkeämmiksi. Vastaajien keskuudessa monikanavaisuus koettiin tärkeäksi. Kaupungilta toivottiin myös uutiskirjettä sekä tiedotusta esimerkiksi henkilökohtaisin viestein. Vastauksissa peräänkuulutettiin myös tiedottamisen parempaa ennakointia ja ajoitusta.

## **Tärkeimmät viestittävät asiat**

Vastaajat pitivät tärkeimpänä viestiä kaupungin ajankohtaisista asioista. Toiseksi tärkeintä on saada tietoa tapahtumista, ja kolmanneksi tärkeimmäksi koettiin viestintä kaupungin palveluista. Kyselyyn vastanneet arvostivat myös viestintää vapaa-ajan aktiviteeteista ja osallistumismahdollisuuksista erityisesti lasten harrastuksiin. Lisäksi toivottiin tietoa kaupungin päätöksenteosta. Tärkeinä aiheina listattiin lisäksi viestintä työpaikoista, kulttuurista, ruukkimiljööstä ja turistikohteista.

## **Kaupungin verkkosivut**

Suurin osa kyselyyn vastanneista kertoi seuraavansa kaupungin verkkosivuja [www.karkkila.fi](http://www.karkkila.fi). Pääosa kertoi löytävänsä yleensä tarvitsemansa tiedon. Hyvin pieni osa ilmoitti, ettei löytänyt etsimäänsä.

Parannusehdotuksia kaupungin verkkosivuista antoi yli 50 ihmistä. Sivuille toivottiin muun muassa selkeämpää sivurakennetta ja alaotsikointia sekä parempaa mobiilikäytettävyyttä ja saavutettavuutta. Myös sivuston nykyaikaistaminen ja asioiden tiivistäminen nousivat esille. Palautteissa kommentoitiin myös sitä, että sivuilta löytyy vanhentunutta tietoa. Jotkut pitivät yhteystietoja ja päätöksentekoa vaikeasti löydettävänä.

## **Palvelu asiointipisteissä, sähköpostitse ja puhelimitse**

Kyselyssä pyydettiin arvioimaan kaupungin asiointi- ja palvelupisteiden palvelua. Sitä pidettiin vastaajien keskuudessa erittäin hyvänä tai hyvänä. Kukaan vastaajista ei sanonut

palvelupisteen palvelun olleen huonoa. Eniten kaupungin pisteistä vierailtiin kirjastossa, kaupungintalon palvelupiste Serverissä, matkailuneuvonnassa, museoissa, kouluissa, päiväkodeissa, esikouluissa, Nyhkälän Kaarella ja työväenopistolla.

Kaupungilta sähköpostitse saatu palvelu arvioitiin keskimäärin melko positiiviseksi. Jotkut vastaajat eivät olleet saaneet vastausta sähköpostiinsa lainkaan tai se oli tullut viiveellä.

Puhelimessa saatua palvelua pidettiin pääosin erittäin hyvänä tai hyvänä, ja suurin osa oli tavoittanut kaupungin työntekijän. Kuitenkin lähes neljännes vastaajista kertoi, ettei ollut saanut työntekijää kiinni puhelimella.

## **Sosiaalinen media**

Vastaajista pääosa seuraa kaupunkia sosiaalisessa mediassa, ja yli puolet vierailee kaupungin kanavilla viikoittain. Kaupungin tilejä seurataan aktiivisesti ja niitä pidetään monipuolisena. Reilusti yli puolet arvioi kaupungin sosiaalisen median viestinnän erittäin hyväksi tai hyväksi. Kyselyyn vastasi myös henkilöitä, jotka eivät sosiaalista mediaa käytä.

Facebookissa Me Karkkilalaiset - Karkkilan kaupunki on vastaajien keskuudessa selkeästi seuratuin tili, ja Visit Karkkila sai toiseksi eniten merkintöjä. Myös kaupunginkirjaston, liikuntapalveluiden ja työväenopiston Facebook-sivut ovat suosittuja. Instagram-tileistä seuratuimmat ovat vastanneiden keskuudessa visitkarkkila, kirjasto ja liikuntapalvelut.

## **”Risut ja ruusut” viestinnän kehittämiseksi**

Kaupunki sai kyselyssä ideoita viestinnän kehittämiseksi lähes 60 henkilöltä. Niissäkin nousi esille kaupungin verkkosivujen uudistuksen tarve ja muun muassa niiden hakutoiminnon parantaminen. Kaupungin kanaviin toivottiin selkeämmin näkyviin kunkin asian vastuuhenkilö ja tämän yhteystiedot. Häiriötilanteista tiedottamisen toivottiin olevan ennakoivampaa.

Asiakaspalvelun parantamiseksi toivottiin kaupungin asiantuntijoiden olevan helpommin tavoitettavissa. Ja heitä pyydettiin toimimaan avoimemmin ja ystävällisemmin. Kaupungille esitettiin niin sanottua yhden luukun palvelua henkilöltä toiselle pallottelun välttämiseksi.

Kaupungin säästötoimista toivottiin parempaa tiedotusta kaupunginhallitukselta ja valtuustolta.

Kaupungin hyvin toimivien peruspalveluiden, kuten koulujen, päiväkotien ja kulttuuritarjonnan esittelyä toivottiin kaupungin kanaviin. Esimerkiksi kouluihin liittyviä ajankohtaisia asioita esitettiin nostettavan esille muuallekin kuin Wilmaan.

Kaupungin palveluiden ja työntekijöiden esittelyjä ehdotettiin. Kaupungin työntekijöitä toivottiin esille myös markkinointiviestinnässä, ja lisäksi kaupungin suositeltiin tekemään videokampanjoita. Tapahtumiin ja palveluihin pyydettiin osoitetietoja näkyvämmiin esille. Joidenkin mielestä tapahtumia tulisi mainostaa vielä enemmän.

Sosiaalista mediaa käyttämättömät kokevat jäävänsä tiedotuksen ulkopuolelle. Palautetta saatiin siitäkin, että paikallislehteä ei ole jaettu tämän vuoden alusta lähtien enää jokaiseen karkkilalaiseen kylään. Hyvinvointialueen vanhuspalveluopasta toivottiin jaettavaksi kaikille vanhuksille kotiin.

Kaupungin sosiaalisen median viestinnästä saatiin kyselyssä kiitosta. Kärsivällisestä, asiallisesta ja nopeasta vastaamisesta annettiin hyvää palautetta sekä myös tapahtumatiedotteista ja vesikatkojen viestinnästä.