



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa

Maakunnan ja maakuntaliiton tavoitteet sidosryhmien näkökulmasta

Lauri Ylikarjula

Opinnäytetyö

Huhtikuu 2016

Liiketalouden koulutusohjelma



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

YLIKARJULA LAURI

Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa

Maakunnan ja maakuntaliiton tavoitteet sidosryhmien näkökulmasta

Opinnäytetyö 64 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Huhtikuu 2016

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Keski-Pohjanmaan liitto, joka toimii Keski-Pohjanmaalla 13 kunnan kuntayhtymänä. Keski-Pohjanmaan liiton alueella asuu yli 90 000 ihmistä, ja se toimii yhteistyössä jäsenkuntien kanssa Keski-Pohjanmaan maakunnan edunvalvontaorganisaationa. Tarve opinnäytetyölle syntyi Keski-Pohjanmaan liiton tarpeesta mitata sidosryhmien näkemyksiä Keski-Pohjanmaan liiton viestinnästä, toiminnasta ja strategisista tavoitteista. Maakuntaudistuksen pohjalta Keski-Pohjanmaan liitto on muutoksen edessä, jolloin Suomen maakuntarakenne muuttuu. Työn tarkoituksena on selvittää Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmien näkemyksiä Keski-Pohjanmaan liiton toiminnasta, viestinnästä ja strategisista tavoitteista. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa toimeksiantaja Keski-Pohjanmaan liitolle uutta tietoa Keski-Pohjanmaan liiton viestinnästä ja sen onnistumisesta sekä selvittää sidosryhmien näkemyksiä Keski-Pohjanmaan liiton strategisista tavoitteista. Opinnäytetyön oli tarkoitus toimia kirjoittajalle oppimisprosessina viestinnästä ja markkinoinnista aikana, jolloin organisaatio käy läpi muutoksia. Keski-Pohjanmaan liiton laatimissa kyselyissä oli käytetty sekä määrällistä että laadullista menetelmää. Opinnäytetyön kirjoittajan laatimassa kyselyssä käytettiin laadullista tutkimusta.

Työn tuloksena syntyi runsaasti lisätietoa toimeksiantajalle. Keski-Pohjanmaan liiton uutiskirje kaipaa kehittämistä, sosiaalisen median näkyvyys ei ole tarpeeksi laajaa sekä jalkautumista koko maakunnan alueelle toivottiin. Myös videokokouksiin soveltuvaa laitteistoa suositellaan, sillä videokokousten hyödyntäminen auttaa henkilöstömäärältään pientä organisaatiota myös ajankäytön kannalta. Keski-Pohjanmaan liiton kannattaakin jatkossa teettää lisää kyselyitä viestinnän toimivuudesta.

Sidosryhmiltä saatiin runsaasti palautetta siitä, miten Keski-Pohjanmaan liiton tulisi tehdä painotukset omiin strategisiin tavoitteisiinsa. Hankkeisiin saatu palaute antaa liitolle kokonaisnäkemystä siitä, millaisia toiveita sidosryhmien edustajille on strategisten tavoitteiden painotuksissa.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

YLIKARJULA LAURI

Vital Central Ostrobothnia

The Objectives from the Perspectives of the Region and Regional Union

Bachelor's thesis 64 pages, appendices 9 pages

April 2016

This thesis was commissioned by the Union of Central Ostrobothnia, which is a federation of 13 municipalities located in the Central Ostrobothnia region. There are over 90 000 inhabitants in the area. The main purpose of the Union of Central Ostrobothnia is to promote the interests of its members. The need for this thesis evolved from the Union's needs to evaluate the interests and opinions of its interest groups. Because of the changes in Finland that are targeted at regions in Finland, the Union of Central Ostrobothnia will also face changes. The purpose of this thesis was to investigate the opinions of the interest groups of the Union of Central Ostrobothnia regarding communication, the actions and the strategic goals of the Union of Central Ostrobothnia. The goal of this thesis was to provide the Union of Central Ostrobothnia with valuable information on its communications and how well they have succeeded in it and to give vital information from the interest groups regarding the strategic goals of the Union of Central Ostrobothnia. For the author of this thesis, the writing of the thesis served as a learning process about communication and marketing in a time of change in the organization. In the inquiries made by the Union of Central Ostrobothnia both quantitative and qualitative methods of research were used. The inquiry made by the writer of this thesis exploited qualitative methods.

As the result of the thesis a lot of new information was gathered for the Union of Central Ostrobothnia. The newsletter of the Union of Central Ostrobothnia needs to be improved, more activity in social media is required and the interest groups also hoped for more activity in all areas of Central Ostrobothnia, not just in Kokkola. Purchasing the necessary machinery for videoconferences is recommended, since having video meetings is very time efficient in an organization with small staff. Making more inquiries about the effectiveness of communication is recommended.

A lot of information was gathered from the interest groups regarding the strategic goals of the Union of Central Ostrobothnia. The received feedback will help the Union of Central Ostrobothnia in being more familiar with the hopes and interests of its interest groups.

Key words: interest group, autonomous region, communication, strategic goal

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | KESKI-POHJANMAAN LIITTO JA MAAKUNTASTRATEGIA | 7 |
| 1.1 | Keski-Pohjanmaan liiton jäsenkunnat ja tehtävät..... | 7 |
| 1.2 | Keski-Pohjanmaan liiton organisaatorakenne | 7 |
| 1.3 | Osaava Keski-Pohjanmaa | 9 |
| 1.4 | Yrittävä ja elinvoimainen Keski-Pohjanmaa | 11 |
| 1.5 | Hyvinvoiva Keski-Pohjanmaa | 12 |
| 1.6 | Toimiva Keski-Pohjanmaa..... | 12 |
| 1.7 | Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa –hanke | 14 |
| 2 | VIESTINTÄ | 16 |
| 2.1 | Viestinnän teoria ja määritelmä | 16 |
| 2.2 | Elinvoimaisuuden määritelmiä | 20 |
| 2.3 | Viestintä sidosryhmien välillä..... | 21 |
| 2.4 | Viestinnän suunnittelu | 23 |
| 3 | Kysely 2011 | 25 |
| 3.1 | Avoin palaute | 25 |
| 3.2 | Vuoden 2011 näkemyksiä Keski-Pohjanmaan liitosta | 25 |
| 4 | Vuoden 2015 kysely | 33 |
| 4.1 | Avoin palaute | 33 |
| 4.2 | Keski-Pohjanmaan liiton asiakastyytyväisyyskysely | 34 |
| 4.2.1 | Yhteistyö Keski-Pohjanmaan liiton kanssa..... | 34 |
| 4.2.2 | Arviot Keski-Pohjanmaan liiton toiminnasta..... | 35 |
| 4.2.3 | Keski-Pohjanmaan liiton viestintä | 37 |
| 4.3 | Liiton henkilöstön näkemyksiä | 40 |
| 4.3.1 | Työntekijöiden omat vastualueet | 40 |
| 4.3.2 | Keski-Pohjanmaan alueen vahvuudet ja haasteet | 41 |
| 4.3.3 | Keski-Pohjanmaan liiton suurimmat haasteet..... | 42 |
| 4.3.4 | Keski-Pohjanmaan liiton asiakaspalvelu..... | 42 |
| 4.3.5 | Viestintä ja sosiaalinen media | 43 |
| 5 | Uudistetut maakuntastrategiat ja sidosryhmien painotukset | 44 |
| 5.1 | Hallitusohjelman kärkitavoitteet ja uudistukset..... | 44 |
| 5.2 | Maakunnan kärkitavoitteiden uudistaminen | 44 |
| 5.3 | Keski-Pohjanmaan liiton strategiset päätavoitteet | 45 |
| 5.4 | Edunvalvonta ja alueviestintä sidosryhmien näkökulmasta | 46 |
| 5.5 | Maakuntaohjelman kärkitavoitteiden tarkistaminen | 46 |
| 5.5.1 | Osaava Keski-Pohjanmaa..... | 47 |

| | |
|--|----|
| 5.5.2 Yrittävä Keski-Pohjanmaa | 48 |
| 5.5.3 Hyvinvoiva Keski-Pohjanmaa | 48 |
| 5.5.4 Toimiva Keski-Pohjanmaa..... | 50 |
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA | 51 |
| LÄHTEET..... | 54 |
| LIITTEET | 56 |
| Liite 1. Kyselylomake Keski-Pohjanmaan liiton henkilöstölle..... | 56 |

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Keski-Pohjanmaan liiton viestintää ja sen toimivuutta sen sidosryhmille sekä alueen asukkaille. Viestinnän lisäksi opinnäytetyössä käydään läpi Keski-Pohjanmaan liiton ja alueen suurimpia haasteita sekä vahvuuksia aikana, jolloin Keski-Pohjanmaan alue sekä liiton toiminta kokee uudistuksia sekä muutoksia. Tavoitteena on tuottaa toimeksiantajana toimivalle Keski-Pohjanmaan liitolle uutta tietoa heidän viestinnästään, sen onnistumisesta sekä sidosryhmien näkemyksistä liiton viestintään, toimintaan ja Keski-Pohjanmaan liiton strategiaan tavoitteisiin. Näkemyksiä on selvitetty sähköpostitse lähetettävällä lomakkeella, joka on käyty läpi Keski-Pohjanmaan liiton kokouksessa.

Opinnäytetyössä analysoidaan Keski-Pohjanmaan liiton kyselyitä, joita Keski-Pohjanmaan liitossa ei olla analysoitu. Nämä tutkimukset on toteutettu määrällisinä sekä laadullisina tutkimuksina. Opinnäytetyötä varten on selvitetty Keski-Pohjanmaan liiton henkilöstön näkemyksiä liiton toiminnasta, asiakaspalvelusta ja viestinnästä. Kyselyiden pohjalta on tarkoitus tuottaa liitolle runsaasti tietoa sen toiminnan kehittämiseen. Oma tavoitteena opinnäytetyössä on saada lisää osaamista viestinnästä ja markkinoinnista ja siitä, miten viestintää ja markkinointia voidaan kehittää tilanteessa, jolloin organisaatio käy läpi muutoksia.

Tärkeimpiä lähteitä työssä on Keski-Pohjanmaan liitolta saadut materiaalit, kuten maakuntastrategia, maakuntaohjelma ja saadut analysoimattomat kyselyiden tulokset, jonka avulla työhön oli mahdollista saada lisää sisältöä ja antaa vertailupohjaa esimerkiksi viestinnän kehittymiselle. Teoriaosuus on koottu viestinnästä useista eri lähteistä, joiden kirjoittajat ovat sekä suomalaisia että ulkomaalaisia. Opinnäytetyössä käydyt asiat antavat kirjoittajalle runsaat tiedot alueellisesta viestinnästä sekä viestinnästä sidosryhmien kanssa. Sosiaalisen median roolia yrityksen viestinnässä on runsaasti jo selvitetty, mutta tämän opinnäytetyön pohjalta kirjoittaja oppii myös siitä, miten sosiaalisen median rooli muuttuu, kun kyseessä onkin julkinen, Suomen valtion alainen organisaatio.

2 KESKI-POHJANMAAN LIITTO JA MAAKUNTASTRATEGIA

Tässä luvussa selvennetään Keski-Pohjanmaan liiton organisaatiota, toimintaa sekä maakuntastrategian keskeisimpiä tehtäviä.

1.1 Keski-Pohjanmaan liiton jäsenkunnat ja tehtävät

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Keski-Pohjanmaan liitto. Keski-Pohjanmaan liitto on julkishallinnollinen organisaatio, joka toimii Keski-Pohjanmaan alueen asukkaiden asialla kehittämis-, edunvalvonta-, tutkimus- ja suunnitteluorganisaationa. Keski-Pohjanmaan liittoon kuuluu kaksi seutukuntaa: Kokkolan ja Kaustisen seutukunnat. Kokkolan seutukuntaan kuuluvat Kokkola ja Kannus, ja Kaustisen seutukuntaan kuuluvat Halsua, Kaustinen, Toholampi, Lestijärvi ja Veteli. Lisäksi osajäseninä liitossa ovat Kruunupyy, Sievi, Kalajoki, Reisjärvi ja Kinnula. Keski-Pohjanmaan liitolla on näissä kunnissa edunvalvontavastuu, mutta liitto ottaa huomioon osajäsenkuntansa myös aluekehitystoimintaan liittyvissä asioissa. (Keski-Pohjanmaan liitto, 2015)

Kuntayhtymä valvoo maakunnan etua. Liitto vahvistaa kuntien sekä muiden kuntayhtymien välistä yhteistyötä. Liitto on maakunnallinen yhteistyöelin, joka hoitaa myös kehittämiseen ja edunvalvontaan liittyviä asioita. Liitto myöskin toimii alueen aluekehitysviranomaisena. Liitto siis huolehtii Keski-Pohjanmaan alueella aluepoliittisesta suunnittelusta ja erilaisten aluekehitysohjelmien laatimisesta. K-P:n liitto seuraa aluekehitysohjelmien toteutumista ja sille kuuluu alueviranomaisen tehtävistä esimerkiksi aluekehitystoimenpiteiden suunnittelu. (Keski-Pohjanmaan liitto, 2015)

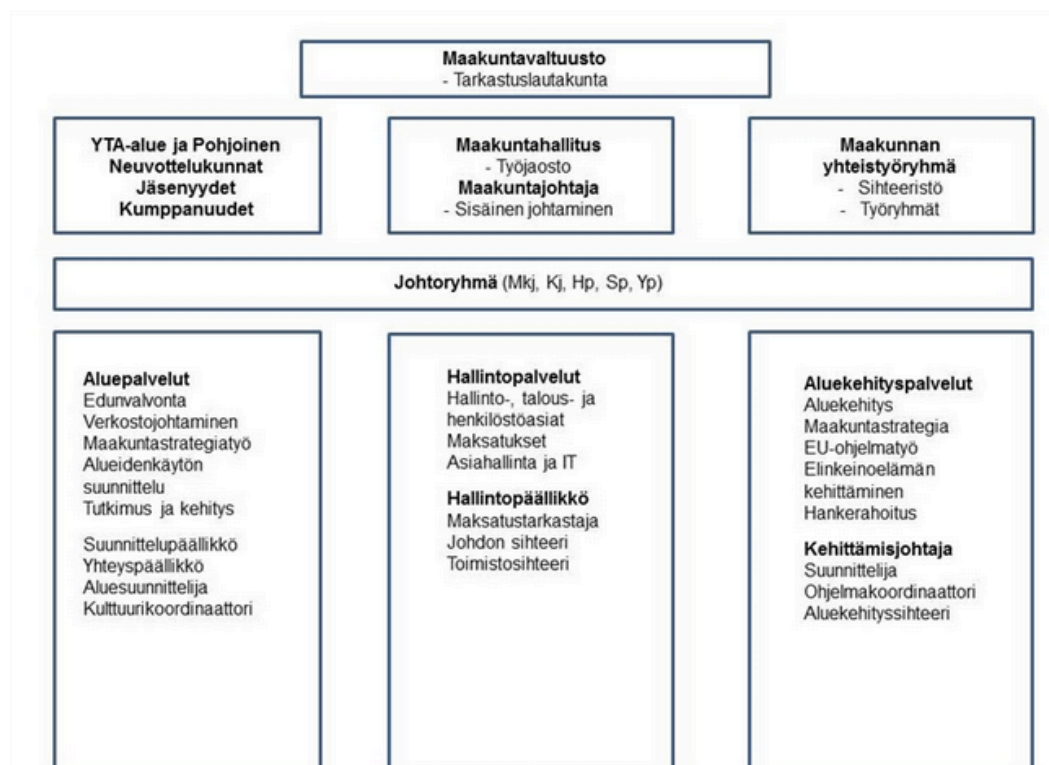
Keski-Pohjanmaan liitto toimii kuntien apuna niiden toiminnassa suunnittelun, tutkimuksen ja kehittämisen alalla. Jäsenkunnat voivat myös osoittaa liitolle päätöksenteosaan tehtäviä, jotka liitto toteuttaa sille lainsäädännössä annettujen tehtävien nojalla. (Keski-Pohjanmaan liitto, 2015)

1.2 Keski-Pohjanmaan liiton organisaatiorakenne

Organisaation ylin päättävä elin on maakuntavaltuusto. Maakuntavaltuustossa on yhteensä 43 valtuutettua, joista jokaisella on myös oman jäsenkuntansa perusteella vara-

valtuutettu. Maakuntavaltuusto kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa ja päättää mm. maakuntasuunnitelmasta, maakuntaohjelmista, alueen rakennerahasto-ohjelmasta liiton taloussuunnitelmasta ja talousarviosta, hyväksyy tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen ja valitsee maakuntahallituksen. Maakuntavaltuuston puheenjohtajana on toiminut toimikaudella 2013–2016 Janne Jukkola. Maakuntavaltuustoon valitaan henkilöitä Keski-Pohjanmaan eri jäsenkunnista. Esimerkiksi Keski-Pohjanmaan maakuntavaltuustossa jäsenkunnista Halsualla, Kannuksella, Kaustisella, Kinnulalla, Kruunupyylä, Lestijärvellä, Perholla, Reisjärvellä, Sievillä, Toholammilla ja Vetelillä on jokaisella kaksi paikkaa maakuntavaltuustossa. Suuremmilla kunnilla Kalajoella ja Kokkolalla on paikkoja muita kuntia enemmän: Kalajoella on viisi paikkaa maakuntavaltuustossa ja Kokkolalla kuusitoista paikkaa. (Keski-Pohjanmaan liitto, 2015)

Maakuntahallitus on elin, joka vastaa Keski-Pohjanmaan liiton hallinnosta ja taloudenhoidosta. Maakuntahallituksessa on 11 jäsentä, jotka valitaan kahdeksi vuodeksi. Maakuntahallituksen kokoonpanossa otetaan huomioon Keski-Pohjanmaan poliittisten valtasuhteiden tilanne. Maakuntahallituksen puheenjohtajana kaudella 2015–16 on toiminut Kauko Ojala. Maakuntahallituksen rinnalla toimii myös maakuntajohtaja. Maakuntajohtaja vastaa Liiton sisäisten asioiden hoidosta. Hänen vastuullaan on myös edunvalvonta sekä alueiden suunnittelun vastuualueet. (Keski-Pohjanmaan liitto, 2015)



Kuvio 1. Keski-Pohjanmaan liiton organisaatiorakenne. Keski-Pohjanmaan liitto, 2015.

Keski-Pohjanmaan liiton tarkastuslautakunta viisihenkinen lautakunta, joka kokoontuu kolmesta neljään kertaan vuodessa valmistelemaan hallinnon ja talouden tarkistusta koskevia asioita. Lautakunta arvioi, ovatko maakuntavaltuuston määrittelemät toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet toteutuneet. (Keski-Pohjanmaan liiton verkkosivut, 2015) Liitolla on myös yhteistyöryhmä, joka huolehtii maakunnan aluekehittämistoimenpiteiden yhteensovittamisesta. Tärkeä osa tämän hoitamisessa on maakuntaohjelma, jonka liitto toteuttaa maakuntasuunnitelman kehittämistavoitteita ja strategiaa mission perusteella. Keski-Pohjanmaan liiton mission mukaan Keski-Pohjanmaa on taloudellisesti, sosiaalisesti, kulttuurisesti ja ekologisesti menestyvä maakunta, joka on yhteisöllinen, vetovoimainen ja turvallinen. Nämä tavoitteet pohjautuvat neljään kehittämistavoitteeseen: Osaava Keski-Pohjanmaa, Yrittävä ja elinvoimainen Keski-Pohjanmaa, Hyvinvoiva Keski-Pohjanmaa sekä Toimiva Keski-Pohjanmaa. Liiton sihteeristö on toimielin, joka toimii valmistelevana toimielimenä maakunnan yhteistyöryhmän kanssa. Sihteeristö hoitaa esimerkiksi rakennerahastohankkeiden (EAKR, ESR) käsittelyä, joka on maakunnan yhteistyöryhmän delegeoima tehtävä. (Keski-Pohjanmaan maakuntastrategia, 2014)

1.3 Osaava Keski-Pohjanmaa

Osaava Keski-Pohjanmaa on liiton maakuntastrategiassa tärkeässä osassa oleva kehittämisteema, joka tähtää Keski-Pohjanmaan alueen osaamisen, tiedon, innovaatioiden tuottamisen, soveltamisen ja hyödyntämisen kehittämiseen. Keski-Pohjanmaa on panostanut oppimis- ja tutkimusympäristöjen kehittämiseen viime vuosina, joka on tuottanut maakuntastrategian mukaan tulosta: väestön koulutustaso on parantunut ja elinkeinoelämä on pärjännyt hyvin muuhun kilpailuun nähden. Liiton mukaan Keski-Pohjanmaalla on edelleen muuhun maahan verrattuna kehittämistä korkeasti koulutettujen määrässä, joka on edelleen Keski-Pohjanmaalla alhainen. Tähän saattaa vaikuttaa yliopistojen puute Keski-Pohjanmaan alueella: lähimmät yliopistot sijaitsevat Vaasassa ja Oulussa. Liiton maakuntastrategian mukaan on tärkeää, että Kokkolassa, Ylivieskassa ja Pietarsaareissa toimivan Centria-ammattikorkeakoulun sekä Kokkolassa toimivan yliopistokeskus Chydeniuksen toiminnat turvataan. Tämä on selkeä tavoite, jossa Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategian mukaan ei ole varaa epäonnistua. Liiton maakuntastrategian mukaan oma koulutusjärjestelmä on elintärkeä pienelle maakunnalle, sillä pienenevät ikäluokat tuottavat Suomen nykyisessä järjestelmässä monia haasteita. (Kes-

ki-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2014) Omassa maakunnassa sijaitsevat korkean koulutuksen oppilaitokset, kuten Kokkolan yliopistokeskus Chydenius ja Centria-ammattikorkeakoulu, jotka tuottavat tärkeää korkeaa koulutusta Keski-Pohjanmaan alueella.

Tilastokeskuksen vuonna 2011 suorittaman tutkimuksen mukaan korkeasti koulutettujen miespuolisten henkilöiden osuus Keski-Pohjanmaan väestöstä on Suomen maakunnista kolmanneksi pienin: taakse jäivät vain Etelä-Pohjanmaa ja Kainuu. Keski-Pohjanmaalla korkeasti koulutettuja miehiä oli vuonna 2011 vajaa 20 prosenttia väestöstä, kun maan keskiarvo oli vuonna 2011 26 prosenttia. Myös korkeasti koulutettujen naisten osuus väestöstä on hieman jäljessä maan keskiarvoa: maan keskiarvo naisten keskuudessa oli noin 34 prosenttia vuonna 2011. Suomen korkeasti koulutetuin maakunta on Uusimaa: miehistä jopa 33 prosenttia on suorittanut korkean tutkinnon ja naisista jopa 42 prosenttia. (Tilastokeskus, 2011)

1.4 Yrittävä ja elinvoimainen Keski-Pohjanmaa

Yrittävän ja elinvoimaisen Keski-Pohjanmaan ytimessä on Kokkolassa sijaitseva Pohjoismaiden suurin epäorgaanisen kemian keskittymä, joka luo runsaasti työpaikkoja Keski-Pohjanmaalla. Keskittymään kuuluu yli 60 yritystä, jotka työllistävät yli 2000 ihmistä. Alueen koulutus tukee näiden yritysten toimintaa. Koulutusta kehitetään siten, että koulutusten sisällöt vastaavat alueen työelämän edustajien vaatimuksia. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2014)

Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategian mukaan Keski-Pohjanmaan alueella sijaitsee 4800 kpl alle kymmenen työllistäviä yrityksiä. 10–250 henkilöä työllistäviä yrityksiä alueella on 320 kpl. Koska Keski-Pohjanmaan yritys rakenne on mikro- ja pienyritysvaltainen, on tärkeää tukea Keski-Pohjanmaan yritystoiminnassa uusien yritysten syntymistä sekä tukea yrityksiä, jotka tähtäävät yritystoiminnan kasvun rakentamiseen. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2014) Toimenpiteet näiden yritysten kasvuhakuisuuden tukemiseen ovat yrityspalveluiden vahvistaminen, suorien yritystukien kohdentaminen, liiketoimintaosaamisen ja viennin lisääminen, osajien palkkaaminen pk-yrityksiin sekä verkostojen luominen ja vahvistaminen. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2014) Uuden yritystoiminnan syntymiseen liitto tähtää ajatushautomotoiminnalla ja idealeirin kehittämisellä sekä palvelutoiminnan lisäämisellä. Edellä mainittujen yritysten tuottavuuden ja laadun parantamiseen liitto tähtää toimintajärjestelmien, tuotantoprosessien ja automaation kehittämisellä. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2014)

Elinkeinoja Keski-Pohjanmaalla luo myös alueen maaseutu. Liiton mukaan Keski-Pohjanmaan maaseutu on alkutuotantovaltainen, yrittäjähenkkinen ja elinvoimainen. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2014) Koska maaseutu luo alueella monia työpaikkoja, on tämän yritystoiminnan tukeminen tärkeää. Näiden toimintojen kehittämisessä painopisteinä ovat liiton mukaan maaseudun yritysten kilpailukyvyyn ja kannattavuuden tukeminen ja kehittäminen, sekä vahvan ja monipuolisen maaseutuyrityskannan kasvun parantaminen. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2014)

Myös kansainvälinen liiketoiminta on Keski-Pohjanmaalla tärkeä osa-alue. Tämän mahdollistaa se, että Kokkolan alue sijaitsee hyvin lento- ja junayhteyksien päässä. Näiden kulkuyhteyksien säilyttäminen on Keski-Pohjanmaan liiton mukaan tärkeää myös

liike-elämälle, mutta myös muulle kansainväliselle liikkuvuudelle, kuten alueelle saapuvien matkailijoiden vuoksi. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2014)

1.5 Hyvinvoiva Keski-Pohjanmaa

Keski-Pohjanmaan alueella sijaitsee runsaasti eri sosiaali- ja terveysalojen palveluita sekä julkisilta että yksityisiltä yrityksiltä. Näiden palvelujen turvaaminen on tärkeää, jota tukee esimerkiksi Centria-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelmien sisältöjen vastaavuus työelämän tarpeisiin nähden. Hyvinvointipalvelujen kehittämiseksi liitto listaa hyvinvointistrategiassaan seuraavia suuntaviivoja: yhteisöllisyyden kasvattaminen eri hyvinvointialojen yritysten ja toimijoiden välillä, hyvinvointipalvelujen saatavuus tarpeen mukaan, terveyttä edistävät elämäntavat, kulttuurin ja liikunnan hyvinvointivaikutusten kasvattaminen sekä elinympäristön turvallisuuden, viihtyisyyden ja arjen sujuvuuden vahvistuminen. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2015)

1.6 Toimiva Keski-Pohjanmaa

Maakunnan toimivuuten vaikuttaa moni asia: saavutettavuus, hyödynnettävissä olevat luonnonvarat ja niiden käyttö sekä fyysinen toimintaympäristö. Tässä toimintaympäristössä asukkaat ja elinkeinoelämä rakentavat tulevaisuuttaan. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2015)

Keski-Pohjanmaan liiton strategian mukaan saavutettavuuden etuna on Kokkolan sijainti. Kokkola sijaitsee suurten kaupunkien Vaasan ja Oulun välissä, rautatien pääradan varressa, sekä kolmen valtatie risteyksessä. Tärkeää on myös laivaliikenteen huomiointi. Kokkolan ja Kalajoen satamiin johtavien laivaväylien tarpeisiin vastaaminen on tärkeässä osassa maakunnan toimivuuden kannalta esimerkiksi elinkeinoelämän kannalta. Kokkola-Pietarsaaren lentoaseman toiminnan ja tulevaisuuden turvaaminen parantaa maakunnan yhteyksiä muualle Suomeen ja Eurooppaan, joka tukee esimerkiksi työmatkalaisten ja matkustamisen helppoutta. Lentokentältä on hyvät yhteydet isommille lentoasemille, kuten Helsinki-Vantaan lentoasemalle ja Tukholma-Arlandan lentoasemalle. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2015)

Keski-Pohjanmaan maakunnan etuna ovat runsaat luonnonvarat. Maakunnan alueelta löytyy esimerkiksi metsä- ja turvevarantoja, mineraaliesiintymiä sekä luonnonkivi- ja kiviainespotentiaalia. Maakunnalla on hyvät pohjavesivarannot, vaikka niiden laatu rannikon lähellä on usein heikko. Pintavesien, kuten jokivesien laadussa on parannettavaa. Uusiutuvan energian käytöllä, esimerkiksi metsä- ja turve-energian, biokaasun sekä tuulivoiman hyödyntäminen turvaa näiden luonnonvarojen tulevaisuutta ja energiansaannin toimivuutta. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2015)

Toimintaympäristö koostuu asuin- ja työssäkäyntialueista. Yhdyskuntarakenteen osat alueet on Keski-Pohjanmaalla järjestetty toimiviksi kokonaisuuksiksi luonto- ja kulttuuriarvot huomioon ottaen. Ominaispiirteiden sekä luonto- ja kulttuuriarvojen huomioon ottaminen aluekäytön suunnittelussa tukee tavoitetta vetovoimaisesta maakunnasta. Myös maaseudun palvelujen turvaaminen tukee vetovoimaisen ja eheän maakunnan tavoitetta. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2015)

Yritystoiminnan edellytyksenä Keski-Pohjanmaalla on hyvä tieverkko ja tietoliikenneyhteydet. Kokkola on sijainniltaan hyvä liikenteellisestä näkökulmasta, sillä Kokkolassa risteävät Helsingistä Ouluun ja Rovaniemelle kulkeva rautatieliikenne, Kokkolan satama ja Kokkola-Pietarsaaren lentoasema. Nämä ovat myös osa Euroopan laajuista TEN-t-verkkoa. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2015) TEN-t – verkko on joulukuussa 2013 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus Euroopan laajuisen liikenneverkon kehittämisen suuntaviivoista sekä Verkkojen Eurooppa – rahoitusvälineen perustamisesta. Kokkola on osa ydinverkkoa, joka kulkee rautatieliikenteen osalta Helsingin, Tampereen ja Oulun kautta kohti Torniota ja Ruotsia. Myös Kokkolan satama ja lentoasema pääsivät osaksi EU:n päätöstä kattavasta verkosta. Hankkeen budjetti on 26,250 miljardia euroa vuosille 2014–20. (Liikennevirasto, 2013)

Toimiva Keski-Pohjanmaa –kehittämisteema tähtää myös toimivan maaseudun kehittämiseen. Tämän kehittämisteeman painopisteitä ovat maaseudun saavutettavuuden kehittäminen toimivan tietoliikenteen ja tieliikenteen (TEN-t) avulla, vesihuollon kehittäminen, maankäytön kehittäminen sekä maaseutuasumisen vetovoimaisuuden kehittäminen. (Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2015)

1.7 Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa –hanke

Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa on kehittämishanke, joka käynnistyy vuoden 2016 alkupuolella. Hanke liittyy vahvasti maakuntastrategiassa mainittuihin kehittämisteemoihin: Osaava Keski-Pohjanmaa, Yrittävä Keski-Pohjanmaa, Hyvinvoiva Keski-Pohjanmaa ja Toimiva Keski-Pohjanmaa.

Hanke pyrkii näiden em. teemojen toteutumisen edistämiseen innovaatiojärjestelmän kehittymistä edistämällä, jossa ydinalueena toimii kemian- ja biotalouden osaamiskeskittymä Keski-Pohjanmaalla. (Keski-Pohjanmaan liitto, 2015) Kemian ja biotalouden osaamiskeskittymä on hankkeessa tärkeässä asemassa, sillä ko. aluetta haetaan myös Euroopan Komission mallialueeksi kemian ja biotalouden yhdistämisessä. Myös biojalostamoyritysten syntymistä tavoitellaan alueelle osaksi kemian keskittymää. Keskeiset tavoitteet edistävät Keski-Pohjanmaan keskeisten liikenneinfrahankeiden toteutumista. (Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa, 2015)

Hankkeen tavoitteena on vahvistaa aluerakenteen kehityskuvan vahvistumista, edistää maakuntaohjelman keskeisten tavoitteiden toteutumista sekä edistää Keski-Pohjanmaan alueen tunnettuutta ja elinvoimaisuutta. Hanke toteutetaan siten, että Keski-Pohjanmaan alueen taloudellista ja toiminnallista asemaa pyritään vahvistamaan rannikon kasvuvyöhykkeellä. Vahvistamiseen pyritään laatimalla aluerakenteen kehityskuva vuoteen 2040, osallistumalla Pohjanlahden teemavuoteen, järjestetään Itä- ja Pohjois-Suomen alueiden huippukokous Kokkolassa ja alueen vahvuuksia pyritään esittelemään päättäjille. (Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa, 2015)

Kolmas toimenpiteistä pyrkii Keski-Pohjanmaan alueen tunnettuuden ja vetovoimaisuuden lisäämiseen. Tavoitteen toteuttamiseksi liitto pyrkii viestimään tehokkaasti muiden hankkeen osa-alueiden toteutumisesta. Keski-Pohjanmaan liiton mukaan on tärkeää, että viestinnälle määritellään kohderyhmät ja niille suunnattavat perusviestit. Viestintään käytetään päättäjien tapaamisia, seminaareja, esitteitä, tiedotteita, sähköisiä uutiskirjeitä sekä erikoisjulkaisuja, joita tulee mahdollisesti sekä painettuna, että digitaalisesti. (Keski-Pohjanmaan liitto, 2015) Esimerkiksi Tilastokeskuksen teettämän tutkimuksen mukaan v. 2002 Keski-Pohjanmaalle suuntautuu maakunnittain tarkasteltuna selväs-

ti vähiten matkailijoita. (Tilastokeskus, 2005) Tilastokeskuksen mukaan Keski-Pohjanmaalla aloitti vuoden 2015 kolmannella neljänneksellä kolmanneksi vähiten uusia yrityksiä kaikista Suomen maakunnista. Toisaalta Keski-Pohjanmaalla yrityksiä lopetti Suomen mittakaavassa kolmanneksi vähiten vuoden 2015 toisella neljänneksellä, joten näitä tuntomerkkejä tarkasteltuna Keski-Pohjanmaalla aloittaa vähän yrityksiä, mutta myös lopettavien yritysten määrä on pieni. (Tilastokeskus, 2016) Keski-Pohjanmaan tulee siis pyrkiä esimerkiksi uuden yritystoiminnan luomiseen alueella. Tätä tavoitetta hankaloittaa kaupunkien rakenne alueella. Alueella on yksi suurempi kaupunki (Kokkola), ja paljon pieniä kaupunkeja. Tämä ei mahdollista parhaita mahdollisuuksia esimerkiksi palvelualalle, kun kaupunkien keskustat ovat pieniä.

Liitto arvioi, että hanke tuottaa ainakin yhden uuden yrityksen alueelle ja luo 50 uutta työpaikkaa. (Keski-Pohjanmaan liitto, 2015) Tuomalla Keski-Pohjanmaan osaamista, vahvuuksia ja potentiaalia näkyviin Suomen, Euroopan ja jopa maailmanlaajuisessa mittakaavassa toivotaan alueen kilpailukyvyn ja elinvoiman vahvistuvan. Onnistunut hanke tuottaa siis alueelle lisää työpaikkoja, parantaa Keski-Pohjanmaan yritysten vientiä, parantaa Keski-Pohjanmaan alueen tunnettuutta, kehittää alueen liikenneinfraa ja alueen kehittäjien kehittämis- ja edunvalvontayhteisö vahvistuu. (Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa, 2015)

2 VIESTINTÄ

Tässä luvussa kerrotaan viestinnästä ja siitä, miten erilaiset organisaatiot voivat hyödyntää viestintää toiminnassaan.

2.1 Viestinnän teoria ja määritelmä

Viestintä on toiminto, jonka tarkoituksena on luoda työskentelyedellytyksiä eri yhteisöissä, esimerkiksi yrityksissä, julkisyhteisöissä, järjestöissä ja verkostoissa. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 9) Viestintää tapahtuu siis kaikkialla, joissa yhteisön jäsenet ovat vuorovaikutuksissa toisiinsa esimerkiksi fyysisessä tilassa tai virtuaaliympäristössä. Kortetjärvi-Nurmen ja Murtolan teoksen Yritysviestinnän käsikirja mukaan viestintä kuuluu yhteisön toiminnan ytimeen, sillä se liittyy olennaisesti organisaation muuhun toimintaan. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 9)

Sidosryhmä liittyy olennaisesti viestintään. Viestintä liikkuu hyvin usein juuri esimerkiksi organisaation ja sen sidosryhmien välillä, esimerkiksi sähköisesti. Sidosryhmällä tarkoitetaan sanan perinteisessä merkityksessä yhteisön tuntemia ryhmiä, joiden kanssa organisaatiolla on yhteistyötä tai vuorovaikutusta. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 10) Sidosryhmät ovat usein hyvin tarkkoja omasta maineestaan, sillä organisaation tehdessä kyseenalaisia päätöksiä, jotka vaarantavat sen mainetta, saattaa näiden päätösten tuoma negatiivinen maine heijastua myös organisaation sidosryhmiin.

Viestinnän tehtävänä kaikissa organisaatioissa, esimerkiksi Keski-Pohjanmaan liitossa, on mahdollistaa yhteisön muu toiminta. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 9) Viestintää käydään liiton henkilökunnan, valtuustojen ja lautakuntien välillä, mutta myös sidosryhmien välillä. Lisäksi viestintää käydään myös Keski-Pohjanmaan liiton ja Keski-Pohjanmaan väestön välillä esimerkiksi Keski-Pohjanmaahan liittyvissä asioissa, esimerkiksi Facebookin välityksellä.

Viestintä on nykypäivän työyhteisöissä vuorovaikutteista toimintaa. Vuorovaikutustaidot koostuvat kyvystä kuunnella ja havainnoida, argumentoida, osoittaa tukea, ottaa ja pitää puheenvuoroja, jatkaa toisen puheenvuoroja sekä ylläpitää keskustelua. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 11) Tämä on hyvin tärkeä osa sidosryhmien kanssa viestimistä,

sillä toimivasta vuorovaikutuksesta syntyy tuloksia, jotka hyödyttävät koko organisaatiota ja heidän sidosryhmiään.

Viestinnällä on monia tehtäviä yrityksissä ja organisaatioissa. Viestintä on tärkeä osa vuorovaikutussuhteiden verkostoa, joka tuo eri toimijat sekä toiminnot yhteen yrityksissä ja organisaatioissa. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen, Ollikainen, 2008) Viestinnän avulla siis eri organisaation osissa olevat toimijat ja toiminnot voivat pitää yhteyden toisiinsa ja pitää toisensa ajan tasalla esimerkiksi asioissa, jotka liittyvät yrityksen eri osien asioihin.

Viestintää kannattaa suunnitella yrityksissä ja organisaatioissa. Viestinnän suunnitteluun kuuluu kolmea tärkeää tasoa, jotka yhdessä hiottuna saavat aikaan viestinnän, joka tukee yrityksen strategisia tavoitteita. Viestinnän suunnittelun perustana on määritellä viestinnän peruslinjat eli strateginen taso. Strategisella tasolla mietitään ne seikat, millä viestintä saadaan tukemaan yrityksen tai organisaation strategisia tavoitteita. Seuraavalla tasolla, taktisella tasolla, määritetään viestinnän voimavarat: henkilöstö, laitteet ja taloudelliset resurssit sekä määritellään sidos- ja yhteistyöryhmät sekä määritellään toimintaohjeet. Viimeinen taso, eli operatiivinen taso, on taso, jolla suunnitellaan vuosikertomuksen ja talousarvion laatiminen sekä viestinnän toteutuksen suunnittelu. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen, Ollikainen, 2008)

Andy Bounds on kirjoittanut viestinnästä kattavan teoksen. Bounds on valittu Britannian parhaaksi myyntikouluttajaksi vuonna 2009. Eri ryhmien välisessä viestinnässä sanotaan usein liikaa asiaan kuulumatonta asiaa. Boundsin mukaan tämä ei hyödytä esimerkiksi esitelmää pitävän henkilön tavoitetta, sillä liian asiaankuulumattoman asian kertominen saa kuuntelijan tuntemaan itsensä kohteeksi, ei henkilöksi. Henkilö, joka oppii sanomaan vain ne asiat, jotka ovat täysin asiaankuuluvia, tekee esimerkiksi esitelmistä huomattavasti vaikuttavampia. Asiaankuulumattomien asioiden välttäminen puhuessa tai esitelmöidessä esimerkiksi asiakkaille tai sidosryhmille parantaa sekä yritysten että henkilöiden välistä suhdetta. Yritykset, joiden liikeideana on esimerkiksi jonkin tuotteen tai palvelun myyminen, saisi enemmän myyntiä ja rahaa, koska puheet ja esitelmät tekevät paremman vaikutuksen kohdehenkilöön. Tämän johdosta myös yrityksen liiketoiminta kokee piristysruiskeen. Myös turhautuminen tehottomaan viestintään vähenisi, ja viestinnästä tulisi nopeampaa ja dynamisempaa. (Bounds, 6-7)

Boundsin neuvoista voi olla hyötyä varmasti jokaiselle yritykselle ja organisaatiolle. Varmasti jokainen joskus kokee, että viestintä asiakkaiden, sidosryhmien tai henkilökunnan välillä voisi olla tehokkaampaa. Kuvitellaan tilanne, missä sidosryhmille esitellään viimeisimmän projektin tuotoksia. Karsimalla esitelmästä ylimääräinen, itse projektiin kuulumaton osuus voisi auttaa siinä, ettei kuuntelija tunne olevansa myyntipuheen kohde, vaan arvostettu kumppani.

Bounds esittää esimerkin, jossa myyntiä kaipaavan yrityksen edustaja osallistuu verkostoitumistilaisuuteen. Yrityksen edustaja jakaa tapahtumassa 26 käyntikorttia, ja henkilö saa kahvitilaisuudessa potentiaalisen asiakkaan kanssa runsaasti kehuja myyntitaidoistaan. Bounds pohtii, voiko siltikään sanoa, että viestintä tässä tilanteessa on ollut onnistunutta. Positiivisista puolista – kehuista, käyntikorttien jakamisesta – huolimatta ainoa tarkka mittari viestinnän onnistumisesta on se, mitä tapahtuu jälkikäteen. Teoksessa perustellaan näkökulmaa sillä, että käyntikorttien jakaminen tai kehut eivät suoraan kasvata yrityksen liiketoimintaa. Tässä vaiheessa yrityksen maine tilaisuuteen osallistuneiden henkilöiden keskuudessa voi olla parantunut, ja tuntemattomista ihmisistä on tullut yrityksen edustajalle tutumpia. Paras jälkikäteen tapahtuva tilanne on se, että näistä uusista tuttavuuksista tulisi tuottavia yhteistyökumppaneita tai asiakkaita. (Bounds, 9-11)

Bounds esittää teorian, jonka mukaan esimerkiksi esitelmää kuuntelevaa yleisöä ei kiinnosta se, mitä esitelmöijä sanoo. Yleisöä kiinnostaa se, mitä esitelmän kuuntelun jälkeen jää käteen. Esimerkkinä tästä käytetään Excel-kurssille osallistuvia ihmisiä: osallistujia kiinnostaa ajan säästäminen Excelin oppimisessa, ei itse Excel-ohjelmisto. (Bounds, 13) Jos henkilö A olisi opetellut Excelin itse ilman asiantuntija-apua tai kursseja, olisi oppimiseen käytettyä aikaa kulunut luultavasti paljon enemmän. Jokaisen kuulijan tulisi siis saada esitelmästä käsitys siitä, mitä hyötyä esitelmää pitävän yrityksen kanssa tehtävästä yhteistyöstä mahdollisesti olisi joko omalle itselleen tai omalle yritykselleen.

Boundsin mukaan maksimihyödyn saamiseksi omassa viestinnässään on muistettava viisi asiaa:

1. Konteksti ensin
2. Vastapuolen näkökulma otettava huomioon

3. Huolellisuus on tärkeää
4. Lisäkysymyksiä?
5. Vain tarpeelliset tiedot

Boundsin mukaan nämä viisi sääntöä ovat melko helppo ymmärtää, mutta ihmiset unohtavat nämä säännöt usein puhuessaan. Tärkeintä on, että kun oman puheenvuoron aloittaa konteksti edellä, kuulijan on helppo ymmärtää seuraavat yksityiskohdat. Toisen ihmisen näkökulmasta ajatteleva on tärkeää esitelmässään. (Bounds, 13)

Bounds käyttää esimerkkinä sokeaa ihmistä. Sokeat esimerkiksi kokevat erilaisia haasteita kuin näkökykyiset ihmiset, joten täyden empatian vuoksi on ajateltava heidän näkökulmastaan. Sama tyyli soveltuu myös yritysten viestintään, sillä myös yritysten ja organisaatioiden on osattava nähdä asiat kuuntelijan näkökulmasta. (Bounds, 11-13)

Huolellisuuden muistaminen on tärkeää. Asiaan liittyviin ja tärkeisiin aiheisiin syventyminen antaa vastapuolelle tärkeää, yksityiskohtaista tietoa aiheesta. Syventyminen on tärkeää, koska syventymisen avulla kuulija tuntee olonsa hyväksi eikä nolostu tiedon puutteen takia. (Bounds, 14) Jättämällä syventymättä aiheeseen on riski, että kuulijalla jää avainasioita epäselväksi. On siis tärkeää, että aiheeseen syvennytään kunnolla.

On tärkeää kysyä, mikäli jostain asiasta tai yksityiskohdasta on kysyttävää. Tarkoitus on välttää olettautua, että kuuntelija on saanut kaikki tarvittavat tiedot. Kysymällä kuulijoilta lisäkysymyksistä on tärkeää, sillä kukaan ei voi sadan prosentin tarkkuudella tietää, mitä toinen henkilö kokee tärkeäksi ja mitä ei. On tärkeää tiedustella, mitä lisätietoja kuulijat kaipaavat. Sen sijaan, että kertoo yleisesti paljon informaatiota eri asioista, voi kysyä tarkemmin, mitä lisätietoja he haluavat. Tämä kysymys auttaa pitämään esitelmän kaikki pointit asiaankuuluvina, eikä vastapuolelle synny tunnetta, että hänet nähtäisiin kohteena, ei henkilönä. (Bounds, 15)

Anne Högströmin mukaan julkisyhteisöjen viestinnän tehtävä on vahvistaa yhteisön päämääriä sekä tukea yhteisön tavoitteiden saavuttamista. Viestintää käytetään julkisyhteisöjen toiminnassa myös yhteisön profiloimisessa, yhteisön toimintaympäristön vuorovaikutuksen parantamisessa ja yhteisön sisäisen toiminnan kehittämisessä. (Högström, 20)

Kaiken perustana julkisten yhteisöjen viestinnässä ovat kansalaisten perustarpeet ja oikeudet. Lähtökohtana on arvopohja, jossa keskeisinä asioina ovat kansalaisten terveys, turvallisuus, toimeentulo ja elinympäristöstä huolehtiminen. Näissä asioissa tulee ottaa huomioon myös lainsäädännölliset asiat, kuten kansalaisten perusoikeudet ja velvollisuudet, demokratia, oikeudenmukaisuus, kestävä kehitys sekä demokratia. Högströmin mukaan eettisyys on keskeinen tekijä kaikessa yhteiskunnallisessa viestinnässä. Eettisyys edellyttää Högströmin mukaan tilannetajua ja vastuuta niiltä, jotka vastaavat viestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta. (Högström, 20)

Ryhmässä työskentely vaatii hyviä viestintätaitoja. Esimerkiksi tilanteissa, jossa resurssit ovat rajalliset mutta tulosodotukset ovat suuret, on erityisen haastavuuden vuoksi tärkeää omata hyvät viestintätaidot. Tässä tilanteessa vuorovaikutus vaikeutuu, mikäli ryhmän jäsenet, esimerkiksi projektiin osallistuvat työntekijät, eivät ole yksimielisiä tehtävästä tai esimerkiksi projektin tavoitteista tai projektin tavoitteet ovat epäselviä. Työyhteisöjen toiminnan kehittämisessä on siis tärkeää kehittää ryhmän viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. (Huotari, Hurme, Valkonen, 83)

Vuorovaikutus on ryhmille välttämätöntä. Vuorovaikutus ja viestintä eivät ole pelkästään taitoja, joita käytetään tavoitteiden saavuttamiseksi. Lawrence Freyn tutkimuksen mukaan v. 1994 ryhmät ovat ilmiöitä, jotka syntyvät vuorovaikutuksen seurauksena. Freyn mukaan ryhmiä ei olisi ilman vuorovaikutusta. Viestintä on siis tärkeässä osassa kaikissa ryhmätyöskentelyyn liittyvissä asioissa. (Huotari, Hurme, Valkonen, 83)

2.2 Elinvoimaisuuden määritelmiä

Sini Sallinen määrittelee elinvoimaisuuden yleisimmäksi näkökulmaksi elinkeinoelämän ja yrityskannan kehittämisen. Sallisen mukaan kunnassa olevat kilpailukykyiset yritykset tarjoavat kuntalaisille työpaikkoja. Tämä on vahvassa yhteydessä myös julkiselle sektorille, sillä Sallisen mukaan ilman työpaikkoja ja yrityksiä palveluiden rahoittamisessa ei ole tarvittavia verotuloja. Sallisen mukaan työpaikkojen määrä on yhteydessä myös kuntalaisiin, sillä vähäinen työpaikkojen määrä on yhteydessä kuntalaisten ja erityisesti hyvinvoivien kuntalaisten määrään. (Sallinen, 3) Sallisen ja Suomen Kuntaliiton näkemyksissä on perää: alueen hyvinvoivat yritykset tuottavat verotuloja sekä työpaikkoja. Työllisyystilanteen kohentaminen taas näkyy alueen yrityksissä positiivi-

sesti, sillä yritysten tarjoamien tuotteiden ja palveluiden suosio hyötyy hyvästä työllisyystilanteesta.



Kuvio 2. Kunnan elinvoiman kokonaisuus. (Sallinen, 3).

Kunnan elinvoima ilmenee Sallisen mukaan uudistumisena, kehityksenä ja joustavuutena. Kuntaliiton mukaan elinvoimainen kunta tunnistaa ympäristön muutokset: kunnan on tunnistettava ympäristön muutokset, sopeutettava ja kehitettävä oma toiminta uusiin vaatimuksiin. Kuntaliitto katsoo, että on tärkeää, että kunta aktivoi kuntalaiset, yritykset ja kuntien eri toimialojen työyhteisöt ja muut sidosryhmät yhteistyöhön. Kuntaliiton mukaan on tärkeää, että saadaan aikaan positiivisia vaikutuksia ja uudistumiskyvyn aikaansaaminen ympäristön muutoksessa. (Sallinen, 3)

2.3 Viestintä sidosryhmien välillä

Sidosryhmien välisten suhteiden keskiössä on Kortetjärvi-Nurmen ja Murtolan mukaan maine. Maine on kaikkialla – mediassa, uutisotsikoissa, seminaareissa ja puheissa. Maineen paremmuus onkin nykyään jopa kilpailun aihe. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 43)

Hyvä maine tuo yhteisöille ja organisaatioille erilaisia hyötyjä. Yritysviestinnän käsikirjan mukaan hyvä maine on hyödyksi esimerkiksi työntekijöiden, sijoittajien ja yhteistyökumppaneiden houkuttelemisessa ja tuo myös median kiinnostusta yhteisöön tai organisaatioon. Koska maine voi kadota hyvinkin nopeasti, tulee mainetta ylläpitää ja varjella kriiseiltä yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. Uhkia yhteisöjen maineelle ovat nimen yhdistäminen vastuuttomaan tai epäeettiseen toimintaan. Nykypäivän maailmassa uhiksi ovat muodostuneet myös verkkohyökkäykset ja identiteettivarkaudet esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 43)

Muutoksia yhteisöjen maineen hallinnassa on aiheuttanut kuluttajien vastuullisuuden tunnon kasvu. Ihmiset huomioivat erilaisissa päätöksissään yrityksiä ja yhteisöjä koskien myös ympäristöä, luonnonvaroja ja työntekijöiden kohtelua. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 43) Hyvämaineinen yhteisö pitää tämän päivän Suomessa kiinni ekologisuudesta, työntekijöiden hyvästä kohtelusta ja luonnonvarojen suojelusta. Myös Keski-Pohjanmaan liitto voi omassa toiminnassaan huomioida näitä seikkoja: toimistossa erilaiset toimisto- ja siivoustarvikkeet olisivat ekologisia, työntekijöiden viihtyvyyden jatkuva kehittäminen sekä luonnonvarojen suojelu liiton toiminnassa varmasti parantaisivat liiton mainetta ja imagoa entisestään.

Kortetjärvi-Nurmi sekä Murtola kirjoittavat kirjassaan Yritysviestinnän käsikirja myös siitä, miten hyvämaineinen yhteisö näkyy ulospäin. Kortetjärvi-Murtolan ja Nurmen mukaan hyvämaineinen yhteisö näkyy julkisuudessa aitona ja erottuvana, joka on toiminnassaan läpinäkyvä ja johdonmukainen. Aitous tarkoittaa yhteisön toiminnassa sitä, että se kiinnittää toiminnassaan huomiota strategiseen suunnitteluun ja perusasioiden ääreen palaamiseen. Mainetyöhön lähdetään perusteellisella pohdinnalla, sillä hyvämaineinen yritys tai yhteisö ei synny yhtäkkiä. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 44)

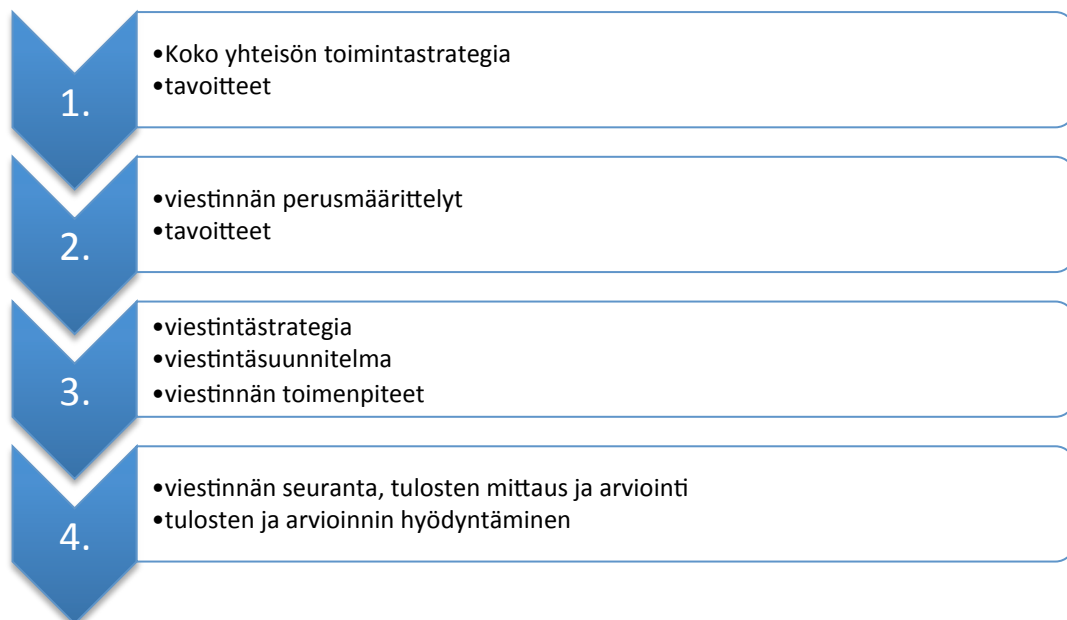
Sidosryhmien kuuntelu on mahdollista myös ilman suoraa kontaktia. Yrityksen edustaja voi vieraillla sidosryhmien tilaisuuksissa, tapahtumissa, seuraamalla sidosryhmien julkaisuja ja verkkosivustoja sekä seurata esimerkiksi keskustelufoorumeita. (Juholin, 113)

2.4 Viestinnän suunnittelu

Yrityksen tai yhteisön viestinnän suunnittelua tulee Yritysviestinnän käsikirjan mukaan ajatella pitkäjänteisesti ja tavoitteellisesti. Viestinnän suunnittelu pohjautuu yhteisön strategiaan, jossa määritellään yhteisön perustehtävä, tulevaisuuden tahtotila sekä yhteisön arvot. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 54) Tämän opinnäytetyön toimeksiantajan, Keski-Pohjanmaan liiton, toiminta-ajatuksena on toimia Keski-Pohjanmaan maakunnan, sen jäsenkuntien ja sen asukkaiden hyväksi edunvalvonnassa, kehittämisessä, tutkimuksessa ja suunnittelussa, joten Keski-Pohjanmaan liiton viestintä pohjautuu tähän toiminta-ajatukseseen. (Keski-Pohjanmaan liitto, 2014)

Viestinnän tulee toimia yhteisön kokonaistavoitteiden tukena sekä strategisella että operatiivisella tasolla. Strategisten tavoitteiden pohjalta tehdään viestintäsuunnitelma, johon suunnitellaan operatiivisen tason käytännön toimenpiteet toimintakauden ajaksi, esimerkiksi vuodeksi. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 54).

Alla olevassa kaaviossa on Kortetjärvi-Nurmen ja Murtolan näkemys viestinnän suunnittelusta. Oleellisena osana kaaviossa on, että neljännen osan jälkeen saadut tulokset, arviot ja kehitysehdotukset otetaan huomioon tulevaa viestintää suunnitellessa.



Kuvio 2. Viestintä suunnittelun tasojen kautta käytäntöön. Tulokset hyödynnetään viestintästrategian päivittämisessä. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 55)

Kortetjärvi-Murtolan ja Nurmen kaavio etenee johdonmukaisesti viestinnän suunnittelussa perusajatuksista käytäntöön. Viestintästrategian suunnittelu lähtee liikkeelle viestinnän perusmäärittelyistä ja nykytilan kartoituksesta. Viestinnän perusmäärittelyillä tarkoitetaan yhteisön viestinnän tarkoitusta, tehtäviä ja periaatteita. Perusmäärittelyissä käsitellään myös viestintäkanavia, foorumeita, viestintävastuita- ja oikeuksia sekä tavoittekuvaa. Nykytilan kartoituksessa määritellään yhteisön sidosryhmät ja resurssit analyysin avulla (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 56). Kun koko yhteisön (liike)toimintastrategia ovat selvillä, on helppo siirtyä tavoitteisiin, jotka liiketoimintastrategiaa noudattamalla on mahdollista saavuttaa.

Kun yhteisön liiketoimintastrategia tavoitteineen on selvillä, voidaan siirtyä viestinnän perusmäärittelyihin ja tavoitteisiin. Tämän tason jälkeen pitäisi olla selvillä, mitä viestinnällä tavoitellaan. Tavoitteiden pohjalta voidaan siirtyä itse viestinnän käytännön suunnitteluun, eli viestintästrategiaan, viestintäsuunnitelmaan ja viestinnän toimenpiteisiin. Viestinnän toimenpiteissä määritellään, millä toimenpiteillä viestinnässä voidaan tavoittaa haluttu kohderyhmä ja millä toimenpiteillä voidaan saavuttaa halutut tavoitteet. Tämän apuna voidaan usein hyödyntää erilaisia kyselytutkimuksia tarkan taustatiedon saamiseksi. Hyvin toteutetulla kyselytutkimuksella voidaan Keski-Pohjanmaan liiton tapauksessa saada selville, miten hyvin alueen asukkaat tuntevat Keski-Pohjanmaan liiton ja miten ne ihmiset, jotka tuntevat Keski-Pohjanmaan liiton, kokevat liiton toiminnan onnistuneen esimerkiksi Keski-Pohjanmaan alueen edunvalvonnassa.

Tiedottaminen on tärkeä osa viestintää. Suomen Tiedottajien Liiton mukaan tiedottaminen on yrityksen ja muiden organisaatioiden sidosryhmille suuntaamien viestintätöiden kokonaisuus. Tiedottaminen tukee organisaation, yrityksen tai yhteisön tavoitteiden saavuttamista. Tiedottamisesta käytetään myös termiä yhteisöviestintä. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen, 2008)

3 Kysely 2011

Vuonna 2011 toteutettiin Keski-Pohjanmaan liiton toimesta laaja kysely, jonka osana tiedusteltiin liiton sidosryhmien näkemyksiä liiton toiminnasta, sen viestinnästä ja sen henkilökunnasta. Vuoden 2011 kyselyn tuloksia verrataan vuoden 2015 loppuvuoden kyselyn kanssa.

3.1 Avoin palaute

Vuonna 2011 Keski-Pohjanmaan liitto kokosi yhteen liiton saamaa palautetta sidosryhmiltä. Positiivista ja negatiivista palautetta sekä kehitysehdotuksia tuli laidasta laitaan. Kysely on suoritettu edellisen johtajan, Altti Seikkulan, toimikaudella.

Eritoten liiton työntekijät saivat hyvää palautetta ammattitaidostaan vuonna 2011. Yhden sidosryhmän edustajan palautteen mukaan ennakkoluulottomien ja pelkäämättömien työntekijöiden ansiosta altavastaajaksi nähty, rajallisten resurssien Keski-Pohjanmaan liitto on taistellut Keski-Pohjanmaan alueen puolesta. Saman edustajan mukaan Kokkolan asema maakunnan pääkaupunkina on vahvistunut Keski-Pohjanmaan liiton ansiosta. Työntekijöiden ammattitaitoa arvostetaan selvästi, sillä työntekijöitä kiitellään useissa vastauksissa. Toisen sidosryhmän edustajan vastauksen mukaan liiton henkilökunta on asiantuntevaa ja suhtautuu asiakkaisiin ystävällisesti ja positiivisella mielellä. Lisäksi edustaja antaa kiitosta siitä, että kysymyksiin saa vastaukset, maksutukset toimivat nopeasti ja neuvonta on selkeää. Kyseisen edustajan mukaan liiton työntekijöiden toiminta näkyy positiivisesti sidosryhmille päin, vaikka vuonna 2011 oli selvästi havaittavissa, että liiton henkilökunnalla oli paljon töitä ja vähän aikaa. Resurssien rajallisuus esiintyi myös useammassa vastauksessa vuoden 2011 kyselyssä.

Parhaat arviot vuonna 2011 Keski-Pohjanmaan liitto sai yhteistyökyvystä sidosryhmien suuntaan, henkilökunnan ammattitaidosta ja oman maakunnan puolien pitämisestä.

3.2 Vuoden 2011 näkemyksiä Keski-Pohjanmaan liitosta

Osana vuoden 2011 kyselyä tutkittiin myös liiton luottamushenkilöiden ja muiden vastaajien näkemyksiä Keski-Pohjanmaan liitosta väitteiden muodossa. Ensimmäisen väitteen mukaan Keski-Pohjanmaan liitto on luotettava.



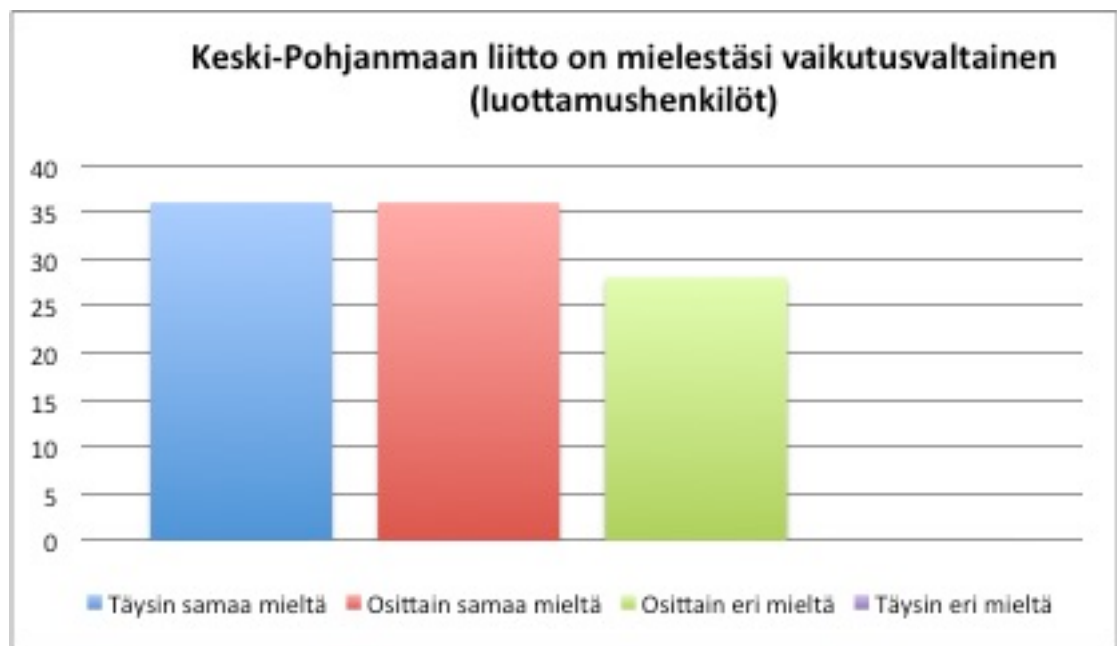
Kuvio 3. Vuoden 2011 kysely, luottamushenkilöiden näkemykset liiton luotettavuudesta. Osuudet prosentteina.

Kuten yllä olevasta pylväsdiagrammista huomataan, selvästi suurin osa luottamushenkilöistä koki olevansa täysin samaa mieltä väitteen kanssa liki 50 prosentin osuudella. Kun 40 prosenttia vastaajista vastasi olevansa osittain samaa mieltä, voidaan huoletta sanoa, että Keski-Pohjanmaan liitto koettiin luotettavaksi vuonna 2011 toteutetun kyselyn aikaan. Luottamuksen kannalta tärkeimpinä asioina voidaan pitää sitä, että liitto pitää kiinni lupauksistaan ja tiedottaa sidosryhmilleen tarpeeksi usein.



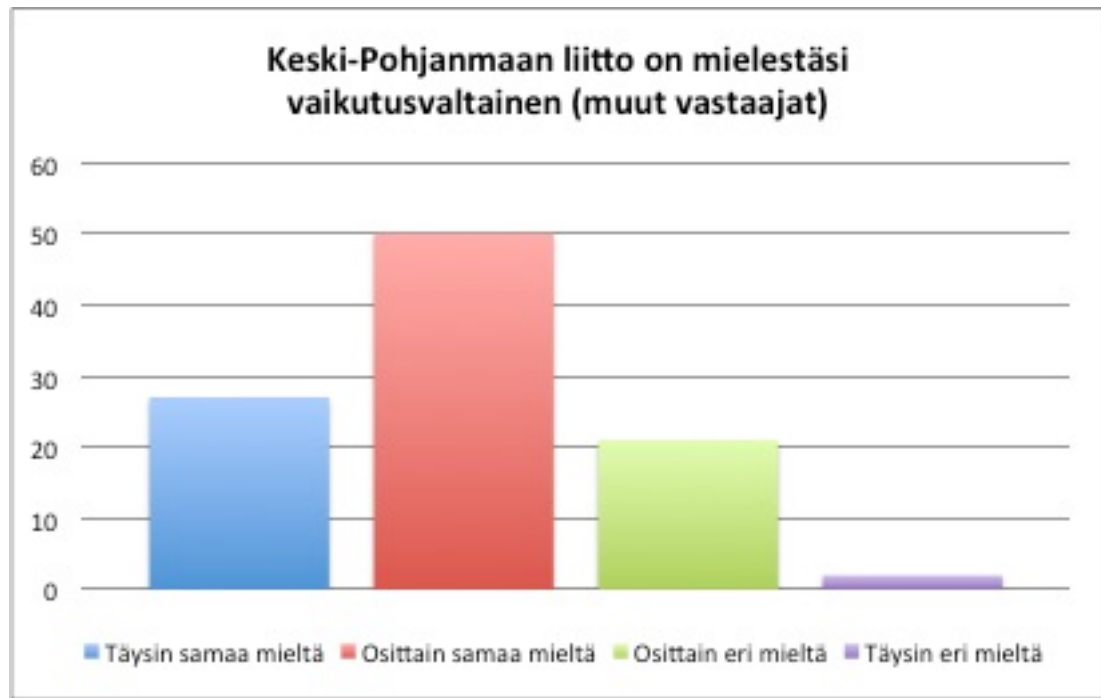
Kuvio 4. Vuoden 2011 kysely, muiden vastaajien näkemykset luotettavuudesta. Osuudet prosentteina.

Luotettavuutta tiedusteltiin myös vastaajilta, jotka tuntevat liiton toiminnan, mutta eivät ole luottamushenkilöitä. Kuten luottamushenkilöiden kohdalla, myös muiden vastaajien kohdalla suurimman ääniosuuden sai täysin samaa mieltä olevien vaihtoehto. Osittain samaa mieltä olevien osuus sai 43 prosentin osuuden, joten saatujen tuloksien perusteella liiton luotettavuuteen oltiin pääosin tyytyväisiä vuonna 2011 toteutetun kyselyn aikaan.



Kuvio 5. Vuoden 2011 kysely, luottamushenkilöiden näkemykset vaikutusvaltaisuudesta. Osuudet prosentteina.

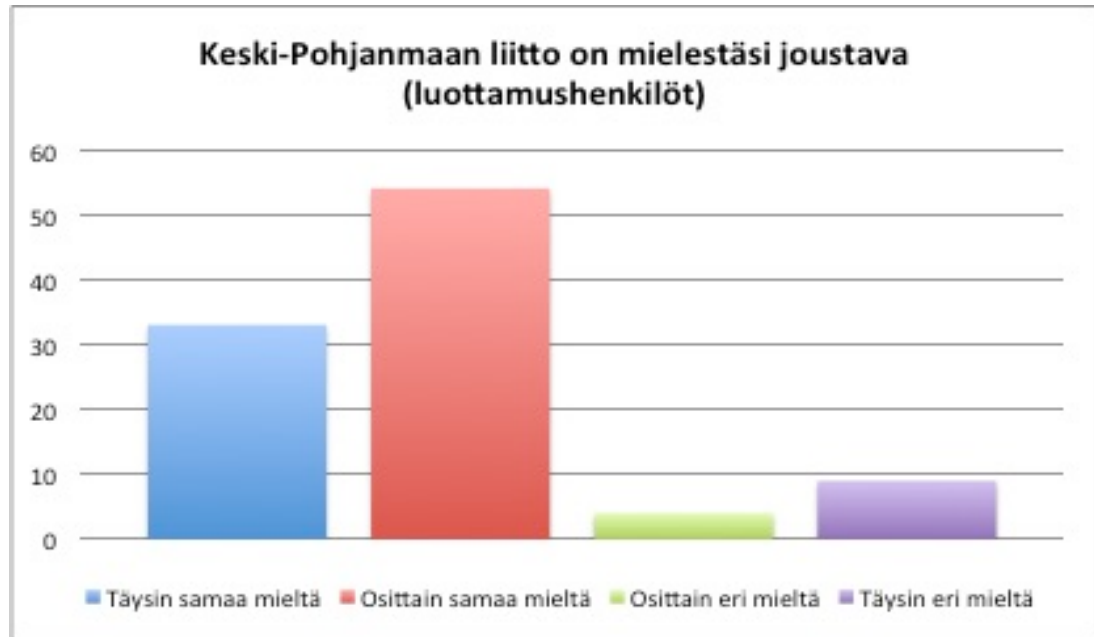
Myös liiton vaikutusvaltaisuus sai hyvät arviot luottamushenkilöiltä, vaikka väite jakoi selvästi enemmän luottamushenkilöiden mielipiteitä luotettavuutta koskevaa kysymyseen verrattuna. Kun luotettavuuden kanssa osittain eri mieltä olevien osuus oli ainoastaan neljä prosenttia, vaikutusvaltaisuuuden kanssa osittain eri mieltä oli 28 prosenttia luottamushenkilöistä. Voidaan päätellä, että luottamushenkilöt kokevat liitolla olleen huomattavasti enemmän kehittämistä vaikutusvaltaisuuuden kanssa luotettavuuteen verrattuna.



Kuvio 5. Vuoden 2011 kysely, muiden vastaajien näkemykset vaikutusvaltaisuudesta. Osuudet prosentteina.

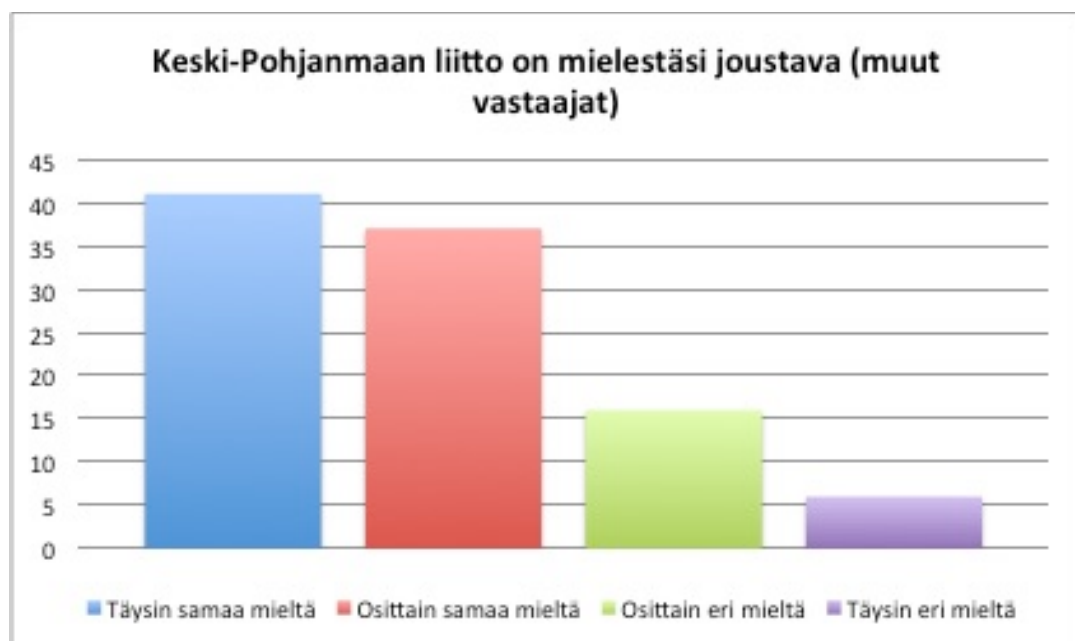
Muut vastaajat antoivat hieman negatiivisemmat arviot liiton vaikutusvaltaisuudesta verrattuna luottamushenkilöihin. Ainoastaan 27 prosenttia koki olevansa täysin samaa mieltä väitteen kanssa, kun osittain samaa mieltä oli puolet vastaajista. Osittain eri mieltä olevien osuus oli 21 prosenttiyksikköä ja täysin eri mieltä oli kaksi prosenttia vastaajista. Saatujen vastauksien perusteella Keski-Pohjanmaan liitolla oli selkeästi enemmän tekemistä vaikutusvaltaisuuksensa kanssa verrattuna esimerkiksi luotettavuuteen.

Jakaumien erot muiden vastaajien ja luottamushenkilöiden välillä voivat johtua esimerkiksi siitä, että luottamushenkilöillä voi olla erilaisia tavoitteita ja kiinnostuksen kohteita muihin vastaajiin verrattuna. Kun kiinnostuksen kohteet ja tavoitteet eroavat toisistaan, on niiden toteutumisella vaikutusta siihen, kuinka vastaajat näkevät liiton vaikutusvaltaisuuuden. On myös mahdollista, että luottamushenkilöillä tavoitteet ovat yhtenäisempiä verrattuna muihin vastaajiin. Myös tämä on voinut vaikuttaa ääniosuuksien eroavaisuuksiin luottamushenkilöiden ja muiden vastaajien välillä vaikutusvaltaisuudesta kysyttäessä.



Kuvio 6. Vuoden 2011 kysely, luottamushenkilöiden näkemykset joustavuudesta. Osuudet prosentteina.

Joustavuus sai hieman positiivisemmat arviot luottamushenkilöiden osalta verrattuna vaikutusvaltaisuuteen. Osittain eri mieltä olevien osuus oli 24 prosenttia pienempi kuin vaikutusvaltaisuudesta kysyttäessä, vaikka täysin eri mieltä olevien osuus saikin yhdeksän prosentin äänimäärän. Kuitenkin täysin tai osittain samaa mieltä olevien osuuksien ollessa huomattavasti suurempia on selvää, että liiton joustavuus oli vuonna 2011 hyvällä tasolla, vaikka kehittämistä ääniosuuksien perusteella löytyikin.



Kuvio 7. Vuoden 2011 kysely, muiden vastaajien näkemykset joustavuudesta. Osuudet prosentteina.

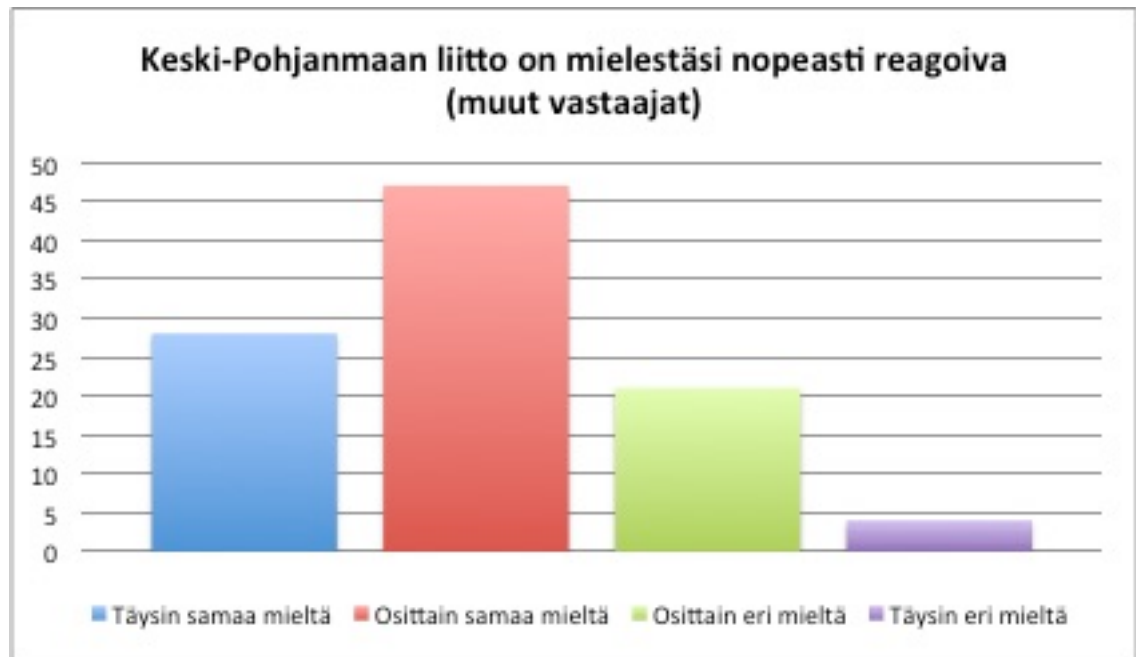
Muut vastaajat olivat prosenttiosuuksien perusteella pääosin tyytyväisiä Keski-Pohjanmaan liiton joustavuuteen. Täysin tai osittain samaa mieltä olevien osuudet jättivät osittain tai täysin eri mieltä olevien osuudet varjoonsa. Muut vastaajat olivat useammin täysin samaa mieltä joustavuutta koskeneen väitteen kanssa verrattuna luottamushenkilöihin verrattuna vuonna 2011, vaikka muut vastaajat olivat useammin osittain tai täysin eri mieltä väitteen kanssa, kuin luottamushenkilöt. Jakaumat voivat selittyä sillä, että mikäli luottamushenkilöillä käsiteltävät asiat ovat useammin samankaltaisia kuin muiden vastaajien keskuudessa, voi joustavuutta koskevat kokemukset olla hyvin erilaisia. Projekteilla on usein aikataulut, joista ei voida joustaa, joten joustavuutta koskevat mielipiteet luottamushenkilöiden ja muiden vastaajien välillä voivat johtua esimerkiksi ajallisista syistä.



Kuvio 8. Vuoden 2011 kysely, luottamushenkilöiden näkemykset nopeasti reagoimisesta. Osuudet prosentteina.

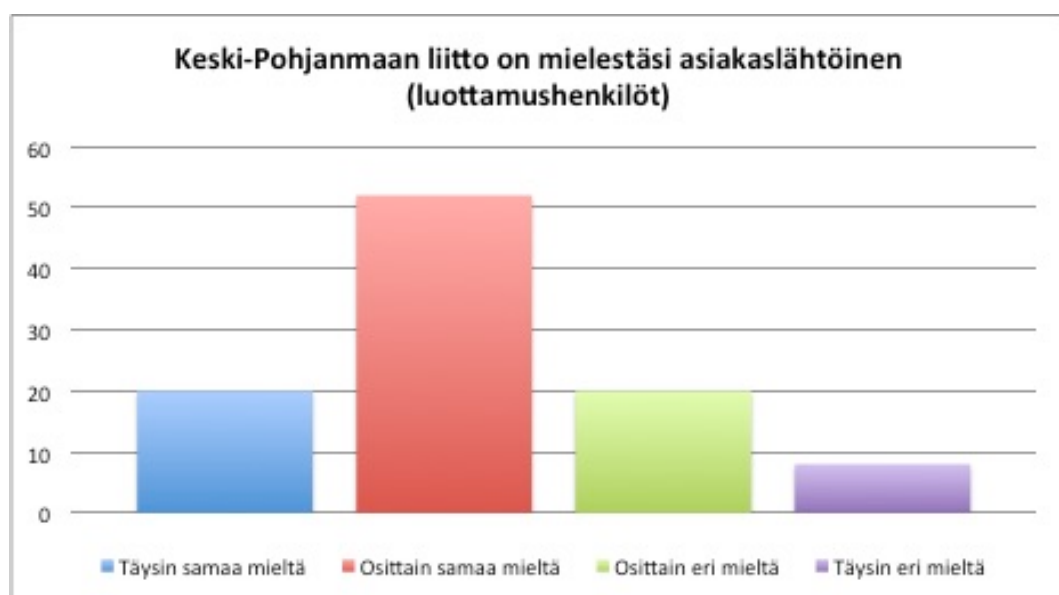
Keski-Pohjanmaan liitto nähtiin saatujen vastausten perusteella pääosin nopeasti reagoivana vuonna 2011, vaikka jakaumat olivat enemmän jakautuneita kuin aiemmissa väitteissä. Selvästi suurin osa vastaajista oli joko osittain tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa, jonka mukaan liitto on nopeasti reagoiva. Kuitenkin myös osittain tai täysin eri mieltä olevia oli hieman aiempia väitteitä enemmän. Nopealla reagoinnilla voidaan

tarkoittaa reagointia erilaisiin muutoksiin, joita Keski-Pohjanmaan liiton alueella on voitu havaita, tai esimerkiksi reagointia tiettyihin ongelmatilanteisiin.



Kuvio 8. Vuoden 2011 kysely, muiden vastaajien näkemys liiton nopeasta reagoinnista. Osuudet prosentteina.

Muiden vastaajien näkemykset liiton nopeasta reagoinnista olivat hyvin samankaltaisia luottamushenkilöiden vastausten kanssa. Samankaltaisuuden syynä voi olla esimerkiksi se, että vaikka nopeat reaktioajat voivat riippua hyvinkin paljon aiheesta, näkyvät ne muille vastaajille ja luottamushenkilöille samalla tavalla.



Kuvio 9. Vuoden 2011 kysely, luottamushenkilöiden näkemykset asiakaslähtöisyydestä. Osuudet prosentteina.

Asiakaslähtöisyys sai luottamushenkilöiltä hieman negatiivisemmän arvion. Täysin samaa mieltä ja osittain eri mieltä olevien osuus oli samalla tasolla 20 prosentissa, joten liitolla oli selvästi muita osa-alueita enemmän tekemistä asiakaslähtöisyyden kanssa vuonna 2011. Asiakaslähtöisyyden negatiivisemmat arviot voivat selittyä sillä, että kaikissa projekteissa tai hankkeissa ei ole aina ajallisestikaan mahdollista tehdä laajaa selvitystä koko sidosryhmän – tai koko maakunnan – mielipiteistä. Läpinäkyvyyden parantaminen tiedottamisen ja viestinnän muodossa voisi kohentaa näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä.



Kuvio 9. Vuoden 2011 kysely, muiden vastaajien näkemykset asiakaslähtöisyydestä.

Muut vastaajat näkivät asiakaslähtöisyyden tilan hieman positiivisemmin kuin luottamushenkilöt. Täysin samaa mieltä olevien osuus oli liki kaksi kertaa osittain eri mieltä olevien osuus, joten liiton asiakaslähtöisyys nähtiin olevan hyvällä tasolla vuonna 2011 muiden vastaajien näkökulmasta.

Lähtökohtana asiakaslähtöisyydessä on asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen, joten eroavaisuudet luottamushenkilöiden ja muiden vastaajien välillä voi selittyä sillä, että muut vastaajat kokevat, että heidän tarpeensa on otettu useammin huomioon verrattuna luottamushenkilöihin.

4 Vuoden 2015 kysely

Keski-Pohjanmaan liitto toteutti vuonna 2015 kyselyn (liite 2), jossa mitattiin samoja tekijöitä, kuin vuoden 2011 kyselyssä. Kysely toteutettiin sähköisesti määrällisen tutkimuksen menetelmällä. Lisäksi tutkimuksessa oli mahdollisuus antaa avointa palautetta ja kehitysehdotuksia Keski-Pohjanmaan liitolle.

4.1 Avoin palaute

Vuonna 2011 toteutetussa kyselyssä Keski-Pohjanmaan liitto sai kiitosta työntekijöiden ammattitaidosta, yhteistyökyyvystä ja työstä maakunnan hyväksi. Viiden vuoden aikana on tapahtunut paljon, esimerkiksi Keski-Pohjanmaan liitossa on vaihtunut maakuntajohtaja. Edellisen maakuntajohtaja Altti Seikkulan menehdyttyä vuonna 2011 tilalle valittiin Jukka Ylikarjula.

Myös vuoden 2015 kyselyssä Keski-Pohjanmaan liitto sai kiitosta henkilöstön ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta. Asiantuntevuus ja toimiva yhteistyö tuntuvat olevan muutenkin tärkeitä asioita vastaajien keskuudessa, sillä useammat tahot antoivat kiitosta Keski-Pohjanmaan liitolle asiantuntevuudesta ja hyvästä yhteistyöstä.

Suurimmat haasteet avoimen palautteen perusteella Keski-Pohjanmaan liitolla on näkyvyys koko maakunnan alueella. Yksi avoimen palautteen antajista toivoisi jalkautumista useammin koko maakunnan alueelle, sillä erään vastaajan mukaan liittoa ei näy tarpeeksi pienemmillä paikkakunnilla. Vastaajan mukaan toiminta on liian Kokkola-keskeistä. Isompi näkyvyys on muillakin vastaajilla toiveena: vastaajien mukaan Keski-Pohjanmaan liitto on liian näkymätön toimija maakunnassa. Opinnäytetyön kirjoittaja on asiassa samoilla linjoilla, sillä Kokkolassa yli 15 vuotta asuneena on Keski-Pohjanmaan liitto jäänyt toiminnaltaan aiemmin hieman näkymättömäksi toiminnassaan.

Näkyvyyteen voi jalkautumisen lisäksi vaikuttaa myös erään vastaajan esiin nostamalla sosiaalisella medialla. Vastaaja ehdottaa, että liitto voisi esimerkiksi joko yksittäisinä työntekijöinä tai tiiminä avata joko virallisen tai puolivirallisen Twitter-tilin. Liitolla on sekä Facebook-sivu, että Twitter-sivu, mutta esimerkiksi Twitter-tilille ei olla tehty vielä yhtään päivitystä tai viestiä. Mikroblogipalvelu Twitteriin voi kirjoittaa enintään 140

merkkiä pitkän viestin ja lisäksi kuvan, linkin tai videon. Facebook-sivu on ollut aktiivisessa käytössä vuoden 2013 loppuvuodesta asti. Facebook-sivulle liitto päivittää tietoa toiminnastaan, esimerkiksi tapahtumista, rekrytoinneista ja tietoutta maakuntaliiton toimintaan ja alueen asukkaisiin liittyvistä asioista. Myös Twitterin hyödyntäminen on suositeltavaa, sillä sosiaalisen median hyödyntäminen on ilmaisena palveluna täysin ilmaista ja kuten sanottu, tavoittaa paljon ihmisiä.

Markkinointi & Mainonta-sivusto julkaisi vuonna 2014 uutisen Buzzador-sivuston kyselystä, jonka mukaan jopa 78 prosenttia suomalaisista käyttää sosiaalista mediaa päivittäin. (Markkinointi&Mainonta, 2014). Sosiaalista mediaa hyödyntämällä liitto pystyisi hyödyntää sosiaalisen median parhaita puolia: sosiaalinen media tavoittaa paljon ihmisiä ympäri maailmaa, joten sekä tavalliset maakunnan asukkaat että yritysten ja julkisten tahojen edustajat voivat seurata liiton toimintaa entistä laajemmin.

Vaikka liitto saa avoimessa palautteessa myös kritiikkiä, jää liiton toiminnasta ylipäättään positiivinen kuva tarkastellessa avointen kysymysten vastauksia. Liitto tekee paljon asioita oikein, mutta vastausten perusteella pienellä hiomisella liiton toimintaa voisi kehittää entisestään.

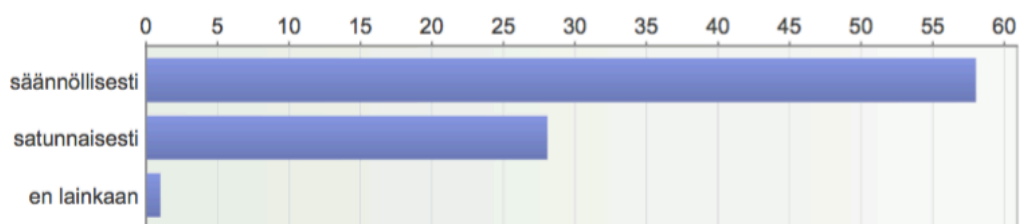
4.2 Keski-Pohjanmaan liiton asiakastytyväisyyskysely

4.2.1 Yhteistyö Keski-Pohjanmaan liiton kanssa

Määrällisenä tutkimuksena toteutettuun asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 87 ihmistä, joista 15 vastaajaa toimi kunnan luottamushenkilönä. Kyselyssä tiedusteltiin, onko vastaaja tehnyt yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa viimeisen kahden vuoden aikana.

2. Oletko tehnyt yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa viimeisen 2 vuoden aikana?

Vastaajien määrä: 87

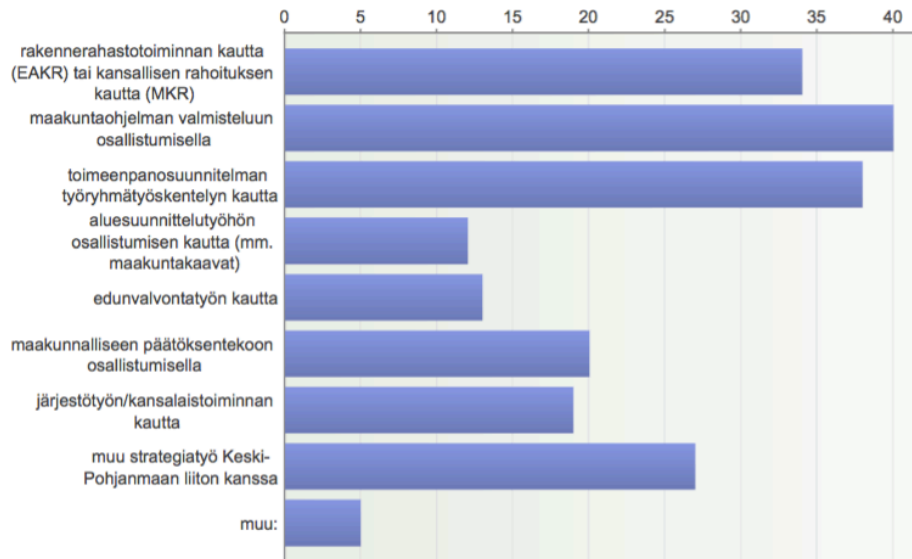


Kuvio 10. Keski-Pohjanmaan liiton asiakastytyväisyyskysely, 2015.

Valtaosa vastaajista on tehnyt säännöllisesti yhteistyötä liiton kanssa viimeisen kahden vuoden aikana. Vajaa 30 vastaajaa kertoo tehneensä yhteistyötä liiton kanssa satunnaisesti viimeisen kahden vuoden aikana. Ainoastaan muutama vastaaja ei ole tehnyt yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa viimeisen kahden vuoden aikana.

3. Missä tilanteissa olet tehnyt yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa? Valittavissa useampi vaihtoehto

Vastaajien määrä: 87



Kuvio 11. Keski-Pohjanmaan liiton asiakastytyväisyyskysely, 2015.

Tarkentavassa kysymyksessä selvitettiin, missä yhteydessä vastaajat ovat tehneet yhteistyötä liiton kanssa. Yleisin tilanne, jossa yhteistyötä tehtiin, oli maakuntaohjelman valmisteluun osallistuminen. Myös toimeenpanosuunnitelman työryhmätyöskentelyn sekä rakenerahastotoiminnan tai kansallisen rahoituksen kautta oli tehty iso osa yhteistyöstä. Iso määrä vastaajista oli tehnyt myös muuta strategiatyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa.

4.2.2 Arviot Keski-Pohjanmaan liiton toiminnasta

Kyselyssä selvitettiin sitä, mitä mieltä vastaajat ovat Keski-Pohjanmaan liiton toiminnasta eri osa-alueilla.

4. Miten Keski-Pohjanmaan liitto on onnistunut mielestänne seuraavilla osa-alueilla?

Vastaajien määrä: 87

| | erittäin hyvin | melko hyvin | melko huonosti | erittäin huonosti | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|--------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------|
| aluesuunnitteluosaaminen | 12 | 53 | 6 | 0 | 16 | 87 | 2,48 |
| aluekehitysosaaminen | 24 | 50 | 8 | 1 | 4 | 87 | 1,98 |
| edunvalvontatyö | 15 | 41 | 9 | 6 | 16 | 87 | 2,62 |
| Yhteensä | 51 | 144 | 23 | 7 | 36 | 261 | 2,36 |

Kuvio 12. Keski-Pohjanmaan liiton asiakastyytyväisyyskysely, 2015.

Parhaat arviot liitto on saanut kyselyssä aluekehitysosaamisesta. Vastaajista 74 koki liiton onnistuneen aluekehityksessä joko erittäin tai melko hyvin. Ainoastaan yksi vastaaja koki liiton onnistuneen aluekehityksessä erittäin huonosti. Yksikään vastaaja ei kokenut, että liitto on onnistunut erittäin huonosti aluesuunnittelussa. Sen sijaan 12 vastaajaa koki, että liitto on onnistunut aluesuunnittelussa erittäin hyvin. Kyselyssä huomionarvoista on se, että aluesuunnitteluosaaminen ja edunvalvontatyö ovat tulosten perusteella jäänyt hieman tuntemattomaksi vastaajille: aluesuunnitteluosaamisen sekä edunvalvontatyön onnistumisesta kysyttäessä jopa 18 prosenttia vastaajista valitsi en osaa sanoa –vaihtoehdon.

5. Miten Keski-Pohjanmaan liitto on onnistunut seuraavissa asioissa?

Vastaajien määrä: 87

| | erittäin hyvin | melko hyvin | melko huonosti | erittäin huonosti | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|--|----------------|-------------|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------|
| maakunnallinen edunvalvontatyö | 14 | 43 | 12 | 4 | 14 | 87 | 2,55 |
| maakuntasuunnitelma- ja ohjelmajärjestelmän koordinointi | 16 | 48 | 9 | 0 | 14 | 87 | 2,4 |
| maakuntakaavaprosessin läpivienti | 10 | 36 | 3 | 0 | 38 | 87 | 3,23 |
| toimeenpanosuunnitelmaprosessin koordinointi ja laadintaprosessi | 12 | 47 | 11 | 0 | 17 | 87 | 2,57 |
| päätöksentekoprosessit | 9 | 51 | 10 | 1 | 16 | 87 | 2,59 |
| hankerahoitusasiat (EAKR, MKR) | 22 | 45 | 9 | 1 | 10 | 87 | 2,22 |
| kansainvälinen yhteistyö | 7 | 25 | 19 | 3 | 33 | 87 | 3,34 |
| Yhteensä | 90 | 295 | 73 | 9 | 142 | 609 | 2,7 |

Kuvio 13. Keski-Pohjanmaan liiton asiakastyytyväisyyskysely, 2015.

Kaksiosaisen kysymyksen toisessa osassa parhaat arviot sai liiton toiminta hankerahoitusasioissa. Liiton onnistumiseen hankerahoitusasioissa oltiin pääosin hyvin tyytyväisiä. Vastaajista 22 henkilöä koki, että liitto on onnistunut hankerahoitusasioissa erittäin hyvin. Vastaajista yli puolet, 45 henkilöä, koki liiton onnistuneen melko hyvin hankera-

hoitusasioissa. Tämän lisäksi maakuntasuunnitelman- ja ohjelmaprosessin koordinointi sai vastaajilta kiitosta.

6. Miten arvioisit Keski-Pohjanmaan liiton asiakaspalvelua ja toimintaa?

Vastaajien määrä: 87

| | erittäin hyvä | hyvä | heilikko | erittäin heikko | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|-----------------------------|---------------|------|----------|-----------------|---------------|----------|-----------|
| asiantunteva | 22 | 56 | 3 | 1 | 5 | 87 | 1,98 |
| palvelualtis | 34 | 39 | 8 | 0 | 6 | 87 | 1,91 |
| joustava | 19 | 48 | 10 | 1 | 9 | 87 | 2,23 |
| luotettava | 32 | 42 | 6 | 0 | 7 | 87 | 1,94 |
| aloitteellinen | 20 | 38 | 17 | 2 | 10 | 87 | 2,36 |
| ennakoiva | 15 | 45 | 15 | 2 | 10 | 87 | 2,39 |
| päätöksentekokykyinen | 17 | 43 | 13 | 0 | 14 | 87 | 2,44 |
| omaa toimintaanne tehostava | 10 | 47 | 16 | 3 | 11 | 87 | 2,52 |
| kielitaito | 10 | 38 | 8 | 2 | 29 | 87 | 3,02 |
| vaikutusvaltainen | 11 | 42 | 14 | 7 | 13 | 87 | 2,64 |
| asiakaslähtöinen | 15 | 49 | 11 | 1 | 11 | 87 | 2,36 |
| Yhteensä | 205 | 487 | 121 | 19 | 125 | 957 | 2,34 |

Kuvio 13. Keski-Pohjanmaan liiton asiakastyytyväisyyskysely, 2015.

Asiakastyytyväisyyskyselyn osana tiedusteltiin, miten vastaajat arvioisivat liiton asiakaspalvelua ja toimintaa. Esimerkiksi vuonna 2011 toteutetussa kyselyssä parhaimmat arviot liitto sai luotettavuudesta, joustavuudesta ja vaikutusvaltaisuudestaan.

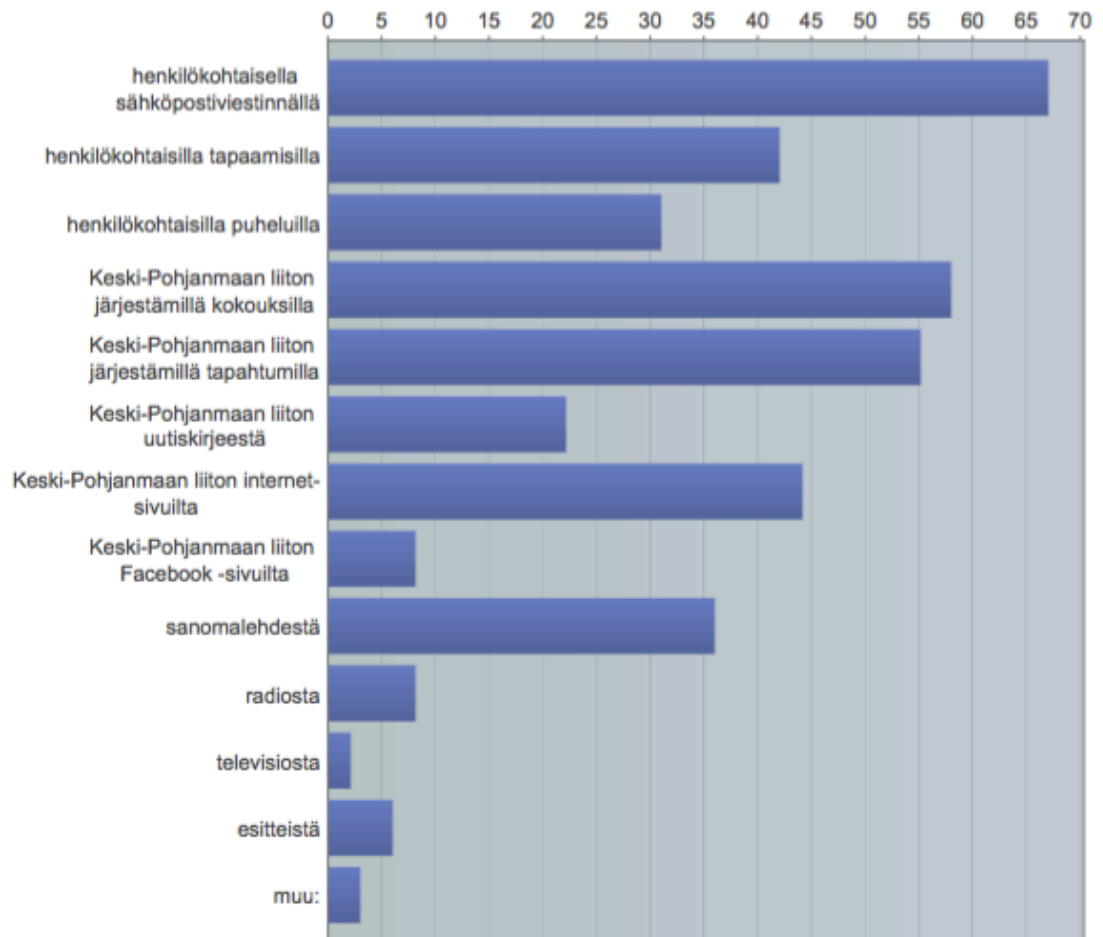
Vuonna 2015 toteutetussa kyselyssä parhaimmat arviot liitto sai asiantuntevuudesta, palvelualltiudesta ja luotettavuudesta. Liiton luotettavuus on siis pysynyt erittäin hyvällä tasolla verrattuna vuoteen 2011. Myös vuonna 2011 tiedusteltiin liiton asiakaslähtöisyydestä. Vuonna 2011 toteutetussa kyselyssä liiton asiakaslähtöisyys sai negatiivisemmat arviot kuin vuonna 2015 toteutetussa kyselyssä, joten liitto on kehittynyt näillä osa-alueilla.

4.2.3 Keski-Pohjanmaan liiton viestintä

Vuoden 2015 kyselyssä tiedusteltiin sitä, millä tavoin Keski-Pohjanmaan liitto riittävästi eri kanavista ja sitä, millaisista kanavista vastaajat haluaisivat enemmän tietoa.

9. Mitä kautta saatte/hankitte tarvitsemaanne tietoa Keski-Pohjanmaan liitosta?

Vastaajien määrä: 87



Kuvio 14. Keski-Pohjanmaan liiton asiakastytyväisyyskysely, 2015.

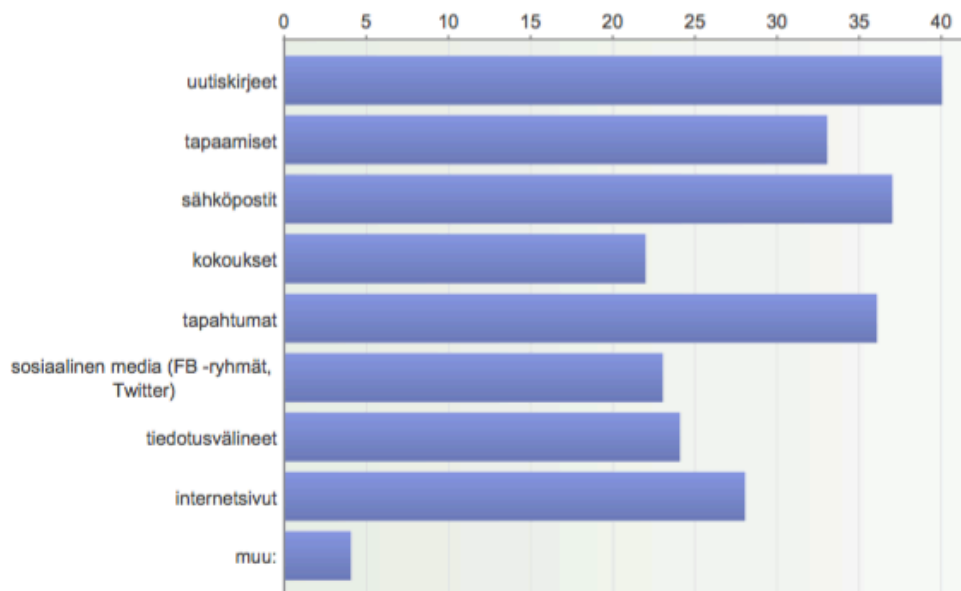
Henkilökohtainen sähköpostiviestintä on selvästi yleisin tiedottamiskeino liiton tiedottamisessa. Henkilökohtainen sähköpostiviestintä on nopeaa ja tehokasta, joten sen käyttö on hyvin loogista sekä Keski-Pohjanmaan liiton että vastaajan näkökulmasta. Myös Keski-Pohjanmaan liiton järjestämät kokoukset ja tapahtumat ovat yleisiä tiedottamiskanavia.

Yllättävänä piirteenä voidaan pitää sanomalehden kautta tapahtuvan tiedottamisen yleisyyttä. Syynä yleisyyteen voidaan pitää esimerkiksi Keski-Pohjanmaan alueella ilmestyvää Keski-Pohjanmaa-lehteä. Lehteä lukee päivittäin 75 000 ihmistä, joten on loogista, että aamuisin ilmestyvään laajalevikkiseen lehteen mahtuu myös maakunnan liiton toimintaan liittyviä uutisia. (Keski-Pohjanmaa, 2016).

Huomattavaa on se, että Facebookin kautta tiedottamista saa vain alle 10 vastaajaa. Liiton Facebook-sivut eivät siis tavoita vielä tarpeeksi suurta määrää vastaajista.

10. Mitä viestintävälineitä haluaisitte jatkossa korostaa Keski-Pohjanmaan liiton viestinnässä:

Vastaajien määrä: 87



Kuvio 15. Keski-Pohjanmaan liiton asiakastytyvyyskysely, 2015.

Kun vain alle 10 vastaajaa saa tiedottamista Facebookin välityksellä, haluaisi yli 20 vastaajaa korostaa sosiaalista mediaa Keski-Pohjanmaan liiton viestinnässä. Kuten aikaisemmin mainittu, 78 prosenttia suomalaisista käyttää sosiaalista mediaa päivittäin. Vastaajat toivoisivat liiton korostavan tapaamisia, uutiskirjeitä, tapahtumia ja sähköposteja eniten viestinnässään.

Eräs vastaaja toivoi videokokouksia eri toimijoiden kesken eri paikkakunnille. Videokokouksista oli toiveita myös avoimen palautteen joukossa. Videokokoukset ovat erinomainen keino saada kokouksista tuleva hyöty, mutta ilman matkustamista. Videokokousten hyödyntäminen liiton toiminnassa auttaa jalkautumisen puutteesta aiheutuviin ongelmiin juuri sen ajallisen tehokkuuden ansiosta.

11. Keski-Pohjanmaan liiton viestintä ja tiedottaminen

Vastaajien määrä: 87

| | erittäin hyvä | hyvä | huono | erittäin huono | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|---------------------------------|---------------|------|-------|----------------|---------------|----------|-----------|
| internetsivujen löydettävyys | 20 | 56 | 7 | 0 | 4 | 87 | 1,99 |
| internetsivujen hyödyllisyys | 11 | 62 | 9 | 0 | 5 | 87 | 2,15 |
| internetsivujen ajantasaisuus | 11 | 53 | 13 | 1 | 9 | 87 | 2,36 |
| uutiskirjeiden hyödyllisyys | 11 | 43 | 7 | 1 | 25 | 87 | 2,84 |
| uutiskirjeiden määrä | 6 | 35 | 15 | 2 | 29 | 87 | 3,15 |
| näkyvyys sosiaalisessa mediassa | 4 | 22 | 22 | 3 | 36 | 87 | 3,52 |
| näkyvyys tiedotusvälineissä | 6 | 33 | 29 | 4 | 15 | 87 | 2,87 |
| Yhteensä | 69 | 304 | 102 | 11 | 123 | 609 | 2,7 |

Kuvio 16. Keski-Pohjanmaan liiton asiakastyytyväisyyskysely, 2015.

Myös aiemmin mainittu sosiaalisen median näkyvyyden puute näkyy myös viestintään ja tiedottamiseen liittyvässä kysymyksessä. Lähes puolet vastanneista koki liiton näkyvyyden sosiaalisessa mediassa olevan joko huonoa tai erittäin huonoa. Lisäksi en osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi 36 vastaajaa, joka voi kieliä joko siitä, ettei Keski-Pohjanmaan liittoa ole tullut sosiaalisen median parissa vastaan, tai että vastaaja ei käytä sosiaalista mediaa. Todennäköisempää on, että ainakin osa vastaajista ei ole huomannut liiton toimintaa sosiaalisessa mediassa, sillä kuten aikaisemmin sanottu, liki neljä viidestä suomalaisesta käyttää sosiaalista mediaa päivittäin. Liiton internetsivut ovat vastaajien mukaan hyödylliset ja helposti löydettävät. Myös niiden ajantasaisuutta kiiteltiin.

4.3 Liiton henkilöstön näkemyksiä

Opinnäytetyötä varten on yhteistyössä maakuntajohtaja Ylikarjulan kanssa kysytty liiton henkilöstöltä heidän näkemyksiään liiton toiminnasta, viestinnästä sekä asiakaspalvelusta. (liite 1) Avoimiin kysymyksiin vastasi 12 liiton henkilöstöön kuuluvaa vastaajaa. Ensimmäisen kysymyksen on laatinut Keski-Pohjanmaan maakuntajohtaja Jukka Ylikarjula ja loput kysymykset on laatinut opinnäytetyön kirjoittaja viestinnän ja asiakaspalvelun näkökulmasta.

4.3.1 Työntekijöiden omat vastualueet

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, mitä asioita työntekijällä tulee mieleen oman työtehtävän näkökulmasta maakuntastrategian uudistamisen kannalta. Vastaukset vaihtelivat laidasta laitaan, eikä ensimmäisen kysymyksen vastauksista noussut esille uusia teemoja. Erään vastaajan mukaan maakuntastrategian uudistamisen myötä edunvalvonta

on Keski-Pohjanmaan liiton toiminnassa keskeisintä. Eräiden vastaajien mukaan muutosten aikana on osattava tarttua hetkeen sekä turvata Keski-Pohjanmaan liiton asema myös tulevien muutosten aikana.

Työntekijöiden toiminnasta eräs vastaaja nosti esille pointin, jonka mukaan työntekijä helposti vetäytyy kuoreen odottamaan maakuntaudistusta. Eräs vastaaja myös koki, että liiton toimintaan tarvitaan uutta verta ja ajatusta.

Viestinnän osalta toivottiin painotusta enemmän siihen, mitä halutaan tapahtuvan, eikä sitä, mitä on jo tapahtunut. Lisäksi eräs vastaaja toivoi alueen viestinnän ja strategian kehittämistä. Vastaajan mukaan tavoitteena on kehittää sitä, miten Keski-Pohjanmaa kuuluu, näkyy ja vaikuttaa sekä Suomessa että maailmalla.

4.3.2 Keski-Pohjanmaan alueen vahvuudet ja haasteet

Toisessa kysymyksessä kysyttiin liiton henkilöstön näkemyksiä Keski-Pohjanmaan maakunnan suurimpiin vahvuuksiin ja suurimpiin haasteisiin.

Vastaajien mukaan alue on kehittynyt hyvin viimeisen 15 vuoden aikana. Lisäksi yritys-toiminta menestyy ja alueen suurteollisuus on Suomen huipputasoa. Maaseutu on elinvoimainen verrattuna muuhun suomeen. Keski-Pohjanmaan erinomainen sijainti, vientiosaaminen ja kansainvälisyys luettiin myös suuriksi vahvuuksiksi. Keski-Pohjanmaalla on erinomaiset koulutusmahdollisuudet, ja alueella voikin edetä opinnoissa esikoulusta ammattikorkeakoulututkintoon saakka. Ainoastaan yliopistoa alueella ei ole, mutta lyhyet etäisyydet Vaasaan ja Ouluun mahdollistavat myös Keski-Pohjanmaalla asuneille hyvät koulutusmahdollisuudet myös maisteritutkintoon saakka. Erään vastaajan mukaan oppilaitosten yhteistyö alueen elinkeinoelämän kanssa on suuri vahvuus. Kaksikielisyys koetaan Keski-Pohjanmaan liiton mukaan sekä vahvuudeksi että haasteeksi.

Haasteeksi mainittiin työllistymismahdollisuudet nuorten osalta. Vaikka alueen suurteollisuus työllistääkin runsaasti esimerkiksi tekniikan opiskelijoita, koetaan nuorten työllistymismahdollisuudet haasteeksi koko alueen näkökulmasta.

Maaseutu on elinvoimainen, mutta maaseudun tulevaisuus on haasteellinen Venäjän viennin rajoitteiden sekä EU-kilpailusta johtuvien hintojen laskemisen vuoksi, kokee

eräs vastaajista. Myös koko Suomen yritysten heikot toimintamahdollisuudet koettiin suurena haasteena myös Keski-Pohjanmaalla. Haasteen myös maaseudun elinvoimaisuuteen antaa kuntien heikko talous.

Myös luottamushenkilöiden edunvalvontaan toivottiin kehittämistä, sillä vastaajan mukaan luottamushenkilöissä on liikaa näkymättömiä puolestapuhujia.

4.3.3 Keski-Pohjanmaan liiton suurimmat haasteet

Kolmannessa kysymyksessä pohdittiin Keski-Pohjanmaan liiton suurimpia haasteita tavoitteiden saavuttamisen kannalta.

Vastaajien mukaan suurena haasteena pidettiin yhteistyötä sekä liiton sisällä että alueella. Erään vastaajan mukaan liiton henkilökunta on pieni, liiton toimintaan tarvitaan uusia ajatuksia ja riittävän osaamisen varmistamista. Tärkeäksi koettiin myös se, että liiton toiminnan prioriteetit sovittaisiin yhdessä.

Liiton näkyvyys maakunnassa koettiin haasteelliseksi. Kuten aiemmin mainittu myös tässä opinnäytetyössä, liiton näkyvyys alueella ei aina ole hyvää ja tähän on mahdollista saada parannusta tehokkaalla viestinnällä, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

4.3.4 Keski-Pohjanmaan liiton asiakaspalvelu

Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin, mitkä ovat tärkeimpiä tekijöitä liiton hyvän asiakaspalvelun kannalta.

Kyselystä saatujen tulosten mukaan tärkeää on eri sidosryhmien, tarpeiden ja kohde-ryhmien hyvä ymmärtäminen. Asiantuntevuus ja palveluallttius koettiin tärkeiksi tekijöiksi hyvän asiakaspalvelun kannalta. Henkilöstöltä saatujen tulosten mukaan myös ystävällisyys ja aidon kiinnostuksen osoittaminen asiaa kohtaan, palveluhalukkuus ja asiakaslähtöisyys koettiin tärkeiksi tekijöiksi.

Osaaminen on henkilöstöltä saatujen vastausten mukaan tärkeä tekijä asiakaspalvelun onnistumisessa. Osaaminen, asiantuntemus ja johdonmukaisuus ovat liiton työntekijöiden mukaan tärkeitä tekijöitä liiton asiakaspalvelun onnistumisessa. Eräs vastaaja antoi

esimerkin, jonka mukaan on tärkeää, ettei aiheuta ristiriitoja omilla tulkinnoilla talon ulkopuolelle.

Teemoista eniten esille nousi henkilöstön oma osaaminen: asiakaspalvelu onnistuu silloin, kun asiakaspalvelija tuntee asiansa, on palvelualtis, suhtautuu tilanteeseen asiakaslähtöisesti ja on johdonmukainen.

4.3.5 Viestintä ja sosiaalinen media

Kysymyksissä viisi ja kuusi tiedusteltiin liiton onnistumista viestinnän eri osa-alueilla sekä sitä, pitääkö vastaaja sosiaalista mediaa tärkeänä ja aikooko Keski-Pohjanmaan liitto lisätä näkyvyyttään sosiaalisessa mediassa.

Onnistumiksi liiton viestinnässä koettiin hyvä imago asiantuntijaorganisaationa, viranomaisviestinnän onnistuminen, verkkosivut, uutiskirjeet, henkilökohtainen sähköpostiviestintä sekä videot EU-ohjelmakauden tuloksista. Vastaajien mukaan liitto on osannut ottaa huomioon yhteistyökumppanit taloudellisesti ja eViljo -yhdistysportaali on ollut erinomainen saavutus.

Vastaajat kokivat, että asiakasinfoja eri toimijoille tulisi pitää enemmän. Uutiskirjeessä oli myös vielä kehittämistä. Sosiaalista mediaa tulisi vastaajien mukaan kehittää esimerkiksi Twitter-näkyvyydellä, sillä vastaajien mukaan Twitter olisi otettava tehokkaammin käyttöön. Aiemmin mainittu sosiaalisen median näkyvyys auttaisi liittoa myös näkyvyydessä, sillä lähes viidesosa suomalaisista käyttää sosiaalista mediaa päivittäin. Liiton Twitteriin ei ole tehty ainuttakaan päivitystä, joten Twitterin hyödyntäminen olisi erinomainen keino saada ilmainen viestintäkanava, joka tavoittaa erinomaisesti suomalaisia.

5 Uudistetut maakuntastrategiat ja sidosryhmien painotukset

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategiasta, maakunnan tärkeimmistä tavoitteista sekä sidosryhmien painotuksista.

5.1 Hallitusohjelman kärkitavoitteet ja uudistukset

Vuonna 2015 Suomen hallitus alkoi suunnitella sote- ja itsehallintoalueiden uudistuksia. Valtioneuvoston julkaiseman hallitusohjelman mukaan ensisijainen ratkaisu on keskittää toiminnot tehtäviltään ja toimivallaltaan selkeille itsehallintoalueille. (Valtioneuvosto, 30). Marraskuussa 2015 Suomen hallitus tiedotti, että Suomeen perustetaan 18 itsehallintoaluetta ja näistä 18 alueesta 15 perustaa omat sosiaali- ja terveystalonsa. (Valtioneuvosto). Keski-Pohjanmaan maakuntajohtajan Jukka Ylikarjulan mukaan päätökseen voidaan Keski-Pohjanmaalla olla tyytyväisiä, vaikka ratkaisu tarkentuu vasta vuoden 2016 aikana. Keski-Pohjanmaan maakuntaliitto on Ylikarjulan mukaan mukana suunnittelemassa itsehallintoalueen hallinnon toteutusta. Itsehallinto- ja sotealueet aloitavat vuoden 2019 alussa.

Osana hallitusohjelmaa päätettiin kärkitavoitteista, joiden tarkoituksena on saattaa Suomi nousuun. Hallitus päätti, että kärkihankkeet ja niihin tehtävät lisäinvestoinnit tehdään seuraaviin teemoihin: Työllisyys- ja kilpailukyky (170 m€), Osaaminen- ja koulutus (300 m€), Hyvinvointi ja terveys (130 m€), Biotalous ja puhtaat ratkaisut (300 m€), Toimintatavat (100 m€) ja Digitalisaation edistäminen. (Valtioneuvosto, 7)

5.2 Maakunnan kärkitavoitteiden uudistaminen

Keski-Pohjanmaan liitto laati syksyllä 2015 kyselyt keskeisille sidosryhmille. Kyselyn tarve johtuu Suomen hallituksen kärkitavoitteista ja niiden painotuksista, ja mielipiteitä näistä kysyttiin sidosryhmiltä. Sidosryhmiltä kysyttiin seuraavia asioita:

1. Uuden hallitusohjelman kärkitavoitteiden painotukset ja vaikutukset Keski-Pohjanmaan tavoitteisiin?
2. Miten Keski-Pohjanmaan aikaisempia asetettuja kärkitavoitteita tulisi priorisoida uudelleen?

3. Miten ja millä painotuksilla Keski-Pohjanmaan liiton tulisi uudistaa alueellista edunvalvontatyötä ja viestintää alueen elinvoimaisuuden vahvistamiseksi?
4. Miten voimassaolevan maakuntaohjelman kehittämisteemakohtaisia tavoitteita tulisi tarkistaa hallitusohjelman uusien tavoitteiden johdosta?

5.3 Keski-Pohjanmaan liiton strategiset päätavoitteet

Toiseen kysymykseen saatujen vastausten perusteella Keski-Pohjanmaan liiton ja maakunnan on painotettava kehittämis- ja edunvalvontatoimintaa strategisissa tavoitteissaan vuosina 2016-2018. Kysymykseen vastasi kunnanjohtajia, maakuntahallituksen jäseniä ja maakuntaohjelman teemaryhmien puheenjohtajia.

Sidosryhmät arvioivat kyselyssä tärkeimmäksi tavoitteeksi vuosille 2016-2018 itsehallinto- ja soten alueen perustamisen. Toiseksi tärkeimmäksi tavoitteeksi Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmät arvioivat työllisyyden sekä yritysten ja työelämän kilpailukyvyn. Kolmanneksi tärkeimmäksi arvioitiin edunvalvonnan vahvistamisen sekä sisäisen yhteistyön ja ulkoisten verkostosuhteiden vahvistamisen. Seuraavaksi tärkeimmäksi arvioitiin alueen vetovoima, alueen markkinointikyky, saavutettavuus ja tasapainoinen kehittäminen sekä kansainvälisyys. Viidenneksi tärkeimmäksi tavoitteeksi sidosryhmät arvioivat kansalaisyhteiskunnan, moniarvoisen, turvallisen ja hyvinvoivan alueen. Kuudenneksi tärkein tavoite sidosryhmien mielestä oli ulkoisen kehittämisrahoituksen korkeataso alueella sekä hankeosaamisen innovatiivisuus. Maakuntien yhteistyöryhmän roolin vahvistaminen ja Keski-Pohjanmaan pääsy kansallisiin kasvuverkostoihin listattiin myös tärkeäksi tekijäksi. Seitsemänneksi tärkeimmäksi tavoitteeksi arvioitiin aluevaikuttavuusorganisaatioiden kehittäminen alueella sekä tutkimuslaitostoiminnan resurssien alueellinen vahvistuminen. Kahdeksanneksi tärkeäksi kärkitavoitteeksi arvioitiin toimivat ja kustannustehokkaat julkiset hallinto- ja palvelujärjestelmät.

Saadut tulokset kysymyksestä kaksi kuvaavat kärkitavoitteiden tärkeyttä, joita vaaditaan suunnitelmakauden onnistumiseen. Kyselystä saatujen tulosten perusteella Keski-Pohjanmaan liiton työssä tulisi vuonna 2016 painottaa Keski-Pohjanmaan itsehallintoalueen ja soten alueen valmisteluun, työllisyyden turvaamiseen ja syrjäytymisen ehkäisyä tukeviin toimiin ja hankkeisiin. Turvapaikanhakijoiden sijoittaminen ja kotouttaminen on osa syrjäytymisen ehkäisyä. Hallitusohjelman ja aluestrategisten kärkihankkeiden valmistelu, tutkimus- ja kehitysratkaisut, alueellinen strategia- ja edunvalvontatyö

ja erilaiset yhteistyöverkostot ovat myös tärkeitä painottamiskohteita maakuntaliiton vuoden 2016 toiminnassa.

5.4 Edunvalvonta ja alueviestintä sidosryhmien näkökulmasta

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin sidosryhmiltä, että miten ja millä painotuksilla Keski-Pohjanmaan liiton tulisi uudistaa alueellista edunvalvontatyötä ja viestintää alueen elinvoimaisuuden vahvistamiseksi. Kysymykseen vastasi Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa –hankkeen ohjausryhmän jäseniä.

Vastaajien mukaan Keski-Pohjanmaan liiton on työskenneltävä koko maakunnan edun ja kehittämisen puolesta. Sidosryhmät pitivät tärkeänä painopisteenä maakunnan sisäistä yhteistyötä, ja maakunnan yhtenäisyyttä sekä kiinnostavuutta lisätään kehittämistyöllä ja alueen tunnetuksi tekemisellä myös kansainvälisellä tasolla. Sidosryhmät toivovatkin, että Keski-Pohjanmaan liitto edistäisi Keski-Pohjanmaan maakunnan vetovoimaisuutta sekä Suomen että koko maailman mittakaavassa.

Sidosryhmät pitävät tärkeänä osana maakunnan vetovoimaisuuden parantamisessa Keski-Pohjanmaan maakunnan imagon vahvistamista, jota tuetaan tehokkaalla markkinoinnilla sekä viestinnällä. Kuten opinnäytetyössä on aiemmin mainittu, viestintä tulisi suunnitella pitkäjänteisesti ja tavoitteet silmällä pitäen. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola 2015). Keski-Pohjanmaan maakunnan imagon parantamisessa keskeisessä osassa on esimerkiksi liikunta, matkailu ja kulttuuri, jotka ovat myös avainosassa Keski-Pohjanmaan alueen vetovoimaisuuden ja hyvinvoinnin rakentamisessa pitkällä aikavälillä.

5.5 Maakuntaohjelman kärkitavoitteiden tarkistaminen

Kysymyksessä neljä kysyttiin maakuntaohjelman teemaryhmien jäseniltä, miten tämän hetkisen maakuntaohjelman kehittämisteemoihin pohjautuvia tavoitteita tulisi tarkistaa hallitusohjelman tavoitteiden johdosta. Vastaukset käsiteltiin teemaryhmien kokouksissa Keski-Pohjanmaan liitossa.

5.5.1 Osaava Keski-Pohjanmaa

Osaava Keski-Pohjanmaan kehittämisen painopisteet vuosille 2014 – 2017:



Kuvio 17. Keski-Pohjanmaan liitto, 2014.

Saatujen vastausten perusteella tärkeimmiksi painopisteiksi valittiin kemian ja biotalouden osaamiskeskittymän tunnetuksi tekeminen, nurmen jalostaminen uusiksi tuotteiksi Toholammin biojalostamossa, Kokkolan biojalostamo –hanke kemianteollisuuden integraattina, karjan ja turkiseläinten lannan prosessoinnin kehittäminen ravinteiksi, maatilatalouden tuottavuuden ja kannattavuuden parantaminen, Keski-Pohjanmaan litiumklusterin vahvistaminen, tutkimuksesta saatujen tulosten hyödyntäminen kaupallisiksi tuotteiksi, jo rakennetun digitalisaatio –ympäristön hyödyntäminen sekä koulutusväylän jalostaminen työllisyysväyläksi. Tärkeimpänä päämääränä on, että alueen vahvuuksiin pohjautuva elinkeinoelämä kehittyisi entisestään.

5.5.2 Yrittävä Keski-Pohjanmaa

Yrittävä Keski-Pohjanmaan kehittämisen painopisteet vuosille 2014 – 2017:



Suurteollisuuden tarpeista huolehtiminen

Kasvuhakuisten yritysten tukeminen

Tuottavuuden ja laadun nostaminen

Uuden yritystoiminnan synnyttäminen ja yrittäjyyden tukeminen

Toimivat työmarkkinat

Sähköisten palvelujen lisääminen

Yrittävä maaseutu

Yritysten kilpailukyvyyn ja kannattavuuden kehittäminen

Vahvan ja monipuolisen alkutuotannon ja sitä palvelevan yritystoiminnan kasvun vahvistaminen

Kansainvälisyys

Kansainvälisesti kilpailukykyinen toimintaympäristö

Kuvio 18. Keski-Pohjanmaan liitto, 2014.

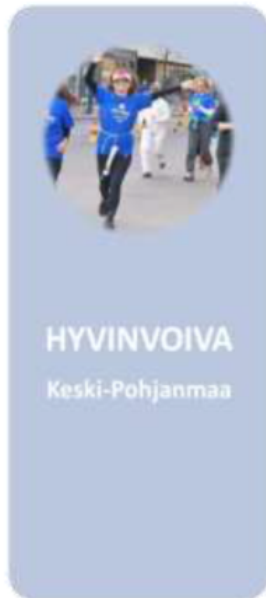
Vuosille 2016-17 painopisteinä Yrittävä Keski-Pohjanmaa –kehittämisteemassa olivat työllisyyden edistäminen, teknologian siirto, uudet toimintatavat kehittämistyössä sekä tutkimuksesta kaupallisiksi tuotteiksi.

Kysymykseen vastanneet valitsivat tärkeimmiksi painopisteiksi kehittämisteemalle vuosiksi 2016-2017 työllisyyden edistämisen, teknologian siirron ja digitalisaation hyödyntämisen, tutkimuksesta kaupallisiksi tuotteiksi kehittämisen sekä kemian saostukseen liittyvän osaamisen hyödyntämisen.

Kysymyksen päämääränä Ylikarjulan mukaan on saada uusia toimintatapoja kehittämistyöhön, nähdä mitä liitto voisi tehdä toisin ja paremmin jokapäiväisessä yhteistyössä.

5.5.3 Hyvinvoiva Keski-Pohjanmaa

Hyvinvoiva Keski-Pohjanmaan kehittämisen painopisteet vuosille 2014 – 2017:



Yhteisöllisyyden ja osallisuuden kasvattaminen

Lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisy

Kulttuurin ja liikunnan hyvinvointivaikutusten edistäminen

Tarpeenmukaisten hyvinvointipalvelujen turvaaminen

Elinympäristön turvallisuuden, viihtyvyyden ja arjen sujuvuuden vahvistaminen

Hyvinvoiva maaseutu

Paikallislähtöisen kehittämisen ja uusien innovaatioiden hyödyntämisen edistäminen

Kansainvälisyys

Hyvinvointialojen kansainvälistäminen

Kuvio 18. Keski-Pohjanmaan liitto, 2014.

Kyselyyn vastanneiden mukaan tärkeimpinä painotuksina kehittämisteemassa tulisi olla sote –uudistus, edistää työllisyyttä, terveysteknologia- ja hyvinvointiyrittäjäyys, julkiset ja yksityiset palvelut, digitalisaation hyödyntäminen ja kolmannen sektorin vahvempi rooli, turvapaikanhakijoiden huomioiminen sekä vetovoimastrategia, joka koskee kulttuuria, liikuntaa, matkailua sekä viestintää.

Maakuntajohtaja Ylikarjula kertoo, että Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveydenhuolto tekee tiivistä yhteistyötä muiden hyvinvointialojen toimijoiden kanssa, ja että alueella on vahvaa yhteisöllisyyttä. Tärkeänä osana tätä yhteistyötä ovat vahva kolmas sektori, hyvä yhteistyö kulttuurin ja liikunnan toimijoiden kanssa ja asiakkaan osallisuutta edistävien käytäntöjen kehittäminen.

5.5.4 Toimiva Keski-Pohjanmaa

Toimiva Keski-Pohjanmaan kehittämisen painopisteet vuosille 2014 – 2017



Saavutettavuus

Asumisen ja vapaa-ajan liikennetarpeiden sujuvuus

Pk-yritysten kuljetusketjujen toimivuus

Satamien ja teollisuuden logistiset yhteydet

Tietoverkon saatavuus

Luonnonvarojen kestävä käyttö

Tehokas mutta kestävä kehityksen mukainen hyödyntäminen

Uusiutuvan energian osuuden kasvu

Pohja- ja pintavesien turvaaminen

Toimiva toimintaympäristö

Yhdyskuntarakenne, maankäyttö, kaavoitus ja liikennejärjestelmät

Luonto- ja kulttuuriarvojen kattava huomioiminen

Maakunnan vetovoimaisuuden ylläpitäminen

Toimiva maaseutu

Alemman tieverkon perusparannus- ja kunnossapitotarpeet maaseutuelinkeinojen turvaamiseksi (mm. puuhuolto)

Saavutettavuuden kehittäminen ja asumisen mahdollisuuksien turvaaminen

Kansainvälisyys

Liikenneverkostot ja saavutettavuus toimivat

Kuvio 19. Keski-Pohjanmaan liitto, 2014.

Vastaajat valitsivat tärkeimmiksi painotuksiksi Toimiva Keski-Pohjanmaa – kehittämisteemalle vuosiksi 2016-2017 ympäristöstrategian 2014-2020, alempiasteisen tieverkon priorisoinnin sekä korjausvelkarahoituksen, lento- ja rataliikenteen toimivuuden, ympäristötekniikan hyödyntämisen sekä tehostetun tulviin varautumisen sekä tulvatiedottamisen.

Vastausten perusteella Keski-Pohjanmaan liitto pystyy arvioimaan omia toimintatapojaan ja uudelleen arvioimaan omia painotuksiaan kärkihankkeilleen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmien näkemyksiä liiton viestintään ja strategiaan tavoitteisiin. Lähdemateriaalina oli viestinnän materiaalien lisäksi Keski-Pohjanmaan liitolta saatua materiaalia, esimerkiksi aiemmin toteutetuista tutkimuksista, joita ei oltu analysoitu millään tavalla. Opinnäytetyön viestinnän lähdemateriaalit ovat olleet luotettavista lähteistä useilta eri kirjoittajilta. Keski-Pohjanmaan liitolta saadut materiaalit ovat Keski-Pohjanmaan liiton verkkosivuilta sekä Keski-Pohjanmaan maakuntajohtajalta.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Keski-Pohjanmaan liitolle tietoa heidän viestintänsä tehokkuudesta sekä Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmien näkemyksistä liiton toimintaan sekä strategiaan tavoitteisiin. Uskon, että opinnäytetyön tulosten pohjalta Keski-Pohjanmaan liitolla on mahdollisuuksia arvioida uudelleen Keski-Pohjanmaan liiton tavoitteiden painotuksia, kehittää viestintää ja lisätä näkyvyyttä Keski-Pohjanmaan alueen asukkaiden suuntaan.

Keski-Pohjanmaan liiton henkilöstö koettiin asiantuntevaksi ja osaavaksi. Keski-Pohjanmaan liitto sai avoimessa palautteessa runsaasti kiitosta yhteistyöstä ja sen toimivuudesta. Kokkolan rooli maakunnan pääkaupunkina on melko selkeä, mutta vastauksissa toivottiin, ettei muita kuntia unohdeta. Tästä syystä osa vastaajista toivoi enemmän jalkautumista myös pienempiin maakuntiin. Keski-Pohjanmaan liitolle toivottiin esimerkiksi videokokouslaitteistoa, jonka avulla Keski-Pohjanmaan liitto pystyisi entistä tehokkaammin pitämään yhteyttä myös Keski-Pohjanmaan alueen kaukaisimpiin kuntiin. Sosiaalisen median näkyvyyteen toivottiin lisähuomiota, sillä Keski-Pohjanmaan liiton sosiaalinen media tavoittaa ainoastaan Facebook –sivuston kautta. Liitolta toivottiin aktiivisuutta esimerkiksi Twitterissä, jota liitto ei ole vielä toiminnassaan hyödyntänyt.

Keski-Pohjanmaan liitolta toivottiin sidosryhmiltä tärkeimpänä prioriteettina itsehallinto- ja sote –alueiden perustamista, joka määrättiin hallitusohjelmassa syksyllä 2015. Keski-Pohjanmaan liiton on tärkeää keskittyä koko maakunnan edun valvomiseen sekä maakunnan sisäistä yhteistyötä ja yhtenäisyyttä. Myös uusien suurteollisuuden keskittävien yritysten tukemista kuten Keski-Pohjanmaan biotalouden keskittymää toivottiin liitolta.

Viestinnässä on tärkeää viestinnän perinpohjainen suunnittelu. Kortetjärvi-Nurmen ja Murtolan mukaan viestinnän pohjana on koko yhteisön toimintastrategia ja tavoitteet. Viestinnän perusmäärittelyiden ja viestinnän tavoitteiden pohjalta yritys voi siirtyä suunnittelemaan viestintästrategiaansa, viestintäsuunnitelmaa ja viestinnän toimenpiteitä. Tärkeää on, että viestinnän tuloksia arvioidaan ja arvioinnin pohjalta saatuja tuloksia hyödynnetään. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola, 2015)

Asiakasinfoja pidettiin Keski-Pohjanmaan henkilöstön keskuudessa tärkeinä. Asiakastilaisuuksissa voidaan käydä avointa vuoropuhelua sidosryhmien, asukkaiden ja liiton henkilöstön välillä. Tämän avulla voidaan vastaanottaa suoraa palautetta esimerkiksi tilaisuuden onnistumisesta ja liiton viestinnästä.

Jatkossa Keski-Pohjanmaan liiton kannattaa tehdä lisää tutkimuksia viestinnän onnistumisesta. Viestinnän onnistuminen on läheisesti kytköksissä myös Keski-Pohjanmaan liiton näkyvyyteen alueella, joten mittaamalla tasaisin väliajoin sitä, kuinka tunnettu Keski-Pohjanmaan liitto on alueella ja onko viestintä onnistunut myös sidosryhmien suuntaan saa Keski-Pohjanmaan liitto jatkossakin arvokasta tietoa toimintansa onnistumisesta sekä kehittämisehdotuksista. Keski-Pohjanmaan liiton kannattaa hyödyntää viestinnän eri kanavia entistä tehokkaammin. Twitterin hyödyntäminen, Facebook-sivuston aktiivisen käytön muistaminen, uutiskirjeiden kehittäminen ja tehokkaampi jalkautuminen näkyy positiivisesti sekä alueen asukkaille että sidosryhmille. Myös videokokouslaitteiston hankintaa kannattaa harkita, sillä henkilöstömäärältään pienenä organisaationa tehokkaalle jalkautumiselle ei aina välttämättä löydy aikaa. Nykyteknologiaa hyödyntämällä liitto voi kehittää yhteistyötään esimerkiksi kauempana sijaitseviin kuntiin entistä tehokkaammin, kun kokouksia varten ei tarvitse ajaa tuntikaupalla, vaan kokouksen voi pitää ajankäytöllisesti tehokkaalla tavalla toimistossa paikanpäällä.

Omalta osaltani opinnäytetyön kirjoittaminen oli hieman haasteellista, mutta lopulta onnistunutta. Eniten haastetta tuotti tiedon määrä, sillä opinnäytetyössä läpikäytyissä aihealueissa oli niin paljon tietoa, että sen analysointi vei runsaasti aikaa. Opinnäytetyötä olisi pitänyt kirjoittaa päivittäin, jotta pitkiä taukoja kirjoittamisesta ei pääsisi syntymään. Parhaiten työssä onnistui se, että mielestäni onnistuin pitämään työssäni ajatuksen selkeänä tiedon suuresta määrästä huolimatta. Uskon onnistuneeni siinä, että opinnäytetyö tuottaa runsaasti uutta tietoa, ideoita viestinnän kehittämiseen sekä toimintaehdotuksia viestinnän suunnittelussa sekä asiakkaiden kanssa toimimisessa. Yhteyden

pitäminen toimeksiantajan kanssa toimi erittäin hyvin. Palautetta tähänastisesta työstä on saatu runsaasti ja toimeksiantajalta on saatu tärkeää lähdemateriaalia, jota ilman työn jälki olisi ollut huonompaa.

LÄHTEET

Areena – Yritysviestinnän käsikirja. Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015, Edita.

Bounds, A. The Jelly Effect. 2010. Capstone.

Elinvoimainen Keski-Pohjanmaa –hanke. Luettu 19.1.2016.
Julkaisematon lähde

Hallitus päätti sote-uudistuksen jatkosta ja itsehallintoalueista. Suomen valtioneuvosto, 2015. Luettu 22.3.2016
http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/hallitus-paatti-sote-uudistuksen-jatkosta-ja-itsehallintoalueista?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=10616

Huotari, Hurme, Valkonen. Viestinnästä tietoon. 2005. WSOY.

Högström, A. Yhteiskunnallinen viestintä, 2002. Infor.

Juholin, E. Viestinnän mittaamisen opas. 2010. Infor.

Keski-Pohjanmaan liiton jäsenkunnat, 2015.
<http://www.keski-pohjanmaa.fi/maakunnan-liitto/jasenkunnat>

Keski-Pohjanmaan liiton maakuntastrategia, 2014.
[http://www.keski-pohjanmaa.fi/Data/Upload/d42c4e79-9ce8-4907-ae2e-ec2c20e170a7_KP-%20maakuntastrategia%202030%20\(ID%202359\).pdf](http://www.keski-pohjanmaa.fi/Data/Upload/d42c4e79-9ce8-4907-ae2e-ec2c20e170a7_KP-%20maakuntastrategia%202030%20(ID%202359).pdf)

Keski-Pohjanmaan liiton organisaatiokaavio. Luettu 31.3.2016.
<http://www.keski-pohjanmaa.fi/hallinto>

Keski-Pohjanmaan liiton toiminta-ajatus ja tehtävät, 2015.
<http://www.keski-pohjanmaa.fi/maakunnan-liitto>

Kunnan elinvoiman kokonaisuus. Sallinen, S. 2015.
http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/elinkeinopolitiikka/Documents/Elinvoimainen_kunta.pdf

Liikennevirasto – TEN-T –verkot. Luettu 21.9.2015
<http://portal.liikennevirasto.fi/sivu/www/f/liikennevirasto/ten#.VgPK1MuqpBd>

Matkailu on alueellisesti merkittävä elinkeino. Tilastokeskus, 2005.
http://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_4_2005_matkailu.html

Mediaopas, Keskipohjanmaa –lehti. Luettu 10.3.2016.
<http://mediaopas.kp24.fi/Page.aspx?pid=101>

Sidosryhmäkysely liiton viestinnästä. Keski-Pohjanmaan liitto, 2011.
Sidosryhmäkysely liiton viestinnästä. Keski-Pohjanmaan liitto, 2015.
Sidosryhmäkysely liiton strategisista tavoitteista. Keski-Pohjanmaan liitto, 2016.

Ratkaisujen Suomi – Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Suomen valtioneuvosto. Luettu 22.3.2016.
http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netiti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82

Suositteluva kaveri vaikuttaa lähes jokaisen suomalaisen ostopäätökseen. Markkinointi&Mainonta, 2014.
<http://www.marmai.fi/uutiset/selvitys-suositteleva-kaveri-vaikuttaa-lahes-jokaisen-suomalaisen-ostopaatokseen-6290513>

Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi. Suomen valtioneuvosto, 2015. Luettu 22.3.2016.
<http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/321857/Toimintasuunnitelma+strategisen+hallitusohjelman+k%C3%A4rkihankkeiden+ja+reformien+toimeenpanemiseksi.pdf/92b90c0e-9154-487f-bbf8-543cb6433dd6>

Yrityksen viestintä. Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen, Ollikainen. 2008. Edita.

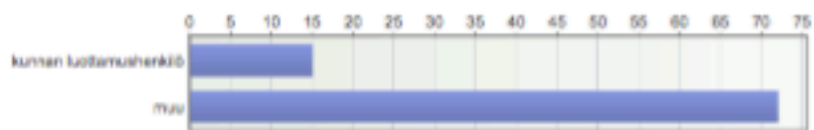
Keski-Pohjanmaan liitto
Henkilökuntapalaveri 30.3.2016 (12 vastaajaa, kooste vastauksista)

- 5) Missä viestinnän osa-alueilla liitto on onnistunut parhaiten? Missä liitolla olisi eniten kehitettävää viestinnän osalta?
- 6) Vuoden 2015 kyselyssä lähes puolet vastanneista koki liiton näkyvyyden sosiaalisessa mediassa olevan huonoa tai erittäin huonoa. Pidätkö läsnäoloa sosiaalisessa mediassa tärkeänä, ja aikooko Keski-Pohjanmaan liitto lisätä näkyvyyttään sosiaalisessa mediassa?

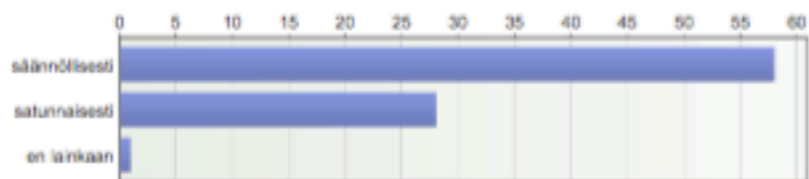
Liite 2. Keski-Pohjanmaan liiton kysely sidosryhmille, 2015.

**Keski-Pohjanmaan liitto asiakastyytyväisyys kysely****1. Vastaaja:**

Vastaajien määrä: 87

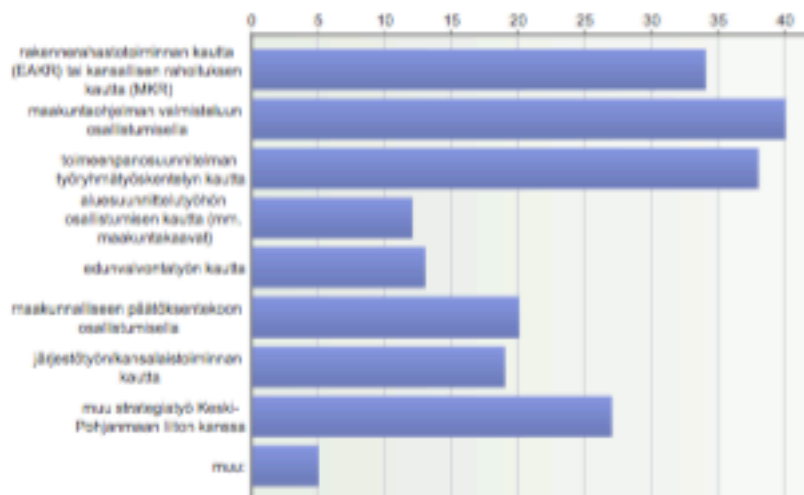
**2. Oletko tehnyt yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa viimeisen 2 vuoden aikana?**

Vastaajien määrä: 87



3. Missä tilanteissa olet tehnyt yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa? Valittavissa useampi vaihtoehto

Vastaajien määrä: 87



Avoimet vastaukset: muu:

- eVijjo yhdistysten kohtaamispaikka verkossa kehittäminen
- Kulttuurin liittyvissä asioissa
- Osaamiskeskittymän rakentaminen
- kaavalausunnot

4. Miten Keski-Pohjanmaan liitto on onnistunut mielestänne seuraavilla osa-alueilla?

Vastaajien määrä: 87

| | erittäin hyvä | melko hyvä | melko huono | erittäin huono | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|-------------------------|---------------|------------|-------------|----------------|---------------|----------|-----------|
| aluesuunnitteluosaminen | 12 | 53 | 6 | 0 | 18 | 87 | 2,48 |
| alukehitysosaaminen | 24 | 50 | 8 | 1 | 4 | 87 | 1,96 |
| edunvalvontatyö | 15 | 41 | 9 | 6 | 16 | 87 | 2,62 |
| Yhteensä | 51 | 144 | 23 | 7 | 36 | 261 | 2,36 |

5. Miten Keski-Pohjanmaan liitto on onnistunut seuraavissa asioissa?

Vastaajien määrä: 87

| | erittäin hyvä | melko hyvä | melko huono | erittäin huono | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|---|------------------|---------------|----------------|-------------------|------------------|----------|-----------|
| maakunnallinen edunvalvonta | 14 | 43 | 12 | 4 | 14 | 87 | 2,55 |
| maakuntasuunnitelmia- ja ohjelmajärjestelmien koordinointi | 16 | 48 | 9 | 0 | 14 | 87 | 2,4 |
| maakuntakaavaprosessin läpivienti | 10 | 38 | 3 | 0 | 38 | 87 | 3,23 |
| toimintasuunnitelmajärjestelmien koordinointi ja budjetointiprosessi | 12 | 47 | 11 | 0 | 17 | 87 | 2,57 |
| päätöksentekoprosessi | 9 | 51 | 10 | 1 | 16 | 87 | 2,59 |
| hankintajärjestelmät (EAKR, MOK) | 22 | 45 | 9 | 1 | 10 | 87 | 2,22 |
| kansainvälinen yhteistyö | 7 | 25 | 19 | 3 | 33 | 87 | 3,34 |
| Yhteensä | 90 | 256 | 73 | 9 | 142 | 609 | 2,7 |

6. Miten arvioisit Keski-Pohjanmaan liiton asiakaspalvelua ja toimintaa?

Vastaajien määrä: 87

| | erittäin hyvä | hyvä | halpa | erittäin halpa | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|-----------------------------|------------------|------|-------|-------------------|------------------|----------|-----------|
| asiantuntija | 22 | 56 | 3 | 1 | 5 | 87 | 1,98 |
| palvelus | 34 | 39 | 8 | 0 | 6 | 87 | 1,91 |
| joustava | 19 | 48 | 10 | 1 | 9 | 87 | 2,23 |
| luotettava | 32 | 42 | 6 | 0 | 7 | 87 | 1,94 |
| aloitteellinen | 20 | 38 | 17 | 2 | 10 | 87 | 2,38 |
| ennakoiva | 15 | 45 | 15 | 2 | 10 | 87 | 2,39 |
| päätöksentekokykyinen | 17 | 43 | 13 | 0 | 14 | 87 | 2,44 |
| omaa toimintaansa tehostava | 10 | 47 | 16 | 3 | 11 | 87 | 2,52 |
| kielitaito | 10 | 38 | 8 | 2 | 29 | 87 | 3,02 |
| vakuuttavainen | 11 | 42 | 14 | 7 | 13 | 87 | 2,64 |
| asiakaslähtöinen | 15 | 49 | 11 | 1 | 11 | 87 | 2,36 |
| Yhteensä | 205 | 487 | 121 | 19 | 125 | 957 | 2,34 |

7. Miten Keski-Pohjanmaan liitto on onnistunut tapahtumissa/tilaisuuksissa?

Vastaaen määrä: 87

| | erittäin hyvä | hyvä | huono | erittäin huono | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|---------------------------|---------------|------------|-----------|----------------|---------------|------------|-------------|
| Tilaisuuksien järjestelyt | 21 | 57 | 4 | 0 | 5 | 87 | 1,96 |
| Tilaisuuksien kesto | 12 | 63 | 5 | 0 | 7 | 87 | 2,16 |
| Tilaisuuksien määrä | 8 | 59 | 9 | 1 | 10 | 87 | 2,36 |
| Tilaisuuksien ajankäyttö | 15 | 50 | 11 | 1 | 10 | 87 | 2,32 |
| Yhteensä | 56 | 229 | 29 | 2 | 32 | 348 | 2,21 |

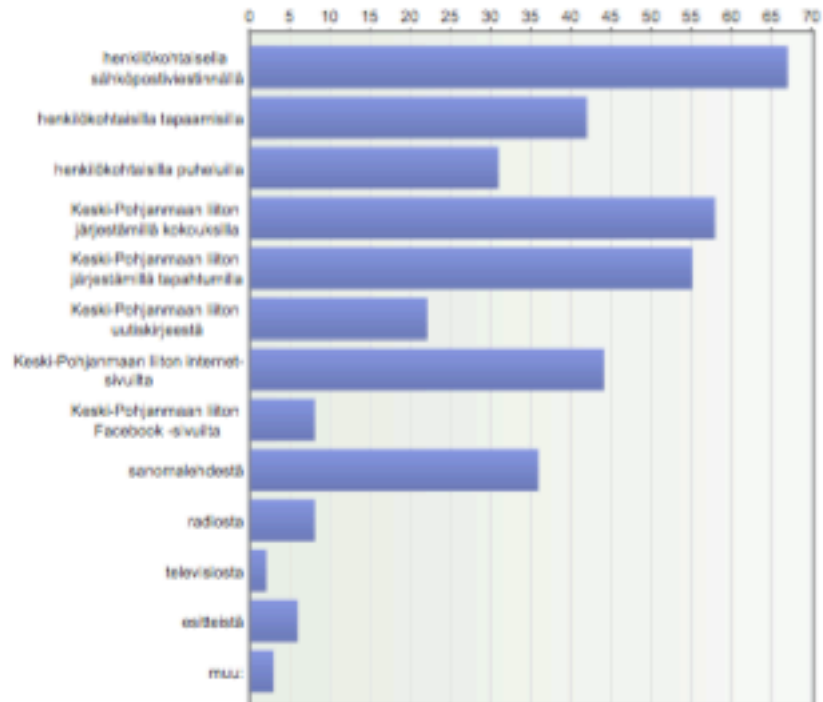
8. Tiedottaako Keski-Pohjanmaan liitto mielestänne alla olevista asioista riittävästi?

Vastaaen määrä: 87

| | tyydyttiin erittäin mielellisesti | ollisiin erittäin mielellisesti | ollisiin osittain mielellisesti | tyydyttiin osittain mielellisesti | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|------------------|------------|-------------|
| aluesuunnittelu | 14 | 39 | 18 | 2 | 16 | 87 | 2,62 |
| aluekehittämis toiminta | 16 | 47 | 19 | 1 | 4 | 87 | 2,2 |
| edunvalvonta | 9 | 36 | 20 | 7 | 15 | 87 | 2,8 |
| päättökentekko | 14 | 43 | 19 | 1 | 10 | 87 | 2,43 |
| ajankohtaiset asiat | 24 | 44 | 16 | 1 | 2 | 87 | 2 |
| rahoitusmahdollisuudet | 23 | 41 | 18 | 0 | 5 | 87 | 2,11 |
| kansainvälisen yhteistyön mahdollisuudet | 7 | 33 | 26 | 6 | 11 | 87 | 2,8 |
| Yhteensä | 107 | 283 | 136 | 20 | 63 | 609 | 2,42 |

9. Mitä kautta saatte/hankitte tarvitsemaanne tietoa Keski-Pohjanmaan liitosta?

Vastaajien määrä: 87

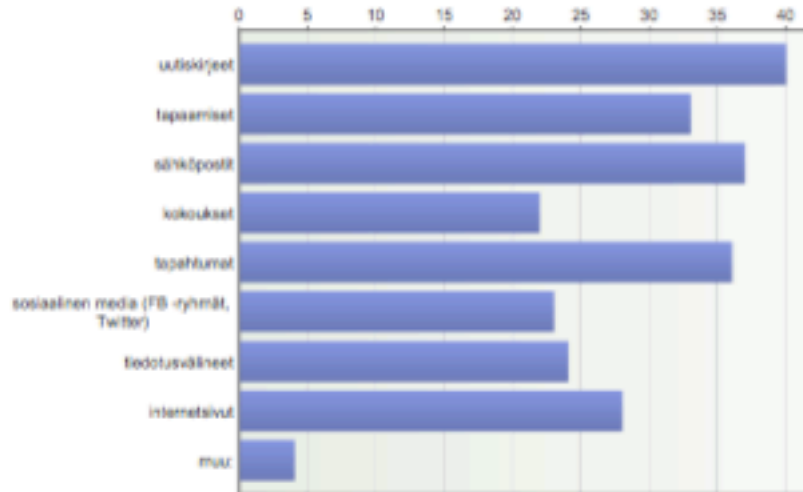


Avoimet vastaukset: muu

- ohjausryhmän kokouksista
- Yhteistyökumppanien kautta henkilökohtaisesti

10. Mitä viestintävälineitä haluaisitte jatkossa korostaa Keski-Pohjanmaan liiton viestinnässä:

Vastajien määrä: 87


Avoinna vastaukset muu:

- eViija
- Tässä tilanteessa pitäisi hoitaa yhteyksiä peruskuntiin. Ei aikaa muuhun, koska kohta liiton toiminta lakkaa.
- Videokokoukset eri toimijoiden kesken eri paikkakunnilla

11. Keski-Pohjanmaan liiton viestintä ja tiedottaminen

Vastajien määrä: 87

| | erittäin hyvä | hyvä | huono | erittäin huono | en osaa sanoa | Yhteensä | Keskiarvo |
|---------------------------------|---------------|------|-------|----------------|---------------|----------|-----------|
| internetisivujen löydettävyys | 20 | 56 | 7 | 0 | 4 | 87 | 1,99 |
| internetisivujen hyödyllisyys | 11 | 62 | 9 | 0 | 5 | 87 | 2,15 |
| internetisivujen ajantasaisuus | 11 | 53 | 13 | 1 | 6 | 87 | 2,36 |
| uutiskirjeiden hyödyllisyys | 11 | 43 | 7 | 1 | 25 | 87 | 2,84 |
| uutiskirjeiden määrä | 6 | 35 | 15 | 2 | 29 | 87 | 3,15 |
| näkyvyys sosiaalisessa mediassa | 4 | 22 | 22 | 3 | 36 | 87 | 3,52 |
| näkyvyys tiedotusvälineissä | 6 | 33 | 29 | 4 | 15 | 87 | 2,67 |
| Yhteensä | 69 | 304 | 102 | 11 | 123 | 609 | 2,7 |

12. Avoin kohta, jossa voitte antaa palautetta sekä kehittämisehdotuksia Keski-Pohjanmaan liitolle:

Vastaaajien määrä: 16

- Kaupunginhallituksen pj. Veikko Laitila on Twitterissä rohkeasti esillä. Asiantuntijaviestintään Twitter on ykköshyvä työkalu, sitä ydin on viestissä ja loput liitteissä.
Jos ei halua olla henkilönä esillä, voisi jakaa tietoa tiiminä tai jonain muuna puolivirallisena tasona.
- välillä menneet sekaisin kp-liitto keski-pohjanmaan liitto.
- Kiitokset asiantuntevasta palvelusta!
- Keski-Pohjanmaan liiton keskeisiä toimintaperiaatteita voisi avata vielä paremmin, omalta osalta vain kulttuurin liittyvä toiminta on jokseenkin tuttua.
- Kiitos Kaj, Tiina ja Tuja; aina asiantuntevaa, luotettavaa ja tehokasta palvelua ja yhteistyötä!
- Liikkukaa kentällä, tavatkaa ihmisiä ja toimijoita. Kertokaa rahoituksista. Pian toimistonne on Kokkolan Liitto ja teillä on täysi oikeus istua lesitorissa. Sama matka on Perhon perukoilta kuin Kannuksen Mukalammilla sinne kuin teillä sinne. Liian jämhätäneetä vaikuttaa touhu, kun teitä ei näy missään. Pitäisi tavata muitakin kuin kuntajohtajia
- Ilmeisesti en ole uutiskirjeiden postituslistoilla, kun en saa niitä...
- Pitkäaikainen yhteistyö -

aina olut tervetullut Liiton tiloihin, tapaamisiin, kahvihetkin -

aina saanut ystävällistä asiakaspalvelua ja asiantuntevaa apua, neuvoa

Merkittävä yhteistyökumppani ja rahoituksellinen tuki

- Aikujuuriltaan liitto on kansalaistoiminnan mahdollistama. Nykypäivänä kansalaistoiminta ja järjestöjen näkyvyys on vain nimellisesti huomioitu liiton toiminnassa, saati päätöksenteossa, jossa ennen oli vahva rooli myös järjestöjen edustajilla. Poliittinen päätöksenteko on ottanut liikaa valtaa ja voi olla jopa hidaste kansalaislähtöiselle maakunnalle, jolloin ei todellinen demokratia ehkä enää toteudu. Järjestöstrategia on merkittävä hyvinvointistrategian päivittämisen yhteyteen, mutta toivon, että sen toteuttamiseen panostetaan yhtä vahvasti kuin esimerkiksi Pohjois-Karjalassa, jossa järjestötasolla on valtaa myös päätöksentekoon JANE järjestöasiain neuvottelukunnan myötä, joka mahdollisti yhdistysohjelman <http://www.jeli.fi/ yhdistysohjelma/>
- Keski-Pohjanmaan liitto on erittäin näkyvän toimija maakunnassamme.
- Hankkikaa videoneuvotteluvälineet esim. MYR ja sihteeristön kokouksia varten.
- Näkyvyyttä maakuntaan lisää
- Keski-Pohjanmaan liiton tulee tiedottaa viranomais tiedotusta. Kulttuuri- ja matkailuasioissa sekä aluekehityksessä ei enää ole mitään tehtävissä liiton tulevan alasarjon takia. Turhaa rahan haaskausta. Keskittykää siis viranomais tiedotukseen.
- Sote ja hallintomallikeskusteluun voimakkaampi Keskipohjalainen ote.
- Saattoi tulla turhan kriittinenkin arvio. Hyvää työtä teette ja positiiivisella asenteella. Tästä on hyvä mennä eteenpäin.
- Tarkoin harkittava ajankohtaisten asioiden tärkeysjärjestys ja esilläpitäminen.