

Päivi Arhenius

”TIEDOTUKSESTA VUOROVAIKUTTEISEEN VIESTINTÄÄN”

SAK:N TAMPEREEN PAIKALLISJÄRJESTÖ RY:N
SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

Ylempi AMK

2013

”TIEDOTUKSESTA VUOROVAIKUTTEISEEN VIESTINTÄÄN”
SAK:N TAMPEREEN PAIKALLISJÄRJESTÖ RY:N
SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

Arhenius, Päivi
Satakunnan ammattikorkeakoulu, Ylempi AMK
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma
Kesäkuu 2013
Ohjaajat: Niskanen, Harry & Suvanto, Mari
Sivumäärä: 83
Liitteet: 2

Asiasanat: sisäinen viestintä, yhdistys, tapaustutkimus, asiantuntijaorganisaatio

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja oli SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry ja aiheena oli toimeksiantajaorganisaation sisäisen viestinnän kehittäminen. Opinnäytetyössä tutkittiin paikallisjärjestön sisäistä viestintää ja haettiin keinoja viestinnän kehittämiseksi. Tavoitetilana oli paikallisjärjestön vuorovaikutteinen, vastuullinen ja suunnitelmallinen sisäinen viestintä. Tulosten perusteella tehtiin esityksiä SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön sisäisen viestinnän parantamiseksi.

Työn teoriaosuudessa paneuduttiin sisäiseen viestintään, työssä käytettyihin tutkimusmenetelmiin sekä viestintään asiantuntijaorganisaatiossa. Työssä hyödynnettiin kirjallisuuden lisäksi julkaisuja, verkkosivuja ja toimeksiantajan sisäisiä dokumentteja.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin tapaustutkimusta ja tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä lomakekyselyä, ryhmä- sekä henkilökohtaisia haastatteluja ja haavainnointia. Kyselytutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin helmi-maaliskuussa 2013 ja kohderyhmän muodostivat SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön jäsenyhdistykset eli ammattiosastot. Sekä haastattelujen että lomakekyselyn avulla kartoitettiin sisäisen viestinnän nykytilaa ja haettiin sisäisen viestinnän kehittämisideoita. Ammattiosastoilta kerättiin myös yhteystietoja paikallisjärjestön jäsenrekisterin päivitystä varten.

Opinnäytetyön avulla saatiin kartoitettua SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön viestinnän nykytila ja se, mihin viestinnän osa-alueisiin kannattaa sisäisessä viestinnässä jatkossa panostaa. Kehittämiskohteina nousivat vahvimmin esiin erillisen viestintäsuunnitelman laatiminen, viestintäkanaviin ja viestintäkoulutukseen panostaminen sekä jäsenrekisterin ylläpito.

“FROM ONE-WAY COMMUNICATION TO TWO-WAY INTERACTION”
IMPROVING THE INTERNAL COMMUNICATION WITHIN THE
TAMPERE BRANCH OF THE CENTRAL ORGANISATION OF FINNISH
TRADE UNIONS (SAK)

Arhenius, Päivi

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Entrepreneurship and Management, Master's Degree
June 2013

Supervisors: Niskanen, Harry & Suvanto, Mari

Number of pages: 83

Appendices: 2

Keywords: internal communication, unions, case study, expert organisation

This thesis was commissioned by the Tampere branch of The Central Organisation of Finnish Trade Unions (SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry) and the objective was to determine ways to improve internal communication within the organisation. The goal was to achieve a level of communication that was interactive, responsible and methodical. Several suggestions for improvement were based on the findings of this thesis.

The theoretical section explores internal communication as well as communication in expert organizations. It also reviews the methods used to conduct this thesis. Reference material consists of literature, various publications, websites, and internal documents provided by the commissioning body.

The empirical part entails a case study. The subjects of the study were members of the local chapters the Tampere branch of The Central Organisation of Finnish Trade Unions. In addition to surveys and general observations the data were collected by conducting both personal as well as group interviews. The survey material was collected in Feb-March of 2013. The surveys and the interviews helped to map out the current state of communication. They were also used to compile suggestions on how to improve internal communication. Furthermore contact information was collected from local chapters in order to bring the members' registry up-to-date.

The results indicated that in order to achieve the desired goals in the Tampere branch of The Central Organisation of Finnish Trade Unions, communication should be pre-planned, and more effort should be invested in maintaining good communication channels, communication training, and keeping the members' registry updated.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT.....	7
2.1	Keskusjärjestö SAK ja paikallisjärjestöt.....	7
2.2	SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö.....	9
2.3	SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön hallinto.....	10
2.4	Viestintä SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä	12
3	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT	15
3.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	15
3.2	Viitekehys	17
3.3	Tutkimusote ja -menetelmät	19
3.4	Tapaustutkimus lähestymistapana	20
3.5	Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen eroista	23
3.6	Havainnointi, kysely ja haastattelut aineistonkeruumenetelminä.....	24
3.6.1	Havainnointi	25
3.6.2	Kysely	26
3.6.3	Haastattelu	29
3.7	Mittarit	30
4	VIESTINTÄ ASiantuntijaorganisaatiossa.....	31
4.1	Sisäinen viestintä paikallisjärjestön toiminnan perustana	33
4.2	Johtaminen ja viestintä asiantuntijaorganisaatiossa	36
4.3	Käytettävissä olevat aineistot ja tutkimukset.....	37
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	39
5.1	Ryhmähaastattelut.....	42
5.1.1	Taustatietokysymysten yhteenveto	43
5.1.2	Ryhmähaastattelujen analysointi.....	45
5.2	Lomakekysely, tulokset ja analysointi.....	50
5.2.1	Vastausprosentti	50
5.2.2	Osallistuminen paikallisjärjestön toimintaan	52
5.2.3	Viestintä	53
5.2.4	Viestintäkoulutus.....	58
5.3	Havainnointi.....	61
5.3.1	Ammattiosastot.....	61
5.3.2	Hallinto.....	63

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET	66
6.1 Viestintäsuunnitelma käytännön työkaluksi	66
6.1.1 Viestintästrategian määrittely	67
6.1.2 Viestinnän operatiivinen suunnittelu.....	70
6.1.3 Vastuut	73
6.1.4 Budjetti	74
6.2 Viestintäkanavat.....	76
6.3 Viestintäkoulutus	78
6.4 Jäsenrekisteri.....	79
7 POHDINTA.....	81

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry, joka on ammattiyhdistysliikkeeseen kuuluva yleishyödyllinen, voittoa tavoittelematon yhdistys. Työn ensisijaisena tavoitteena on tutkia organisaation sisäistä viestintää SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä ja löytää keinoja viestinnän kehittämiseksi yksisuuntaisesta tiedottamisesta kohden vuorovaikutteista viestintää. Samalla kartoitetaan jäsenosastojen nykytila, muun muassa vastuuhenkilöt ja jäsenmäärät, sekä päivitetään järjestön jäsenrekisteri.

Tarkoitus on pureutua organisaation sisäisen viestinnän mahdollisuuksiin kehittyä hallinnon tiedotustoiminnasta ensinnäkin hallinnon vuorovaikutteiseen viestintään ja toiseksi myös jäsenkunnan keskinäiseen viestintään. Tavoitetilana on vuorovaikutteinen, vastuullinen ja suunnitelmallinen viestintä. Työn tarkoituksena on lisäksi selvittää millä keinoin ja millä alustalla jäsenrekisteri pystytään pitämään mahdollisimman ajantasaisena. Ulkoiseen viestintään ei tässä työssä varsinaisesti paneuduta, mutta sitä sivutaan osana organisaation toimintoja.

Organisaationa SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry tarjoaa opinnäytetyön toteutukselle antoisan, monimuotoisen mutta kuitenkin hyvin homogeenisen kentän; tutkimuksen kysely- ja haastatteluosioiden vastaajat ovat ammattiyhdistysaktiiveja järjestön jäsenyhdistyksistä. Opinnäytetyön aihevalintaan vaikutti suuresti oma kiinnostukseni viestintään ja kohdeorganisaation valikoitumiseen yli kymmenen vuotta jatkunut aktiivinen toiminta ammattiyhdistysliikkeessä mukaan lukien SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön eri luottamustehtäviä. Tällä hetkellä (kevät 2013) toimitan SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön tiedotuslehteä Kenttäväkeä ja toimin paikallisjärjestön sihteerinä.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Keskusjärjestö SAK ja paikallisjärjestöt

Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry on toiminut jo vuodesta 1907 lähtien suomalaisten palkansaajien etujen valvojana. Keskusjärjestöön kuuluvat 21 teollisuuden, julkisen sektorin, kuljetusalojen ja yksityisten palvelualojen ammattiliittoa. Näihin liittoihin, niiden yli 3000 ammattiosaston kautta kuuluu kaikkiaan jäsenenä yli miljoona suomalaista, joiden henkistä ja aineellista hyvinvointia SAK pyrkii edistämään. (SAK:n www-sivut 2013.) SAK:n asema Suomen suurimpana keskusjärjestönä on vankka myös maksavien jäsenten määrällä mitattuna. Sillä on huhtikuussa 2013 eurooppalaiselle kattojärjestö ETUC:ille annetun tiedon mukaan 747 000 maksavaa jäsentä. Samaan aikaan Suomen akateemisesti koulutettujen ammatillisella keskusjärjestö Akavalla on 403 000 ja Toimihenkilökeskusjärjestö STTK:lla on 384 000 maksavaa jäsentä. (Aamulehden www-sivut 2013.)

Teollisuudessa SAK:laisista työskentelee vajaa puolet, yksityisillä palvelualoilla noin kolmannes ja julkisella sektorilla neljännes. Jäsenistä noin neljäsosa on alle 35-vuotiaita. Naisia SAK:n jäsenkunnasta on 46 prosenttia. (SAK:n www-sivut 2013.)

SAK on neuvotteluosapuolena työelämän kehittämisessä sekä kaksi- että kolmikantaisesti. Kaksikantaisissa neuvotteluissa mukana ovat palkansaajien ja työnantajien keskusjärjestöt, kolmikantaisesti neuvotellessa mukana on myös Suomen hallitus. Neuvotteluaiheina ovat kaikkia palkansaajia koskevat asiat kuten työehdot, työelämän lainsäädäntö, eläkejärjestelmä ja työurien pidentäminen. SAK on aloitteellinen lainsäädännön uudistamiseksi. Suhteessa julkiseen valtaan se on itsenäinen ja vaikuttaa toiminnallaan siten, että julkinen valta tekee päätöksiä ja käyttää varoja palkansaajien etujen mukaisesti. SAK:laisten ammattiliittojen osastoihin kuuluvat jäsenet edustavat erilaisia poliittisia ja yhteiskunnallisia mielipiteitä. Keskusjärjestö on riippumaton poliittisista puolueista. (SAK:n www-sivut 2013.)

SAK:ssa toimii 110 paikallisjärjestöä, joiden päätehtävät voidaan kiteyttää kahteen kokonaisuuteen: yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja edunvalvontaan sekä työelämän edunvalvontaan. Paikallisjärjestöt ovat itsenäisiä yhdistyksiä, joihin niiden toimialueen ammattiosastot voivat liittyä. (SAK:n www-sivut 2013.) Periaatteessa paikallisen toiminnan kannalta tarkoituksenmukaista olisi kaikkien toimialueen ammattiosastojen kuulua myös paikallisjärjestöön. Näin ei kuitenkaan käytännössä läheskään ole, mikä osaltaan vaikuttaa myös paikallisjärjestön käytännön toimintaan ja edelleen viestintään. Esimerkiksi järjestettäviä tapahtumia joudutaan kohdentamaan joko avoimina kaikille tai ainoastaan kyseessä olevaan paikallisjärjestöön kuuluvien ammattiosastojen jäsenille.

Eri SAK:laisten ammattiliittojen osastoilleen laatimat mallisäännöt poikkeavat suuresti siinä, mainitaanko niissä lainkaan osastojen ja paikallisen keskusjärjestötoiminnan yhteyttä. Erilaisia käytäntöjä ilmenee myös siinä, ohjeistavatko ammattiliitot osastojaan liittymään paikallisjärjestöihin. Hyvin selkeästi paikallisjärjestöyhteys on ilmaistu esimerkiksi Metallityöväen Liiton Ammattiosaston säännöissä, joissa syyskokouksen käsiteltävissä asioissa ”valitaan edustajat SAK:n ammatillisen paikallisjärjestön ja työväen muiden yhteisjärjestöjen kokouksiin” (Metallityöväen Liitto 2013).

Pirkanmaan alueella, johon myös Tampereen Paikallisjärjestö sijoittuu, toimii 11 SAK:n paikallisjärjestöä. Ne vastaavat toiminta-alueillaan jäsenistön yhteiskunnallisesta edunvalvonnasta ammattiosasto- ja liittorajat ylittävissä kysymyksissä. Paikallisjärjestöt vastaavat myös jäsenammattiosastojensa välisestä yhteistyöstä. (SAK:n www-sivut 2013.) SAK:n paikallisjärjestöillä on sääntöjensä mukaan (SAK 2012, 5) oikeus toimintansa rahoittamiseksi muun muassa kantaa jäsenyhdistyksiltään jäsenmaksua. Paikallisjärjestö pitää itsenäisesti yllä omaa rekisteriä jäsenyhdistyksistään ja hoitaa jäsenmaksujen kantamisen edustajistonsa määräämällä tavalla toimintavuositain.

2.2 SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry:n (myöhemmin paikallisjärjestö tai TaPJ) perustamisvuotena pidetään vuotta 1906. Paikallisjärjestön historiankirjoista löytyy tarkempi tieto, jonka mukaan perustaminen tapahtui Tampereella suurlakon jälkeisessä työväestön heräämisessä vuoden 1905 viimeisenä päivänä (Koivisto 1999, 58 ja 157). Paikallisjärjestö ehti siis toimia jo kokonaisen vuoden ennen kuin keskusjärjestö SAK perustettiin 1907. Suomalaisen ammattiyhdistysliikkeen alkutaival kaikkineen oli hyvin värikäs ja toiminnaltaan vivahteikas, niin myös Tampereen paikallisjärjestön. Innolla alkanut toiminta keräsi väkeä, mutta myös välillä hiipui. Vuosina 1917 – 18 käyty kansalaissota käytännössä pysäytti kaikkien tamperelaisten ammattiosastojen ja siten myös paikallisjärjestön toiminnan (Koivisto 1999, 228).

Paikallisjärjestön kannalta alkuperäisen perustamisvuoden lisäksi toisena merkittävänä ajankohtana voidaan pitää vuotta 1930. Tuolloin tamperelainen ammattiyhdistysväki katsoi jälleen tarpeelliseksi oman ammatillisen keskusjärjestön perustamisen. Tampereen Ammatillinen Keskusjärjestö perustettiin 9. helmikuuta 1930 seitsemän ammattiosaston edustajien voimin. (Koivisto 1999, 358.) Vuosina 1939 – 44 sota koetteli jälleen kansaa ja myös ammattiyhdistysliikettä. Sodan jälkeen ammattiyhdistysväen keskuudessa kuohui ja uusi, toinen paikallisjärjestö perustettiin Tampereelle 1950. Nimeksi sille annettiin Tampereen Seudun Ammatillinen Paikallisjärjestö. (Koivisto 1999, 421.) Kahden poliittisesti eri linjoilla kulkevan paikallisjärjestön aikaa elettiin, yleislakon vuonna 1956 tuomasta lähentymisestä huolimatta, aina vuoteen 1972. Uusi, yhteinen järjestö aloitti toimintansa 26.3.1972 ja se otti nimekseen SAK:n Tampereen Ammatillinen Paikallisjärjestö. (Koivisto 1999, 597.) Paikallisjärjestön hallitus päätti vuonna 1981 poistaa nimestä sanan ”ammatillinen” (Koivisto 1999, 603). Tuolloin päädyttiin nimen nykyisinkin käytössä olevaan muotoon.

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön rekisteröity kotipaikka on edelleen Tampere, mutta sen toiminta-alue käsittää laajemman alueen eli Tampereen seutukunnan. Uusien sääntöjen mukaan ”Paikallisjärjestö kokoaa toimialueensa SAK:n jäsenliittojen jäsenyhdistykset, yhteistoimintaan palkansaajien hyvinvoinnin, oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon sekä ammattiyhdistysliikkeen toimintavalmiuksien edistämiseksi ja SAK:n tavoitteiden toteuttamiseksi.” (SAK 2012, 4).

Paikallisjärjestön muodostavat sen jäseninä olevat ammattiosastot, joita säännöissä kutsutaan jäsenliittojen jäsenyhdistyksiksi (SAK 2012, 3). SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä oli vuoden 2012 lopussa toimintakertomuksen mukaan yhteensä 58 jäsenyhdistystä. Näitä yhdistyksiä eli ammattiosastoja on kahdestatoista eri SAK:laisesta ammattiliitosta ja ammattiosastojen yhteenlaskettu henkilöjäsenmäärä on yli 55 000. Tällä mittarilla tarkasteltuna paikallisjärjestö on Suomen suurin SAK:lainen paikallisjärjestö. (SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö 2013.) Muutoksia jäsenosastojen määrässä tapahtuu lähes vuosittain ammattiosastojen yhdistymisistä, paikallisjärjestön jäsenyydestä eroamisesta tai siihen liittymisestä johtuen. SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön jäsenosastojen määrä olikin vuoden 2013 alussa 56.

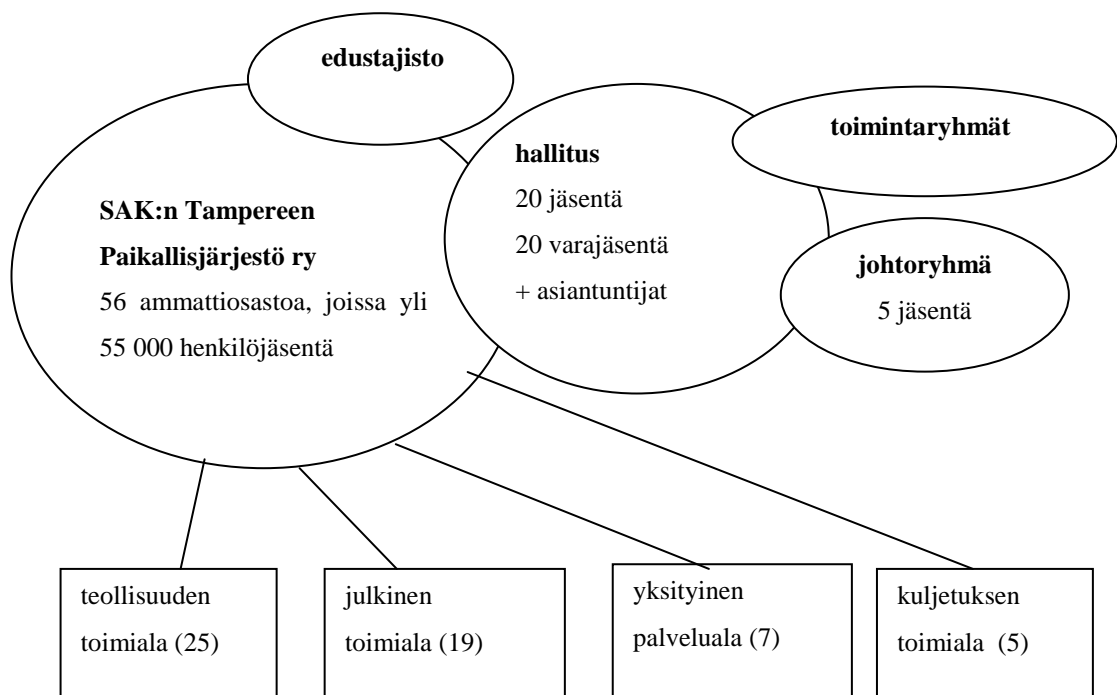
SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö on perustanut toimintansa 1990-luvun alusta lähtien toimialaperiaatteelle eli neljän toimialansa aktiiviselle ammattiosastojen yhteistoiminnalle. Toimialat ovat julkinen toimiala, yksityinen palveluala, teollisuuden toimiala ja kuljetusala. (SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö 2013.) Paikallisjärjestön toimialajako perustuu SAK:n vastaavaan liittojen toimialajaotteluun. Jokainen toimiala nimeää itselleen keskuudestaan toimialapuheenjohtajan, joka kutsuu toimialan kokoukset koolle paikallisjärjestön toiminnan toteuttamiseksi ja keskustelemaan alan erityiskysymyksistä. Toimialoilla on myös tärkeä tehtävä oman alansa hallituksen jäsenten, varajäsenten sekä asiantuntijoiden nimeämisessä.

2.3 SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön hallinto

SAK:n Paikallisjärjestöjen hallinnossa (Kuva 1) ylintä päätösvaltaa käyttää edustajisto, joka muodostuu jäsenosastojen edustajista. Edustajien määrä on riippuvainen edelleen kunkin ammattiosaston jäsenmäärästä ja heidän toimikautensa on aiempien sääntöjen mukaan, vuoteen 2013 saakka, ollut yksi kalenterivuosi. Uusien sääntöjen hyväksynnän myötä edustajiston jäsenen kausi tulee jatkossa pitenemään kahteen vuoteen ja valinnat tehdään jäsenosastoissa aina parillisina vuosina. (SAK 2012, 5.)

Edustajisto kokoontuu sääntömääräisiin kokouksiinsa kahdesti vuodessa ja tarvittaessa edustajisto voi kokoontua paikallisjärjestön hallituksen kutsusta muulloinkin

(SAK 2012, 6). Edustajisto valitsee hallituksen hoitamaan paikallisjärjestön toimintaa aina kaksivuotiskauden ajaksi. SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä hallituksen paikkajakauma - varsinaiset jäsenet ja henkilökohtaiset varajäsenet - määräytyy seuraavasti: julkinen toimiala 4 + 4, kuljetuksen toimiala 2 + 2, teollisuuden toimiala 8 + 8 ja yksityinen palveluala 6 + 6. Toimialan paikkamäärä hallituksessa on suhteutettu alan ammattiosastojen kokonaisjäsenmäärään. Edustajiston tehtävänä on valita paikallisjärjestölle puheenjohtaja, joka toimii myös hallituksen puheenjohtajana. Hallitus valitsee muut toimintansa kannalta tarpeelliset toimihenkilöt ja edelleen johtoryhmän noudatellen toimialojen edustavuutta. SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön hallitus kokoontuu aina varajäsenineen ja kutsuttuina ovat myös toimialojen nimemät asiantuntijajäsenet. Näin ollen hallituksen kokouksiin saa kutsun aina noin 50 henkilöä.



Kuva 1. SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön hallinto 2013

Paikallisjärjestö on yhdistys, jonka toimintaa sääntelee muiden muassa yhdistyslaki. Rekisteröitynä yhdistyksenä paikallisjärjestöllä on omat sääntönsä, joita sen tulee toiminnassaan noudattaa. SAK:n paikallisjärjestöjen tapauksessa toimintaa ohjaavana tahona on osaltaan myös keskusjärjestö. Keskusjärjestö SAK laatii paikallisjärjestöilleen toiminnan pohjaksi mallisäännöt. Keväällä 2013 on käynnissä uusien sääntöjen

hyväksyminen Tampereen paikallisjärjestössä. Uusien sääntöjen vaikutus käytännön viestinnän toteutukseen, jota tässä työssä käsitellään, ei oletettavasti muodostu kovin ratkaisevaksi. Säännöt sisältävät kuitenkin muutamia viestintää ohjaavia kohtia, jotka on erityisesti huomioitava paikallisjärjestön viestinnän suunnittelussa. Peruslähtökohtana on sääntömääräisen kokoustoiminnan aikataulutus ja tähän liittyvät yhdistyksen toiminnot ja organisaation sisäinen viestintä.

SAK keskusjärjestönä antaa mallisääntöjenkin kautta melko paljon vapautta paikallisjärjestöjen viestinnän toteuttamistavoille, joita käsitellään lähinnä sääntömääräisten kokousten koollekutsumistavan yhteydessä. Kokouksien koollekutsumiskanavia ovat kirje, sähköposti, tekstiviesti tai lehti-ilmoitus (SAK 2012, 5). Keskusjärjestö auttaa paikallisjärjestöjä viestinnässä muun muassa tarjoamalla mahdollisuuden käyttää yhteistä verkkosivupohjaa. Uusi verkkosivupalvelun tarjoaja ja verkkosivupohja, Optinet Oy:n Yhdistysavain, jota SAK markkinoi yhteistyökumppanina paikallisjärjestöille, on julkaistu keväällä 2012 (SAK:n www-sivut 2012). SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö toimi pilottina SAK:n ja Työväen Sivistysliiton järjestämässä Yhdistysavaimella toteutettujen uusien verkkosivujen käyttöönottoon liittyvässä koulutuksessa keväällä 2011 (SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö 2012).

2.4 Viestintä SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä

Paikallisjärjestön toiminnassa viestinnällä on keskeinen merkitys. 2000-luvulle tultaessa SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö oli ammattiyhdistyskentässä edelläkävijä sähköisen ja verkkoviestinnän käytössä. Hallitus oli jo useana vuonna pitänyt verkkokokouksia ja järjestölle oli luotu omat kotisivut 1990-luvulla. Henkilökohtaisesti olen ollut mukana TaPJ:n hallinnossa eri tehtävissä vuodesta 2001 alkaen. Yleisesti ottaen viestinnän kehitys paikallisjärjestössä tänä aikana on ollut merkittävää. Perinteisestä kirjepostista on siirrytty yhä enemmän sähköisiin kanaviin, jopa sosiaalisessa mediassa toteutettavaan organisaation sisäiseen keskusteluun, siis viestintään. Kuitenkaan paikallisjärjestön viestinnässä ei ole pysytty aivan ajan hermolla. Verkossa tapahtuvaa viestintää, erityisesti sosiaalisen median rynnistystä, ei ole osattu hyödyntää vielä riittävässä laajuudessa.

Viestintään paikallisjärjestössä sisältyy muutamia perusongelmia. Isoimpana haasteena nousevat esiin henkilöresurssit; kaikki paikallisjärjestön toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja vastikkeettomaan harrastustoimintaan. SAK:n Tampereen Paikallisjärjestöllä ei ole palkattua työvoimaa eli henkilöresursseista puhuttaessa aktiivien vapaa-aika ja mielenkiinto toimintaa kohtaan ratkaisevat käytössä olevien resurssien määrän. Kaikessa viestinnässä valitettavasti näkyy henkilöresurssien vähyys; Kenttäväki-lehden tuottaminen kärsii kroonisesta aineistopulasta eli kirjoittajista. Verkkosivujen päivittäminen ja sivujen hallinnon osion tuottaminen toimiviksi vaatii aikaa ja verkkosivujen päivitystaitoa. Sähköpostiviestinnässä ongelmana on ajantasaisien yhteystietojen osittainen puuttuminen ja jatkuvat muutokset yhteystiedoissa. Yhteystietojen päivityksen ongelmakohdaksi on koettu vastuuhenkilöiden tiuha vaihtuminen jäsenosastoissa, osastojen heikko aktiivisuus päivittää muuttuvia tietojaan paikallisjärjestölle sekä jäsenrekisterin päivityksen kankeus.

Erikseen kirjattua viestintäsuunnitelmaa paikallisjärjestöllä ei ole vaan viestintä on sisällytetty omana osionaan vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan. Vuodelle 2013 edustajisto on päättänyt toimintasuunnitelmassa tiedotustoiminnasta ja viestinnästä seuraavasti: ”Paikallisjärjestö julkaisee Kenttäväki-lehteä. Osastoilla, joilla ei ole omaa lehteä, on mahdollisuus julkaista teemanumero Kenttäväki-lehtenä. Kannustetaan osastojen jäseniä kirjoittamaan sekä omaan lehtemme että yleisöosastoihin ja verkkoon ay-henkisiä kirjoituksia. Uudet verkkosivut löytyvät osoitteesta <http://tampere.paikallisjarjesto.fi>. Tarvittaessa lähetetään jäsenkirjeitä osastoille ajankohtaisista aiheista.” (SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö 2012.)

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön viestinnästä iso osa on tiedotustoimintaa operatiiviselta johdolta, lähinnä johtoryhmältä hallinnolle ja jäsenammattiosastoille. Viestinnän välineitä ovat neljästi vuodessa ilmestyvä painettu Kenttäväki-lehti, verkkosivut sekä sähköposti ja perinteinen kirjeposti, viimeksi mainittu tosin hyvin vähäisessä määrin. Kenttäväki-lehti on kokonaisuudessaan luettavissa myös paikallisjärjestön verkkosivuilta. Hallinnon sisäinen viestintä tapahtuu pääosin sähköpostilla ja kokouksien yhteydessä henkilökohtaisen viestinnän avulla. Puhelinkeskustelut ja tekstiviestien käyttö viestinnässä keskittyy lähinnä pienten ryhmien sisäiseen, keskinäiseen viestintään tai yksittäisten asioiden hoitamiseen kahden tai korkeintaan muuta-

man henkilön kesken. Facebook-profiili on luotu paikallisjärjestölle, mutta koska sen ylläpitoa ja statuspäivitystä ei ole vastuutettu, jää profiili aina välillä ”lepäämään”.

Paikallisjärjestön tapauksessa kyse on yhdistystoiminnasta, jolloin kokouksilla on erittäin merkittävä rooli organisaation sisäisessä viestinnässä. Vuorovaikutteinen viestintä toteutuukin parhaimmillaan kokoustoiminnassa ja kasvokkaisviestintä koetaan lähes poikkeuksetta yhdeksi parhaista viestinnän muodoista. Kasvokkaisviestintä (face-to-face communication) tapahtuu nimensä mukaisesti kasvotusten ja suullisesti kokouksissa, palavereissa, keskusteluissa ja erilaisissa tiedotus- ja muissa tilaisuuksissa (Juholin 1999, 232). Paikallisjärjestön hallitus pitää kuudesta kahdeksaan kokousta vuodessa ja johtoryhmä kokoontuu vähintään yhtä usein. Toimialat ja toimintaryhmät kokoontuvat tarpeen mukaan ja edustajisto kokoontuu normaalisti sääntömääräisiin kokouksiinsa kahdesti vuodessa. Kokoustoiminnassa viestintä jakaantuu vahvasti puheviestintään ja kokousten viralliseen dokumentointiin esityslistojen, muistioiden ja pöytäkirjojen muodossa. Kokousten dokumentoinnissa hallituksen ja edustajiston pöytäkirjat pyrkivät noudattamaan päätöspöytäkirjan mallia, mutta kokousten esityslistat sekä johtoryhmän ja toimintaryhmien pöytäkirjat ja muistiot kertovat usein käsitellyistä aiheista runsassanaistemmin.

Viestinnästä valtaosa on paikallisjärjestön sisäistä viestintää tai sen toimintojen kanalta välitöntä viestintää yhteistyökumppaneiden kanssa. Sisäisestä viestinnästä isoin osa liittyy hallituksen toimintaan ja erilaiseen päivittäisviestintään paikallisjärjestön asioiden hoidossa. Koska Kenttäväki-lehden perusidea on ollut toimia paikallisjärjestön ammattiosastojen sisäisenä tiedotteena, ei lehteä voida sinällään sijoittaa ulkoisen viestinnän välineeksi, vaikkakin lehteä jonkin verran toimitetaan myös yhteistyökumppaneille sekä kumppaniorganisaatioille ja lehti on avoimesti luettavissa myös verkossa. Verkkosivut muodostavat tällä hetkellä paikallisjärjestön ulkoisen viestinnän jatkuvan, säännöllisesti päivitettävän ja näkyvän kanavan. Järjestettyjen avoimien tapahtumien yhteydessä ulkoiseen viestintään saadaan aina positiivinen nousu. Tapahtumien harvalukuisuus, viime aikoina lähinnä vappu- ja vaalitapahtumiin rajoittuminen, on kuitenkin pitänyt merkittävämmän ulkoisen viestinnän näiltä osin melko lyhytkestoisena.

Vaikka tässä työssä ei ulkoiseen viestintään paneudutakaan, tulee huomioida sisäistä viestintää kehitettäessä organisaation ulkoisen kuvan kehittyminen yhtäaikaaisesti avainhenkilöidensä kanssa. Paikallisjärjestön tapauksessa avainhenkilöiksi voidaan lukea ensisijaisesti kaikki operatiivisesta toiminnasta vastaavat henkilöt johtoryhmä, toimialojen ja toimintaryhmien vetäjät, joita kaikkineen on alle kymmenen henkilöä. Toisena, isompana joukkona avainhenkilöitä ovat hallituksen jäsenet, varajäsenet sekä asiantuntijat. Tässä ryhmässä on noin 50 henkilöä. Avainhenkilöistä puhuttaessa 50 saattaa kuulostaa isolta joukolta, mutta suhteutettaessa tiedonkulun varmistamiseen koko paikallisjärjestön kentässä, johon kuuluu noin 55 000 henkilöjäsentä, määrä ei enää tunnukaan suurelta. Jokaisella avainhenkilöllä on oma viestinnän ja tiedonkulun kannalta tärkeä roolinsa paikallisjärjestön toiminnassa. Organisaation mainetta tai julkisuuskuvaa luotaessa, ”suurin vaikuttavuus syntyy organisaation teoista sekä omien ihmisten ja muiden puheista. Niiden perusteella eri osapuolet muodostavat käsityksensä” (Juholin 2009, 48).

3 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön edustajisto hyväksyi viestintään liittyvän opinäytetyön tekemisen paikallisjärjestölle syyskokouksessaan marraskuussa 2011. Aihevalintana viestinnän kehittäminen todettiin tarpeelliseksi, kannatettavaksi ja järjestön toimintaa jatkossa hyödyttäväksi. Tavoitteeksi asetettiin sisäisen viestinnän, eli paikallisjärjestön hallinnon ja ammattiosastojen keskinäisen viestinnän kehittäminen. Sähköinen, erityisesti verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttöönotto ovat nousseet koko ajan tärkeämmiksi osioiksi päivittäisessä toiminnassa. Verkkosivuja kehitetäänkin jatkuvasti, tosin resurssien vähäisyyden vuoksi harmillisen hitaasti.

3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelman ydin on sisäisen viestinnän organisointi SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä. Tavoitetilaksi määritellään vuorovaikutteinen, vastuullinen ja suunnitelmallinen sisäinen viestintä.

Tutkimusongelma kattaa ison osan paikallisjärjestön toiminnasta ja sen purkamisen tuottaa laajoja kysymyksiä. Näiden pilkkominen tutkimuksessa hyödyntämiskelpoiksi haastattelukysymyksiksi teetti runsaasti työtä. Laajoiksi alakysymyksiksi nousivat seuraavat:

- Miten ammattiosastot saadaan mukaan aktiiviseen, vuorovaikutteiseen viestintään paikallisjärjestön kanssa ja millaista viestintää ammattiosastot odottavat paikallisjärjestöltä?
- Millaiset resurssit jäsenammattiosastoilla on käytössä omassa viestinnässään?
- Mitä viestintäkanavia paikallisjärjestön viestinnässä kannattaa ensisijaisesti kehittää tulevaisuudessa?
- Viestintäsuunnitelman laatiminen paikallisjärjestölle?
- Viestintäkoulutuksen järjestäminen?

Keinojen ja ideoiden löytyminen vastuulliseen viestintään jäsenosastojen kanssa on avainkysymyksiä. Yhtenä työn tarkoituksena on myös selvittää millä keinoin ja millä alustalla jäsenrekisteri pystytään pitämään mahdollisimman ajantasaisena.

Varsin usein yhdistystoiminta perustuu vapaaehtois- ja harrastustoimintaan eikä yhdistyksillä ole palkattua henkilökuntaa. Tällöin myös viestintä on muutaman aktiivisen henkilön vastuulla. Ammattiosastoista ja paikallisjärjestöstä viestintäkumppaneina puhuminen tarkoittaakin käytännössä useimmiten keskustelua muutaman henkilön – ehkä vain puheenjohtajien kesken.

Paikallisjärjestön tehtäväkenttään kuuluu vahvasti toiminta erilaisten sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Uusien mallisääntöjen (SAK 2012, 4) mukaan paikallisjärjestö

- toimii alueellaan SAK:n edustajana
- hakeutuu aktiivisesti yhteistoimintaan jäsenyhdistysten kanssa ja toteuttaa yhteisiä tapahtumia ja hankkeita sekä osallistuu edunvalvontaan ja pyydettyessä tukee ammattiosastojen työtaistelutoimenpiteitä
- vaikuttaa alueellaan yhteiskunnalliseen päätöksentekoon, julkiseen keskusteluun ja kansalaisyhteiskunnan toimintaan

- edistää järjestäytymistä ja järjestöllisiä toimintavalmiuksia
- järjestää tiedotus-, koulutus- ja virkistystoimintaa.

Julkiset kannanotot ja tapahtumien järjestelyt ovat näin ollen myös toiminnan keskeistä sisältöä. Viestintä voidaan paikallisjärjestön tapauksessa käsittää yhteisöviestinnäksi. Sillä tarkoitetaan kaikkea vuorovaikutusta, tietojen vaihdantaa ja yhteisöllisyyttä. Yhteisöviestintä syntyy organisaatioiden sisällä ja niiden vuoropuhelussa sidosryhmiensä ja ympäristönsä kanssa. (Juholin 2009, 21.) Sisäinen viestintä tähtää monilta osin suoraan myös ulkoisen viestinnän tuottamiseen, mutta tässä työssä rajataan tutkimusongelma sisäiseen viestintään.

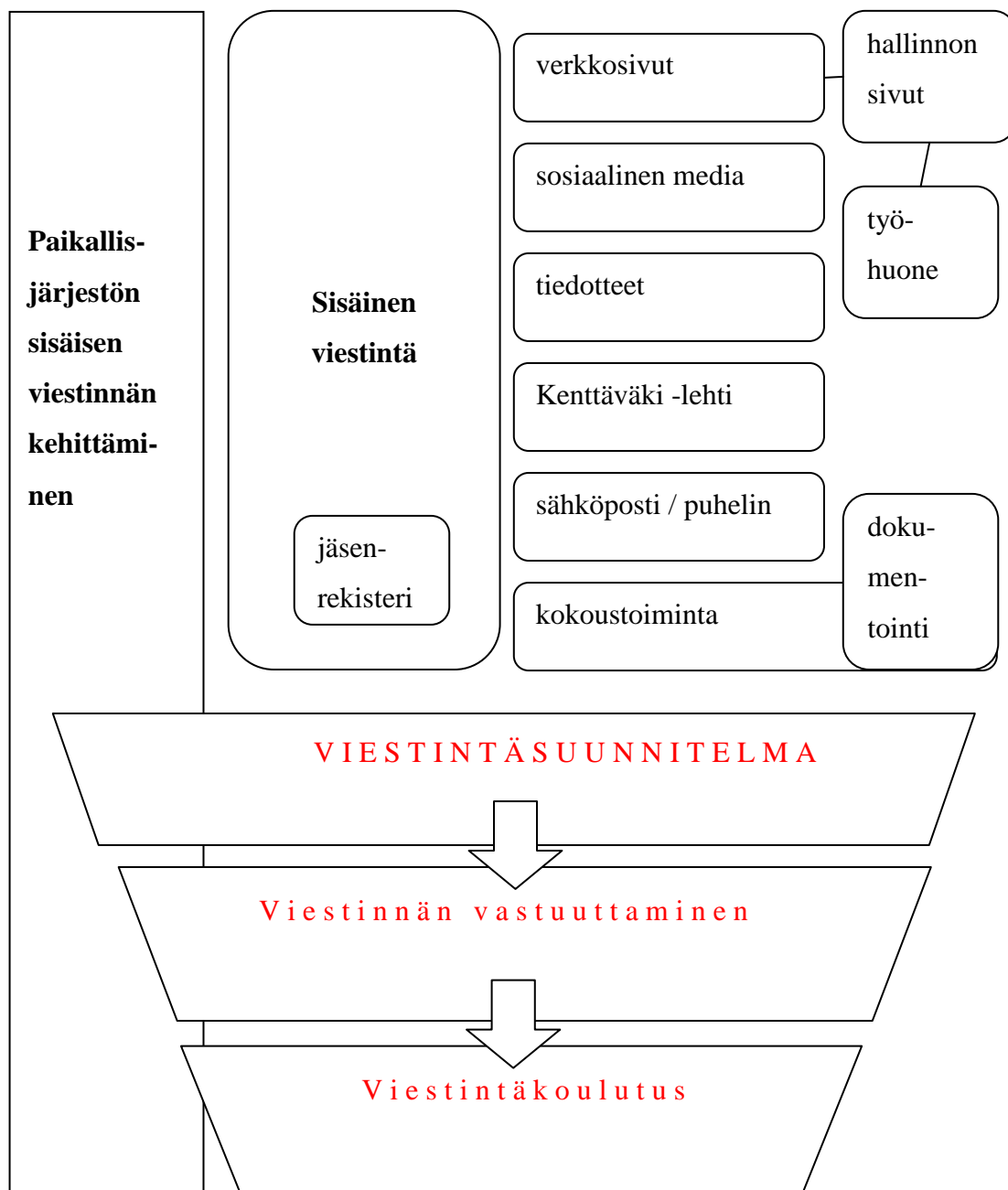
Tämän työn tutkimusosuudesta saatua tietoa ja päätelmiä tullaan käyttämään välittömästi hyödyksi SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön viestinnän kehittämässä sekä apuna tulevien viestintäkoulutusten suunnittelussa.

3.2 Viitekehys

Tavoitetilana on luoda paikallisjärjestön sisäiseen viestintään lähinnä organisaatiossa jo olemassa olevilla resursseilla viestintäkenttä, jossa sisäistä viestintää toteutetaan vuorovaikutteisesti, vastuullisesti ja suunnitelmallisesti.

Paikallisjärjestön sisäisen viestinnän kehittäminen lähtee sisäiseen viestintään kuuluvien viestintäkanavien määrittelystä. Olennaisena lähtökohtana sisäisen viestinnän osioksi tulee määrittellä tässä tapauksessa myös jäsenrekisteri, jonka avulla tavoitetilana olevaa suunnitelmallista, kohdennettua viestintää on ylipäättään mahdollista toteuttaa. Viitekehysten kuviossa nähdään tasavahvoiksi viestintäkanaviksi määriteltynä sosiaalinen media, tiedotteet, Kenttäväki-lehti ja sähköposti sekä puhelin. Laajemmiksi kokonaisuuksiksi nousevat verkkosivut ja kokoustoiminta, joista verkkosivut laajenevat kattamaan myös hallinnon omat sivut sekä työhuone-osion. Kokoustoiminnan viestinnällistä merkitystä kasvattaa osaltaan dokumentointi, mutta myös se, että kokoustoiminta voidaan kokea sisäisen viestinnän erityistapaukseksi paikallisjärjestössä. Kokoustoiminta on lähes ainut säännöllinen paikallisjärjestön aidosti paikalla, kasvokkaisuviestintänä tapahtuva vuorovaikutteinen viestintätilanne, joka

koskee ryhmiä. Dokumentointi linkittyy viitekehyksessä edelleen kokoustoiminnasta myös hallinnon sisäisille verkkosivuille, jonne on jatkossa muun muassa tarkoitus tallettaa kokouspöytäkirjat.



Kuva 2. Viitekehys

Vaikka viestintäsuunnitelman kirjaamisesta ei ollutkaan vielä viitekehystä laadittaessa olemassa hallinnon päätöstä, lähdetään kehittämistyön viitekehyksessä (Kuva 2) ajatuksesta että erillinen viestintäsuunnitelma laaditaan. Suunnitelma sisältää myös

vastuullisuusnäkökohdan eli viestinnän vastuuttamisen. Vaikka viestintäsuunnitelmaa ei päätettäisikään erillisenä kirjata, vastuiden määrittely säilyy silti itsenäisenä toimintona, kuten viitekehyksessä on kuvattu.

Tavoitetaan pääsemiseksi hahmotetaan ja kirjataan perusteet erillisen viestintäsuunnitelman luomiseksi paikallisjärjestölle. Nykytilaa suunnitelmallisempi viestintä, erityisesti vuorovaikutteisena elementtinä toisi järjestystä sekä paikallisjärjestön operatiivisen hallinnon sisäiseen, että jäsenosastojen ja paikallisjärjestön hallinnon keskinäiseen viestintään.

Viestinnän vastuunäkökulma tulee huomioida joka tapauksessa riippumatta viestintäsuunnitelman muodosta tulevaisuudessa. Viestinnän suunnittelusta ei ole tarkoitus tehdä byrokraattista prosessia, vaan määritellä olennaiset asiat säännöllisin väliajoin. Myös kirjoittamattomat sopimukset ja säännöt tulee avata ja käydä läpi. (Juholin 2009, 74.)

Edelleen keskeinen osa viestintää on siihen paneutuva koulutus, jonka avulla tulevaisuudessa saadaan paikallisjärjestössä toivottavasti vähintään kahdenlaista hyötyä. Ensinnäkin tavoitteena on koulutuksen avulla tarjota käytännön viestinnän oppimistilanteita ja uuden oppimista niin hallinnolle kuin ammattiosastojen jäsenillekin. Samalla saadaan aikaan koulutukseen osallistuvien henkilöiden aitoja vuorovaikutustilanteita; sisäistä viestintää.

3.3 Tutkimusote ja -menetelmät

Työssä käytetään sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Tutkimusotteenä on sosiaalinen konstruktivismi eli tulkitseva tutkimusote. Tässä todellisuuden sosiaaliseen rakentumiseen perustuvassa prosessissa ”tutkija on osa tutkittua ilmiötä” ja ”tutkimuksen otanta edellyttää pientä tapausmäärää joka valitaan tarkoituksenmukaisuuden perusteella” (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 33 - 34). Yhteiskuntatieteissä hermeneuttiseen, ymmärtävään ja tulkitsevaan tieteenkäsitteeseen perustuvia tutkimusotteita nimitetään yleiskäsitteellä case-tutkimus eli tapaustutkimus. Sosiaalinen konstruktivismi nimityksenä esiintyy kauppatieteiden puolella vastaavasta tutkimusotteesta. (Pitkäranta 2010.)

Kokonaisuutena työ voidaan luokitella tutkimukselliseksi kehittämistyöksi, jossa tarkoituksena on muun muassa löytää ratkaisuja ongelmiin sekä tuoda esiin uusia ideoita ja toimintamalleja. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä yleisesti viedään asioita eteenpäin ja usein se saakin alkunsa organisaation kehittämistarpeista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 19.) Lähestymistapana tässä kehittämistyössä käytetään tapaustutkimusta.

3.4 Tapaustutkimus lähestymistapana

Tapaustutkimuksen (case study) lähtökohdat ovat tieteellisen tutkimuksen perinteissä. Tapaustutkimus soveltuu kehittämistyön lähestymistavaksi hyvin erityisesti silloin kun tuotoksena on tarkoitus saada aikaan kehittämissuhteita ja -ideoita. Tapaustutkimuksen avulla pyritään tuottamaan mahdollisimman yksityiskohtaista ja syvällistä tietoa tutkimuksen kohteesta. Tapaustutkimuksessa on mahdollista ymmärtää kehittämisen kohdetta kokonaisuutena sen oikeassa toimintaympäristössä. (Ojasalo ym. 2009, 52.)

Tapaustutkimuksessa, sen puhtaimmassa muodossa, ei vielä toteuteta konkreettista muutosta vaan haetaan ratkaisuehdotus havaittuun ongelmaan ja luodaan kehittämissuhteita (Ojasalo ym. 2009, 38). Tapaustutkimus soveltuu erinomaisesti SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön sisäisen viestinnän kehittämiseen, koska viestintäpäätöksiä tekemässä on laaja organisaatio. Esimerkiksi erillisen viestintäsuunnitelman kirjaaminen vaatii valmistelua ja päätöksiä, joiden tueksi tapaustutkimuksen avulla saadaan juuri kaivattuja kehittämissuhteita. Käytännön suunnittelu- ja kehittämissuhteiden lisäksi myös hallinnon verkkosivujen sisällön suhteen on jatkuva prosessi, joka saa pontta työn tutkimusosuuden pohjalta. Tapaustutkimus lähestymistapana antaa siis paikallisjärjestölle kehittämissuhteiden pohjalta päätöksentekomahdollisuuden sille organisaationa sopivimpiin ratkaisuihin.

Tapaustutkimuksessa tutkimuksen kohdetta kutsutaan tapaukseksi (case). Se voi olla esimerkiksi yritys tai sen osa, palvelu, tuote tai toiminta. Tapaustutkimuksessa tutkimuskohdetta on vähän, usein vain yksi. Tutkimuskohde voi olla esimerkiksi ihmis-

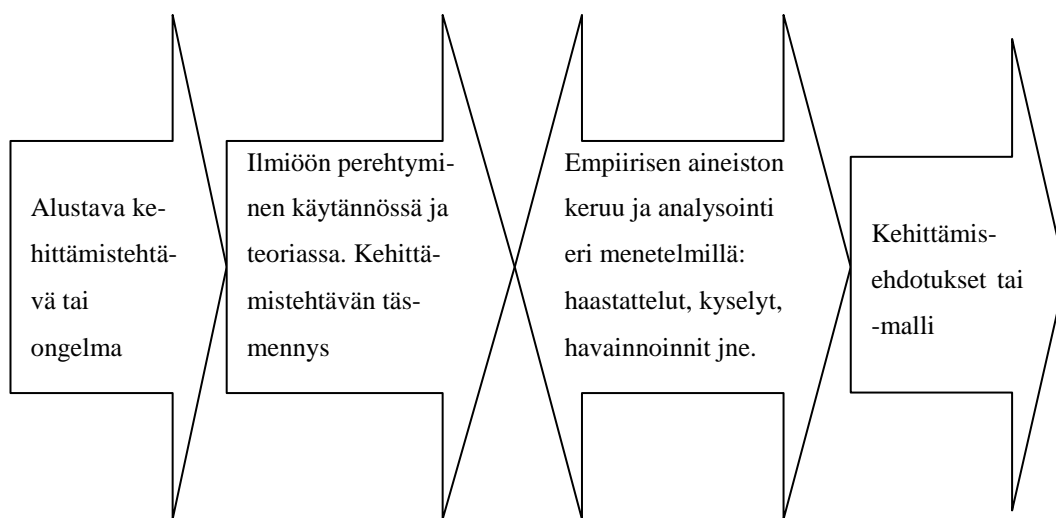
ryhmä, organisaatio, toiminto tai prosessi. Oleellista on saada selville suppeasta kohdeesta runsaasti tietoa ja kohde ymmärretään kokonaisuutena eli tapauksena. (Ojasalo ym. 2009, 52 – 53.) Tämän työn tapaus eli case on SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry ja erityisenä tutkimuskohteena kyseisen organisaation sisäinen viestintä. Työn tuotoksena odotetaan esityksiä sisäisen viestinnän ja siihen liittyvien toimintojen kehittämiseksi.

Tapaustudkimuksessa lähtökohtana on usein, ennen yleisiin teorioihin paneutumista, tutkittava tapaus, josta kehittämistehtävän tekijällä on aiempaa tietoa tai tuntemusta. (Ojasalo ym. 2009,54). Tapaustudkimuksessa tutkittava kohde valikoituu joko teoreettisen tai käytännöllisen mielenkiinnon mukaan. Tapauksen valintaan voi vaikuttaa myös sattuma, hyvät käytettävissä olevat aineistot tai tutkijan läheiset yhteydet tutkittavaan tapaukseen. (Aaltola, J. & Valli, R. 2007.) Tapaustudkimuksen valikoituminen työlle parhaaksi lähestymistavaksi juontui osaltaan juuri henkilökohtaisesta mukana olostani tutkittavan tapauksen organisaatiossa. Yli kymmenen vuoden toiminta SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön hallinnossa on tuonut mukanaan runsaasti tietoa tutkittavasta järjestöstä ja sen tavasta toimia. Osaa tästä tiedosta voidaan pitää myös niin kutsuttuna hiljaisena tietona, jota ei kirjoitettuna löydy mistään. Tämä tutkittavan tapauksen tuntemus, joka liittyy pitkälti totuttuihin menettelytapoihin tai esimerkiksi henkilöiden odotusarvoihin toimintaa kohtaan, antaa hyvän pohjan tutkimukselle ja havainnoinnille yhtenä aineistonkeruumenetelmänä.

Toisaalta läheinen suhde tutkittavaan tapaukseen voi helposti aiheuttaa ongelmia kehittämisenäkökulmien löytymisessä tai haitata täysin totuudenmukaisten vastausten saamista haastateltavilta. Tapaustudkimuksessa tutkija ja tutkittava ovat vuorovaikutussuhteessa keskenään ja tutkija saattaa vaikuttaa pelkällä läsnäolollaan tutkimukseen, vaikka sitä pyrkisikin välttämään (Virtuaali Ammattikorkeakoulun www-sivut 2013).

Tyypillisintä tapaustudkimukselle on että käyttämällä erilaisia menetelmiä saadaan tutkittavasta tapauksesta syvälinen, monipuolinen ja kokonaisvaltainen kuva (Ojasalo ym. 2009, 55). Tässä työssä käytettäviä menetelmiä ovat havainnointi, kysely ja haastattelu sekä organisaation olemassa olevan materiaalin eli arkistomateriaalin tarkastelu. Tapaustudkimuksessa tieto, jota kerätään voi olla sekä kvalitatiivista että

kvantitatiivista (Järvinen & Järvinen 2004, 75). Tapaustutkimus liittyy yleensä ihmisen toimintaan eri tilanteissa, näin myös SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön tapauksessa. Vastauksia haetaan tapaustutkimukselle tyypillisin kysymyksin ”miten” ja ”miksi”. (Ojasalo ym. 2009, 53). Usein tiedonkeruumenetelmänä tapaustutkimuksessa ovat erilaiset haastattelut, kuten teemahaastattelu, avoin haastattelu tai ryhmähaastattelu. Haastattelussa toimijat eli asiantuntijat voivat itse selostaa ja kuvata tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. (Ojasalo ym. 2009, 55.)



Kuva 3. Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo ym. 2009, 54.)

Tapaustutkimuksessa tutkimuksella ei pyritä yleistämään tilastollisesti. Tarkoituksena on löytää uutta tietoa kehittämistyön tueksi ja edelleen kehittämistyöllä saada aikaan konkreettisia kehittämissuhteita tai -malleja organisaatiolle. (Juholin 2009, 55.) Tapaustutkimuksen vaiheet on esitetty kuvassa 3, josta voidaan havaita työn etenemisen kannalta hyödyllinen seikka. Aineistonkeruun ja analysoinnin jälkeen ja/tai sen aikana palataan uudelleen riittävän usein perehtymään itse tutkittavaan ilmiöön sekä täsmentämään kehittämistehtävää. Vaikka työssä oli käytössä yleisesti kvantitatiiviseen tutkimukseen yhdistettäviä menetelmiä, kuten lomakekysely, tilastollinen yleistäminen osoittautui käytännön tutkimustyön edetessä heikosti perusteltaviksi. Paikallisjärjestön jäsenosastoille tehtyyn kyselytutkimukseen saatiin vastaukset alle puolelta kyselyn vastaanottaneista, koko perusjoukonkin ollessa suhteellisen pieni. Kuten tapaustutkimuksen luonteeseen kuuluu, SAK:n Tampereen Paikallisjärjestönkin tapauksessa kehittämiskohde on tunnettu ja aiempaa tietoa myös sisäisen viestinnän toiminnasta ja käyttäytymismalleista organisaation sisällä on näin ol-

len käytettävissä. Tutkimusaineiston tulkinnassa yleistämistä, joko tilastollisesti tai muutoin, kannattaa harkiten jopa välttää. Järvinen ja Järvinen (2004, 56) toteavatkin kyselytutkimuksen yhteydessä kyselyyn vastaajien usein poikkeavan niistä, jotka eivät kyselyyn vastaa.

3.5 Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen eroista

Tutkimukset voidaan jaotella kvantitatiiviseen eli määrälliseen ja kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen. Määrällisessä tutkimuksessa käytetään tyypillisesti suurta ja edustavaa otosta ja tutkimuksessa selvitetään numeerisia, lukumääräisiä kysymyksiä. Tutkimuksen tuloksia pyritään myös yleistämään vertaamalla niitä laajempaan joukkoon tilastollisen päättelyn avulla. Laadullista tutkimusta tehtäessä tapausmäärä on yleensä pieni, mutta vastaukset pyritään analysoimaan tarkasti. Laadullinen tutkimus pyrkii selittämään tiettyä käyttäytymistä ja se hyödyntääkin usein haastateltavien arvojen ja asenteiden selvittämistä johtopäätösten teossa. Kvalitatiivinen tutkimus sopii myös hyvin toiminnan kehittämiseen ja vaihtoehtojen etsimiseen. (Heikkilä 2010, 16.)

<u>Kvantitatiivinen tutkimus</u>	<u>Kvalitatiivinen tutkimus</u>
(määrällinen)	(laadullinen)
vastaa kysymyksiin: Mikä? Missä? Paljonko? Kuinka usein?	vastaa kysymyksiin: Miksi? Miten? Millainen?
numeerisesti suuri, edustava otos	suppea, harkinnanvaraisesti koottu näyte
ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta	ilmiön ymmärtäminen ns. pehmeän tiedon pohjalta

Kuva 4. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen eroja (Heikkilä 2008, 17).

Laadullisen tutkimuksen tyypillisiä menetelmiä ovat erilaiset haastattelut; teema-, avoin ja ryhmähaastattelu sekä osallistuva havainnointi (Ojasalo ym. 2009, 94). Esimerkkejä haastatteluissa käytettävistä malleista ovat lomakekysely ja strukturoitu

lomakehaastattelu. Niissä kysytään isolta vastaajajoukolta samoja asioita samassa muodossa. Laadullisissa menetelmissä tutkimuksen kohde on harkitusti valittu ja puhutaankin harkinnanvaraisesta näytteestä, määrällisen tutkimuksen sattumanvaraisen otoksen sijaan. (Ojasalo ym. 2009, 93 - 94.)

Siitä miten tarpeellista laadullista ja määrällistä tutkimusta on erotella hyvin jyrkkärajaisesti, ollaan montaa mieltä. Jaottelua tehdään kuitenkin yleisesti erilaisten menetelmävalintojen mukaan, tutkittavan joukon koon mukaan ja niin edelleen. Käytännössä samassa tutkimuksessa, kuten tässä työssä, jossa lähestymistapana on tapaus-tutkimus, hyödynnetään useita tutkimusmenetelmiä ja laadullinen sekä määrällinen tutkimus täydentävät toisiaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 135 - 137.) Kuvassa 4 on esitetty muutamia näiden menetelmien helposti havaittavia eroavaisuuksia. Laadullisen ja määrällisen tutkimusmenetelmän yhdistämistä kutsutaan menetelmätriangulaatioksi. Kyseessä on tutkimuksen monimetodinen lähestymistapa eli triangulaatio, jossa yhdistetään eri lähestymistapoja, tutkimusaineistoja tai metodeja, kuten juuri laadullista ja määrällistä metodia. (Vilka 2007, 53 – 55.)

3.6 Havainnointi, kysely ja haastattelut aineistonkeruumenetelminä

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön tapauksessa sisäisen viestinnän kehittämistehtävää lähestytään työssä vahvasti tutkimuksellisen osuuden kautta. Tiedonkeruu sisäisestä viestinnästä jäsenosastoilta ja haastateltavilta osoittautui tarpeelliseksi, jotta kehittymistä voisi tapahtua, eikä edettäisi edelleen ainoastaan vanhojen uskomusten ja tutkijalle kertyneen hiljaisen tiedon pohjalta. Tutkimusosuudessa tavoitteena oli varsinaisten vastausten saamisen lisäksi löytää toimiva yhteys edustajiensa kautta kaikkiin jäsenosastoihin. Samalla kertaan saataisiin tiedot jäsenrekisterin päivitystä varten, hallinnon sisäisten verkkosivujen käyttöönottoon liittyvien toiveiden kartoitus ja isona kokonaisuutena kehittämistyössä hahmotettaisiin myös viestinnän organisointi. Viestinnän käytännön organisointiin nykyinen vuosittaisen toimintasuunnitelman laajuus antaa lähinnä rungon ja tavoitteena onkin perustan luominen erillisen, vastuut sisältävän viestintäsuunnitelman kirjaamiseksi järjestölle tulevaisuudessa.

Paikallisjärjestön sisäisen viestinnän kehittämistyön aineistonkeruussa on käytetty tapaustutkimuksen luonteenkin mukaisesti useita eri keinoja. Ensimmäiseksi aloitettuna ja ajallisesti pisimpään, koko kehittämistyön ajan kestäneenä menetelmänä käytössä oli havainnointi. Varsinaisen kehittämistyön alusta, syksystä 2011 lähtien, havaintoja on kertynyt paikallisjärjestön viestinnästä, jonka toteutuksessa olen ollut vahvasti mukana. Lähes jokaisen keskustelun, kokouksen, palaverin ja tapahtuman yhteydessä on kertynyt muistiinpanoja organisaation sen hetkiseen sisäiseen viestintään liittyvistä käytännön toimista.

Lisäksi aineistonkeruun menetelminä on käytetty haastattelututkimusta ja kyselyä. Haastattelut on toteutettu puolistrukturoituina teemahaastatteluina – ensisijaisesti ryhmähaastatteluina. Tutkimuksen edetessä osoittautui tarpeelliseksi täydentää aineistoa vielä muutamien henkilökohtaisten haastattelujen ja keskustelujen avulla. Kyselyosuus toteutettiin kaikille paikallisjärjestön jäsenammattiosastoille (57 osastoa) sähköpostitse lähetetyllä kyselylomakkeella.

3.6.1 Havainnointi

Havainnointia käytettäessä tutkija seuraa tutkimuskohdettaan ja tekee siitä kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia havaintoja eli tekee suoraa havainnointia (Pitkäranta 2010). Havainnointia (observointi) voidaan pitää tärkeänä ja hyödyllisenä tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmänä. Sen avulla saadaan tietoa esimerkiksi ihmisten käyttäytymisestä näiden oikeassa toimintaympäristössä. Havainnointia ei tehdä sattumanvaraisesti “katselemalla” vaan systemaattisesti. Sitä käytetään joko itsenäisenä keinona tai yleisemmin yhdistettynä haastatteluun ja/tai kyselyyn. Yksilön vuorovaikutusta ja toimintaa toisten kanssa on käytännöllistä tutkia havainnoinnin avulla. (Juholin 2009, 103.)

Menetelmänä havainnointi voi olla osallistuvaa tai tarkkailevaa. Ihmisten toimintaa tarkkaillaan yleensä osallistuvan havainnoinnin avulla, jolloin tutkija on vuorovaikutussuhteessa tutkittavaan ja osallistuu tutkittavan organisaation normaaliin toimintaan. Osallistuva havainnointi on käyttökelpoinen menetelmä aineiston keruuseen kohteesta, kuten organisaatiosta, josta tutkijalla on ennakkoon vähän tietoa ja tieto

ilmenee niin kutsuttuna hiljaisena tietona. (Vilka 2007, 120.) Tietojenkeruumenetelmänä havainnoinnissa tutkija merkitsee havaintonsa muistiin. Havainnoinnin erityispiirre on, että tutkimusvälineenä on tutkijan oma persoona ja hänen kokemuksensa ja koulutuksensa vaikuttavat siihen mitä havainnoidaan. (Järvinen & Järvinen 2004, 154 – 155.) SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön tapauksessa hyvä keino koustoiminnan ja muun kasvokkaisviestinnän yhteydessä oli hyödyntää juuri osallistuvaa havainnointia aineistonkeruumenetelmänä.

Tutkijana ja havainnoijana olin kehittämistyössä jatkuvasti kaksoisroolissa, jossa itse toimin tutkittavan organisaation viestinnän keskiössä päivittäisen viestinnän toteuttajana. Samalla tutkin ja pyrin kehittämään sitä. Osallistuvassa havainnoinnissa pysyttelemisen riittävästi organisaation toimintaan kuuluvassa roolissa, havainnoijan ja kehittäjän roolin sijaan, oli toisinaan hankalaa. Tutkija saattaa havainnoijana häiritä tutkittavaa tilannetta läsnäolollaan ja läsnäolo saattaa jopa muuttaa tilannetta. Tätä kutsutaan niin sanotuksi kontrolliefektiksi. (Juholin 2009,105.) Roolini viestinnän kehittäjänä tutkittavassa organisaatiossa oli kuitenkin avoin, eikä osallistuva havainnointi uskoakseni vaikuttanut ainakaan kielteisesti.

3.6.2 Kysely

Kysely on yksi aineistonkeruun menetelmistä ja keskeinen menetelmä survey-tutkimuksissa. Survey-tutkimus tarkoittaa sellaista tutkimusta, jossa aineistoa kerätään standardoidusti, eli täsmälleen samanmuotoisesti kaikilta vastaajilta ja vastaajat muodostavat otoksen tai näytteen perusjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2009, 194.) Kyselytutkimuksen avulla kerätään usein tietoa erilaisista yhteiskunnallisista ilmiöistä, ihmisten mielipiteistä ja toiminnasta sekä arvoista (Vehkalahti 2008, 11).

Kysely voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Yleisiä ovat postitse lähetettävät kyselylomakkeet tai verkossa vastaajan itsensä täytettäväksi lähetettävät lomakkeet. Haastattelija voi myös tehdä kyselyn puhelimitse tai käydä haastateltavan luona, jolloin haastattelija täyttää lomakkeet. (Juholin 2009, 359; Ojasalo ym. 2009, 108). Informoidussa kyselyssä haastattelija antaa lomakkeen henkilökohtaisesti haastateltavalle ja opastaa vastaamiseen, mutta haastateltava täyttää lomakkeen itsenäisesti

(Heikkilä 2010, 44). Etu kyselytutkimuksessa on laajan aineiston keruun mahdollisuus ja kysymysten esittäminen samanmuotoisina kaikille haastateltaville. Kyselytutkimus luokitellaan määrällisen tutkimuksen menetelmäksi, joka pyrkii kuvailemaan ja selittämään tutkimuksen kohdetta järjestelmällisten havaintojen avulla.

Kyselytutkimuksessa perusjoukoksi kutsutaan kaikkien havaintoyksiköiden muodostamaa joukkoa ja tätä pienemmät havaintoyksikköjoukot voidaan jakaa otoksiin ja näytteisiin. Otoksessa kaikilla perusjoukkoon kuuluvilla yksiköillä on mahdollisuus tulla valituksi kun taas näytteessä havaintoyksikköjen valinta on harkinnanvaraista. Satunnaisella valinnalla saadaan varmimmin koko perusjoukosta edustava otos. (Ojasalo ym. 2009, 108 – 110). Otoksoon määrittelyssä huomioitavia tekijöitä ovat perusjoukon heterogeenisuus, tulosten yksityiskohtaisuus, luottamustaso, virhemarginaali, tutkittavien tapausten suhteellinen osuus, odotettavissa oleva poistuma sekä perusjoukon koko (Heikkilä 2010, 42 – 44). Viimeksi mainittu eli perusjoukon pieni koko antoi tässä tutkimuksessa hyvän mahdollisuuden kokonaistutkimuksen tekemiseen otantatutkimuksen sijaan. Kokonaistutkimuksessa tutkitaan koko perusjoukko (Heikkilä 2010, 33).

Tämän työn kyselytutkimusosuuden tutkittavan perusjoukon muodostavat kaikki SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön jäsenammattiosastot, joita kyselyn lähettämishetkellä oli 57. Ammattiosastot ovat se kohderyhmä, joiden toiminnasta ja käyttäytymisestä viestintäosapuolena tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita. Käytännössä ammattiosasto organisaationa henkilöityy toimihenkilöidensä kautta. Näitä ovat ainakin puheenjohtajat ja sihteeri sekä koko hallitus tai johto- / toimikunta. Tällä perusteella kyselylomakkeiden vastaanottajiksi, eli tutkimuksen otokseksi valikoituivat ammattiosastojen puheenjohtajat.

Kyselyn hyvä puoli on mahdollisuus kerätä laaja tutkimusaineisto. Se on menetelmänä tehokas ja aikataulultaan sekä kustannuksiltaan hyvin ennakoitavissa oleva. Hyvin suunnitellun lomakkeen avulla saatu aineisto on myös yksinkertaista analysoida tietoteknisesti. Tosin näin saatujen tulosten sisällön arviointi ja analysointi voi toisinaan olla ongelmallista. Tämän heikkouden lisäksi tutkija ei pääse suoraan kontaktiin vastaajien kanssa esimerkiksi väärinymmärrysten korjaamiseksi tai havaitakseen vastaajan suhtautumisen kyselyyn. Lisäksi kyselyssä vastausprosentti voi jäädä alhaiseksi.

(Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Ihannetilanne olisi saada vastaus kyselyyn kaikilta, jolloin vastausprosentti olisi 100, mutta tämä toteutuu todella harvoin. Vehkalahti (2008, 44) arvioi tyypilliseksi kyselytutkimuksen vastausprosentiksi alle 50. Palauttamatta jääneiden kyselylomakkeiden lisäksi voidaan osa palautuneistakin lomakkeista joutua hylkäämään joko kokonaan tai osittain esimerkiksi puutteellisten tietojen takia. Haastattelumenetelmistä suurimmaksi kato eli poistuma on todettu kirjekyselyjen yhteydessä. Mahdollisimman hyvän vastausprosentin saamiseen vaikuttavat motivoiva saatekirje, kyselyn houkuttavuus, helppo vastausten palautustapa sekä uusintakyselyt. (Heikkilä 2010, 44).

Kyselylomakkeella voidaan kerätä tietoa hyvin monenlaisista asioista. Kysymykset voivat käsitellä esimerkiksi faktoja, uskomuksia, asenteita, tietoja tai käyttäytymistä ja toimintaa. Myös mielipiteitä kysytään yleisesti ja usein kyselylomakkeet sisältävät myös taustatietokysymyksiä. Kysymykset voidaan ryhmitellä kolmeen eri muotoon; avoimiin kysymyksiin, monivalintakysymyksiin ja asteikkokysymyksiin. Avoimissa kysymyksissä esitetään kysymys ja annetaan vastaajalle vapaus kirjoittaa vastauksensa omin sanoin. Monivalintakysymyksissä lomakkeella on valmiina rastitettavat tai muulla merkinnällä valittavat vaihtoehdot. Monivalintakysymyksissä voidaan käyttää myös yhtenä valintakohtana avointa kysymystä, jolloin vastaajalla on mahdollisuus tuoda esiin omia, valmiista vastausvaihtoehdoista poikkeavia näkemyksiään. Asteikkokysymykset perustuvat skaaloihin eli asteikoihin, joilta vastaaja voi valita haluamansa voimakkuuden kysymyksessä esitettyä väittämää kohtaan. Vastausvaihtoehdot esitetään yleensä yhdestä viiteen tai yhdestä seitsemään, nousevalla tai laskevalla asteikolla. (Hirsjärvi ym. 2009, 197 – 200.)

Kyselylomakkeen tulee perustua kehittämistyön tavoitteisiin ja lomakkeeseen sisällytetään vain työn tavoitteiden saavuttamiseksi tarpeelliset kysymykset. Kyselylomake tulee myös testata ennen varsinaista kyselyn aloittamista. (Ojasalo ym. 2009, 115 – 118.) Kyselytutkimuksen lomake (liite 1) samoin kuin haastattelututkimuksen kysymykset (liite 2) testattiin useaan otteeseen. Testaukseen osallistui tutkimuksen perusjoukkoon, paikallisjärjestön ammattiosastoihin, kuuluvia jäseniä sekä täysin organisaation ulkopuolisia henkilöitä. Kyselytutkimuksen kohderyhmää oli myös ehditty muutama otteeseen paikallisjärjestön kokouksissa informoida meneillään olevasta

kehittämistyöstä, joten ennako-odotus ammattiosastoille saapuvasta kyselystä oli ladattu.

3.6.3 Haastattelu

Haastattelumenetelmiä on useita erilaisia. Ne voidaan karkeasti jakaa siten että strukturoitu lomakehaastattelu erotetaan omaksi luokakseen ja muut omakseen. Muita menetelmiä ovat esimerkiksi teemahaastattelu, ryhmähaastattelu ja syvähaastattelu. Haastatteluja yhdistää kuitenkin se, että ne ovat aina vuorovaikutusta. Haastattelun kesto voi olla muutamista kymmenistä minuuteista aina tunteihin ja haastattelijan rooli voi myös vaihdella passiivisesta aktiiviseen. (Juholin 2009, 95 – 97.)

Haastattelu voi olla kokonaan strukturoitu, jolloin kysymykset on täysin valmiiksi muotoiltu ja ne esitetään tietyssä järjestyksessä. Kyselystä strukturoitu haastattelu eroaakin vain siinä, että vastauksen sisältö jätetään haastattelussa avoimeksi, kun kyselyssä annetaan vastausvaihtoehtoja, joista haastateltava valitsee sopivan. Puoli-strukturoidun haastattelun kysymykset on laadittu ennakolta, mutta haastattelun edessä haastatteliija voi tilanteen mukaan vaihdella järjestystä, jättää joitain kysymyksiä pois ja jopa lisätä uusia. Avoimeen haastatteluun ei kysymyksiä ole laadittu ennalta vaan haastateltava ja haastatteliija keskustelevat haastattelun aiheesta vapaasti ja tasavertaisesti. (Juholin 2009, 97.)

Ryhmähaastattelu eli fokusryhmämenetelmä on haastattelu, jossa osallistujia on tyypillisesti 6 – 12. Myös haastatteliijoita voi olla kerralla paikalla useampi kuin yksi. Ryhmän vetäjän vastuulla on pitää haastateltavien mielenkiinto yllä aiheeseen ja huolehtia että kaikki aiotut aiheet käydään läpi keskustelussa. Haastateltavien joukko eli ryhmä tai fokusryhmä voidaan koota joko organisaation sisäisistä tai ulkopuolisista haastateltavista ja mahdollista on käyttää myös sekaryhmiä. (Juholin 2009, 101.) Asiantuntijoiden haastattelu on myös hyvä keino kerätä tietoa kehittämistyötä varten. Haastatteluilla saatua tietoa käytetään kuten lähdeaineistoa niin kutsuttuna konsultatioaineistona. (Vilkka ja Airaksinen, 2003, 58.)

Tiedonkeruumenetelmänä haastattelu poikkeaa muista menetelmistä siinä, että haastattelija ja haastateltava ovat kielellisesti suoraan vuorovaikutuksessa keskenään. Tutkittava eli haastattelun vastaaja voi itse kertoa asioista, joista haastattelija on kiinnostunut. Haastattelu on joustava menetelmä ja esimerkiksi tarkentavien kysymysten tekeminen on mahdollista tarvittaessa välittömästi haastattelun kuluessa ja seuranta tutkimukset ovat mahdollisia myöhemmin samojen haastateltavien kanssa. Haastatteluun kuluu aina aikaa ja myös haastattelujen suunnittelu ja valmistelu vaativat resursseja. Ongelmakohdiksi ja virheiden aiheuttajaksi voi muodostua se että haastateltava kokee haastattelutilanteen ahdistavana tai painostavana. Haastatteluissa on kohonnut todennäköisyys vastata ”sosiaalisesti suotavalla” tavalla. Haastattelutilanne saattaa houkuttaa myös puhumaan muulla tavoin kuin jossakin muussa tilanteessa – käsiteltäviä asioita saatetaan siis kaunistella tai liioitella. (Hirsjärvi ym. 2007, 204 – 207.)

3.7 Mittarit

Tässä opinnäytetyössä tutkimus- ja kehittämiskohteena olevan paikallisjärjestön sisäisen viestinnän mittaamisen lähtökohtana on nykytilanteen arviointi. Tutkimuksella tavoitellaan ensisijaisesti organisaation sisäisen viestinnän kehittämisessä hyödyntämiskelpoista tietoa sekä nykytilanteesta että vastaajien odotuksista tiettyjen viestinnän ja toiminnan osa-alueiden suhteen. Kyselytutkimuksessa mittareilla tarkoitetaan yleisesti sellaista kysymysten ja väitteiden yhdistelmää, jonka avulla mitataan muiden muassa arvoja ja asenteita, jotka ovat moniulotteisia ilmiöitä (Vehkalahti 2008,12).

Mittareita luotaessa on päätettävä tarkasti mitä ollaan mittaamassa, eli mihin kysymyksiin halutaan vastauksia. On hahmotettava millä mittarien laajuudella ja yhdistelmällä tutkimuksen lopputuloksena saadaan luotettavia vastauksia haluttuista aiheista. Vehkalahtien (2008, 20) mukaan tutkimuksen onnistuminen kokonaisuudessaan riippuu suurelta osin lomakkeesta. Ratkaisevaa onnistumisessa on se että kysytään ”sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla.”

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä on toteutettu viestintätutkimus edellisen keran vuonna 2000. Tämä on jo kuitenkin ajallisesti melko kaukainen ja ohut vertailukohde eikä tarkoituksenmukaista ollutkaan nyt toistaa tuolloin tehtyä tutkimusta. Tämänkertaisen kyselytutkimuksen kysymyksillä ja mittareilla pyritään kuitenkin saamaan vastauksia osin hyvin samantyyppisiin kysymyksiin kuin vuoden 2000 tutkimuksessa; onko viestintä vastaajien mielestä ollut onnistunutta ja mitä kehittämiskohteita he viestinnässä näkevät. Myös kysymys tärkeimmiksi koetuista paikallisjärjestön viestintäkanavista antaa edelleen arvokasta tietoa. Mittarit tuleekin valita siten, että niiden sisältö vastaa mahdollisimman hyvin organisaation omaa tapaa käsitellä asioita ja asettaa tavoitteita. Näin niiden avulla saadaan aikaan parhaat tulokset strategisen viestinnän mittaamisessa. (Juholin 2009, 106.)

Juholin (2010, 22) arvioi, että “mittaaminen ja mittarit kuvastavat aikansa peruskomuksia ja ovat sidoksissa siihen, mikä milloinkin koetaan tärkeäksi ja arvokkaaksi”. Kun 1900-luvulla mitattiin tyytyväisyyttä tiedonkulkuun ja viestintään, on 2000-luvulla siirrytty tutkimaan miten viestinnän avulla organisaatio pääsee tavoitteisiinsa (Juholin 2010, 23). Enää ei riitä pelkän tyytyväisyyden mittaaminen. Erillisinä painopistealueina kyselytutkimuksessa tuotiinkin esille organisaation uudistuneet verkkosivut ja viestintäkoulutus. Verkkosivuihin liittyen kysyttiin vastaajien toiveita niiden sisällöstä ja syksylle suunnitellun viestintäkoulutuksen aiheita ja toteutusajankohtaa.

4 VIESTINTÄ ASIANTUNTIJAORGANISAATIOSSA

Viestinnän määrittelyjä löytyy runsaasti. Käsitteenä viestintää voidaan tarkastella alkaen suomen kielen sanojen viestintä, kommunikaatio ja tiedotus kautta. Viestintä sanan alkumuoto löytyy venäjänkielisestä sanasta ”vest”, joka tarkoittaa sanomaa ja viestiä. Kommunikaation lähde on latinan verbissä ”communicare”, tehdä yhteiseksi monille, jakaa. Tiedotus sanana on alkujaankin hieman suomalaisempi. Taustalla on sana ”tieto”, jonka alkuperäinen merkitys on ollut tehdä tie tutuksi. (Viestintätieteiden yliopistoverkoston www-sivut, 2013.) Kaikkia näitä sanoja käytetään yleisesti

viestinnästä puhuttaessa, toisinaan ainakin viestintää ja tiedotusta jopa synonyymeina.

Viestintää määriteltäessä lineaarisissa malleissa viestintä käsitetään siirroksi, jossa lähettäjä lähettää sanomansa viestintäkanavaa pitkin vastaanottajalle. Toiminta tässä on siis yksisuuntaista. Myöhemmin mallit kehittyvät kaksisuuntaisen viestinnän määrittelyyn esimerkiksi siten että Osmo A. Wiio on määritellyt viestinnän tietojen vaihdannaksi ihmisten kesken ja hänen mukaansa viestintä on käyttäytymistä, ihmisen toimintaa. Viestinnän symboliikkaan pureutuvat Infante, Rancer ja Womack, joiden mukaan ”viestintä on inhimillistä symbolien käsittelyä merkitysten synnyttämiseksi toisissa ihmisissä”. Viestintää mallinnettaessa erottuvat selkeästi kolme eri tulkintaa. Ensimmäisenä viestintä koetaan tiedon siirtona, toiseksi viestintä on merkitysten tuottamista ja kolmanneksi viestintä on yhteisyyden tuottamista. (Viestintätieteiden yliopistoverkoston www-sivut 2013.)

Viestinnällä voidaan tarkoittaa myös viestintävälineitä ja foorumeita, kuten lehtiä, radiota, televisiota, kännyköitä, internettiä ja verkkoviestintää laajasti. (Juholin 2009, 20.) Sosiaalisen median kehittymisen myötä on alettu kiinnittää huomiota erityisesti avoimuuteen ja viestintätaitoihin. Viestinnässä tekninen osaaminen korostuu paljolti käytettävien kanavien mukaan. Tulisi osata toimia muiden ihmisten kanssa ja välittää omat tiedot, taidot ja toiveet avoimesti ja rehellisesti, kuitenkin siten, että samalla kunnioittaa työyhteisöä ja työnantajaa. Puhutaan media- ja viestintätaidoista. (Järvi & Vainikainen 2010, 138; Aalto 2012, 5.) Aktiivinen avoimuus on yksi viestinnän uudenlaisen osaamisen termejä. Aktiivisesti avoin organisaatio tuo eri sidosryhmiä kiinnostavaa, itseään ja toimintaympäristöään koskevaa tietoa saataville ja viestii tiedon saatavilla olosta aktiivisesti. (Aalto 2012, 106.) Viestintäosaamisesta puhuttaessa ja sen tutkimuksen yhteydessä korostetaan usein yksilön taitoja viestijänä, näin myös aktiivisesti avoimen organisaation toiminnassa. Kuitenkaan yhteisöviestintä ei ole yksilölaji. Kehitettäessä organisaatiota viestinnällisesti osaavaksi, tulee keskittyä viestintämyönteisen ilmapiirin luomiseen asenteellisesti sekä koulutuksen kautta. Asiantuntijat organisaatioissa ovat mielellään oman asiansa tuntijoita, mutta heidät täytyy saada motivoitua myös yhteisen asian viestijöiksi. (Juholin 2010, 148.)

Sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä sekä viestintäkanavat, että informaation sisältö voivat olla osin samoja. Sisäisen viestinnän tarkkuus ja kohdentaminen paikallisjärjestössä riippuu organisaation tasosta; johtoryhmän keskinäisen viestinnän asiasisällöt ovat erilaisia kuin esimerkiksi toimialojen keskinäisten viestien. Sisällöt muokautuvat, mutta myös viestintäkanavat ja niiden tärkeysjärjestys vaihtuu siirryttäessä esimerkiksi jäsenosastoille kohdennettaviin viesteihin. Erot suurenevat edelleen siirryttäessä ulkoiseen viestintään.

Sisäisen ja ulkoisen viestinnän toimet ja käytön aktiivisuus luovat kuvan organisaatiosta. Tätä muodostuvaa kuvaa kutsutaan imagoksi. Imago voidaan määritellä organisaatiolähtöiseksi, mutta se syntyy vastaanottajan mielessä. Imago perustuu kuvallisuuteen eli on visuaalista ja sen tarkoitus on saada haluttu kohde, kuten organisaatio, näyttämään hyvältä. Imagon rakentamisessa visuaalisen viestinnän keinot ja kanavat kuten lehti ja vaikkapa verkkosivut ovat keskeisessä roolissa. (Huuhka 2010, 127.)

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön hallinto koostuu toimialojen tähän tehtävään esittämistä ammattiosastojen edustajista, jotka sitä kautta ovat jo oman alansa ammattilaisia ja asiantuntijoita. Useimmilla hallinnon jäsenillä on järjestötoiminnasta pitkä kokemus ja luottamustehtäviä on kertynyt useita. Luottamustehtävät eivät ole ainoastaan ammattiyhdistysliikkeen piiristä vaan myös yhteiskunnallisesti hyvinkin merkittäviltä paikoilta. Hyvällä syyllä paikallisjärjestön hallitusta, johon luetaan kuuluvaksi hallituksen jäsenet ja varajäsenet sekä hallitukseen nimetyt asiantuntijajäsenet, voidaan kutsua asiantuntijaorganisaatioksi. Syvyyttä tähän asiantuntijajoukkoon tuo lisäksi ammattiosastojen edustajista koostuva edustajisto varajäsenineen.

4.1 Sisäinen viestintä paikallisjärjestön toiminnan perustana

Organisaation viestintä voidaan jaotella yksinkertaisimmillaan sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäisen viestinnän määrittely ja näkökulmat, joista sitä lähestytään, ovat yllättävän monimuotoisia. "Käytettyjä käsitteitä ovat muun muassa sisäinen suhdetoiminta tai organisaation sisäiset suhteet (Grunig 1992), henkilöstöviestintä (Cutlip, Center & Broom 2006; Tyry-Salo 2004), integroitu sisäinen viestintä (Kalla 2005) ja työyhteisöviestintä (Juholin 2007). Sisäistä viestintää on lähestytty lisäksi esimerkiksi sidosryh-

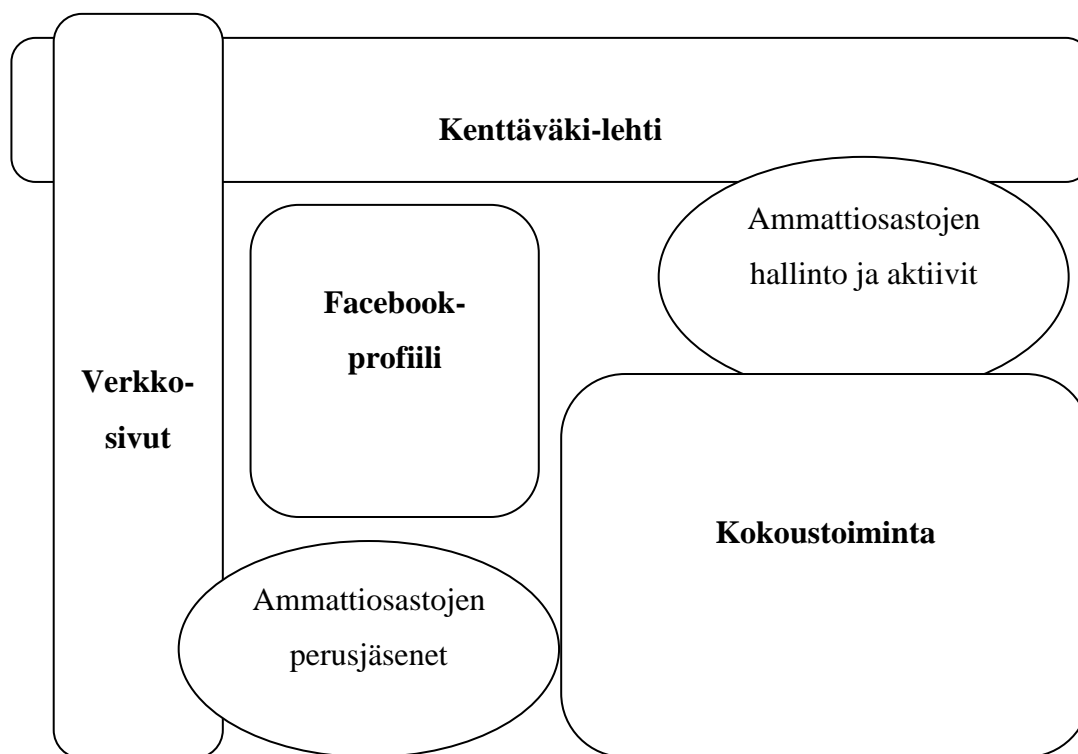
mänäkökulmasta (Welch & Jackson 2007) ja sisäisen markkinoinnin (Davis 2001) käsitteellä. Sisäisellä viestinnällä on myös keskeinen merkitys organisaatiossa tapahtuviin muutoksiin ja se linkittyy näin ollen muutosviestintään (Bordia, Hobman, Jones, Gallois & Callan 2004; Kitchen & Daly 2002).” (Laapio 2010, 10.)

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan lähtökohtaisesti minkä tahansa yhteisön tai organisaation sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta. Siihen sisältyy tiedon ja informaation vaihto, yhteisyys, kokemusten jakaminen ja kulttuuri. Viestintä on osa yhteisön tai organisaation toimintaa ja viestintää tarvitaan jatkuvasti tavanomaisista tehtävistä suoriutumiseen. Eri organisaatioissa viestinnän määrä ja muodot voivat vaihdella paljonkin. Tämä johtuu ensisijaisesti siitä, että viestintä on riippuvainen organisaation kulttuurista, joka muodostuu yhteisistä kokemuksista ja ympäristön vaikutuksesta pitkän ajan kuluessa. (Juholin 1999, 13 – 15.) Sisäinen viestintä liittyy kaikkeen organisaation toimintaan. Sen kanavat voidaan ryhmitellä kolmeen osaan; henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen eli kasvokkaisviestintään, painettuun viestintään ja sähköiseen viestintään. (Juholin 1999, 139.)

Sisäisen viestinnän tavoittavuutta SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä hahmotetaan kuvassa 5, jossa viestin vastaanottajina nähdään ammattiosastojen hallinto ja aktiivit sekä ammattiosastojen perusjäsenet. Verkkosivut ja Kenttäväki-lehti, varsinkin verkossa luettuna, voivat tavoittaa perusjäsenen kun taas kokoustoiminta tavoittaa huomattavasti harvemmin muita jäseniä kuin aktiiveja. Facebook-profiililla on täydet mahdollisuudet tavoittaa periaatteessa kuka tahansa, mutta käyttäjien - tykkääjät, päivittäjät ja kommentoijat - saaminen profiilille vaatisi huomattavasti nykyistä aktiivisempaa markkinointia ja profiilin ylläpitoa, eli resursseja. Toistaiseksi profiilin onkin nähnyt varsin pieni joukko, lähinnä aktiivisimpia sosiaalisen median käyttäjiä.

Sisäisessä viestinnässä viestijöitä ovat kaikki organisaatioon kuuluvat henkilöt. Viestintä voi tapahtua johdon ja alaisten välillä eli vertikaalisesti tai samalla tasolla työkentelevien kesken, jolloin se on horisontaalista (Säteri & Hosiokoski 2008, 9.) Yhdistystoiminnassa, jota paikallisjärjestö toiminnaltaan edustaa, ei suoranaisesti ole esimiehiä ja alaisia mutta vastaava vertikaalinen viestintäsuhde voidaan määrittellä järjestön johdon ja aktiivien tai johdon, aktiivien ja perusjäsenien välille. Horisontaa-

linen viestintä taas voidaan edelleen määritellä yleisesti jäsenten väliseksi tai keskinäiseksi viestinnäksi.



Kuva 5. Sisäisen viestinnän tavoitavuudesta SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä

Viestintä on vuorovaikutusta. Kuitenkin paikallisjärjestön viestinnäksi on kutsuttu jo pitkään sitä osaa viestinnästä, mitä paremmin voidaan kuvata sanalla tiedotus. Lähettäjä lähettää viestin, jonka vastaanottaja ottaa vastaan. Kuitenkaan puhuttaessa paikallisjärjestön johdon ja jäsenosastojen välisestä viestinnästä ei useimmiten synny vuorovaikutusta, joka olisi havaittavissa ainakaan siten että lähettäjä tietäisi varmasti lähettämänsä viestin menneen perille. Palautetta ei saada eikä vaihdantaprosessia synny. Hiljainen hyväksyntä onkin paikallisjärjestön viestinnässä yksinkertaisesti tullut positiiviseksi palautteeksi. Kun viestintää käsitellään prosessina, se on sanomien välitystä tai vaihdantaa lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Åbergin (2000) mukaan viestintä on vaihdantaprosessi.

Organisaation koko toiminta, mukaan lukien viestintä, on suunniteltua ja johdettua toimintaa. Viestinnän suunnittelun perustana on koko yhteisön varsinaisen toiminnan suunnittelu, aina lähtien yhteisön toiminta-ajatuksesta, tavoitteista ja visiosta. (Siuko-

saari 2002, 20.) Asiantuntijaorganisaatiossa viestintä koetaan vuorovaikutteiseksi silloinkin kun näyttäisi siltä, että puhtaasti tiedotetaan toiminnasta. Kohderyhmänä ovat ne, jotka tarvitsevat, tai joiden oletetaan tarvitsevan, juuri tätä tietoa. Esimerkkinä paikallisjärjestön tapauksessa kohderyhmänä voivat olla omat jäsenosastot tai hallituksen jäsenet, joille lähetetään kokouskutsuja tai tietoja tapahtumista. Organisaatiossa käytetään tästä viestinnästä termiä tiedottaminen, mutta viestin odotetaan menevän perille ja erityisesti edelleen johtavan johonkin, kuten vastaanottajan saapumiseen paikalle tilaisuuteen. Tällöin toiminnasta tulee vuorovaikutteista. (Järvi & Vainikainen 2010, 45.)

4.2 Johtaminen ja viestintä asiantuntijaorganisaatiossa

Organisaationa paikallisjärjestöä johdetaan yhdistysmaailman lainalaisuuksien, ei yritysmaailman johtajakuvan mukaan. Johtajuus nouseekin yhdistystoiminnassa paljolti innostajan ja motivoijan rooliin. Paikallisjärjestön puheenjohtajalla on johdettavanaan luova asiantuntijaorganisaatio, jonka osajat täytyy saada viihtymään ja haluamaan toimia vastikkeettomasti organisaation hyväksi. Luova organisaatio voi olla miltä tahansa alalta, mutta sellaiseksi määritellään lähinnä organisaatio, jonka henkilöstö koostuu oman alansa luovista osajista ja asiantuntijoista ja joissa työtä tehdään korkeatasoisen, tasaveroisen osaamisen pohjalta. (Huuhka 2010, 9.)

Viestinnän avulla on mahdollista saada ihmiset “järjestäytymään organisaation perustavoitteiden taakse. Luovalle asiantuntijaorganisaatiolle viestinnän merkitys on keskeisen tärkeä” (Huuhka 2010, 117). Huuhka (2010, 118 – 119) toteaaakin että päivittäisessä työssä tapahtuu tavoitteiden saavuttamisen kannalta olennainen viestintä. Vaikka sisäisen viestinnän kanavia voidaankin luetella lukuisa joukko, kuten sähköposti, intranet, omat lehdet, tiedotustilaisuudet ja ilmoitustaulu, ylivoimaisesti tehokkain keino on edelleen vanha mutta vaativa ihmisten keskinäinen viestintä – kasvokkain puhuminen. Tämä viestinnän henkilökohtaisuuden korostuminen on havaittu useaan otteeseen paikallisjärjestön toiminnan arjessa. Yksinkertaisena esimerkkinä voidaan mainita ihmisten innostaminen. Kirjeenä tai sähköpostilla lähetetyt kutsut, saati verkkosivujen mainokset ovat huomattavan heikkoja verrattuna tapaan, jossa henkilökohtaisesti pyydetään henkilöä mukaan tapahtumaan tai toimintaan.

Viestintään ei voida määritellä yhtä ja ainoaa oikeaa menetelmää. Jokainen viestintätilanne on ainutlaatuinen ja siihen vaikuttavat sekä sisäiset, että ulkoiset tekijät. Samansisältöisen viestin perillemenon varmistamiseksi eri tilanteissa tarvitaan erilaisia menetelmiä ja viestintäkanavia. (Wiio 2009, 106.) Asiantuntijaorganisaatioissa, kuten tässä tapauksessa paikallisjärjestössä, tulee huomioida myös erilaiset sisäiset kohde-ryhmät ja johdon kommunikointi niiden kanssa. Avainasemassa viestinnässä ovat ne henkilöt, jotka johtavat keskustelua erilaisissa tilaisuuksissa. Kyseessä ei läheskään aina ole järjestön puheenjohtaja vaan kokouksia ja palavereja vetävät myös toimialapuheenjohtajat ja ryhmien vetäjät. Kokouksissa ja palavereissa, kuten kaikessa kasvokkaisviestinnässä, korostuu erityisesti sanaton viestintä. Ihmisten kohdatessa tapahtuu aina puhutun viestinnän ohessa aina myös nonverbaalista, eli sanatonta viestintää. Toiselle viestitään erilaisten eleiden, ilmeiden, asentojen ja liikkeiden kautta joko tietoisesti tai tiedostamatta. Sanattoman viestinnän merkitys johtajan esittämän viestin perille menossa voi olla yhtä suuri kuin puheella. Lisäksi tulee huomioida, että puheeseenkin sisältyy sanatonta viestintää äänenpainojen, voimakkuuden, terävyyden ja sävyn kautta. Viestin perille menossa voi olla hyvinkin kyse parakielestä - siitä miten sanotaan, ei niinkään mitä sanotaan. Parakielellä tarkoitetaan sanattoman viestinnän suurta merkitystä ihmisten keskinäisessä kommunikoinnissa. (Huuhka 2010, 120 – 121.)

4.3 Käytettävissä olevat aineistot ja tutkimukset

Paikallisjärjestön sisäisen viestinnän kehittämistyön perustaksi kirjallisuutta viestinnästä, sen eri osa-alueista ja kehittämisestä on saatavilla runsaasti. Kuitenkin valtaosa organisaatioviestinnästä on kirjoitettu yritysmaailman lähtökohdista katsoen, mikä johtaa yhdistyksen ja järjestötyön kyseessä ollen kohtuulliseen soveltamiseen. Puhutaan järjestöviestinnän kirjallisuutta näyttää säännönmukaisesti vaivaavan ikä eli uudemmat viestinnän kanavat kuten Facebook, LinkedIn, Twitter ja ylipäättään sosiaalisen median huomiointi puuttuu kokonaan tai viittaukset näiden käyttöön todellisena, vakavasti otettavana viestinnän työkaluna ovat ohuita. Oletettavaa kuitenkin on että myös järjestöille suunnattua, uusimmat viestintäkanavat huomioivaa kirjallisuutta julkaistaan lähiaikoina lisää. Erilaisten verkkosivujen hyödyntäminen osoittautui

kohtuullisen hyväksi taustatiedon lähteeksi tämän työn niin teoria- kuin käytännönkin osuuksissa. Myös suoraan viestinnän kehittämiseen järjestötoiminnassa löytyy runsaasti ideoita ja vinkkejä eri verkkosivuilta. Verkon mahdollisuudet tiedon lähteenä kannattaa huomioida jatkossa paikallisjärjestön toiminnan kehittämisessä niin viestinnässä kuin yleisestikin.

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön toiminnasta on olemassa valtava määrä järjestön omaa kirjallista aineistoa; pöytäkirjoja, muistiinpanoja, tiedotteita, lehtiä ja niin edelleen. Myös kaksi historiankirjaa liittyen järjestön toimintaan ja toimintaympäristöön on julkaistu vuosituhannen vaihteessa. Tämän olemassa olevan aineiston pohjalta voi todeta lähinnä viestinnän vakaan olemassaolon yhdistystoiminnan perustana, mutta myös sen muotojen muuttumisen eri aikakausina.

Kehittämistyön kannalta hyödyllisintä on kuitenkin vain aivan viime aikojen operatiivisen toiminnan tutkiminen ja tämän hetkinen viestinnän tila – ja se miten toimitaan tästä eteenpäin. Arkistojen helmiä tähän työhön onkin suoraan päätyntä hyvin harvalukuisesti. Mainittavia yksittäisiä dokumentteja ovat aiemmin toteutettu viestintätutkimus sekä historiankirjat. Muun aineiston, kuten kokouspöytäkirjojen, osuus tässä työssä jää lähinnä taustoittavan materiaalin rooliin.

Havainnointia aineistonkeruumenetelmänä käytettäessä havaintoja voidaan tehdä myös kirjallisesta materiaalista ja arkistoista. Tällöin tietoja hankitaan kirjallisista lähteistä eli dokumenteista joita voivat olla muun muassa esityslistat, pöytäkirjat, tiedotteet, tutkimukset tai lehtileikkeet. Arkistoja tutkittaessa tietoa etsitään esimerkiksi budjeteista, asiakastilastoista, organisaatiokaavioista ja kalentereista. Yhteistä näille lähteille on se, että niitä ei ole tehty tutkimustarkoitusta varten eli ne ovat sekundäärlähteitä. (Järvinen & Järvinen 2004, 156.)

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä on toteutettu viestintään liittyvä kyselytutkimus edellisen kerran vuonna 2000. Tuolloin on lähetetty kahdessa vaiheessa kysely 150:lle paikallisjärjestön osastojen jäsenelle, liittyen oman tiedotuslehden julkaisuun. Merkille pantavaa tuloksissa tuolloin oli että 71 % vastaajista piti parhaana tiedotusvälineenä jatkossa painettua tiedotuslehteä ”Nääs News”, joka oli Kenttäväki-lehden edeltäjä. Sähköpostia parhaana piti ainoastaan 6 % vastanneista, tosin ainoastaan 42

prosentilla vastanneista oli tuolloin mahdollisuus internetin käyttöön. (Tiedotusprojektin toinen kysely 2000, 7.) Uuden tutkimuksen tulosten todetaan nyt tuovan painotusta enemmän verkossa tapahtuvan viestintään ja haastattelujen sekä kyselyn avulla haetaankin vastauksia sisäisen viestinnän parhaiden työkalujen löytymiseen.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Ensimmäisessä vaiheessa tarkoituksena oli lähettää kyselylomake kaikille ammattiosastoille kirjallisena Kenttäväki-lehden mukana helmikuussa 2013. Kyseisen lehden numeron ilmestyminen kuitenkin viivästy ja kyselylomake lähti ammattiosastojen edustajille pääosin sähköpostilla. Varsinaisten tutkimuskysymysten lisäksi erityinen hyöty, joka tässä tapauksessa lomakekyselyn avulla odotettiin myös saatavan, oli ajantasaisten taustatietojen kerääminen ammattiosastoista. Tässä kysymysoiossa varsinaisen tutkimusongelman rinnalla, päästään kiinni paikallisjärjestön puutteellisen jäsenrekisterin päivittämiseen. Odotettavissa olevana ongelmakohtana oli yleisesti kyselytutkimuksia vaivaava alhainen vastausprosentti.

Ryhmähaastatteluina toteutettujen teemahaastattelujen avulla arvioitiin saatavan esiin aluksi konkreettisia kokemuksia paikallisjärjestön viestinnän toimivuudesta tällä hetkellä. Haastatteluja käytettiin siis nykytilan kartoitukseen. Ennen kaikkea haastattelujen odotettiin tuottavan kuitenkin uutta ideapohjaa ja näkemystä sisäisen viestinnän kehittämiseen ja tuovan ilmi eri hallinnon osien tarpeet viestinnän suhteen. Keskustelu, joka syntyy ryhmähaastattelutilanteessa, voi tuottaa huomattavasti rikkaamman aineiston kuin yksilöhaastattelu. Isompi joukko ihmisiä keksii luultavasti yksittäistä tutkijaa enemmän kysymyksiä ja keskustelunaiheita. (Koskinen ym. 2005, 124).

Kysymysten muotoilu niin kysely- kuin haastattelututkimukseenkin täsmentyi työn edetessä. Se että kyselytutkimus ja haastattelut toteutettiin vasta yli vuoden kuluttua tutkimustyön aloituksesta, ei kuitenkaan uskoakseni ollut negatiivinen tekijä. Perusteluna tälle on se että ainoastaan organisaation johto ja keskeiset toimijat voivat päättää mittaamisen ja arvioinnin kohteen (Juholin 2010,33). Teemojen hahmotus ja ky-

symysten muotoilu kulkikin varsin pitkänä prosessina paikallisjärjestön johtoryhmän keskusteluissa. Työn edetessä jatkuva sisäisen viestinnän toteutumiseen liittyvä havainnointi antoi runsaasti viitteitä siitä, mitä asioita haastatteluissa ja kyselylomakkeilla tulisi kysyä.

Korhonen ja Rajala (2011, 16) toteavat ettei nykyään organisaatiossa kukaan voi heittäytyä vain passiiviseksi viestien vastaanottajaksi vaan kaikkien tulee asennoitua ja toimia aktiivisena viestijänä. Aktiivisuuden herättely paikallisjärjestön jäsenosastojen keskuudessa osoittautuikin työn aineistonkeruuvaiheessa keskeiseksi tekijäksi. Vastaajien motivoiminen ja vastausprosentin parantaminen tutkimuksen edetessä muistutusviestein ja kyselylomakkeen paperiversion toimittamisella sähköisen lisäksi osalle vastaajista otettiin käyttöön. Myös vastausaikaa kyselytutkimuksessa pidennettiin kahdesta kolmeen viikkoon.

Teemahaastatteluihin, joiden toteutusajankohta oli helmi-maaliskuu 2013, kutsuttiin haastateltavia kolme kertaa neljän–kuuden henkilön ryhmissä. Haastateltavat valikoituivat siten että he ovat eri ammattiosastoista ja paikallisjärjestön toimialojen edustavuus on mahdollisimman hyvä. Lisäksi haastateltujen joukossa on sekä paikallisjärjestön hallituksen jäseniä, että henkilöitä, joilla ei ole hallituspaikkaa tällä hetkellä. Mukaan pyrittiin saamaan myös haastateltavia osastoista, joista ei hallituksessa ole juuri nyt edustusta, tämä ei kuitenkaan onnistunut. Haastateltavien harkinnanvaraista valintaa perustellaan sillä, että ammattiosastoilla, joiden edustajia on mukana hallituksen toiminnassa on tietty etulyöntiasema myös vuorovaikutteisen viestinnän kannalta tarkasteltuna. Haastatteluryhmiin oli erittäin perusteltua saada mukaan myös henkilöitä, jotka eivät ole mukana hallituksen toiminnassa. Tämän tarkoituksena oli tuoda viestinnän näkökulmaa hieman syvemmältä organisaatiosta.

Lomakekyselyn tavoitteena oli kartoittaa osastojen käsitystä paikallisjärjestön viestinnän tilasta, saada ammattiosastoilta tietoa niiden viestintäresursseista ja odotuksista paikallisjärjestön viestinnän suhteen, sekä halukkuutta osallistua viestintäkoulutukseen. Lopulliseen lomakkeeseen ei kuitenkaan sisällytetty kysymyksiä ammattiosastojen resursseista, koska aiheen kartoitus olisi vaatinut usean kysymyksen sarjan, joka arveltiin liian tungettelevaksi. Lomake- eli surveytutkimuksen etuna on saada kaikille jäsenammattiosastoille tietyt tutkimuksen kannalta oleelliset kysymykset tar-

kasti samanmuotoisina. Kysely antoi kaikille jäsenammattiosastoille yhtäläisen mahdollisuuden tuoda vastauksillaan esiin mielipiteensä sisäisen viestinnän kehittämistä. Lisäksi taustatiedoissa selvitettiin osastojen jäsenmäärät sekä vastuuhenkilöt paikallisjärjestön jäsenrekisterin päivitystä varten.

Tutkimustyön luotettavuudesta

Tutkimustyössä pyritään aina siihen, että virheitä ei syntyisi. Tämä on kuitenkin tavoiteltava ja luotettavuuden arviointiin käytetäänkin erilaisia mittaustapoja. Tutkimuksen luotettavuutta kuvaavat sen reliabiliteetti eli luotettavuus tai toistettavuus ja validiteetti eli pätevyys. Reliabiliteetti on sitä parempi mitä vähemmän tutkimukseen sisältyy mittausvirheitä, eli sillä mitataan tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tai tietyn mittarin kykyä mitata niitä asioita, joita oli tarkoituskin. Sekä reliabiliteetti, että validiteetti liitetään usein määrälliseen tutkimukseen. Ajatellaan helposti laadullisen tutkimuksen olevan niin ainutlaatuista ettei sen arvioinnissa voitaisi käyttää näitä menetelmiä. Laadullisen tutkimuksen osalta luotettavuutta voidaan arvioida muun muassa tutkimuksen tarkalla selostuksella ja eri toimien kuvauksen tarkkuudella. Molemmissa tutkimustyypeissä eri tutkimusmenetelmien yhdistelmän käyttö ja näiden tulosten vertailu lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Vehkalahti 2008, 40 – 42; Hirsjärvi ym. 2010, 231 – 233.)

Ensimmäisenä edellytyksenä tutkimuksen luotettavuudelle asetetaan vaatimus tutkimuksen tekemisestä tieteelliselle tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaan. Kokonaisluotettavuuden muodostavat reliabiliteetti ja validiteetti yhdessä. Toisena olennaisena hyvän tutkimuksen perusvaatimuksena esitetään objektiivisuus eli puolueettomuus (Heikkilä 2010, 31). Virheiden mahdollisuus tutkimusaineistossa voidaan luokitella systemaattisiin virheisiin (harha) ja satunnaisvirheisiin (tarkkuus). Nämä johtuvat käsittelyvirheistä, mittausvirheistä, peitto- ja katovirheistä sekä otantavirheistä. Systemaattinen virhe saattaa johtua esimerkiksi kadosta tai jostakin aineiston keräämiseen liittyvästä tekijästä, joka ohjaa tuloksia tiettyyn suuntaan. Systemaattiset virheet ovat koko tutkimuksen luotettavuuden kannalta vaarallisempia kuin satunnaisvirheet. (Heikkilä 2010, 185 – 186.)

Tässä opinnäytetyössä oli käytössä useita tutkimusmenetelmiä; haastattelu, kysely ja havainnointi. Tutkimustulosten kannalta osallistuva havainnointi ajoittui varsin pitkälle, yli vuoden kestäneelle ajanjaksolle. Tutkimuksen toteutus pyrittiin saamaan mahdollisimman luotettavaksi ensinnäkin siten että haastatteluihin kutsutut edustivat hyvin tutkittavan organisaation eri toimialoja. Kyselytutkimus toteutettiin kokonais-tutkimuksena kaikille jäsenosastoille, joten otantavirhettä ei päässyt tässä syntymään. Lomakkeet sekä haastattelututkimuksen, että kyselytutkimuksen osalta testattiin etukäteen. Haastattelututkimuksessa kysyttiin osin samoja kysymyksiä, jotka oli sijoitettu myös lomakekyselyyn. Tämä lisäsi vastausten vertailun mahdollisuutta ja tulosten luotettavuutta tätäkin kautta. Tutkimuksessa saatiin erittäin hyvin vastaukset niihin asioihin, joita kysymyksillä haluttiinkin tutkia. Kuitenkin vasta tulosten analysoinnin yhteydessä havaittiin joidenkin kysymysten osalta joko analysoijalle syntyvän saaduista vastauksista jatkokysymyksiä, joihin olisi ollut hyvä saada vastaukset. Lisäksi muutaman kysymyksen sanamuodon havaittiin antaneen mahdollisuuden kohtuulliseen tulkintaan vastausta annettaessa.

Tutkijana olen pyrkinyt mahdollisimman vähän vaikuttamaan vastausten suuntaan haastattelutilanteissa ja kyselyä laadittaessa, vaikka itse olen aktiivisesti mukana organisaation toiminnassa. Saatujen vastausten ja tulosten analysoinnissa toki näkyy varmasti se, että kyse on tutkijalle tutusta organisaatiosta. Toisaalta se, että tutkimuksen tekijällä on pitkä käytännön kokemus ja tietopohja tutkittavan organisaation toiminnasta, lisää myös tutkimustulosten arvioinnin luotettavuutta. Tulosten luotettavuutta sen sijaan madaltaa kyselytutkimuksen alhainen vastausprosentti, joka jäi alle viidenkymmenen. Huomioitavaa on lisäksi se että lomakekyselyssä kaikki vastauksen palauttaneet eivät olleet vastanneet kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Kehittämisehdotukset tutkimustulosten perusteella on tehty siten, että tutkimustuloksia käytetään suuntaa antavina ja vahvistavina. Yleistäminen varsinkin laadullisessa tutkimuksessa tehdään tulkinnasta, ei tutkimusaineistosta ja tulkinta on tutkijan näkemys, joka pohjautuu tutkimusaineistoon ja teoriaan (Vilka 2007, 157).

5.1 Ryhmähaastattelut

Teemahaastattelut toteutuivat lähes alkuperäisen suunnitelman mukaisesti pääosin ryhmähaastatteluina, 3 – 7 henkilön ryhmissä. Ryhmiä kertyi kaikkiaan kolme kappaletta ja haastateltavia oli mukana kaikilta toimialoilta, useasta eri paikallisjärjestön jäsenammattiosastosta yhteensä 13 henkilöä. Haastateltavien taustatiedoista käy ilmi myös se, että he toimivat ammattiosastoissaan hyvin erilaisissa luottamustehtävissä. Ryhmähaastatteluihin osallistuneiden taustatietoja ei kuitenkaan tässä työssä tarkemmin avata haastateltavien yksityisyydensuojan ja vastausten luottamuksellisuuden säilymiseksi. Teemahaastatteluun vastasi myös kaksi yksittäistä ammattiosaston jäsentä. Alkuperäiseen suunnitelmaan verrattuna haastattelujen ajankohta myöhentyi noin puolella vuodella, mikä ei kuitenkaan vaikuttane oleellisesti tutkimuksen lopputulokseen, koska haastattelut toteutuivat samassa aikataulussa niin ikään myöhentyneen kyselytutkimuksen kanssa.

Teemahaastattelut toteutettiin helmi-maaliskuussa ryhmähaastatteluina alkaen paikallisjärjestön koulutuspäivien yhteydessä 1. - 2.2.2013. Tuolloin oli mainio ajankohta sikäli, että kohderyhmää oli runsaasti paikalla, kaikkiaan 41 henkilöä. Näistä noin puolet oli paikallisjärjestön hallituksen jäseniä ja asiantuntijoita. Haastatteluun osallistuikin tuolloin henkilöitä, jotka eivät tällä hetkellä ole mukana paikallisjärjestön hallituksen työskentelyssä.

Ryhmähaastattelujen dokumentointi tapahtui osin haastatteluun osallistuvien itsensä täyttämän taustatietolomakkeen avulla ja keskusteluosuudet oli tarkoitus nauhoittaa. Nauhoittaminen ei kuitenkaan onnistunut, joten muistiinpanojen tekemiseen haastattelujen aikana kului aiottua enemmän aikaa ja keskustelujen sisältö piti kirjoittaa välittömästi haastattelun päätyttyä auki. Haastattelujen kesto oli 45 minuutista yli puoleentoista tuntiin. Isoimman ryhmän kanssa aikaa kului eniten, mikä oli varsin luontevaa koska paikalla oli sanavalmiita henkilöitä ja keskustelu lähti helposti laajenemaan. Haastattelut olivat luonteeltaan melko avoimia, varsinkin pienemmissä ryhmissä ja ennalta valmisteltuihin kysymyksiin vastaamisen lisäksi käsitellyistä aiheista nousi esiin jonkin verran paikallisjärjestön yleiseen toimintaan ja menettelytapoihin liittyviä kysymyksiä, joiden yhdessä pohdintaan kului aikaa.

5.1.1 Taustatietokysymysten yhteenveto

Kaikki vastaajat ilmoittivat osallistuvansa itse aktiivisesti paikallisjärjestön toimintaan. Osa vastaajista oli kuitenkin mieltänyt oman ammattiosaston toimintaan osallistumisen samalla myös osallistumiseksi paikallisjärjestön toimintaan. Myös SAK:n aluetoimikuntaan osallistuminen koettiin useassa vastauksessa paikallisjärjestön toimintaan osallistumiseksi. Vaikka tässä organisaatorajojen hahmottuminen näyttääkin olevan hankalaa, voi ajatusta perustella sillä että esimerkiksi jäsenen omasta ammattiosastosta häntä on esitetty mukaan paikallisjärjestön toimintaan. Edelleen taas paikallisjärjestön kautta voidaan henkilöitä esittää mukaan aluetoimikuntaan. Kukaan vastanneista ei ollut ainoana aktiivinen osastostaan vaan kaikki ilmoittivat myös ammattiosastostaan muidenkin jäsenten osallistuvan paikallisjärjestön toimintaan.

Haastatteluihin osallistuneista kaikkien ammattiosastolle oli saapunut ainakin jokin viesti paikallisjärjestöltä viimeksi kuluneen puolen vuoden aikana. Yksi vastaaja ilmoitti saapuneeksi vain laskun, mutta kaikille muille oli saapunut syyskokouskutsu ja lähes kaikki olivat havainneet myös Kenttäväki-lehden. Alle puolet vastaajista tiesi osastolle saapuneen sähköpostia paikallisjärjestöltä. Tätä selittää se, että sähköpostin vastaanottajalistalla ammattiosastoissa ovat lähinnä paikallisjärjestön hallitukseen kuuluvat henkilöt ja ammattiosastojen puheenjohtajat tai postia lähetetään osaston omaan, yleiseen sähköpostiosoitteeseen. Yli puolet haastatelluista oli käynyt paikallisjärjestön verkkosivuilla ja lähes kaikki olivat lukeneet Kenttäväki-lehteä, useimmat painettua versiota.

Kaikki haastateltavat tiesivät että heidän edustamastaan ammattiosastosta oli valittu edustajat paikallisjärjestön edustajistoon vuodelle 2013. Paikallisjärjestöltä mahdollisesti jatkossa tulevaa ohjeistusta edustajien valinnasta ei pidetty huonona asiana, tosin aika harva kaipasi ohjeistusta osastolle.

Edustajiston kokousedustajien valintaan liittyvän kysymyksen mukanaolo sekä haastattelututkimuksessa että kyselytutkimusosuudessa perustellaan sillä, että kyseisten henkilöiden valintaan liittyy vahvasti viestintänäkökulma. Ammattiosaston tehtyä valinnat edustajiston kokousedustajiksi, sen tulisi ilmoittaa tehdyt valinnat tiedoksi

paikallisjärjestölle, jotta kokousedustajille voitaisiin toimittaa kokouskutsu ja -materiaali. Käytännössä ilmoitus kokousedustajista on saatu vuosittain, pyynnöistäkin huolimatta, alle kymmeneltä jäsenosastolta. Tiedon kulku tässä asiassa on ollut todella heikkoa. Paikallisjärjestön johdossa ei siis juurikaan tiedetä keitä osastot ovat edustajikseen valinneet tai onko valintoja lainkaan tehty tärkeälle, organisaatiossa päätösvaltaa käyttävälle paikalle.

Haastatteluihin osallistuneiden mielestä tehokkuusjärjestyksessä viestintäkanavat paikallisjärjestön ja ammattiosaston välillä ovat

1. sähköposti
2. verkkosivut
3. Kenttäväki-lehti
4. kirjeposti
5. puhelin

Vaihtoehto muu, mikä? ei saanut yhtään mainintaa, mutta myöhemmin esitettyjen kysymysten yhteydessä kahdessa ryhmässä nousi esiin henkilökohtainen keskustelu ja neuvonpito.

5.1.2 Ryhmähaastattelujen analysointi

Tiedonkulku

Tiedonkulku ammattiosaston ja paikallisjärjestön välillä nähtiin pääosin kohtuullisesti toimivaksi. Vain pieni osa haastateltavista oli sitä mieltä, että tieto kulkee hyvin tai huonosti. Tiedonkulun onnistumiseen vaikuttavat erityisesti tähän käytettävissä olevat resurssit, niin paikallisjärjestön puolelta kuin ammattiosastoistakin. Kaikissa haastatteluryhmissä todettiin tiedonkulun "henkilöityvän", eli olevan riippuvaista siitä kenen vastuulla viestintä ja tietojen välitys on. Myös henkilöitymisen katsottiin vaikuttavan tiedonkulussa sekä ammattiosastolta paikallisjärjestölle, että päinvastoin. Henkilöityminen voi vaikuttaa yhtä hyvin positiivisesti tai negatiivisesti.

Organisaatiossa, jonka toimijat ovat hajallaan, päivittäistason viestien lähettäminen useita eri kanavia pitkin vaatii oman panostuksensa. Paikallisjärjestön tapauksessa

sisäisen viestinnän pääkanava hallituksen tasolla on sähköposti, jonka rinnalla osalle toimijoista vastaava tieto toimitetaan kirjepostilla ja jonkin verran käytetään tekstiviestejä. Joidenkin haastateltavien mielestä ammattiosastotasolla kirjepostin osuuden tulisi olla vielä nykyistä suurempi ja toimia jopa sähköpostin rinnalla, jotta tiedon perillemeno varmistettaisiin. Haastateltavista noin neljännes oli sitä mieltä että sähköpostijakelun tulisi olla laajempaa, osalle taas mieluisampi tapa on lähinnä nykyisin käytössä oleva yhdelle henkilölle osastoa kohden lähtevä perusviestintä. Mielenpitojen jakautuminen tässä tapahtui pitkälti siten että hallituksen toiminnassa mukana olevat kokivat saavansa riittävästi tietoa, muut taas eivät.

Haastatteluissa esiin tulleet viestinnän esteeksi koettu tiedon jakamisen niukkuus nousi tässä kohdin siis voimakkaasti esiin. Ongelmallisessa tapauksessa ammattiosastolle on paikallisjärjestöltä saapunut viesti - riippumatta viestintäkanavasta - mutta se ei tavoita osaston hallintoa alun perin tarkoitetulla tavalla vaan jää ainoastaan viestin vastaanottaneen henkilön tietoon. Muutamassa, onneksi harvalukuisessa tapauksessa viestit on toimitettu paikallisjärjestöltä jo osaston toiminnasta pois jääneelle henkilölle, eivätkä viestit ole menneet eteenpäin, mutta myöskään ilmoitusta toimihenkilön vaihtumisesta ei ole tehty. Näin ollen tiedonkulun katko on ollut paikallisjärjestön ja osaston välillä pitkiäkin aikoja lähes täydellinen

Viestinnän esteiksi nähtiin tiedon ja/tai taidon puute, laiskuus, ajan puute, resurssien vähäisyys tai puute ja organisaation rakenteiden monimutkaisuus. Resurssisiin lueteltiin kuuluvaksi tässä tapauksessa aika, raha ja henkilöiden taito sekä sitoutuminen tehtäviin. Rahasta resurssina puhuttiin hyvin vähän, kaikissa haastatteluryhmissä ei lainkaan. Useamman kerran mainittiin viestinnän esteenä se, että ei ole tultu ajatelleeksi, että jotakin tietoa voisi tai jopa pitäisikin jakaa.

Useaan otteeseen viestinnän esteistä puhuttaessa nousi esiin toiminnassa käytettävien käsitteiden vaikeaselkoisuus. Tätä avaa hyvin erään haastateltavan kuvaus tekstistä joka oli "ihan munkkilatinaa". Jargon eli jonkin ryhmän, ammattialan tai yhteisön sisäisen ammattikielen tai slangin käyttö hankaloittaa viestintää. Myös se että kokouksissa puhutaan asioista olettaen kaikkien tietävän valmiiksi mistä on kysymys, vaikeuttaa viestin perille meno. Varsinkin hallituksen kokouksia kritisoitiin liiasta oletamisesta. Eri toimialojen ajankohtaiskatsausten yhteydessä tärkeitäkin asioita voi

mennä kuulijoilta täysin ohi. Haastateltavista useat toivoivat enemmän avauksia kokouksissa käsiteltäviin asioihin. Usein muutama lause riittäisi.

Tiedonkulun parantamiseksi ammattiosaston ja paikallisjärjestön välillä haastateltavien mukaan, edellä todettujen seikkojen lisäksi paikallisjärjestössä pitäisi järjestää perehdyttämiskoulutusta paikallisjärjestön toimintaan ja kokouskäytäntöihin. Koulutuksen tulisi sisältää osuus, jossa käydään läpi juuri paikallisjärjestön viestinnän tarkoitus ammattiosastoille. Koulutus tulisi kohdistaa hallinnolle, mutta myös avoimena ammattiosastojen jäsenistölle. Yhdessä haastatteluryhmässä nousi esiin ajatus, että paikallisjärjestöstä olisi hyvä jonkun henkilön tulla käymään ammattiosastossa ja esitellä paikallisjärjestön toimintaa. TaPJ:stä pitäisi myös saada pöytäkirjat hallitukselta tai tieto käsitellyistä asioista kaikille ammattiosastoille säännöllisesti.

Ammattiosastojen toimenpiteinä tiedonkulun parantamiseksi nousi esiin paljolti tiedon jakamiseen liittyviä toimia. Useat haastateltavat olivat sitä mieltä, että jokaisessa ammattiosastossa täytyisi nimetä henkilö, jonka vastuulla on tiedonkulku paikallisjärjestön kanssa. Hyvin yksimielisiä oltiin myös siitä, että jokaisella hallituksen jäsenellä on omassa osastossaan velvollisuus kertoa TaPJ:n asioista. Käytännön ratkaisuehdotuksena nousi idea ottaa ammattiosaston johtokunnan/hallituksen kokouksen esityslistalle omana kohtanaan TaPJ:n asiat. Joissakin osastoissa tämä onkin jo käytössä. Kaksi haastateltavaa, eri haastatteluryhmissä, toi esiin ajatuksen että kaikista osastoista pitää olla henkilö mukana hallituksessa, jotta tieto kulkee.

Verkkosivut

Paikallisjärjestön omia verkkosivuja pidettiin pääosin erittäin tärkeinä tai melko tärkeinä. Vain yhden haastatteluun osallistuneen mielestä verkkosivuilla ei ole juuri lainkaan merkitystä paikallisjärjestön toiminnassa. Melko tärkeänä sivuja pitivät myös ne, jotka eivät sivuilla vielä olleet ehtineet käydä. Haastatteluihin osallistuneista kaikki eivät vielä olleet käyneet paikallisjärjestön verkkosivuilla. Syinä tähän mainittiin lähinnä ajan puute, mutta kävi myös ilmi että osalla ei ollut tietoa uusien sivujen olemassaolosta.

Havaintona haastattelun aikana kävi ilmi myös se että kaikki eivät olleet yhtä innokkaita internetin käyttäjiä. Vaikka jokaisella henkilökohtaisesti periaatteessa onkin mahdollisuus käydä haluamallaan verkkosivuilla, vielä jopa ammattiosastotasolla saattaa nousta vastustusta aktiiviseen verkossa toimimiseen. Verkkoviestinnän ja valitsevan sosiaalisen median käytön aikakaudella tämä on käytännön viestinnän toteuttajan kannalta haasteelliselta varsinkin kun tarkastellaan tasapuolisuutta tiedonkulusa.

Kaikkien haastateltavien mielestä verkkosivuilta tulee löytyä yhteystiedot ja tietoa paikallisjärjestön omista ajankohtaisista tapahtumista ja/tai tapahtumakalenteri. Seuraavaksi tärkeimpänä koettiin kuvat ja SAK:n uutiset sekä linkit ammattiosastojen kotisivuille. Muita, vähemmän tärkeiksi koettuja, mutta haastatelluilta kannatusta saaneita sisältöjä ovat palautelomake, keskustelupalsta, historia, linkit yhteistyökumppaneiden sivuille ja hallinnon omat sivut. Hallituksen omien sivujen alhainen kannatus tässä yhteydessä selittyy sillä että hallitukseen kuulumattomia henkilöitä oli suhteellisen monta mukana haastatteluissa. Paikallisjärjestön omien kotisivujen eli kaikille avoimien verkkosivujen markkinointia pidettiin tärkeänä ja sivujen osoite tulisikin ehdotusten mukaan laittaa näkyviin kaikkeen organisaation kirjalliseen materiaaliin.

Vaikka kehitettävää löytyi runsaasti, hyvänä pidettiin sitä että paikallisjärjestöllä on omat verkkosivut. Sivujen useampien päivittäjien löytymiseksi keskusteluissa ehdotuksina nousivat verkkosivuvastaavan nimittäminen ja mahdollisesti myös palkan tai palkkion maksaminen tästä työstä. Koulutusta sivujen käyttöön ja päivityksen tekniikkaan todettiin olevan mahdollista saada, mutta tämän jälkeen nousi kysymykseksi sisällön tuottaminen.

Viestintäkoulutus

Hieman yli puolet haastatteluihin osallistuneista osallistuisi itse varmasti tai melko todennäköisesti syksyllä 2013 järjestettävään paikallisjärjestön viestintäkoulutukseen. Haastateltavat eivät osanneet kovin hyvin arvioida muiden ammattiosastonsa jäsenten halukkuutta osallistumiseen. Koulutuksen ajankohta ja sisältö koettiin erittäin ratkaiseviksi tekijöiksi osallistumispäätöksen tekemisessä. Tässä yhteydessä

nousi voimakkaasti esiin eri alojen vaihtelevat työajat, joiden vaikutus osallistumismahdollisuuksiin todettiin kiistattomaksi. Työvuorojen sovittelu omien menojen mukaan ei aina onnistu vaikka mielenkiintoa koulutukseen olisikin.

Osallistumisaktiivisuutta toivottiin koulutuksen järjestäjän eli paikallisjärjestön taholta nostettavan sopivilla “tärpeillä”. Näitä voisivat olla esimerkiksi nimekkäät kouluttajat tai hyvä koulutuspaikka, kuten kylpylä jossa olisi mahdollisuus samalla käydä. Koulutuksessa toivottiin yhdistettäväksi huvi ja hyöty, varsinkin jos kesto on pidempään kuin yhden illan. Iltatilaisuuksissa ja muissa lyhytkestoisissa tilaisuuksissa hyvä tarjoilu todettiin “täpiksi”.

Lähes puolet haastateltavista kannatti koulutuksen järjestämisaikakohdaksi viikonloppun kahta päivää, perjantai-illasta lauantaihin. Huomattavan suuri kannatus kaksipäiväiselle koulutukselle oli ryhmässä, jonka osallistujat parhaillaan olivat mukana tällaisella aikataulutuksella järjestetyssä tilaisuudessa. Myös arki-illat saivat haastateltavilta kannatusta. Koulutuksen järjestämisaikakohdasta keskusteltaessa vaihtoehdot: arki-ilta, lauantai, sunnuntai, perjantai-ilta - lauantai ja muu, mikä?, lueteltiin. Vaihtoehtoihin ei sisällytetty lainkaan lauantai-sunnuntai -vaihtoehtoa, eivätkä haastateltavat tätä tuoneetkaan esiin. Tätä perustellaan aiemmilla kokemuksilla koulutusten osallistumisinnostuksesta ja sillä, että ainakin niille osallistujille, joilla viikonloppu muutoin olisi yleensä vapaa, jää vielä kahtena päivänä järjestettävän koulutuksen jälkeen yksi päivä omaa aikaa.

Koulutuksen ajankohta jakoi mielipiteitä paljolti sen mukaan, mikä aihe koulutuksessa olisi kyseessä. Tärkeäksi haastateltavat kokivat kuitenkin koulutukseen liittyen yhdessä tekemisen ja vuorovaikutuksen eri aloja ja osastoja edustavien ihmisten kanssa. Koulutus haluttiin jakaa selkeästi kahtena eri ajankohtana järjestettäviin, sisältönsä erilaisiin tilaisuuksiin, joista voisi osallistua joko molempiin tai halutesaan vain jompaan kumpaan. Verkkosivuihin liittyvä koulutus haluttiin pitää lähes ehdottoman yksimielisesti omana tilaisuutenaan, mutta muita aiheita lähdettiin yhdistelemään vapaasti. Haastateltaville ei kysymyksen asettelun yhteydessä korostettu toimintasuunnitelmaan kirjattua syksyn koulutuksen sisältöä, sosiaalista mediaa ja ainoastaan kaksi haastateltavaa toi keskusteluissa esiin jo tehdyn sisältösuunnitelman.

Sosiaalisen median kanavista keskusteluissa nousi lähinnä esiin Facebook, mutta sen käyttöä ei juuri korostettu. Hyvänä pidettiin sitä että paikallisjärjestölläkin on oma profiili, mutta vain harva haastatteluihin osallistunut oli siitä käynyt tykkäämässä ja vain kaksi oli kommentoinut julkaisuja tai lisännyt sivuille sisältöä. Facebook koettiin paikallisjärjestön toiminnan kannalta etäisenä ja osin myös enemmän ulkoiseen viestintään liittyvänä kanavana.

5.2 Lomakekysely, tulokset ja analysointi

Lomakekysely toteutettiin kokonaistutkimuksena, eli se kohdennettiin kaikille paikallisjärjestöön kuuluville ammattiosastoille. Kyselylomakkeet lähtivät ammattiosastojen edustajille pääosin sähköpostilla maaliskuun alussa. Vastaanottajat olivat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta ammattiosastojen puheenjohtajia. Kaikkiaan lomakkeita lähti 57 kappaletta, joista yksi kirjepostina sähköpostiosoitteen puuttuessa. Vastausaikaa kyselyyn annettiin noin kaksi viikkoa. Vastausaikaa pidennettiin kuitenkin myöhemmin viikolla vastausprosentin nostamiseksi. Kyselyn vastausten palauttaminen oli mahdollista joko sähköpostilla tai kirjeenä.

Vastaajien valikoituminen ammattiosastosta toteutui siten, että ammattiosastojen puheenjohtajille lähti sähköposti, jossa heitä pyydettiin vastaamaan viestin liitteenä olevaan kyselyyn. Saatekirjeessä kerrottiin kuitenkin mahdollisuus myös jonkun muun osaston toimihenkilön, esimerkiksi varapuheenjohtajan tai sihteerin, vastata kyselyyn. Myös useamman henkilön vastaaminen ryhmänä oli mahdollista. Taustatietokysymyksissä pyydettiin merkitsemään onko vastaajia yksi vai useampia ja missä asemassa he ovat ammattiosastossaan. Useamman henkilön vastausmahdollisuutta perustellaan sillä, että esimerkiksi ammattiosaston johtokunta/hallitus tai johtoryhmä voi käydä läpi kyselyn yhteisesti. Näin saadaan myös paikallisjärjestön ja ammattiosaston sisäisestä viestinnästä lähetettyä signaali useammalle henkilölle kerralla.

5.2.1 Vastausprosentti

Kaikkiaan kysely lähetettiin 57 osastolle, joista palautui vastaus yhteensä 27 eri osastolta. Vastausprosentiksi muodostui näin 47,4. Hyvänä vastausprosenttina organisaa-

tion sisäisissä tutkimuksissa voidaan pitää 50 – 60:tä (Juholin 2010, 76). Tässä tutkimuksessa vastausprosentti jäi siis jonkin verran tyydyttävän puolelle.

Liitoittain tarkasteltuna parhaiten vastasivat Metallityöväen Liittoon, Palvelualojen ammattiliittoon ja Ilmailualan Unioniin kuuluvat osastot. Metallityöväen Liiton osastoja paikallisjärjestöön kuuluu kaikkiaan yhdeksän ja näistä vastaus saatiin kahdeksalta, tosin kaikki eivät olleet vastanneet kyselyyn, vaan ilmoittivat ainoastaan yhteystietojaan ja yhdeltä osastosta saatiin vastauksena osaston toiminnan lopettamisilmoitus. Palvelualojen ammattiliiton osastoja on kaikkiaan paikallisjärjestön toiminnassa mukana seitsemän, joista kuudelta saatiin vastaus. Ilmailualan Unionin paikallisjärjestön ainut jäsenosasto lähetti vastauksen. Toimialoittain tarkasteltuna vastausprosentti (Taulukko 1) oli hyvin tasaisesti noin 40 %:ssa, lukuun ottamatta yksityistä palvelualaa, josta vastausprosentti nousi reilusti yli kahdeksaankymmenen.

Kyselyyn vastanneiden henkilöiden lukumäärä oli kaikkiaan vähintään 53. Vastaajien määrä osastoittain vaihteli siten, että suurimmasta osasta eli kahdestatoista osastosta, kyselyyn vastaajia oli vain yksi mutta kahdesta osastosta peräti yhdeksän. Neljästä osastosta ei saatu vastauksia varsinaiseen kysymysosuuteen, mutta nämä lähettivät pyydytyt yhteystiedot tai muun ilmoituksen. Kysymyksiin vastanneiden osastojen määrä oli näin ollen 23. Mikäli lasketaan mukaan vain tutkimuskysymyksiin vastanneet osastot, saadaan vastausprosentiksi 40,4.

Taulukko 1. Vastausprosentti toimialoittain

Vastausprosentti toimialoittain			
<u>toimiala</u>	<u>osastojen määrä yht.</u>	<u>vastanneita</u>	<u>vastaus-%</u>
julkinen toimiala	19	8	42,0
kuljetuksen toimiala	5	2	40,0
teollisuuden toimiala	26	11	42,3
<u>yksityinen palveluala</u>	<u>7</u>	<u>6</u>	<u>85,7</u>
kaikki yhteensä	57	27	47,4

Vastausten analysoinnissa lähtökohtana on havaintojen lukumäärä (n), tässä tapauksessa n=23. Syinä kokonaan kysymyksiin vastaamatta jättämiseen ilmoitettiin osas-

ton toiminnan vähäisyys tai toiminta on kokonaan loppunut. Vastaamisen tekniseen vaikeuteen vedottiin kahdesti.

Koska tiedossa on tarkasti mistä jäsenosastoista saatiin vastaukset, tulosten jatkotulokinnan kannalta on mielenkiintoista tehdä havaintoja siitä onko vastanneilla ja ei-vastanneilla osastoilla jotakin systemaattista eroa. Näyttäisi siltä, että ne osastot, joilta on edustus paikallisjärjestön hallituksessa ovat vastanneet kyselyyn muita osastoja ahkerammin.

5.2.2 Osallistuminen paikallisjärjestön toimintaan

Kysymyksiin vastanneista 23 osastosta vain yksi ilmoitti, ettei sen jäseniä osallistu aktiivisesti paikallisjärjestön toimintaan. 19 osastoa ilmoitti että sen jäsen tai jäseniä osallistuu hallituksen toimintaan, 18 edustajiston kokouksiin ja 16 toimialan kokouksiin. Yhteiskunnallisen vaikuttamisen ryhmään osallistutaan yhdeksästä osastosta ja muuhun toimintaan seitsemästä. Muu toiminta sisältää vastausten mukaan seuraavia toimintoja: koulutukset, johtoryhmä, seminaarit, aluetoimikunta ja aluekokous.

Kuten ryhmähaastattelunkin osalta voidaan todeta tässäkin vastaajien mieltävän myös keskusjärjestön ja mahdollisesti muidenkin tahojen järjestämät tilaisuudet, joihin paikallisjärjestöllä on jokin yhteys, suoraan paikallisjärjestön toiminnaksi. Kysymyksen asetelussa ei toisaalta tuotu ehkä riittävän selkeästi esiin siinä tarkoitettavan tarkasti ottaen paikallisjärjestön omaa toimintaa.

Edustajiston kokousedustajien valinnan vuodelle 2013 ilmoitti tehdyksi 17 osastoa ja kuudessa valinta on tekemättä. Syinä tähän ilmoitettiin Muu syy, miksi? -kohdassa

- työvuorojen vuoksi emme ole valinneet vakituista edustajaa
 - ei ole ollut innokkuutta osallistua kokouksiin
 - jokaisella hallituksen jäsenellä mahdollisuus osallistua
 - myöhäinen liittyminen piirijärjestöön ja ei ole tietoa oikeudesta jäsenyyteen
- Yksi vastaajista ei ilmoittanut mitään syytä ja yksi oli valinnut vaihtoehdon
- ei selkeää syytä

Kukaan vastaajista ei valinnut syyksi sitä että asiasta ei ole ollut riittävästi tietoa osastolla tai että osastossa ei ole vielä ehditty tehdä valintoja tälle vuodelle.

Jatkokysymys pitäisikö mielestänne paikallisjärjestöltä tulla ammattiosastolle ohjeistus edustajiston kokousedustajien valinnasta, jakoi vastaajat määrällisesti hyvin tasaisesti. 12 osastosta toivottiin ohjeistusta ja 11 ei katsonut sitä tarpeelliseksi. Yksikään edustajiston jäsenten valinnan tekemättä jättäneistä kuudesta osastosta ei ilmoittanut syyksi riittävän tiedon puutetta, vaan ilmoittivat muun syyn. Vain kaksi, eli 33 % valinnan tekemättä jättäneistä osastoista oli sitä mieltä että ohjeistus valinnan tekemiseen tarvitaan. Kuitenkin valinnan tehneistä 17 osastosta peräti 10, eli 70 % toivoi ohjeistusta.

Taulukko 2. Ohjeistuksen tarve edustajiston jäsenten valintaan

Ohjeistuksen tarve edustajiston jäsenten valintaan							
valinnat osastossa							
on tehty				ei ole tehty			
		kpl	%	kpl	%		
		17	74	6	26		
ohjeistusta	Kyllä	10	59	2	33	yht.	52 %
toivotaan	Ei	7	41	4	67	yht.	48 %

Vaikka vastaajista yhteensä vain hieman yli puolet eli 52 % kaipasi ohjeistusta (Taulukko 2), tässä nähdään selkeä viesti paikallisjärjestölle toiminnan kehittämiseen. Edustajiston merkitys, arvostus ja sen tarkoituksenmukaisen kokoonpanon aikaansaaminen jatkossa tulee huomioida myös viestinnän keinoin. Ohjeistus edustajiston jäsenten valinnasta on syytä lähettää osastoille viimeistään siinä vaiheessa kun uudet säännöt on hyväksytty. Säännöissä tulee joka tapauksessa olemaan muutoksia nykyiseen valintakäytäntöön, joten ohjeistus on siinäkin mielessä paikallaan. Edustajiston toimintaperiaatteiden läpikäyminen on varmasti hyödyllistä edustajiston kokouksen yhteydessä aina kun uudet edustajat ovat ensimmäisessä kokouksessaan. Edustajiston toiminta voidaan lisätä myös koulutustoiminnan sisältöihin.

5.2.3 Viestintä

Kaikille kysymyksiin vastanneille 23 osastolle oli saapunut kuluneen puolen vuoden aikana Kenttäväki-lehti, 21 ilmoitti saaneensa syys- tai kevätkokouskutsun ja 18 sähköpostia muista aiheista. Vastaajista viisi nimesi muiksi saapuneiksi viesteiksi yhteistyökumppanien tiedotteet, puhumisen, kirjepostin, pöytäkirjat ja hallituksen jäsenen ajankohtaistiedotteen ammattiosaston johtokunnassa.

Tiedusteltaessa ovatko vastaajat lukeneet paikallisjärjestön tiedotuslehteä viimeksi kuluneen vuoden aikana, kaikki 23 vastaajaa ilmoittivat lukeneensa Kenttäväki-lehteä. Painettuna lehtenä sitä oli lukenut 20 ja verkossa 15. Ainoastaan yksi vastanesta oli lukenut vain verkkolehteä ja yksi vastaajista ei ilmoittanut kumpaa oli lukenut.

Lehti on tässä saaduista vastauksista päätellen päätynyt hyvin ammattiosastojen johdossa toimiville henkilöille, joille se lähtökohtaisesti paikallisjärjestön sisäisenä tiedotuslehtenä on suunnattukin. Verkkolehden suosio hieman jopa yllätti painetun lehden rinnalla. Verkkolehdenä todennäköisesti pidettiin sekä paikallisjärjestön verkkosivujen kautta luettavissa olevaa, mutta myös sähköpostilla pdf-tiedostona lähetettyä lehteä. Sisällöltään nämä ovat identtiset painetun lehden kanssa.

Paikallisjärjestön ja ammattiosaston välillä tehokkaimmaksi viestintäkanavaksi osoitautui sähköposti, joka sai vastaajilta 15 merkintää. Toiseksi eniten tärkeimmentöjä keräsi kirjeposti, 5 kappaletta, ja yksi vastaaja oli kirjannut live-tapaamisen tärkeimmäksi vastausvaihtoehtokohtaan muu, mikä?. Toiseksi tärkeimmäksi kanavaksi oli useimmiten merkitty verkkosivut, seitsemän kertaa ja Kenttäväki-lehti kuudesti. Pisteytettynä vastaukset 1 = tärkein 3 pistettä, 2 = toiseksi tärkein 2 pistettä ja 3 = kolmanneksi tärkein 1 piste, saadaan viestintäkanavat taulukossa 3 esitetyn mukaisesti tärkeysjärjestykseen.

Taulukko 3. Tehokkain viestintäkanava

Tehokkain viestintäkanava							
sija	kanava	pisteet	1. sijat	2. sijat	3. sijat	x-merkit	yht.
1.	sähköposti	50	15	2	1	3	21
2.	Kenttäväki-lehti	21	0	6	9	3	18
3.	kirjeposti	20	3	2	5	-	10
4.	verkkosivut	16	0	7	2	2	11
5.	muu, mikä?	3	1	0	0	1	2
6.	puhelin	3	0	1	1	-	2

Taulukkoon 3 on merkitty myös x-merkit, joita oli numeroiden sijaan osassa vastauksista. Näillä vastauksilla saattaisi oikein merkittyinä olla merkittävä rooli kanavien järjestykselle, mikäli ensimmäiset sijat olisi näissä annettu muille kuin sähköpostille. Merkintävirhe johtui vastaajille lähetetyn lomakkeen tallennusversiosta, eli käytännössä lomakkeelle ei saanutkaan kirjoitettua pyydettyjä numeroita.

Sähköpostin asema on joka tapauksessa saatujen vastausten mukaan kiistaton. 65 % vastaajista sijoittaa sen tällä hetkellä tärkeimmäksi paikallisjärjestön viestintäkanavaksi. Kenttäväki-lehti on menettänyt vuoden 2000 tutkimuksen kärkipaikkansa selkeästi. Tuolloin 71 % vastaajista piti sitä tärkeimpänä kanavana. Nyt Kenttäväki ei saanut kyselytutkimuksessa yhtään ykkössijaa, mutta merkittävä osa vastaajista (15) piti sitä kuitenkin edelleen toiseksi tai kolmanneksi tärkeimpänä kanavana. Huomioitavaa on, että haastattelututkimusosuudessa Kenttäväki oli joidenkin haastateltavien mielestä edelleen tärkein kanava paikallisjärjestön ja ammattiosaston välillä.

Kysyttäessä kulkeeko tieto mielestänne ammattiosaston ja paikallisjärjestön välillä, vaihtoehdon hyvin valitsi kahdeksan vastaajaa eli 34,8 % vastanneista ja kohtalaisesti 14 vastaajaa eli 60,1 %. Kukaan ei kokenut tiedon kulkevan heikosti. Yhdellä lomakkeella oli jätetty vastaamatta tähän kysymykseen.

Jatkokysymykseen Mitkä seikat koette viestinnän esteiksi? saatiin vastaus yhdeksällä lomakkeella. Yhdessä oli todettu että esteitä ei ole. Esteiksi koettiin pääsääntöisesti tiedon jakamisesta johtuvat seikat. Toisena nousi henkilöistä johtuvat esteet ja isäksi tekniset ongelmat. Vastauksissa mainittujen viestinnän esteiden kirjaaminen tässä

sanatarkasti on tärkeää, jotta viestinnän esteitä päästään paikallisjärjestössä kehittämistyön edetessä mahdollisimman hyvin purkamaan.

Taulukko 4. Viestinnän esteiksi koettuja seikkoja

Viestinnän esteitä	
<u>tiedon jakaminen</u>	<ul style="list-style-type: none"> - tiedotus jää puheenjohtajan kontolle ja hän tiedottaa jos muistaa tai katsoo asian tarpeelliseksi - ihmiset eivät välitä tietoa eteenpäin - sähköpostijakelu ei ajantasalla, jakelu liian laaja. ei kohdistu oikeille henkilöille - eri kotisivujen seuraaminen vie tuhattomasti aikaa, eli herätesähköposti olisi hyväksi.
<u>henkilöistä johtuvat</u>	<ul style="list-style-type: none"> - henkilöiden vaihtuvuus - jäseniä ei tunnu kiinnostavan - koetaanko paikallisjärjestö kaukaiseksi?
<u>tekniset ongelmat</u>	<ul style="list-style-type: none"> - netti ei pelitä - liitteet ei aukea aina

Seuraavana kyselyssä haluttiin selvittää missä asioissa ammattiosasto on yhteydessä paikallisjärjestöön. Tähän avoimeen kysymykseen vastasi 65 % eli vastaus saatiin 15 osastolta. Eniten mainintoja kertyi osaston yhteydenpidosta paikallisjärjestön kanssa erilaiselle kokoustoiminnalle, kaikkiaan seitsemältä osastolta. Koulutuksen mainitsi kolme vastaajaa ja tilaisuudet tai tapahtumien järjestelyn kaksi. Kahdesta osastosta kerrottiin niiden olevan yhteydessä paikallisjärjestöön kaikessa / koko skaalalla. Yksittäisiä mainintoja saivat lehti, valtakunnallinen edunvalvonta, kotisivujen linkki, jäsenmaksuasiat ja henkilövalinnat.

Vastauksissa on nähtävissä hyvin paikallisjärjestön konkreettiset, henkilökohtaista osallistumista vaativat toiminnot; kokoukset, koulutukset ja tilaisuudet. Nämä ovat todennäköisesti helpoiten hahmotettavia asioita jotka liittyvät yhteydenpitoon yleensä. Yksittäisinä esiin nousseet aiheet selittyvät melko helposti vastaajien taustatietojen kautta. Huomattavaa on miten lyhyesti tähän avoimeen kysymykseen on vastattu. Vain kolmessa vastauksista on mainittu kaksi asiaa, muissa vain yksi.

Toimenpiteet tiedonkulun parantamiseksi paikallisjärjestön ja ammattiosaston välillä

Tällä kaksiosaisella kysymyksellä päästiin hyvin kiinni koko työn varsinaiseen tavoitteeseen, eli sisäisen viestinnän kehittämiseen yhdessä ammattiosastojen kanssa. Vastauksia avoimeen kysymykseen kertyi kaikkiaan 13 osastolta, joten kysymyksen vastausprosentti nousi 56,5:een.

Paikallisjärjestössä tehtäväksi ehdotetuista toimenpiteistä kuudessa vastauksista keskityttiin jollain tapaa sähköisen viestinnän kehittämiseen. Viidessä vastauksista kehittämisisideat liittyivät suoraan järjestön toimintaan tai henkilöiden motivointiin. Yhden vastaajan mielestä kaikki on kunnossa. Ammattiosastojen tehtäväksi esitetyt toimenpiteet keskittyivät lähes kaikissa, eli 11 vastauksessa paikallisjärjestön toiminnasta kertomiseen ja tiedon välittämiseen eteenpäin osaston jäsenille eri tavoin. Yhdessä vastauksista painotettiin sähköisen viestinnän kehittämistä ja yhden vastaajan mielestä tässä kaikki on kunnossa.

Saadut vastaukset tullaan käsittelemään yksityiskohtaisesti paikallisjärjestön konkreettista toimintaa suunniteltaessa ensin johtoryhmässä ja sen jälkeen hallituksessa. Vastaukset ovat myös erinomainen pohja käytettäväksi muun muassa tulevilla koulutuksissa.

Verkkosivujen käytöstä ja tärkeydestä

Vastaajista 19 eli 82,6 % ilmoitti käyneensä verkkosivuilla ja neljä eli 17,4 % vastasi, ettei ollut käynyt. Kuten taulukosta 5 nähdään, melko tärkeinä sivuja piti 13 vastaajaa, erittäin tärkeinä seitsemän ja ei kovin tärkeinä kaksi. Yhdenkään vastaajan mielestä sivut eivät olleet merkityksettömät.

Taulukko 5. Verkkosivujen tärkeys

Verkkosivujen tärkeys		
tärkeys	vastauksia	%
melko tärkeät	13	57
erittäin tärkeät	7	30
ei kovin tärkeät	2	9
merkityksettömät	0	0
ei vastausta	1	4
yhteensä	23	100

Verkkosivujen tärkeyden hahmottaminen tässä vastaa hyvin mielikuvaa, joka niistä saatiin aiemmin tiedusteltaessa tehokkainta viestintäkanavaa paikallisjärjestön ja ammattiosaston välillä. Viestintäkanavana verkkosivut eivät vielä tavoita sellaista käyttäjämäärää ja luotettavuutta, että sitä kautta voitaisiin ajatella tiedon menevän varmasti oikeaan aikaan perille ammattiosastoille. Tästä tutkimuksesta ei käy ilmi käyvätkö vastaajat sivuilla säännöllisesti vai onko ilmoitettu vierailu ollut yksittäinen. Verkkosivuja tulee aktiivisesti kehittää ja markkinoida, mutta tällä hetkellä niiden asema viestintäkanavana on lähinnä muita kanavia tukeva kun kyseessä on tieto, joka pitää saada varmasti perille kaikille ammattiosastoille tietyssä aikataulussa.

Kysymykseen sivujen sisällöstä vastaajat saivat rastittaa haluamansa määrän hyödyllisiksi katsomiaan kohtia. Kaksi useimmin rastitettua kohtaa, yhteystiedot ja paikallisjärjestön omat tapahtumat olivat samoja, jotka nousivat aiemmin esiin myös haastattelututkimuksen vastaavan kysymyksen yhteydessä. Kukaan vastaajista ei kyselyssä maininnut hyödylliseksi mitään muuta sisältöä kuin mitä valmiissa vastausvaihtoehtoisissa oli jo esitetty.

Taulukko 6. Verkkosivujen sisältötoiveet

Verkkosivujen sisältötoiveet		
sija	sisältö	rastit
1.	yhteystiedot	20
2.	paikallisjärjestön omia ajankohtaisia tapahtumia	20
3.	linkejä ammattiosastojen sivuille	17
4.	SAK:n uutisia	15
5.	hallinnon omat, käyttäjätunnuksen vaativat sivut	9
6.	linkejä yhteistyökumppanien sivuille	7
7.	muuta, mitä? _____	0

Taulukossa 6 näkyvät kyselyssä annetut vaihtoehdot verkkosivujen sisällöksi ovat sellaisia, jotka sivuilta pääsääntöisesti jo löytyvät. Ainoastaan hallinnon omat sivut otettiin käyttöön kyselyn toteuttamisen jälkeen.

5.2.4 Viestintäkoulutus

Paikallisjärjestö toteuttaa viestintäkoulutuksen syksyllä 2013. Tähän liittyen kysyttiin kahta mielenkiintoisinta aihepiiriä, jotka saisivat vastaajat osallistumaan koulutukseen.

Aiheista nousivat ylivoimaisesti suosituimmiksi sosiaalinen media ja verkkosivut. Vastaajista 56 % oli kannattanut sosiaalista mediaa ja 52 % verkkosivuja koulutuksen aiheeksi. Paikallisjärjestön toimintasuunnitelman mukaan syksyn 2013 viestintäkoulutuksen aiheeksi on valittu juuri sosiaalinen media, joten vastaukset antavat hyvän tuen tälle aihevalinnalle. Verkkosivuihin liittyvää koulutusta on paikallisjärjestössä jo järjestettykin ja lisäkoulutukselle näyttää olevan selkeä tilaus.

Muiden aihepiirien osalta esiintymistaito ja kokoustekniikka saivat kumpikin kannatuksen vähintään joka neljänneltä vastaajalta. Puheviestintä ja kirjoittaminen olivat hyvin tasaisesti kannatettuja vastaajien mielestä, kumpikin sai merkinnän neljältä vastaajalta, mutta valokuvaus keräsi ainoastaan kaksi kannattajaa. Koulutuksen järjestäminen muista aihepiireistä on myös erittäin tärkeää, jotta ei jäädä ainoastaan ihannoimaan sosiaalisen median trendikkyyttä.

Taulukko 7. Viestintäkoulutuksen aihepiiri

sija	aihepiiri	kannatus %:lta		
		merkinnät	%:a merkinnöistä	vastanneista
1.	sosiaalinen media	13	27	56
2.	verkkosivut	12	25	52
3.	esiintymistaito	7	15	30
4.	kokoustekniikka	6	13	26
5.	puheviestintä	4	8	17
5.	kirjoittaminen	4	8	17
7.	valokuvaus	2	4	9
	yhteensä	48 kpl	100 %	

Jatkokysymys koulutuksen parhaasta toteutusajankohdasta tuotti tasavahvan kannatuksen arki-illan (1 – 2 iltaa) ja viikonlopun yhden päivän (lauantai) ajankohdille.

Kumpikin vaihtoehto oli merkitty parhaaksi kahdeksan kertaa. Kuusi paras-ääntä sai viikonlopun kahden päivän, perjantai-illasta lauantaihin sijoittuva koulutus. Sunnuntai yhden päivän kestoinen koulutus sai kolme mainintaa. Tutkimustulos tässä vahvistaa jo käytännössä havaittua jakoa yhtenä päivänä (kerrallaan) toteutettavan ja yöpymisen sisältävän niin kutsutun koulutusmatkan välillä. Kaikille ei ole mahdollista tai ainakaan aivan yksinkertaista lähteä yöpymistä vaativaan koulutukseen, kun taas osa erityisesti kannattaa tätä ajoitusta. Kumpikin ajoitus jopa karsii osallistujia riippumatta koulutuksen aiheesta.

Kohtaan muu, mikä? saatiin kaksi vastausta ja vaihtoehtoiksi oli esitetty toisessa arkipäivää, tarkoittaen nimenomaan päivällä järjestettävää tilaisuutta. Toisessa avoimessa vastauksessa todettiin että sinänsä on sama milloin koulutuksia järjestetään, koska vuorotyöläisten on kuitenkin järjestettävä työvuorojaan. Osa vastaajista oli merkinnyt parhaaksi toteutusajankohdaksi usean vaihtoehdon.

Taulukko 8. Koulutuksen järjestämisaikajako

Koulutuksen järjestämisaikajako		
sija	ajankohta	vastausten määrä
1.	arki-ilta (1 – 2 iltaa)	8
1.	viikonloppu 1 pv, lauantai	8
3.	viikonloppu 2 pv, perjantai-ilta – lauantai	6
4.	viikonloppu 1 pv, sunnuntai	3
5.	muu, mikä _____	2

Käytännössä koulutuksia on mahdollista järjestää minä tahansa taulukossa 8 mainituista ajankohdista. Erityisesti koulutuksen sisällön, aihevalinnan ja laajuuden kannalta pitää suunnittelussa kuitenkin harkita tarkoin, että käytettävissä oleva aika riittää asian huolelliseen käsittelyyn. Koulutuksissa aihepiiri on ennalta tarkoin harkittu ja paikalla on usein myös organisaation ulkopuolinen kouluttaja. Hyvällä ennakkosuunnittelulla voidaan soveltuvissa kohdin huomioida kysymyksen 12 vastauksissa esiin noussut idea ihmisiin tutustumisesta ajankäytöllisin keinoin. Vapaalle, johdattelemattomalle keskustelulle ja osallistujien keskinäiselle ajatusten vaihdolle kannattaa erikseen varata riittävästi aikaa.

Kyselyn viimeiseen, avoimeen kysymykseen toiveista ja ehdotuksista paikallisjärjestön toiminnan parantamisesta viestinnän keinoin saatiin ainoastaan kuusi vastausta. Näistä kahdessa mainittiin Facebook ja yhdessä korostettiin verkkosivujen ajantasaisuutta. Yhden vastaajan mielestä paikallisjärjestö toimii riittävän hyvin. Lisäksi toiveena esitettiin, että asiaa pitää miettiä toimialoittain ja yhdessä vastauksessa kaivattiin yhteisiä, yleisiä tapahtumia tai tilaisuuksia, joissa tutustuisi ihmisiin.

5.3 Havainnointi

Tutkimusongelman alakysymyksistä osa jäi käsittelemättä haastattelu- ja kyselytutkimuksissa. Näiden osalta tässä työssä turvaudutaan havainnointiin vahvistettuna henkilökohtaisilla keskusteluilla. Vastauksia haetaan mm. ammattiosastojen resurssikysymykseen sekä vastuullisuuden viestinnässä ja edelleen vastuuhenkilöiden nimeämiseen osastojen ja paikallisjärjestön väliseen viestintään.

Työn edetessä havainnointi osoittautui toisaalta yksinkertaiseksi, mutta ei niinkään helpoksi menetelmäksi. Havainnot sisäisestä viestinnästä ja siihen liittyvistä toiminnoista piti kirjata muistiin välittömästi, jotta tieto tulisi tallennettua mahdollisimman oikeassa muodossa. Yhtenäinen kuva viestinnästä paikallisjärjestössä muodostui kuitenkin melko nopeasti.

On mahdollista että yhteisön viestintä toimii ilman varsinaista suunnitelmaakin totuttujen kaavojen mukaan ja spontaanisti. Suunnitelmallisuuden puute havaitaan vasta esimerkiksi avainhenkilöiden vaihtuessa tai jäädessä kokonaan pois toiminnasta (Juholin 2009, 108). SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön viestintä on suurimmalta osin perustunut juuri totuttuun tapaan toimia ja hiljaiseen tietoon. Viestinnän eri osa-alueet ovat olleet tiettyjen, samojen henkilöiden vastuulla vuosien ajan, eikä toimintoja ole kirjattu ylös. Vastuuhenkilöiden vaihtuessa niin kutsutun hiljaisen tiedon merkitys korostuu erityisesti.

5.3.1 Ammattiosastot

Käytettävissä olevat resurssit ja niiden suuntaaminen viestintään paikallisjärjestön kanssa vaihtelevat hyvin paljon ammattiosastoittain. Ammattiosastojen koko vaihtelee suuresti; osastojen jäsenmäärät ovat alle sadasta henkilöstä yli yhteentoistatuhanteen. Vain muutamalla paikallisjärjestön jäsenosastolla on oma toimisto, jossa on palkattu koko- tai osa-aikainen työntekijä hoitamassa osaston asioita, mukaan lukien viestintää. Ammattiosastojen koko on joissakin kohdin selittävä tekijä myös resursseista puhuttaessa. Tosin aktiivisesti ammattiosaston ja sitä kautta paikallisjärjestönkin toimintaan osallistuvien henkilöiden määrä ei ole missään tapauksessa suoraan verrannollinen osaston jäsenmäärään. Pääosin toiminta perustuu osaston aktiivien oman työn ohessa tekemään harrastustoimintaan. Toimintaa voitaneen kuvata myös vapaaehtoistoimintana, jossa tehdään työtä yhteisen organisaation hyväksi vastikkeetta. Ymmärrettävästi tässä voimavaroja suunnataan ensisijaisesti osaston keskeisiin omiin toimintoihin ja yhteydet sidosryhmiin, kuten paikallisjärjestöön ovat paljolti riippuvaisia mielenkiinnosta sen toimintaa tai suoraan keskusjärjestö SAK:ta kohtaan. Parhaassa tapauksessa osastolta on aktiivinen henkilö mukana hallituksen toiminnassa ja edustajiston kokousedustajat sekä muut tarvittavat vastuuhenkilöt nimettyinä. Toisessa ääripäässä ammattiosasto on kyllä hyvin tietoisesti paikallisjärjestön jäsen, mutta ketään ei ole kiinnostanut tai ei ole aikaa lähteä mukaan toimintaan, eikä edustajiston kokousedustajiakaan ole nimetty. Koska osaan ammattiosastoista ei ole saatu toimivaa yhteyttä, on johtoryhmän keskustelussa noussut esiin arvelu siitä, etteivät näiden osastojen hallinnot edes tarkalleen tiedä missä heidän osastonsa on jäsenenä ja sen takia laiminlyövät yhteydenpidon.

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön sisäisenä viestintänä käsitellään kaikkea sitä yhteisöviestintää, joka tapahtuu organisaation sisällä puheenjohtajasta aina edustajistoon saakka. Tätä voidaan kuvata ketjuna puheenjohtaja - johtoryhmä - hallitus ja asiantuntijat - toimialat ja toimintaryhmät - ammattiosastot - edustajisto.

Hallituksen ja toimialojen rooli paikallisjärjestön päivittäisviestinnässä on erittäin keskeinen. Organisaation toimintaa käsitellään varsin laajasti hallinnossa, mutta tiedon kulku ammattiosastoihin – tai päinvastoin – on ilmeisen niukkaa. Toimialojen kautta tiedot ajankohtaisista asioista olisi mahdollista saada kaikkiin jäsenammatti-

osastoihin, joko kokoustoiminnan kautta tai esimerkiksi sähköpostilla. Tehtyjen havaintojen perusteella viesti toiminnasta kulkee tätä reittiä kohtuullisesti vain yhden toimialan osalta.

Etulyöntiasemassa sisäisessä viestinnässä ovat ne ammattiosastot, joilla on hallituksen kokouksissa jäsen, varajäsen tai asiantuntija, jolla on mahdollisuus viedä välittömästi tietoa edelleen omaan ammattiosastoonsa. Tällä hetkellä hallituksen kokouksiin saa kutsun edustajia kaikkiaan 30 ammattiosastosta eli 26 osastoa on vailla tätä suoraa yhteyttä. Osalla osastoista joilla hallituksessa on edustus, tämä toimii, mutta selkeänä havaintona nousi esiin joitakin esteitä. Muutamilla osastojen hallinnoista, joihin viestiä paikallisjärjestön toiminnasta voisi viedä, ei ole mielenkiintoa tai aikaa kokouksissaan paikallisjärjestön asian käsittelyyn. Myös viestin kulku hallituksessa osastoa edustavilta henkilöiltä osastolle voi pysähtyä henkilöstä johtuvista syistä. Osin syynä voivat olla juuri edellä mainitut aikapula tai mielenkiinnon puute kuuli-joilla, jolloin innostus asian esiin tuomiseen lopahtaa. Erityisesti kuitenkin esiin nousi syynä se, että hallituksessa käsitellyt asioita pidetään salaisina ja vain hallinnon jäsenille kuuluvana tietona.

5.3.2 Hallinto

Havainnoimalla saatiin runsaasti tietoa erityisesti hallinnon toimintaan liittyen. Osallistuva havainnointi ajoittui useimmiten kokoustoiminnan yhteyteen, johtoryhmän, hallituksen ja edustajiston kokouksiin. Selkeä, yhdistävä tekijä oli tietyllä kaavalla toimiminen kokouksesta toiseen. Kokouksen kulku on luonnollisestikin esityslistan mukainen, mutta esimerkiksi hallituksen kokouksissa tietyt, samat esityslistan kohdat saavat aikaan keskustelua kokouksesta toiseen. Myös henkilöityminen ilmeni kokouksia seurattaessa hyvin. Vaikka kokoukset ovat yleisesti ottaen erittäin keskustelevia, osa jäsenistä ei käytännössä juuri koskaan tuo esiin mielipiteitään käsiteltävistä asioista. Oletuksen varaan jääkin, miten aktiivista tiedonkulku paikallisjärjestön asioista on edelleen ammattiosastojen suuntaan. Vaikutusmahdollisuudet paikallisjärjestön asioihin ja yleinen tiedonsaanti hallituksen kokoustoiminnan kautta koetaan hyväksi.

Osallistumisaktiivisuus hallituksen kokouksissa on niin korkealla, että kokouksia selkeästi pidetään tärkeinä. Hallituksen kokouksiin sai kutsun noin 50 henkilöä ja osallistujia oli havainnointijaksolla, kokoukset 1/2012 – 1/2013, yhteensä yhdeksässä kokouksessa 24:stä 34 henkilöön, keskimäärin 29 osallistujaa kokousta kohden. Kutsut lähetettiin noin kahta viikkoa ennen kokousta pääosin sähköpostilla ja kirjeitse niille, joilla sähköpostia ei ollut käytettävissä. Kutsun saajien määrä vaihteli jaksolla hieman johtuen jäsenten eroamisista ja nimeämisistä kesken kauden. Varsinaiset hallituksen jäsenet osallistuivat jonkin verran enemmän hallituksen kokouksiin kuin varajäsenet. Kummatkin kutsutaan aina kokouksiin. Asiantuntijoita paikalla oli vaihtelevasti. Asiantuntijoiden rooli kokoustoiminnassa on määritelty varsin väljäksi, eli he voivat halutessaan osallistua kokouksiin aina tai heitä pyydetään oman osaamisaluensa käsittelyn yhteydessä erikseen osallistumaan. Tämän takia kaikki nimetyt asiantuntijajäsenet eivät käyneet kokouksissa lainkaan, mikä hieman vinouttaa edellä kuvattua osallistumisaktiivisuutta, eikä siitä tähän olekaan tarkoituksenmukaista laskea osallistumisprosentteja.

Havainnointia käytettiin myös tutkimuksen edetessä kahdesti jäsenmaksulaskutuksen onnistumisen arvioinnissa. Paikallisjärjestö laskuttaa jäsenmaksun kerran vuodessa jäsenosastoiltaan. Havaittuja seikkoja olivat ensinnäkin jäsenrekisteriin liittyvät pulmat; jäsenrekisterin tietoja ammattiosastosta pyrittiin tarkistamaan vuosittain toimialapuheenjohtajien kautta. Heillä pitäisi olla parhaat kanavat oman alansa ammattiosastojen tietojen saamiseen. Kuitenkin viesti, eli sähköpostitse lähetetty järjestön jäsenmaksulasku saattoi mennä väärälle henkilölle tai osoitetieto oli muutoin toimimaton. Laskutuksen toteuttaminen sähköpostitse on ollut paikallisjärjestössä käytössä jo useana vuonna, mutta edelleen havaittavaa on että osa lähetetyistä laskuista ilmeisesti joutuu vastaanottajan roskapostiin, koska laskutuksesta kysellään vaikka laskun sisältävä viesti on lähetetty jopa viikkoja aiemmin.

Edustajiston toiminnassa kokouksien koollekutsumistapa on säännöissä määritelty tapahtuvaksi osastolle lähetettävällä kutsulla. Käytännössä tämä on tapahtunut jäsenosastoille postitettavan Kenttäväki-lehden välityksellä ja kutsut on julkaistu myös verkkosivuilla. Edustajiston jäsenien kutsuminen henkilökohtaisesti kokouksiin ei ole ollut mahdollista, koska paikallisjärjestöllä ei ole ollut tiedossa kuin murto-osa valituista henkilöistä. Havainnoinnin perusteella, jota myös kyselytutkimuksen vas-

tausprosentti erittäin hyvin tukee, kaikista haastavin viestinnän osa-alue on saada toimiva yhteys ammattiosaston ja paikallisjärjestön välille.

Hallinnon sisäisen viestinnän toimivimmaksi kanavaksi, joistakin ongelmakohtista huolimatta voidaan havainnoinninkin perusteella todeta sähköposti. Se on nopea, edullinen ja yksinkertainen käyttää. Sähköpostilla viestin voi lähettää kerralla valituille ryhmälle eikä sen käyttö ole riippuvaista kellonajasta. Lisäksi lähetettyjen sekä vastaanotettujen viestien arkistointi ja tallennus tarvittaessa on kohtuullisen yksinkertaista. Viestiketjut tallentuvat myös sähköpostiohjelmaan ja niiden avulla erilaisten viesteihin liittyvien tietojen haku onnistuu tarvittaessa myöhemmin. Viestinnän esteenä tai hidasteena sähköpostia käytettäessä havaittiin olevan usein sisällön monimutkaisuus. Käytännössä sähköpostia käytettäessä yhteen viestiin kannattaa sisällyttää aina vain yksi asia ja tiivistää haluttu sanoma mahdollisimman helposti omaksuttavaan muotoon.

Hallinnon työskentelyn havainnoinnissa kävi ilmi yleinen yhdistys- ja järjestötoimintaan liitettävä harmillinen piirre. Kun kyseessä on vapaaehtois pohjainen järjestö, hieman kauempana välittömästä operatiivisesta johdosta olevien keskuudessa syntyy helposti ajatus ”järjestö tekee”. Halutaan ja jopa vaaditaan, että ammattiosasto tekee, paikallisjärjestö tekee tai vaikkapa liitto tekee tiettyjä asioita. Samalla unohdetaan, että tekijät ovat lopulta yksittäisiä ihmisiä ja mitä pienemmästä yksiköstä on kyse, sitä harvemmin sillä on palkattua työväkeä ja tarvitaan vapaaehtoisia aktiivisia henkilöitä toiminnan toteuttamiseen. Esimerkiksi kun paikallisjärjestössä hallitus päättää, että se tiedottaa jäsenilleen tulevasta tapahtumasta, käytännössä se vastuuttaa sihteerin laatimaan tiedotteen ja lähettämään sen jäsenosastoille. Tämän jälkeen jäsenosastoissa viestin vastaanottajien tulisi vielä jakaa tietoa eteenpäin oikealle kohderyhmälle.

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Viestinnän voidaan todeta olevan yksi perustyökaluista SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön päivittäisessä toiminnassa. Sääntöjen määrittelemissä tehtävissä paikallisjärjestössä tehtävä työ, sen toiminnan tarkoituksen täyttämiseksi, perustuu suurimmalta osin viestintään. Joko tehtävät toteutetaan kokonaan viestinnän keinoin tai tehtävien toteutus pohjautuu organisaation sisäiseen viestintään ja edelleen sidosryhmäyhteistyöhön. Vaikka tässä työssä olen keskittynyt pääosin organisaation sisäisen viestinnän tutkimiseen, kaikissa jatkotoimissa on huomioitava myös ulkoisen viestinnän osuus ja tärkeys.

6.1 Viestintäsuunnitelma käytännön työkaluksi

Tulevaisuudessa erillisen viestintäsuunnitelman laatiminen ja kirjaaminen hallinnon työkaluksi vastaisi isolta osin koko tämän kehittämistyön alkuperäiseen tavoitteeseen SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön sisäisen viestinnän organisoinnista. Viestintäsuunnitelman avulla on mahdollista selkiyttää sekä viestinnän kokonaiskuvaa että päivittäistoimintaa, sen sisältäessä myös vastuut ja aikataulut. Esitänkin tämän kehittämistyön tutkimustulosten ja haastatteluissa nousseiden ajatusten tukemana, että SAK:n Tampereen Paikallisjärjestölle laaditaan erillinen viestintäsuunnitelma, jossa huomioidaan tasapuolisesti viestinnän eri osa-alueet.

Paikallisjärjestön hallinto, käytännössä edustajisto päättää hallituksen esityksestä, kirjataanko jatkossa erillinen viestintäsuunnitelma vai sisällytetäänkö viestintä edelleen ainoastaan nykymallin mukaisesti järjestön vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan. Viestintäsuunnitelman laatiminen teettää varsinkin ensimmäisellä kerralla organisaatiossa jonkin verran työtä, joten siihen tulee varata myös tarvittavia resursseja. Tähän lukuun on koottuna muutamia perusasioita työn aloituksen helpottamiseksi ja tueksi. Myöhemmin viestintäsuunnitelman päivittäminen sujuu jo tehdyn pohjatyön ansiosta pienemmällä panostuksella. Kannatettavaa on nähdäkseni kirjata viestintäsuunnitelman päivittäminen samassa syklissä paikallisjärjestön hallituksen kaksivuotisen toimintakauden kanssa. Näin viestintä voi nousta nykyisestä omalla pai-

nollaan edenneestä taustatoiminnosta arvostetuksi toiminnan osa-alueeksi, sille kuuluvalla strategisesti tärkeälle paikalle.

Viestintäsuunnitelman tarkoituksena on olla viestinnän pitkän aikavälin ohjeistus, joka toimii pohjana organisaation jokapäiväisessä viestinnässä. Viestintäsuunnitelman sisältö ja laajuus riippuvat hyvin paljon organisaation omista tarpeista ja toiminnoista.

Viestintäsuunnitelman laatimisen lähtökohdat ovat karkeasti jaoteltuina

- 1) Viestintästrategian määrittely eli viestinnän tavoitteiden asettaminen
- 2) Viestinnän operatiivinen suunnittelu
- 3) Vastuut
- 4) Budjetti (Juholin 2009, 99 – 130).

Tässä luvussa tarkastellaan viestintäsuunnitelmaan tähtäviä toimia, joilla SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä on mahdollista ja järkevää toteuttaa viestintäsuunnitelman käytännön kirjaaminen. Varsinaisia esityksiä sisällöiksi kirjaan tässä työssä osaan kohdista lähinnä esimerkinomaisesti, mutta perustuen todelliseen viestinnän nykytilanteeseen ja tämän työn tutkimustuloksiin. Tätä esimerkinomaisuutta perustelen sillä, että varsinaisen viestintäsuunnitelman työstäminen ja kirjaaminen on tarkoituksenmukaista toteuttaa erikseen nimettävän viestintäryhmän toimesta siten, että se mahdollisimman hyvin edelleen sitouttaa ryhmän käytännön toimintaan jatkossa. Valmiiksi laaditun suunnitelman pelkkä hyväksyminen on liian helppoa eikä se tuo vastaavaa hyötyä paikallisjärjestön kokonaistoimintaan ja viestinnän konkreettiseen toteutukseen.

6.1.1 Viestintästrategian määrittely

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön toiminta kokonaisuudessaan pohjautuu viestintään. Viestinnän tavoitteena voidaan pitää toiminnan ylläpitämistä ja tavoitteiden saavuttamista - ennemminkin kuin vain toiminnan tukemista. Jokainen organisaation toiminnassa mukana oleva henkilö tuo oman panoksensa käytännön toimintaan.

Viestinnän tuotoksia ovat muun muassa tiedotteet, kutsut, tilaisuudet, lehti, kannanotot, lausunnot, verkkosivujen sisältö ja facebook-profiilin päivitykset.

Viestintästrategian määrittelyyn käyttökelpoinen rakennemalli on esimerkiksi Juholinin (2009, 107) esittämä viestintästrategian tai viestinnän strategisen suunnitelman rakennemalli. Tässä mallissa yksinkertaisten kysymysten avulla haetaan viestintästrategian sisällöt kirjattavaan muotoon. Mallin sisältö on kuvattuna seuraavissa kohdissa, joihin olen esimerkinomaisesti kirjannut yleistä perustietoa ja tämän työn kautta nousseita sisältöehdotuksia varsinaisen suunnitelman pohjaksi.

1) Lähtökohtia, taustaa tai muuta vastaavaa

Mihin viestintää tarvitaan ja miten se kiinnittyy organisaation toimintaan ja tulevaisuuteen?

Paikallisjärjestön koko toiminta perustuu viestinnälle, kuten tämän työn luvun kuusi alussa todetaan.

2) Viestinnän nykytila

Mikä toimii ja mikä ei, mitä haasteita viestinnälle on?

- Viestintä on tällä hetkellä paremmin kuvattavissa tiedotuksena. Vuorovaikutteisuuden lisääminen on selkeästi tavoitteena. Haasteita ovat muun muassa resurssipula ja halutun viestin perillemeno kohderyhmälleen.

3) Periaatteet tai arvot

Millaista viestintä on ja millaista sen tulee olla?

- Viestinnän tulee perustua yhteisille järjestön arvoille; luottamus, tavoitteellisuus ja yhteistoiminta. Viestinnän tulee olla avointa ja oikea-aikaista, sisällöltään luotettavaa ja vaikuttavaa.

4) Sidosryhmät

Mitkä ovat sidosryhmät? Keitä niihin kuuluu? Miten ryhmittelemme niitä? Mikä on kunkin tilanne ja haasteet?

- Sidosryhmät voidaan määritellä sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin. Sisäisiä ovat paikallisjärjestön omat jäsenosastot, toimialat ja toimintaryhmät. Myös keskusjärjestö SAK voidaan sijoittaa sisäisten sidosryhmien joukkoon. Ulkoisia sidosryhmiä ovat

ammattiliitot, yhteistyökumppanit ja erilaiset järjestöt joiden toiminnan koetaan olevan lähellä ammattiyhdistysliikkeen arvopohjaa.

5) Sisällölliset ja visuaaliset määrittelyt

Mitä viestimme itsestämme sanoin, tarinoin, teemoin ja visuaalisesti?

- Paikallisjärjestön viestinnän tulee olla sellaista, joka antaa järjestöstä luotettavan ja vaikuttavan kuvan. Visuaalisesti yhdenmukainen viestintä luo tunnettavuutta ja SAK:lta onkin olemassa graafinen ohjeistus keskusjärjestön logoa käytettäessä.

6) Viestinnän tavoitteet

Millaista vaikuttavuutta viestinnältä odotetaan?

- Vaikuttavuudessa lähtökohtina voivat olla vuorovaikutteisuus, paikallisjärjestötoiminnan houkuttelevuus ja innostavuus. Viestinnän sisällöt ovat erittäin tärkeitä järjestötoiminnassa, jonka perusajatuksena on nimenomaan vaikuttaa teoillaan ja toimillaan ympäröivään yhteiskuntaan.

7) Mittarit, seurannan ja luotauksen keinot

Millä keinoin viestinnän toimivuutta ja vaikuttavuutta seurataan ja arvioidaan?

- Mittareihin voidaan katsoa kuuluviksi ensisijaisesti toimintaan osallistuminen sekä suora ja epäsuora palaute. Verkkosivuilla ja Facebook-profiilissa kävijälaskurit mitaavat konkreettista näkyvyyttä ja sisäisessä viestinnässä voidaan myös tarkkailla yleistä keskustelevuutta mittarina.

8) Vastuut

Ketkä vastaavat mistäkin viestinnän osa-alueista? Miten viestintä on organisoitu ja millaisia kumppanuuksia on?

- Viestinnän kokonaisvastuu on johtoryhmällä ja edelleen hallituksella. Viestintävastuut voidaan jakaa toiminnoittain, ammattiosastotasolle ja projektiluonteisesti.

9) Resurssit

Millaisia resursseja organisaatio suuntaa viestintään?

- Paikallisjärjestö kohdentaa viestintään sekä henkilöresursseja sekä rahallisen panostuksen.

-) Täydentävät politiikat, ohjeet, prosessikuvaukset ym.

Millaisia erilaisia käsikirjoja, ohjeita tai politiikkoja on käytössä?

- Käytössä ovat paikallisjärjestön omat säännöt sekä noudatettavina yleisesti yhdistystoimintaa säätelevät lait.

-) Lopuksi

Strategian/suunnitelman laadinnan eri vaiheet on syytä kirjata loppuun: milloin se on hyväksytty ensimmäisen kerran, milloin päivitetty ja milloin on seuraava päivitys.

Esimerkiksi tämän mallin avulla on yksinkertaista kirjata paikallisjärjestön viestintästrategian sisällöt jo olemassa olevan tiedon sekä tämän kehittämistyön tuottaman tiedon ja ideoiden pohjalta. Tarvittavin osin kannattaa käydä jokainen kohta ja sen tarpeellisuus paikallisjärjestölle läpi ja muokata sisältöjä varsinaisessa suunnitelman kirjausvaiheessa.

Tämän kehittämistyön tuloksena ainakin osittaisia vastauksia ja ideointia löytyi lähes kaikkiin edellä kuvatussa mallissa esitettyihin kohtiin. Strategisen suunnitelman luominen paikallisjärjestön viestinnän pohjaksi vaatii kuitenkin vähintään johtoryhmätason tai mieluummin erikseen nimettävän viestintä- tai projektiryhmän työskentelyä, jotta lopullisesta sisällöstä saadaan riittävän kattava ja käyttökelpoinen.

6.1.2 Viestinnän operatiivinen suunnittelu

Kappaleessa 6.1.1 kuvattu viestintästrategian malli sisältää jo sinällään osan operatiivisen suunnittelun osa-alueista ja onkin valittavissa halutaanko samat kohdat sisällyttää sekä strategiseen, että operatiiviseen suunnitelmaan. Strateginen suunnitelma laaditaan pitkälle aikavälille, yleensä ainakin 2 – 5 vuodeksi, kun taas operatiivinen suunnittelu lähtee liikkeelle lyhyemmän aikavälin suunnittelusta.

Operatiivisen suunnittelun osa-alueita ovat

- päivittäisviestintä
- vuosittain tai säännöllisesti toistuvat toimenpiteet
- toimintasuunnitelmat

- ohjeet, politiikat, prosessikuvaukset
- projektit, kampanjat (Juholin 2009, 109)

Kun operatiivista viestinnän suunnittelua lähestytään konkreettisen, lyhyen aikavälin suunnitelmana, lähinnä vuosittaisella tasolla, voidaan yksinkertaisesti käyttää vuosisuunnitelma-ajattelua. Siukosaari (2002,23) esittää hyvän viestinnän vuosisuunnitelman sisältävän aina tietyt osat: tavoitteet, keinot, aikataulut, toteuttajat ja kustannukset.

Tällä hetkellä viestinnän vuosisuunnitelman osat ovat kokonaan tai osin sisällytettynä ja osin myös piilotettuina paikallisjärjestön toimintasuunnitelmaan. Avoimen toimintaperiaatteen mukaisesti viestinnän osuutta voidaan ja kannattaa lähteä purkamaan omaksi erilliseksi osiokseen, joka tulee jatkossa olemaan perustana koko järjestön toiminnalle.

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön viestinnän sisältöjä ovat vuosisuunnitelma-ajattelun mukaan seuraavassa esitetyt asiat:

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön viestintään kuuluvat olennaisina osina sekä sisäinen että ulkoinen viestintä ja koulutus. Tavoitteena on luoda toimiva viestinnän kenttä organisaation sisällä ja tämän avulla panostaa enenevässä määrin myös ulkoiseen viestintään. Paikallisjärjestön jäsenosastojen yhteydet toimialoihin ja hallintoon luovat ammattiosaston jäsenistölle edunvalvonnan ja yhteistoiminnan kentän. Tätä kautta on mahdollista tuoda ajankohtaisia asioita esiin ja keskusteluun niin järjestön sisäisessä, keskusjärjestötason, kuin ulospäinkin suuntautuvassa viestinnässä.

Sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän käytännön toimet toteutetaan viestinnän eri tasoilla kulloinkin parhaiten soveltuvaa kanavaa tai kanavia hyödyntäen. Kanavia ovat kasvokkaisviestintä, puhelin, kirjeposti, Kenttäväki-lehti, sähköposti, ”ay-newsletter” -ajankohtaistiedote, verkkosivut ja sosiaalinen media (Facebook). Ulkoisen viestinnän kanaviksi luetaan edellisten lisäksi myös sanomalehdet, radio ja televisio. Oleellisena osana viestinnän toteutukseen liittyy organisaation sisäinen koulutus, jossa viestintä on keskeisenä aiheena. Erikseen päätetään mihin viestinnän osaluueeseen tai -alueisiin kulloinkin panostetaan.

Viestinnän vuosisuunnitelmaan kirjataan aikataulut sääntömääräiseen kokoustoimintaan liittyen. Näitä ovat ainakin kokouskutsujen lähettämisaikataulut ja pöytäkirjojen julkaisu. Aikataulutuksessa huomioidaan tiedotteiden ja lehden ilmestymisaikataulut sekä niiden tuottamisen vaatima aika. Verkkosivujen päivitysaikataulu määritellään säännölliseksi, samoin Facebook-profiilin päivitys. Lisäksi määritellään koulutuksen tai koulutusten järjestämisaikankohdat ja kestot. Myös jäsenrekisterin vuosittainen päivitysaikankohta olisi suotavaa määritellä vuosittain tapahtuvaksi. Luonteva ajoitus tälle on sen jälkeen kun jäsenosastoissa on pidetty hallinnon järjestäytymiskokoukset ja valitut toimihenkilöt ovat näin ollen tiedossa. Eri liittoihin kuuluvilla ammattiosastoilla käytännöt toimihenkilöiden valinnassa vaihtelevat suuresti. Osassa ammattiosastoja kaikki henkilövalinnat tehdään sääntömääräisessä syyskokouksessa, joka voidaan pitää syys-marraskuussa. Toisissa osastoissa osa toimihenkilöistä valitaan vasta uuden hallinnon järjestäytymiskokouksessa ja näiden kokousten pitoajankohta voi venyä pitkälle kevätkauden puolelle, jopa maaliskuulle. Näin ollen kaikkiaan ammattiosastojen toimihenkilövalintojen teko voi ajoittua jopa puolen vuoden ajanjaksolle. Uusien paikallisjärjestön käyttöönotettavien sääntöjen mukaan ammattiosastot on jatkossa joka toinen vuosi velvoitettu ilmoittamaan paikallisjärjestölle valitsemansa edustajiston jäsenten yhteystiedot. Tämä olisi samalla luonteva ajankohta myös osaston kaikkien tietojen päivitykseen.

Viestinnän vastuuhenkilöt ja varahenkilöt nimetään siten, että tietyille, erikseen määritellyille viestintätoiminnoille on tarkasti yksilöidyt tekijät. Näitä toimintoja ovat muun muassa perus kokoustoimintaan liittyvän kirjallisen materiaalin tuottaminen ja jakaminen, Kenttäväki-lehti, ajankohtaistiedote, verkkosivujen ylläpito ja päivitys sekä Facebook-profiilin ylläpito. Kaikissa edellä mainituissa toiminnoissa on hyvä olla nimettynä useampia vastuuhenkilöitä. Vähimmillään vastuuhenkilöitä toimintoa kohden on kaksi; varsinainen ja vara. Vastuuhenkilöiden kesken tehtävät voidaan edelleen jakaa toiminnon laajuuden huomioiden pienempiin osa-alueisiin. Taustalla on nimettynä myös viestinnän kokonaisvastuun kantava ryhmä. Todennäköisesti tämä tulee olemaan johtoryhmä, jonka toimet edelleen hallitus hyväksyy.

Kustannusten osalta viestintä sijoittuu normaaliin talousarvioon omana kulueränään. Paikallisjärjestön kokonaisvuosibudjetoinnin yhteydessä ratkaistaan viestinnän käytävissä oleva vuosittainen kokonaissumma. Tämän summan jakamisesta viestinnän

eri osa-alueiden kesken päättää viestinnän kokonaisvastuun kantava ryhmä. Viestinnän avulla on mahdollista saada myös tuottoja, esimerkiksi julkaisemalla yhteistyökumppaneiden ja muita mainoksia Kenttäväki-lehdessä.

6.1.3 Vastuut

“Yhteisöviestinnän vastuukysymykset ovat teoriassa yksiselitteiset, mutta käytännössä usein ongelmalliset” (Åberg 1997, 200). Viime kädessä korkein johto ja johtoryhmä vastaa viestinnästä, jonka toteutusta he voivat käytännössä edelleen delegoida eteenpäin organisaatiossa. Operatiivisessa suunnittelussa viestinnän vastuut voidaan määritellä tarpeen mukaan esimerkiksi viestinnän tuotoksen mukaan, asioiden mukaan, asioiden painoarvon mukaan, sidosryhmittäin tai ammattiosaamisen mukaan (Juholin 2009, 129). Paikallisjärjestön tapauksessa jokainen hallinnon toiminnassa mukana oleva henkilö voidaan katsoa vastuulliseksi omalta osaltaan tiedon jakajana oman ammattiosastonsa suuntaan, mutta myös ajankohtaisten aiheiden esiin tuojana paikallisjärjestölle.

Paikallisjärjestön viestinnässä vastuukysymyksien osalta olennaiseksi jaotteluksi noussee viestinnän tuotoksen mukaan jaettava vastuu. Viestinnän strategian määrittelyn yhteydessä tuotoksia todettiin olevan muassa tiedotteet, kutsut, tilaisuudet, lehti, kannanotot, lausunnot, verkkosivujen sisältö ja Facebook-profiilin päivitykset. Mikäli erillisen, pitkän aikavälin viestintäsuunnitelman käyttöönottoon ja/tai erilliseen viestinnän vuosisuunnitelmaan jatkossa päädytään, viestinnän vastuut määritellään tarkemmin näiden yhteydessä. Niin kauan kuin vastuualueita ei ole tarkemmin uudelleen määritelty, esitän jatkettavan lähinnä nykyistä käytäntöä, jossa vastuu paikallisjärjestön viestinnästä on johtoryhmällä tai tapauskohtaisesti erikseen kuhunkin tehtävään nimetyillä henkilöillä.

Ammattiosastojen vastuuta viestinnän osapuolena kannattaa korostaa jatkossa entistä enemmän. Viestinnän on tarkoitus olla vuorovaikutteista, joten osastojen jääminen lähinnä odottamaan tiedotteita paikallisjärjestöltä luo niiden toiminnasta hyvin passiivisen kuvan. Aktiivista yhteydenpitoa esitän lisättäväksi lähtien paikallisjärjestöstä. Tämän kehittämistyön kyselytutkimuksen vastausprosentin jäätyä harmillisen al-

haiseksi, ei läheskään kaikilta ammattiosastoilta saatu nyt pyydettyjä taustatietoja kyselyn yhteydessä. Seuraava jatkotiedustelu kannattaakin tehdä henkilökohtaisesti, esimerkiksi puhelimitse. Jatkossa esitän jäsenrekisterin päivittämistä vuosittain tietynä ajankohtana, jolloin tässä yhteydessä saadaan luonteva yhteys osastoihin.

Vuorovaikutteisen viestinnän vaikeus on havaittu myös keskusjärjestössä uusia sääntöjä laadittaessa. Uudet paikallisjärjestöjen säännöt (SAK 2012, 6) velvoittavat osastoja olemaan yhteydessä paikallisjärjestöön joka toinen vuosi. Tuolloin ammattiosastossa tehdään valinnat paikallisjärjestön edustajistoon ja sääntöjen mukaan “Edustajien nimet ja yhteystiedot on toimitettava paikallisjärjestön hallitukselle kesäkuun loppuun mennessä.” Aiemmissä säännöissä vastaavaa velvoitetta ei ole ollut. Paikallisjärjestön vastuulla on toimittaa uudet hyväksytyt sääntönsä kaikille jäsenammattiosastoilleen ja ilmoittamaan uusien sääntöjen käyttöönottoajankohta. Tässä yhteydessä on luontevaa lisäksi toimittaa ammattiosastoille erikseen laadittava ohjeistus edustajiston jäsenten valinnasta. Ohjeistuksessa tulee huomioida uudet perusteet ammattiosastojen edustajamääristä. Erityisesti kyselytutkimuksen tulosten perusteella ohjeistusta ammattiosastoille voidaan pitää perusteltuna.

6.1.4 Budjetti

Budjetti eli talousarvio on tietylle ajanjaksolle, usein kalenterivuodeksi, laadittu euronääräinen suunnitelma, joka noudattelee samalle ajanjaksolle laaditun toimintasuunnitelman sisältöjä. Budjetti pyritään laatimaan mahdollisimman tarkaksi, mutta silti se on pohjimmiltaan vain suunnitelma - tosin siinä pysyminen voi olla toiminnon ja koko organisaationkin jatkoon kannalta ratkaisevaa. Budjetin hyväksynnän yhteydessä on hyvä sopia, joko erilliseen talousohjesääntöön tai erillisenä sopimuksena, mahdollisten talousarvioylitysten hyväksymismenettelyt. Vähintään puolivuositainen budjettiseuranta on hyvä sisällyttää edelleen paikallisjärjestön hallituksen käsiteltäviin asioihin. Samassa yhteydessä käydään läpi myös toimintasuunnitelman toteutuminen.

Budjetin laadintaan on hyvä jatkossa kiinnittää entistä enemmän huomiota. Koska paikallisjärjestön talous perustuu pääosin jäsenmaksutuottoihin, niiden saannin jat-

kuvuus eli jäsenhankinta ja jäsenosastojen kiinnittyminen eli pysyminen paikallisjärjestössä tulee varmistaa. Aktiivinen ja houkutteleva toiminta on yksi parhaita sitouttamiskeinoja.

Vuosittaisen toimintasuunnitelman ja talousarvion laadinnan ja hyväksynnän yhteydessä on hyvä käydä läpi myös jo strategian määrittelyn yhteydessä esiin noussut kohta "resurssit". Paikallisjärjestön kyseessä ollen läheskään kaikki resurssit eivät ole rahallisia. Toimintojen onnistunut toteutuminen ei suinkaan aina riipu rahasta vaan hyvin usein motivoituneista henkilöistä, siis henkilöresurssien määrästä. Tätä tulee erityisesti korostaa tilaisuuksissa joissa on mahdollisuus kasvokkaisviestintään.

Ammattiosastojen yhteistyötä ja osallistumista paikallisjärjestön toimintaan erityisesti toimialojen kautta kannattaa jatkossa tiivistää. Tässä työssä sisäisellä viestinnällä on iso merkitys. Viime vuosien aikana on havaittu jatkuvasti toimialoille budjetoidun summan alittuneen merkittävästi. Itsenäiseen, onnistuneeseen toimialojen toimintaan esitän jatkossa panostusta sekä viestinnän keinoin, että tapahtumajärjestelyin. Viestinnän keinoista toimialoilla on mahdollisuus käyttää kaikkia paikallisjärjestön viestintäkanavia. Erityisesti verkkosivuille ja tulevaan ajankohtaistiedotteeseen odotuksena on saada kaikkien toimialojen omat osiot. Verkkosivuilla voidaan helposti esittää perustiedot toimialasta, ajankohtaisia tapahtumia alan sisällä sekä kokousaikataulut. Ajankohtaistiedotteen kautta saadaan huomioarvoa esimerkiksi tapahtuma- ja kokouskutsuille. Vastuu toimialan aktiivisuudesta on pitkälti sen puheenjohtajalla. Hänen sitoutumisensa on keskeinen onnistumistekijä. Jotta turhalta päällekkäiseltä toiminnalta vältytään, on hyvä kehittää uusia toimintamuotoja, kuten eri toimialojen yhteisiä tapaamisia ja kohdentaa myös näihin osa budjetista. Toimialojen yhteisistä tapaamisista on puhuttu jo usean vuoden ajan, mutta käytännön toteutusta ei ole vielä saatu aikaan.

Viestintään liittyvään budjetointiin tulee kiinnittää erityistä huomiota viestintäkanavien vaatiman rahallisen resurssin suhteen, mutta myös koulutustoiminnan rahoituksen osalta. Viestintäkanavista sisäisessä viestinnässä Kenttäväki-lehti ja verkkosivut ovat isoimmat menoerät, näistäkin verkkosivujen kulut voidaan niin halutessa puolittaa ulkoisen viestinnän kustannuspaikalle. Isoimpia ulkoisen viestinnän kuluja aiheutuu tapahtumien mainonnasta, joka sekin on budjetoitu tapahtumien kuluk-

si. Meneillään olevan hallituksen toimintakauden aikana, toimintavuosina 2013 - 2014, viestintä tulee olemaan keskeinen koulutusteema. Kyselytutkimuksen ja haastattelujen perusteella koulutus tulisi suunnata hallinnon lisäksi myös avoimena kaikille ammattiosastojen aiheesta kiinnostuneille jäsenille. Kaikille jäsenille avoimena toteutettava, hyvin markkinoitu ja kiinnostava koulutus vaatii aina myös kohtuullisen määrän rahallisia resursseja. Esitän että koulutukset suunnataan pääosin koko jäsenistölle avoimiksi ja koulutusten järjestämiseen sekä onnistumiseen panostetaan myös rahallisesti järkevällä tavalla. Hyvät kokemukset lisäävät edelleen sitoutumista organisaatioon ja voivat tuoda uusia aktiivisia henkilöitä mukaan muuhunkin toimintaan.

6.2 Viestintäkanavat

Paikallisjärjestön viestintäkanavien käytössä ja edelleen kehittämisessä jatkossa tulee huomioida luvussa 5 esitetyt tutkimustulokset. Kaikki tällä hetkellä käytössä olevat viestintäkanavat pidetään varmasti käytössä, mutta niiden painoarvo ja käyttötilanteet tulee tarkastella huolellisesti. Turhaa kuormitusta joko viestinnän ylläpitäjälle, viestin lähettäjälle tai vastaanottajalle aiheuttavien kanavien käyttö on syytä karsia minimiin ja suunnata vain oikealle kohderyhmälle.

Vaikka viestintäkanavista tehokkaimpana pidettiin sähköpostia, sen käytössä huomioitavaa on erityisesti viestin oikea kohdentaminen. Mikäli tarkoitus on saada sähköpostilla lähetetty informaatio perille viestin yksittäistä vastaanottajaa laajemmalle joukolla, eteenpäin välitettävänä viestinä, huomio tulee erityisesti kiinnittää viestin muotoon ja otsikointiin. Massaviestejä lähetetään yleisesti hallituksen toimintaan osallistuville. Sähköpostissa kiertokirjeinä liikkuvia viestejä saattaa vastaanottajalle tulla kolmelta – neljältä lähettäjältä. Mikäli paikallisjärjestön kautta välittyy liikaa viestejä, joita saadaan jo muutakin kautta, tämä turruttaa vastaanottajan ja vaikeuttaa yksilöllisenkin viestin perillemenoaa. Tietyltä lähettäjältä saapuvat viestit voidaan jopa kokonaan jättää avaamatta.

Verkkoviestinnän osalta jatketaan paikallisjärjestön omien kotisivujen ylläpitoa ja kehittämistä nyt käytössä olevalla Yhdistysavaimella. Sisällön tuottaminen ja päivit-

täminen vaativat useamman henkilön panostuksen asiaan, joten uusia päivitystaitoisia henkilöitä koulutetaan myös jatkossa. Verkkosivut olivat myös tutkimustulosten mukaan koulutuksen mielenkiintoisimpia aiheita. Sisällön tuottamiseen, joka sinällään ei vaadi sivujen teknistä päivitystaitoa, esitän että jokaiselta toimialalta nimetään vastuuhenkilö. Hänen vastuulleen tulee oman toimialansa, ensinnä perusasioiden ja jatkossa ajankohtaisten uutisten tuominen sivujen päivittäjille tiedoksi ja lisättäväksi sivuille. Hallinnon omien sivujen sisältöä kehitetään sen mukaan mitä nähdään kulloinkin tarpeelliseksi. Oleellisena osana hallinnon sivuja tulee olemaan kokousmateriaalin ja muiden tärkeiden asiakirjojen sähköinen arkistointi. Allekirjoituskappaleista arkistoon taltioidaan kappaleet myös pdf-muodossa. Tarkoitus on, että myös kaikki kulloinkin olemassa oleva tulevien kokousten materiaali on jatkossa poimittavissa hallinnon sivuilta. Hallinnon sivujen käyttäjien oma keskustelualue on käytössä ja kaipaa keskustelunavauksia. Tapahtumiin ilmoittautumiset voidaan jatkossa toteuttaa sekä julkisten verkkosivujen, että hallinnon omien sivujen kautta riippuen kohderyhmästä. Lisäksi käytettävissä on monia muita toimintoja, joiden tarve ja hyödyllisyys selviää vasta kun hallinnon sivut saadaan aktiiviseen käyttöön.

Verkossa tapahtuu paljon ja sähköisessä muodossa on myös löydettävissä runsaasti käyttökelpoista materiaalia yhdistystoiminnan ja organisaatioiden kehittämistyöhön. Näiden linkkien välittäminen myös paikallisjärjestön hallinnolle ja jäsenosastoille voidaan jatkossa hoitaa sähköpostin lisäksi omien verkkosivujen kautta.

Kenttäväki-lehti tavoittaa perinteisenä kanavana edelleen kohderyhmänsä, eli ammattiosastojen hallinnon erittäin hyvin. Painettuna lehtenä, neljästi vuodessa ilmestyvänä se on kuitenkin hidas viestintäkanava ja syö resursseja muulta viestinnältä kohtuullisen paljon. Painetun lehden merkitys on kuitenkin edelleen kiistaton. Verkko-lehti ei korvaa aitoa painotuotetta. Esitän kuitenkin painetun lehden ilmestymistiheyden laskemista kolmeen tai jopa vain kahteen numeroon vuodessa. Minimimäärä on kaksi, joilla saataisiin edustajiston sääntömääräisten kevät- ja syyskokousten kutsut toimitettua kirjallisina kaikille ammattiosastoille. Edelleen esitän kehitettäväksi lehden verkossa luettavaa versiota useammin päivitettäväksi. Lehden julkaisumuodosta riippumatta esitän tässä yhteydessä jo useamman vuoden aikana tehtyjen havaintojen ja hallinnossa sekä koulutustilaisuuksissa käytyjen keskustelujen perusteella oman toimituskunnan perustamista Kenttäväki-lehdelle.

Mikäli paikallisjärjestössä päätetään lähteä tulevaisuudessa kehittämään aktiivisesti myös ulkoista viestintää, oma hyvin toimitettu ja taitettu lehti olisi yksi mainio imagon nostattaja. Lehteä voitaisiin jopa toteuttaa yhdessä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Tähän uuteen kehitystyöhön kuitenkin tarvitaan motivoituneita ja sitoutuneita tekijöitä, eli henkilöresursseja.

Kannatettavana ehdotuksena pidän kyselyn vastauksissa esiin nousutta, uutta säännöllistä viestintämuotoa, ajankohtaistiedotetta. Kaikille jäsenammattiosastoille sähköisenä lähetettävä ajankohtaistiedote, työnimeltään "Ay-newsletter" sisältäisi muun muassa tiivistelmän hallituksessa käsitellyistä asioista. Ilmestymistiheys voisi olla esimerkiksi kahden - kolmen kuukauden välein, mutta tarvittaessa ajankohtaistiedote saataisiin toimitettua hyvinkin nopealla aikataululla. Esimerkiksi edunvalvontaan liittyvien asioiden yhteydessä nopeasti toteutettava ja jaettava ajankohtaistiedote on erittäin käyttökelpoinen. Ulkoasullisesti ajankohtaistiedotteen tulee esimerkiksi taiton keinoin toteutettuna erottua selkeästi muusta postista, mutta ei kuitenkaan sekoitua mainosviesteihin. Esitän että ensimmäinen ajankohtaistiedote lähtee vastaanottajilleen jo tämän kevään aikana.

Kasvokkaisviestintä (face-to-face), joka nousi myös työn tutkimusosuudessa esiin, on jossain määrin jäänyt verkkoviestinnän hienouksien varjoon. Kokouksissa todetaan usein, että käsiteltävästä aiheesta on kaikille lähetetty sähköpostia, jonka liitteistä voi lukea lisää tai aiheesta voi lukea lisää verkkosivuilta. Kuitenkin viestin perillemenon varmistamiseksi entistä enemmän tulee panostaa puhuttuun, henkilökohtaiseen viestintään. Hallinto, toimialat ja muut ryhmät kokoontuvat lukuisia kertoja vuodessa ja paikallisjärjestössä toteutetaan erilaisia tilaisuuksia, joissa henkilökohtaisen viestinnän merkitys korostuu. Tärkeimmät viestitettävät asiat kannattaa tuoda - huolella valmisteltuina - esiin juuri kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä.

6.3 Viestintäkoulutus

Viestintäkoulutuksen toteutusta esitän jatkettavaksi kuluvan toimintavuoden, 2013, osalta sille laaditun toimintasuunnitelman mukaisesti. Suunnitelmassa on syksyllä järjestettävä koulutus, jonka aiheena on sosiaalinen media. Kyselytutkimuksessa juu-

ri sosiaalinen media ja verkkosivut saivat aihepiireistä vastaajilta suurimman kannatuksen. Sosiaalisen median koulutusta kannatti 56 % ja verkkosivukoulutusta 52 % vastaajista. Verkkosivukoulutuksia esitän jatkettaviksi omina erillisinä koulutuksina ja mikäli mahdollista jo kuluvan vuoden aikana. Viime vuoden syksyltä peruuntui koko päivän kestoinen verkkosivukoulutus, johon ilmoittautuneiden mielenkiintoa uuteen koulutuspäivään kannattaa tiedustella.

Muiden viestinnän aihepiirien koulutusta ei kannata aliarvioida, koska pelkkä sähköiseen viestintään panostaminen koulutuksessa on liian yksipuolista. Koulutuksen järjestäminen esimerkiksi yhdistämällä aihepiirejä esiintymistaito ja puheviestintä tai kokoustekniikka ja kirjoittaminen kannattaa. Koulutuksia järjestettäessä kannattaa huomioida myös valmiit koulutuspaketit, joita on saatavilla niin Työväen Sivistysliiton kuin Kansan Sivistystyön liitonkin kautta. Paikallisjärjestön omissa koulutuksissa kannattaa koulutuksen sisällöt sitoa vahvasti juuri paikallisjärjestötoimintaan, jotta vältyttäisiin päällekkäisyydeltä liittojen järjestämän koulutuksen kanssa. Järjestettävien koulutusten ajankohdat tulee suunnitella tarkasti huomioiden kyselytutkimuksessa saadut toiveet järjestämisajankohdasta. Aiheen ja toteutusajankohdan oikein valittu yhdistelmä takaa sen, että mahdollisimman moni haluaa ja pääsee osallistumaan koulutukseen.

6.4 Jäsenrekisteri

Työn edetessä jäsenrekisterin päivitys eteni kohtuullisesti. Vaikka ammattiosastoille tehdyn kyselyn vastausprosentti jäi alle viidenkymmenen, saatiin isolta osalta jäsenosastoja ainakin osa tarpeellisista yhteystiedoista. Parhaaksi tietojen tallennusalus-taksi on osoittautunut Excel-taulukko, johon tiedot ammattiosastosta päivitetään yksitellen niiden muuttuessa. Exceliin tietojen lisääminen ja niiden muokkaaminen ja tarpeellisten tietojen poiminta on yksinkertaisempaa kuin tekstinkäsittelyllä. Tekstinkäsittelyohjelmalla, kuten Wordilla tallennettujen tiedostojen päivittäminen on toki myös mahdollista mutta huomattavasti työläämpää.

Esitän että jäsenrekisteriä ylläpidetään jatkossa lähinnä taulukkolaskentaohjelman avulla. Excel-taulukkomuodossa jäsenosastojen tiedot ovat helposti käsiteltävissä

muodossa. Lisäksi voidaan pitää Word-kirjoitusohjelmalla laadittuja listauksia esimerkiksi hallituksen jäsenistä.

Kyselytutkimuksen vastausprosentin ja jäsenosastojen passiivisuudesta tehtyjen havaintojen pohjalta esitän että toistaiseksi jäsenrekisterin päivitys hoidetaan paikallisjärjestön yhteydenotolla osastoihin. Tämä on lähitulevaisuudessa tehokkain tapa saada varmimmin vastaukset kaikilta jäsenosastoilta. Käytännössä tämä voi tapahtua siten, että toimialapuheenjohtajat keräävät tarvittavat yhteys- ja muut tiedot oman toimialansa osastoilta ja nämä tiedot päivitetään jäsenrekisteriin. Toinen mahdollisuus on että yksi paikallisjärjestön toimihenkilö eli puheenjohtaja tai sihteeri tekee vastaavan työn. Varmimmin vastauksen saa lähestymällä jäsenosastoja vain tätä asiaa varten lähetettävällä sähköpostilla tai henkilökohtaisella puhelinsoitolla.

Loogisimmalta vaihtoehdolta tuntuisi se, että ammattiosastojen yhteyshenkilönä paikallisjärjestön kanssa toimisi aina osaston puheenjohtaja. Tässä ilmenee kuitenkin varsin moninaisia käytäntöjä ja toimintatapoja osastojen välillä. Pienellä osalla jäsenosastoista on oma toimisto ja toimistonhoitaja tai toimitsija, jonka tehtäväkenttään jäsenasioiden hoito kuuluu. Joissakin tapauksissa vastuu on annettu taloudenhoitajalle, erikseen nimetylle jäsenasioiden hoitajalle tai muulle henkilölle. Vastausten saannin varmistamiseksi tulee näitä osastojen ilmoittamia yhteyshenkilötietoja kunnioittaa.

Kehittämisehdotuksena tuon haastattelututkimuksessakin esiin nousseen idean paikallisjärjestön verkkosivujen kautta tapahtuvasta ammattiosaston tietojen päivityksestä. Tämän päivityksen ammattiosaston edustaja voisi tehdä aina siinä vaiheessa kun jokin paikallisjärjestön kannalta oleellinen tieto osastossa muuttuu. Verkkosivujen kautta tehtävän tietojen päivityksen negatiivisena puolena on sen helppo unohtuminen, jolloin kuitenkin paikallisjärjestöstä pitäisi löytyä resursseja asian tiedusteluun. Automaattinen muistutusviesti sähköpostilla osastoille noin kerran vuodessa voisi helpottaa tätä ongelmaa.

Esitän jatkossa jäsenrekisteriin kirjattavaksi myös edustajiston jäsenten tiedot ammattiosastoittain. Uusien käyttöön tulevien sääntöjen hyväksynnän jälkeen paikallisjärjestöltä lähetetään jäsenosastoille ohjeistus edustajien valinnasta. Tässä yhteydessä

huomioidaan erityisesti osastojen velvollisuus edustajien yhteystietojen toimittamisesta paikallisjärjestön hallitukselle.

7 POHDINTA

Keskeinen tuotos tämän kehittämistyön tuloksena on ajantasaisen, organisaation viestintään ja omaan toimintaan liittyvän tietopohjan kokoaminen paikallisjärjestön käyttöön. Tuotoksena saatiin kartoitettua sisäisen viestinnän nykytila ja runsaasti esityksiä sekä ideoita sisäisen viestinnän kehittämiseksi ja jatkotoimiksi lähitulevaisuudessa. Isoimpana uutena esityksenä nousi luvussa 6 esitetty erillisen viestintäsuunnitelman laatiminen paikallisjärjestölle.

Jäsenrekisterin päivitys yhtenä työn tavoitteena ja kyselytutkimuksen osana toi lopulta tarvittavat tiedot lähes kaikilta osastoilta, tosin vain puolittain kyselyn vastausten yhteydessä. Tietojen kokoaminen vaati runsaasti toimialapuheenjohtajien yhteydenottoja osastoihin, eli tämän kehittämistyön esityksenäkin oleva toimintamalli tietojen päivityksestä on jo käytännössä osin testattu.

Verkkosivut löytyvät osoitteesta <http://tamperepaikallisjarjesto.fi>. Sivujen ylläpito ja päivitys toteutetaan tällä hetkellä osana paikallisjärjestön päivittäisviestintää ja käytännössä työ on sihteerin vastuulla. Sivujen päivitystehtävään haetaan ja sitoudutaan kouluttamaan uusia, asiasta kiinnostuneita henkilöitä, joilla toivotaan olevan aikaa paneutua tehtävään. Henkilöresursseista on ilmeinen puute edelleen. Verkkosivujen hallinnon sivut -osion luominen ja käyttöönotto on parhaillaan työn alla. Hallituksen kokouksen yhteydessä 20.3.2013 avattiin hallinnon sivut -osio, jonka sisällöstä sivuille tunnukset saaneilla, noin 50 henkilöllä, on mahdollisuus jatkuvasti esittää toiveita. Sivujen sisältö on vielä hyvin keskeneräinen, mutta sinne tullaan suunnitellun mukaisesti kokoamaan hallituksen toimintaan liittyvät asiakirjat sähköiseen arkistoon. Sivujen kautta voidaan hoitaa jatkossa myös tapahtumiin ilmoittautumisia ja hallinnon keskustelupalsta on jo avattu.

Enemminkin kuin uuden materiaalin luomisen, tehty tutkimus ja havainnointi nostivat esiin jo olemassa olevien viestinnän kanavien järkevästi kohdennetun käytön. Olemassa olevien kanavien kuten Kenttäväki-lehti, Facebook-profiili, ja verkkosivut, ilmettä kirkastamalla ja ottamalla eri kanavat tehokkaaseen käyttöön, saadaan ryhtiä viestintään. Ennen kaikkea vastuullista vuorovaikutusta kannattaa korostaa kaikessa toiminnassa. Sisäisen viestinnän kehittäminen vaatii jatkuvuutta, eikä saa pysähtyä tähän raporttiin, vaan esitysten pohjalta vasta aloitetaan käytännön työ.

Luvussa 6 tuodaan tiivistetysti esiin tämän opinnäytetyön pohjalta nousseet kehittämissesitykset, mutta ainakin paikallisjärjestön operatiivisen johdon eli paikallisjärjestön johtoryhmän on hyödyllistä tutustua perusteellisesti koko työssä esiin nouseviin havaintoihin ja tutkimustuloksiin. Niiden avulla varmasti havaitaan vielä tärkeitä seikkoja ja tehdään sellaisia huomioita, joita ei tässä työssä ole kirjoitettu auki. Esitysten ja ideoiden jatkojalostus useamman henkilön ryhmässä tuottaa todennäköisesti vielä paljon lisää hyödyllisiä ja toteuttamiskelpoisia kehittämisideoita.

Kokonaisuutena tämän kehittämistyön tutkimusosuuden tulokset ja kehittämissesitykset esitettiin SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön edustajistolle 25.4.2013. Edustajisto päätti, että viestintäsuunnitelman kirjaamistyö aloitetaan. Mikäli kirjaamistyö etenee viivytyksettä, viestintäsuunnitelma voidaan esittää hyväksyttäväksi jo edustajiston syyskokoukselle ja ottaa käyttöön vuoden 2014 alusta. Edustajisto piti erittäin positiivisena myös kaikille jäsenammattiosastoille suunnattavan ajankohtaistiedote ”ay-newsletterin” julkaisemista. Tiedotteen ulkoasun suunnittelija on tiedossa ja kokouksessa asiasisältöihin tuotiin heti ideoita ja toiveita. Sen sijaan esitys Kenttäväki-lehden painotuotteena julkaistavien numeroiden vähentämisestä neljästä kahteen numeroon vuodessa sai osakseen kritiikkiä. Lehden verkkoversion kehittämistä kuitenkin kannatettiin ja lehdelle päätettiin perustaa toimituskunta. Muihin tämän työn pohjalta nousseisiin esityksiin edustajisto otti myönteisen kannan ja esitykset toimivat pohjana tulevalle työlle paikallisjärjestössämme.

Tiedotustoiminta on usein yksisuuntaista viestien välittämistä ja organisaation hierarkiassa tiedotuksen suunta on enimmäkseen ylhäältä alaspäin. Viestinnästä puhuttaessa ollaan jo ison askelen verran vuorovaikutteisemmalla tasolla: viesti kulkee molempiin suuntiin. Parhaimmillaan viestintä on ihmisten keskustelua keskenään

(Juholin, 1999, 12). Paikallisjärjestön hallinnon positiivinen keskusteleavuus ja osallistumisinnostus ovat viime aikoina nousseet jopa puheenaiheeksi.

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestöllä on erinomaiset edellytykset vuorovaikutteeseen, toimivaan ja aitoon sisäiseen viestintään. Olemassa olevat kanavat pitää vain ottaa tehokkaaseen käyttöön ja jokaisen toiminnassa mukana olevan henkilön tulee tunnistaa paikkansa ja vastuunsa yhteisön viestinnässä – yksilönä.

LÄHTEET

- Aalto, T. 2012. Kuinka olla avoin. Työelämän uudet viestintätaidot. Helsinki: Finn Lectura.
- Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Aamulehden verkkosivut 2013. Viitattu 23.4.2013.
<http://www.aamulehti.fi>
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Huuhka, M. 2010. Luovan asiantuntijaorganisaation johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä.
- Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Infor.
- Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Helsinki: Infor.
- Järvi, U. & Vainikainen, T. 2010. Asiantuntijan mukaan. Viestintäopas media-ajan asiantuntijoille. Turku: Enostone.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.
- Koivisto, T. 1999. Työt ja Tekijät. Näkökulmia tamperelaiseen ammatilliseen työväenliikkeeseen 1800-luvulta 2000-luvulle. Tampere: SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry.
- Korhonen, N. & Rajala, R. 2011. Viestinnän prosessointi. Helsinki: Talentum.
- Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.
- Laapio, T. 2010. Työyhteisöviestinnän kehittäminen kuntaorganisaatiossa. Pro-gardu tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos.
- Metallityöväen Liitto ry 2013. 21. liittokokouksen hyväksymät säännöt. Ammattiosaston säännöt 8.2.2013. Viitattu 28.3.2013. <http://www.metalliliitto.fi>.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamisella liiketoimintaan. Helsinki: WSOYPro.
- Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Työkirja. Satakunnan Ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.3.2013.
http://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf

- SAK. 2012. SAK:n paikallisjärjestöjen säännöt. Hyväksytty hallituksessa 16.1.2012.
- SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry. 2007. SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry:n säännöt.
- SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry. Sisäiset dokumentit.
- SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry. 2012. Toimintakertomus 2011.
- SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry. 2012. Toimintasuunnitelma 2013.
- SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry 2013. Toimintakertomus 2012.
- Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma.
- Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestön www-sivut 2012. Viitattu 10.4.2012.
<http://www.sak.fi>
- Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestön www-sivut 2013. Viitattu 23.3.2013.
<http://www.sak.fi>
- Säteri, R. & Hosiokoski, T. 2008. Sisäisen viestinnän abc. Helsinki: Viestintätoimisto Deski Oy.
- Tiedotusprojektin toinen kysely on valmistunut. 2000. Nääs News SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry julkaisu 4, 7.
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
- Viestintätieteiden yliopistoverkoston www-sivut 2013. Viitattu 27.3.2013.
<http://www.viesverk.uta.fi>
- Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Virtuaali Ammattikorkeakoulun www-sivut 2012. Viitattu 10.4.2012.
<http://www.amk.fi>
- Virtuaali Ammattikorkeakoulun www-sivut 2013. Viitattu 23.3.2013.
<http://www.amk.fi>
- Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. Helsinki: Inforviestintä.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä.
- Wiio, O. 2009. Viestintä yleensä epäonnistuu – paitsi sattumalta. Wiion lait viestinnästä ja tulevaisuudesta. Espoo: Deltakirja.
-

LIITTEET

- Liite 1 Haastattelututkimuksen taustatietolomake ja haastattelukysymykset
- Liite 2 Kyselytutkimuksen saatekirje ja lomake

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry / TaPJ

<http://tampere.paikallisjarjesto.fi>

Ryhmähaastattelun osallistujille

Taustatietokysymykset

Kaikissa kysymyksissä paikallisjärjestöllä tarkoitetaan SAK:n Tampereen Paikallisjärjestöä.

Vastaajan ammattiosasto

Luottamustehtävä(t) ammattiosastossa

Osallistutko itse *aktiivisesti* paikallisjärjestön toimintaan?

Kyllä

rastita seuraavista ne, joihin mielestäsi osallistut aktiivisesti

hallintoon (hallituksen jäsen tai varajäsen, asiantuntija)

toimialan kokoontumisiin (YPA, julkinen, teollisuus, kuljetus)

yhteiskunnallisen vaikuttamisen ryhmään (YKV)

edustajiston kokouksiin

muuhun toimintaan, mihin? _____

En, mutta haluaisin osallistua

millaiseen toimintaan? _____

En

Osallistuuko ammattiosastostasi muita jäseniä paikallisjärjestön toimintaan ?

Kyllä

mihin toimintaan?

hallintoon (hallituksen jäsen tai varajäsen, asiantuntija)

toimialan kokoontumisiin (YPA, julkinen, teollisuus, kuljetus)

yhteiskunnallisen vaikuttamisen ryhmään (YKV)

edustajiston kokouksiin

muuhun toimintaan, mihin? _____

Ei

En ole varma

Mitä viestejä ammattiosastollesi on viimeksi kuluneen puolen vuoden aikana saapunut TaPJ:ltä?

syyskokouskutsu

Kenttäväki-lehti

sähköpostia muista aiheista

muuta, mitä?

 En ole kuullut osastoni kautta mitään paikallisjärjestöstä

Oletko lukenut Kenttäväki-lehteä?

Kyllä

En, koska

Jos vastasit kyllä, luitko

painetun lehden

verkkolehden

Oletko käynyt TaPJ:n verkkosivuilla?

Kyllä

En

missä osoitteessa ?! - - <http://tampere.paikallisjarjesto.fi>

Onko osastostasi valittu edustajat Paikallisjärjestön Edustajistoon vuodelle 2013?

Kyllä

Ei

En ole varma

Jos vastasit Ei – osaatko kertoa miksi valinta on jäänyt tekemättä:

Asiasta ei ole ollut riittävästi tietoa osastolla

Osastossa ei olla vielä ehditty tehdä valintoja tälle vuodelle

(esim. jos vasta kevätkokous päättää edustajat)

muu syy

miksi _____

en osaa kertoa syytä

Mikä on mielestäsi tehokkain viestintäkanava paikallisjärjestön ja osaston välillä?

merkitse numeroilla kolme tärkeintä 1 = tärkein 2 = toiseksi tärkein ja 3 = kolmanneksi tärkein

kirjeposti

sähköposti

verkkosivut

Kenttäväki-lehti

puhelin

muu, mikä?

Kiitos vastauksistasi taustatietokysymyksiin!

Ryhmähaastattelun runko haastattelijan tueksi

Aloitetaan yleisellä keskustelulla liittyen taustatietokysymyksiin,

- jäikö niistä jokin askarruttamaan vastaajia..

1. Mitä mielestänne on viestintä?

2. Onko tiedotuksella ja viestinnällä mielestänne mitään eroa?

3. Kulkeeko tieto mielestänne ammattiosaston ja paikallisjärjestön välillä?

(johdattelevia termejä tarvittaessa)

- hyvin

- kohtalaisesti

- ei oikein

Ellei, mitä viestinnän esteitä näette?

4. Mitä toimenpiteitä tiedonkulun parantamiseksi ammattiosaston ja paikallisjärjestön välillä mielestänne pitäisi tehdä?

- paikallisjärjestössä

- ammattiosastossa

5. Kuinka tärkeänä pidätte paikallisjärjestön verkkosivuja?

(johdattelevia termejä tarvittaessa)

erittäin tärkeät

melko tärkeät

ei kovin tärkeät

merkityksettömät

6. Mitä tietoja paikallisjärjestön verkkosivuilta mielestänne pitää löytyä?

(sama kysymys myös lomakekyselyssä)

- yhteystiedot
- paikallisjärjestön omia ajankohtaisia tapahtumia
- linkkejä ammattiosastojen sivuille
- linkkejä yhteistyökumppanien sivuille
- SAK:n uutisia
- hallinnon omat, käyttäjätunnuksen vaativat sivut

- muuta, mitä? _____

7. Taustatietokysymyksissä kysyttiin Edustajiston jäsenten valinnasta osastoissa.

Pitäisikö mielestänne paikallisjärjestöltä tulla ammattiosastolle ohjeistus edustajien valinnasta?

Paikallisjärjestön toimintasuunnitelmaan kuluvalle vuodelle on kirjattu viestintäkoulutus.

Keskustellaan koulutuksen sisältötoiveista

(suunnitelmassa *sosiaalinen media*, - aihetta ei kuitenkaan tuoda esiin ennen keskustelua)

8. Haluatko itse osallistua paikallisjärjestömme toteuttamaan viestintäkoulutukseen syksyllä 2013?

(johdattelevia termejä)

varmasti

melko todennäköisesti

en osaa vielä sanoa

tuskinpa

en halua osallistua

9. Kuinka todennäköisesti ammattiosastostasi ainakin yksi henkilö osallistuu paikallisjärjestömme toteuttamaan viestintäkoulutukseen syksyllä 2013?

(johdattelevia termejä)

varmasti

melko todennäköisesti

en osaa vielä sanoa

tuskinpa

todennäköisesti kukaan ei osallistu

10. Mikä seuraavista on mielestäsi paras ajankohta koulutukselle?

keskustelun johdatteluun, onko paras mielestänne:

arki-ilta

viikonloppu 1 pv, lauantai

viikonloppu 1 pv, sunnuntai

viikonloppu 2 pv, perjantai-ilta – lauantai

muu, mikä _____

Keskustelun aikana *on noussut* esiin erilaisia näkemyksiä viestinnästä ja tiedon kullusta

11. Mitä toiveita ja ehdotuksia teillä on paikallisjärjestön toiminnan parantamiseksi jatkossa viestinnän keinoin?

Kiitos vastauksistanne!

SAK:n Tampereen Paikallisjärjestö ry

<http://tampere.paikallisjarjesto.fi>

2.3.2013

Hyvä ammattiosaston edustaja,

Viestintä on meille kaikille ammattiyhdistystoimijoille arkipäiväinen, mutta joskus hieman kimuranttikin asia. SAK:n Tampereen Paikallisjärjestössä (TaPJ) sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan myös yhteistyötä omien jäsenten, eli ammattiosastojen kanssa.

Paikallisjärjestön sisäisen viestinnän kehittämiseksi teen parhaillaan opinnäytetyötäni ja tähän liittyen pyydän teitä vastaamaan oheiseen kyselyyn. Vastaukset toivon saavani joko sähköpostitse tai kirjeenä **pe 15.3.2013 mennessä**.

Voitte halutessanne käsitellä kysymyksiä isommallakin porukalla osastossanne tai vastata kyselyyn henkilökohtaisesti. Palautattehan minulle kuitenkin vain yhden yhteisen vastauksen osastoltanne.

Mikäli jostain syystä ette halua tai ehdi vastata kyselyyn, toivon kuitenkin että ilmoittatte osastostanne kyselyn lopussa pyytämäni **osaston yhteystiedot**. Näin varmistuu yhteydenpito jatkossakin!

yhteistyöterveisin

Päivi Arhenius

sihteeri, TaPJ

postiosoite Mäkihuidantie 70/8, 39130 Sasi

sähköposti p.arhenius@kolumbus.fi

puhelin 0400 762 833

Kysely ammattiosastolle viestinnän kehittämiseksi SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön kanssa

Seuraavissa kysymyksissä paikallisjärjestöllä tarkoitetaan
SAK:n Tampereen Paikallisjärjestöä.

1. Osallistuuko ammattiosastonne jäseniä aktiivisesti paikallisjärjestön toimintaan?

Kyllä

rastita seuraavista ne, joihin tiedät osastosi jäsenen/jäsenten osallistuvan

- hallintoon (hallituksen jäsen tai varajäsen, asiantuntija)
- toimialan kokoontumisiin (yksityinen palveluala, julkinen, teollisuus, kuljetus)
- yhteiskunnallisen vaikuttamisen ryhmään (YKV)
- edustajiston kokouksiin
- muuhun paikallisjärjestön toimintaan, mihin?

Ei

Mikäli vastauksenne oli ”Ei” – millaiseen toimintaan toivoisitte osastonne jäsenten osallistuvan?

2. Mitä viestejä ammattiosastollenne on viimeksi kuluneen puolen vuoden aikana saapunut TaPJ:ltä?

- syys-/kevätkokouskutsu
- Kenttäväki-lehti
- sähköpostia muista aiheista
- muuta, mitä?
- Osastolle ei ole saapunut mitään viestejä paikallisjärjestöltä

3. Onko osastostanne valittu edustajat Paikallisjärjestön Edustajistoon vuodelle 2013?

- Kyllä
- Ei
- En ole varma

Jos vastasitte ”Ei” – osaatteko kertoa miksi valinta on jäänyt tekemättä:

- Asiasta ei ole ollut riittävästi tietoa osastolla
- Osastossa ei olla vielä ehditty tehdä valintoja tälle vuodelle
(esim. jos vasta kevätkokous päättää edustajat)
- muu syy
miksi
- ei selkeää syytä

Pitäisikö mielestänne paikallisjärjestöltä tulla ammattiosastolle ohjeistus edustajiston kokousedustajien valinnasta?

- kyllä
- ei

4. Oletteko lukenut Kenttäväki-lehteä viimeksi kuluneen vuoden aikana?

- Kyllä
 - painettua lehteä
 - verkkolehteä
- En, koska

5. Mikä on mielestänne tehokkain viestintäkanava paikallisjärjestön ja osaston välillä?

merkitse numeroilla kolme tärkeintä 1 = tärkein 2 = toiseksi tärkein ja 3 = kolmanneksi tärkein

- kirjeposti
- sähköposti
- verkkosivut
- Kenttäväki-lehti
- puhelin
- muu, mikä?

6. Kulkeeko tieto mielestänne ammattiosaston ja paikallisjärjestön välillä?

- hyvin
- kohtalaisesti
- heikosti

Mitkä seikat koette viestinnän esteiksi?

7. Missä asioissa ammattiosastonne on yhteydessä paikallisjärjestön kanssa?

8. Mitä toimenpiteitä tiedonkulun parantamiseksi ammattiosaston ja paikallisjärjestön välillä mielestänne pitäisi tehdä?

- a) paikallisjärjestössä

b) ammattiosastossa

9. Oletteko käynyt TaPJ:n verkkosivuilla?

Kyllä

Ei

missä osoitteessa ?! - - <http://tampere.paikallisjarjesto.fi>

Kuinka tärkeänä pidätte paikallisjärjestön verkkosivuja?

erittäin tärkeät

melko tärkeät

ei kovin tärkeät

merkityksettömät

10. Mitä tietoja paikallisjärjestön verkkosivuilta mielestänne tulisi löytyä?

- rastita hyödyllisiksi katsomasi kohdat

yhteystiedot

paikallisjärjestön omia ajankohtaisia tapahtumia

linkkejä ammattiosastojen sivuille

linkkejä yhteistyökumppanien sivuille

SAK:n uutisia

hallinnon omat, käyttäjätunnuksen vaativat sivut

muuta, mitä?

11. Paikallisjärjestö toteuttaa viestintäkoulutuksen syksyllä 2013

Merkittäkää seuraavista kaksi mielenkiintoisinta aihepiiriä, jotka saisivat teidät osallistumaan koulutukseen?

- sosiaalinen media
- verkkosivut
- puheviestintä
- kirjoittaminen
- esiintymistaito
- kokoustekniikka
- valokuvaus

Mikä seuraavista on mielestänne paras toteutusajankohta koulutukselle?

- arki-ilta (1 – 2 iltaa)
- viikonloppu 1 pv, lauantai
- viikonloppu 1 pv, sunnuntai
- viikonloppu 2 pv, perjantai-ilta – lauantai
- muu, mikä

12. Mitä toiveita ja ehdotuksia teillä on paikallisjärjestön toiminnan parantamiseksi

jatkossa viestinnän keinoin?

Kiitos vastauksistanne!

Kyselyyn vastanneiden henkilöiden lukumäärä

Pyydän vastaamaan vielä muutamaa osastoa koskevaan taustatietokysymykseen.

Näin varmistamme yhteystietojen ajantasaisuuden SAK:n Tampereen Paikallisjärjestön jäsenrekisterissä.

Osaston yhteystiedot

Ammattiosaston nimi ja numero

osaston jäsenmäärä , josta maksavia jäseniä

postiosoite Kenttäväki-lehteä ym. kirjepostia varten

sähköpostiosoite

kotisivujen osoite

Osaston luottamushenkilöt 2013

(nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero)

puheenjohtaja

sihteeri

taloudenhoitaja