

YHTEISTYÖKUMPPANIEIEN MIELIKUVAT
YHDESSÄ SELVIITYMISEN TUKI RY:STÄ

Elina Heine

Opinnäytetyö, kevät 2012

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Länsi

Pori

Sosiaalialan koulutusohjelma, sosiaali- ja
kasvatusalan suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Heine, Elina. Yhteistyökumppanien mielikuvat Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:stä. Pori, kevät 2012, 51s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak, Länsi, Pori. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Tässä työssä selvitettiin mitä mielikuvia Tampereen Hervannassa toimivan yhdistyksen, Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n sidosryhmillä on. Tämä yhdistys on perustettu 1990-luvulla toteuttamaan ja kehittämään yhteisöllisen sosiaalityön muotoja eriarvoisuuden vähentämiseksi. Yhdistyksen yhteistyökumppaneina on muita järjestöjä, rahoittajia, sosiaalityöntekijöitä ja mm. koulun, kotihoidon ja TE-keskuksen edustajia. Tutkimus tehtiin mielikuvatutkimuksen ja viestinnän näkökulmasta.

Tutkimus suoritettiin sähköpostitse määrällisenä lomakekyselynä 60 vastaajalle, joista 54 % vastasi. Lomake suunniteltiin yhteistyössä yhdistyksen henkilökunnan kanssa ja aineisto kerättiin kevään ja syksyn aikana vuonna 2010. Aineisto analysoitiin Webropol-sovelluksella ja ristiintaulukoitiin. Graafiset kuvat toteutettiin Excel-ohjelmalla.

Pääosin tutkimuksen tulokset vastasivat yhdistyksen työntekijöiden tavoitemielikuvaa. Yhdistys miellettiin osaavaksi alansa toimijaksi, jonka arvot välittyivät toiminnan kautta yhteistyökumppaneille. Yhdistyksen eri toimialat olivat tunnettuja vastaajien keskuudessa ja toiminta miellettiin tavoitteelliseksi ja ammatilliseksi. Yhdistyksen asema paikallisena toimijana ei ollut kovin tunnettu. Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n viestintää ei koettu kaikilta osin täysin onnistuneena.

Yhdistys voi viestinnän keinoin vahvistaa entisestään hyvää imagoaan ja yrittää lisätä esim. tiedottamalla yhteistyökumppaneiden tietoisuutta toiminnastaan paikallisesti. Myös yhdistyksen viestintää voisi tarkastella kriittisesti ja tehdä tarvittavia korjaustoimenpiteitä asiakastyytyvyyden paranemiseksi.

Asiasanat: kvantitatiivinen tutkimus, viestintä, mielikuva

ABSTRACT

Heine, Elina

Image of Mutual Support Network. 52p., 2 appendices. Language: Finnish. Pori, Spring 2012.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Social Services and Education. Degree: Bachelor of Social Services.

The Aim of the study was to find out what kind of images the interest groups of Yhdessä Selviytymisen Tuki ry (Mutual Support Network) had about the association. The study was made from information and communication point of view.

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry was founded in Hervanta in Tampere, in nineties to advance communal social work. The Aim of the work was to prevent social exclusion. The Participants of the interest groups in this study were social workers, representatives from school, home help service, Employment and Economic Development Office, and sponsors.

This study was quantitative. Questionnaires were mailed to 60 representatives of the interest groups during the spring and autumn in 2010. In all, 54% of the representatives responded. The Material was processed by Webropol-application and it was cross-tabulated. A Graphic illustration was made in Microsoft Office Excel 2003. Mainly the images of the interest groups were equivalent to the image that staff members in Yhdessä Selviytymisen Tuki ry proposed. The Association was considered professional and goal-directed. The Study also showed that the values of Yhdessä Selviytymisen Tuki ry were seen on its work. The association was not so well known for its local work in Hervanta.

Communication in Yhdessä selviytymisen Tuki ry was not the best it could be. As a conclusion one can say that Yhdessä selviytymisen Tuki ry can keep up the good work, but they can focus more on their way to communicate. Sharing information to the interest groups on the work they do locally would be also good.

Keywords: quantitative study, communication, image

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1. MIELIKUVA MERKITSEE KOLMANNELLA SEKTORILLA	6
2. TARVE MIELIKUVATUTKIMUKSEEN	8
4. KESKEISET KÄSITTEET	13
4.1 Mielikuva ja imago	13
4.2 Viestintä	14
4.3 Nonprofit-organisaatiot	15
5. YHDESSÄ SELVIYTYMISEN TUKI RY	17
5.1 Monet-palvelut	17
5.2 Verkon vapaaehtoistoiminta	18
5.3 Toimelan Lapset	18
6. TUTKIMUSTEHTÄVÄSTÄ, SEN TARKENNUKSESTA JA TARPEESTA	19
7. METODISET VALINNAT JA AINEISTON ANALYYSI	21
7.1 Tutkimuksen väittämien rakentaminen ja luotettavuus	22
8. TUTKIMUSTULOKSET	25
8.1 Vastaajien taustatiedot	25
8.2 Yhteistyön kesto	26
8.3 Yhteistyö eri toimialojen kanssa	27
8.4 Yhdistyksen eri toimialojen tunteminen	28
9. ASENNEVÄITTÄMÄT	30
9.1 Osaava alansa toimija	30
9.2 Yhdistyksen arvojen näkyvyys toiminnassa	32
9.3 Mielikuvat yhdistyksen toiminnasta	34
9.4 Yhdistyksen asema paikallisena toimijana	35
9.5 Yhteydenpito ja informaatio	37
9.6 Avoin kysymys	39
9.7 Mielikuva suhteessa yhteistyön keston	39
10. PROSESSIN ARVIOINTIA JA POHDINTAA	41
10.1 Lomakkeen arviointia	42
10.2 Hyvämaineinen toimija	44
10.3 Tulevaisuuden suunnitelmia	45

LÄHTEET:.....	46
LIITE 1:	48
LIITE 2:	52

1. MIELIKUVA MERKITSEE KOLMANNELLA SEKTORILLA

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry on Tampereen Hervannassa toimiva vuonna 1990 perustettu yhdistys, jonka tarkoitus on toteuttaa ja kehittää yhteisöllisen sosiaalityön muotoja ihmisten eriarvoisuuden vähentämiseksi. Yhdessä Selviytymisen Tuki ry on alun perin perustettu Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen alueellistamiskokeilun jälkeen Pohjois-Hervantaan yleishyödylliseksi ja lähellä ihmisiä toimivaksi järjestöksi (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2011, 3). Yhdistys pyrkii yhdessä toimien osallistamaan, tukemaan ja aktivoimaan ihmisiä elämänkaaren eri vaiheissa. Tämän perustehtävän toteuttamiseksi yhdistys järjestää Hervannan asukkaille ja eri kohderyhmille tarkoitettuja ennaltaehkäiseviä yhdyskunta-, vanhus- ja lastensuojelutyön ja sosiaalisen kuntoutuksen ja kasvatuksen palveluita ja toteuttaa niihin liittyviä projekteja ja kehittämishankkeita.

Opinnäytetyönäni tein Yhdessä Selviytymisen tuki ry:lle (myöhemmin YST) tutkimuksen, jossa pyrin selvittämään, miten YST:in rahoittajat ja yhteistyökumppanit kokevat YST:in toiminnan? Mitä he tietävät siitä? Minkälaisia mielikuvia YST heissä herättää? Mielikuvatutkimuksen tulosten on tarkoitus olla osa suurempaa YST:in strategiahanketta, jossa työstetään YST:n missio ja strategia vuoteen 2017 asti. Tässä prosessissa kevät 2011 oli aineiston keruulle varattua aikaa ja yhteenvedot saadusta materiaalista tehtiin syksyllä 2011. Koko yhdistyksen strategian tulisi olla valmis keväällä 2012. Tämä strategiamietintö on yhdistyksessä ensimmäinen laatuaan.

Koen aiheen olevan erittäin ajankohtainen sosiaalialalla, koska näyttää siltä, että kunnat ulkoistavat yhä enemmän omaa palvelutuotantoaan. Palvelutuotannon ulkoistamisessa yhteistyökumppaniksi halutaan hyvämaineisia luotettavia ja laadukkaita toimijoita. Tämä tietää sekä tilaisuutta, että haastetta kolmannen sektorin palveluntarjoajille. Toisaalta toimintamahdollisuuksia tulee kenties lisää, mutta laatuvaatimukset, kilpailu ja kilpailutusprosessien dokumenttivaatimukset kasvattavat paineita. Kiristyvässä kilpailussa mielikuvat yhdistysten toiminnassa ovat tärkeitä, se minkälaisena yhdistyksen toiminta näyttäytyy esim.

toiminnan rahoittajille, palveluiden ostajille ja käyttäjäasiakkaille on miltei yhtä tärkeää, kuin itse toiminta.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena. Kyselylomakkeella kartoitettiin, mitä mielikuvia yhdistyksen sidosryhmien edustajilla on yhdistyksen toiminnasta. Kysely toteutettiin kevään ja syksyn aikana vuonna 2011. Vastaaajia siihen kertyi 29. Pääosin vastaajien mielikuvat olivat samansuuntaisia, kuin yhdistyksessä oli ajateltukin. Kyselyssä kartoitettiin viisiportaisella asteikolla vastaajien mielikuvia yhdistyksen osaavuudesta, arvoista, paikallistoiminnasta ja viestinnästä. Tämän tutkimuksen perusteella vastaajat mielsivät Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n toiminnan positiivisesti. Sitä pidettiin osaavana, tavoitteellisena ja laadukkaana ja vastaajien mielestä yhdistyksen arvot näkyvät sen toiminnassa. Mielikuvat YST:n asemasta paikallisena toimijana olivat epävarmempia ja yhdistyksen viestintään eivät kaikki vastaajat olleet täysin tyytyväisiä. Parantamisen varaakin siis löytyi. Tutkimus toimii hyvänä pohjana suunnitelmallisen viestinnän toteuttamiselle ja jatkojalostuksella tutkimuksen kaltainen lomakekysely voitaisiin yhdistyksessä tehdä jatkossa vuosittain toiminnan korkean laadun varmistamiseksi.

2. TARVE MIELIKUVATUTKIMUKSEEN

Opinnäytetyöni aiheen valinta tuli ajankohtaiseksi tehdessäni toimintakyvyn tukemisen työharjoittelua Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:ssä kevättalvella 2011, joten oli melko luonnollista ottaa se puheeksi harjoittelupaikassani. Yhdistyksen työntekijöillä oli muutamiaakin ajatuksia opinnäytetyön aiheeksi, näistä muutamasta vaihtoehdosta valikoitui mielikuvatutkimus YST:n sidostyhmille. Se katsottiin tarpeelliseksi yhdistyksessä meneillä olevan strategiahankkeen tiimoilta. Tässä strategiahankkeessa on tarkoitus mm. linjata yhdistyksen viestinnän käytäntöjä ja tätä taustaa vasten oli tietysti kiinnostusta sitä kohtaan, minkälaisia mielikuvia yhdistys sidosryhmissään herättää. Tutkimuksen suunnittelun alkuvaiheessa useampikin yhdistyksien työntekijä toi ilmi, että on vaikea tarkastella omaa organisaatiotaan ja sen toimintaa ulkopuolisen silmin, kun itse on niin lähellä sitä.

Yleisesti toiminta- ja tulostavoitteiden kirjaamisella strategiamietinnöksi pyritään yhdistyksessä vastaamaan paremmin etenkin suurten rahoittajien Tampereen kaupungin ja Raha-automaattiyhdistyksen mahdollisesti kasvavaan tarpeeseen laadun ja vaikuttavuuden mittaamisesta (Yhdessä selviytymisen Tuki ry, 2010a, 39). Jotta strategisessa suunnittelussa voitaisiin asettaa tavoitteita tulevaisuuteen, olisi suunnittelijoilla oltava tietoa, minkälaisia mielikuvia sidosryhmillä on yhdistyksestä ja sen toiminnasta nyt (Juholin 2006, 103).

Yhdistyksellä on 20-vuotinen historia kolmannen sektorin toimijana Tampereen Hervannassa ja se on syntynyt alun perin Sosiaali- ja terveystieteiden alueellistamiskokeilusta alkaneen yhdyskuntatyön työntekijöiden ja asiakkaiden yhteiseen tarpeeseen 19.4.1990. Tarkoituksena oli mahdollistaa alueen asukkaiden parempi osallisuus yhteisönsä toiminnassa (Roivainen, Nylund, Korkiamäki & Raitakari 2008, 94). 2000-luvulla yhdistyksen toiminta on laajentunut osin myös Hervannan ulkopuolelle. Toimintaa on toteutettu monessa eri muodossa mm. työpajatoimintana, päihdekuntoutuksena ja vertaistukiryhminä. Koska toiminta oli kokenut vuosien varrella paljon muutoksia, kiinnosti yhdistyksen työntekijöitä,

mistä organisaation maine koostuu ja minkälainen se on. Tuntevatko nuoremman polven yhteistyökumppanit YST:in samalla tavoin kuin he, jotka ovat yhdistyksen perustamisesta lähtien olleet mukana toiminnassa? Minkälaisena tuo 1990-luvun yhdyskuntatyön pioneeri näyttäytyy sidosryhmille nyt 20 vuotta myöhemmin? Aihetta käsitellään tässä työssä viestinnän ja mielikuviin liittyvän teorian näkökulmasta.

3. YHTEISÖJEN VÄLINEN VIESTINTÄ

Tutkimuskysymys mielikuvista, joita YST herättää yhteistyökumppaneissaan, asettaa opinnäytetyön mielikuvatutkimuksen ja viestinnän teorian kontekstiin. Yhdistyksen yhteydenpitoa sidosryhmiinsä voisi luonnehtia yhteisöviestinnäksi. Eri ryhmien välistä viestintää on harjoitettu yhtä kauan, kuin ihminen on ollut kykenevä organisoituu toimintaan. Ammattimainen yhteisöjen välinen viestintä sen sijaan on uudempaa toimintaa. Yhteisöjen välisen viestinnän tutkimuksen katsotaan alkaneen teollistumisen myötä 1800-luvulla Euroopassa ja Yhdysvalloissa. (Juholin 2006, 21.) Modernin viestintätieteen synty katsotaan alkaneeksi 1940-luvulla, jolloin nostettiin esiin viestinnän peruskysymykset: kuka sanoo mitä, kenelle ja millaisin vaikutuksin (Juholin 2006, 21). Suomessa organisaatioiden välistä viestintää alettiin harjoittaa 1900-luvun alussa tiedotustoiminnan nimikkeellä ja ennen toista maailmansotaa joillakin suomalaisilla ministeriöillä on ollut jo omat toimistot, jotka hoitivat näiden ministeriöiden lehdistösuhteita. Ennen toista maailmansotaa Suomessa toimi propagandaliitto, mutta sodan jälkeisinä vuosina täälläkin alettiin yleisesti puhua suhde- ja PR-toiminnasta. Näiden käsitteiden jälkeen 1960-luvulla alettiin puhua tiedotuksesta suhdetoiminnan sijaan. 1970-luvulla vuorovaikutuksen käsite yksisuuntaisen tiedotuksen sijaan alkoi kiinnostaa ja 1980-luvulle tultaessa oli jo siirrytty puhumaan ja tutkimaan viestintää. Tällöin myös yhteisöviestintä terminä vakiintui käyttöön. (Juholin 2006, 24.)

Ihminen viestii aina, kehollaan, äänellään, eleillään, pukeutumisellaan ym. Koska kaikkea mitä jokin elollinen tekee, tulkitaan, ei mikään organismi oikeastaan voi olla viestimättä. Myös organisaatiot viestivät samasta syystä, ympäristö tulkitsee jopa hiljaisuuden ja näkymättömyyden viestiksi (Vuokko 2004, 10). Yhteisöjen välisen viestinnän tapahtuessa joka tapauksessa on parempi, että yhteisöt kiinnostuvat siitä, mitä ne toiminnallaan viestivät. On yhteisön edun mukaisista, että viestintä on tietoista ja suunniteltua, kuin että sitä toteutettaisiin täysin harkitsematta ja kenenkään hallitsematta (Vuokko 2004, 11.)

Viestinnän tutkimukseen ovat vaikuttaneet paljon muut tieteen alat, on kiistelty jopa siitä, onko viestinnän tutkimus oma tieteen alansa ollenkaan. Wilbur Schramm näkee viestinnän tienristeyksenä, jossa eri tieteenaloilta tulevat tutkijat kohtaavat. Viestintää ilmiönä tulkitaankin usean eri oppialan kautta, mm. sosiologian alalla tulkitaan myös mediaa. On ollut erimielisyyttä siitä, onko sellaista tutkimusalaa kuin "viestintä" ollenkaan olemassa. Toisten mukaan sellainen on olemassa. Toiset taas ovat valmiit Wilbur Schrammin tavoin puhumaan viestinnästä "tienristeyksenä", jossa eri suunnilta kuten psykologiasta, sosiologiasta, filosofiasta, antropologiasta, kielitieteestä, valtio-opista ja historian tutkimuksesta tulevat tutkijat ovat kohdanneet. Nykypäivänäkin tilanne lienee se, että viestinnän oppiaineilla ei ole yksinoikeutta viestinnän ilmiöiden tutkimiseen vaan, esimerkiksi sosiologit ja kielitieteilijät ovat tutkineet median esityksiä (Karvonen 2005, 1).

Viestinnän tutkimuksessa on erotettavissa kaksi koulukuntaa, prosessikoulukunta ja semioottinen koulukunta. Prosessikoulukunta tutkii sanomien siirtoa ja niiden vaikutuksia, semioottinen koulukunta taas on kiinnostunut siitä, miten ihmisten ja sanomien välisessä vuorovaikutuksessa syntyy kulttuurisia merkityksiä. (Juholin 2006, 30.) Siinä, missä prosessikoulukunnan voidaan ajatella katsovan viestintää melko mekaanisesti siten, että kun vain viestii tarpeeksi tehokkaasti, se jossain vaiheessa menee perille ja muuttaa ihmisten käytöstä haluttuun suuntaan, semioottinen eli merkityskoulukunta ottaa huomioon viestinnässä esiintyvät variaatiot. Vaikka viestintä olisi "oikein" toteutettua, sen lopputulos ei silti aina ole halutun kaltainen. Merkityskoulukunnan tulkinnan mukaan viestintä on kommunikointia, joka syntyy omakohtaisen pohdinnan ja vuorovaikutuksen seurauksena. (Juholin 2006, 32.)

Tämä opinnäytetyö nojaa enemmänkin semioottiseen kuin prosessitulkintaan, yhdistys on tehnyt linjauksia viestinnästään ja myös selvittänyt aikaisemmin sidosryhmiensä mielipiteitä. Yhdistyksen ja sidosryhmien välinen viestintä on siis ollut monensuuntaista, ennemminkin kuin mekaanista yhdensuuntaista tiedottamista.

Yhdistyksen toiminta on usein tiukasti sidoksissa rahoittajien kokemukseen siitä, että heidän panoksensa tuottaa haluttua palvelua tai toimintaa. Koska yhdistyksen toiminnan rahoittaja ei kuitenkaan ole välttämättä tuotetun palvelun tai toiminnan loppukäyttäjä, yhdistyksen sidosryhmäviestintä ja sen luomat mielikuvat ovat erittäin merkityksellisessä asemassa. (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2011, 3)

Käsillä olevan tyyppistä tutkimusta ei YST:ssä ole aikaisemmin tehty. Yksi suppeahko kysely, jossa käsitellään samoja aihepiirejä, joskin lyhyemmin, on tehty Monet-palveluiden toiminnasta vuonna 2010. Monet-palvelut tuottavat kuntouttavan työtoiminnan palvelua Tampereen kaupungille. Tämän seitsemän eri väitettä sisältävän kaavakkeen vastauksia on kerätty saman vuoden sosiaaliseen tilinpitoon. Kaavake on annettu täytettäväksi viidelle Monet-palveluiden kanssa yhteistyössä olevalle sosiaalityöntekijälle, jotka kaikki vastasivat. Tämän suppean kyselyn mukaan Monetin toiminta on ammattitaitoista, laadukasta ja yhteistyö Monetin kanssa on toimivaa. Yhteistyö on vastaajien mielestä sujunut erittäin hyvin ja Monet pitää kiinni sovituista asioista hyvin (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2010b, 9). Tämä kysely on siis kuitenkin koskenut vain Monet-palveluita, muun yhdistyksen toiminnasta ei minkäänlaista selvitystä ole aikaisemmin tehty.

4. KESKEISET KÄSITTEET

Selvitän vastausta tutkimuskysymykseeni mielikuvan, imagon ja viestinnän käsitteiden kautta. Koska pyrin selvittämään, mitä mielikuvia Yhdessä Selviytymisen Tuki ry tuottaa sidosryhmissään, nämä käsitteet ovat olennaisia. Koska yhdistysten toiminta kolmannella sektorilta on luonteeltaan yritystoiminnasta poikkeavaa tarkennan myös nonprofit-organisaation käsitettä.

4.1 Mielikuva ja imago

Mielikuvan käsitteeseen liitetään monia eri termejä, voidaan puhua imagosta, maineesta tai esim. yritys- ja yhteisökuvasta. Kun puhutaan mielikuvista, voidaan niitä kuvailla myös käsitteillä organisaation persoonallisuus, maine ja identiteetti. (Vuokko 2004, 190).

Mielikuva tarkoittaa yhteisvaikutusta, joka syntyy tiedon, tunteen, asenteen ja uskomuksen yhteisvaikutuksesta. Mielikuva kuvaa kaikkea niitä käsityksiä, joita sidosryhmillä, yksityishenkilöillä tai yhteisöillä on organisaatiosta, johon liittyvistä mielikuvista puhutaan (Vuokko 2004, 190). Tässä työssä selvitetään, mitä mielikuvia sidosryhmillä on Yhdessä Selviytymisen tuki ry:stä, eli tarkastellaan niitä käsityksiä, mitä sidosryhmillä on yhdistyksestä. Mielikuva on kohdettaan koskeva skeema, eli mielensisäinen malli. Skeema koostuu muistijäljistä ja niiden välisistä kytkennöistä, joita kutsutaan assosiaatioiksi. Muistijäljet eli assosiaatiot organisaatiosta saattavat koskea esimerkiksi palvelun nopeutta, laatua ja asiantuntevuutta (Vuokko 2004, 191). Mielikuva jonkun organisaation toiminnasta voi muotoutua esim. omista tai muiden kertomista kokemuksista. Asiakas saattaa vaikkapa ajatella organisaation olevan hidas, tyly ja vaikeaselkoinen, niinpä hänen mielikuvansa organisaatiosta on negatiivinen. Joku toinen taas kokee saaneensa hyvää palvelua ripeästi ja hänen mielikuvansa samasta organisaatiosta muodostuu näiden assosiaatioiden perusteella positiiviseksi. Mieli-

kuvat ovat siis täysin subjektiivisia käsityksiä, joita ihminen muodostaa todellisuudesta. Koska mielikuvat ovat hänen omia käsityksiään, ne eivät voi olla oikeita tai vääriä. Yksittäinen yritys, yksilö tai yhteisö ei voi itse määrittellä mielikuvia yleisölleen, vaan yleisö määrittelee ne. (Vuokko 2004,191.)

Yhteisö tai organisaatio ei kuitenkaan ole voimaton mielikuvien kohteena, vaan se voi pyrkiä vaikuttamaan niihin. Mielikuvan syntyyn vaikuttavat monet tekijät, asenteet ja ennakkoluulot, tiedot, havainnot, kokemukset, arvot ja arvostukset uskomukset ja kuulopuheet. Organisaatio ei voi itse päättää mitkä tekijät siitä muodostettuun mielikuvaan vaikuttavat. Asenteisiin, ennakkoluuloihin ja kuulopuheisiin organisaation on vaikea vaikuttaa, mutta tietoihin, havaintoihin ja kokemuksiin organisaatio pystyy vaikuttamaan hyvällä viestinnällä. (Vuokko 2004, 202.)

4.2 Viestintä

Viestintä voidaan käsittää sanomien siirtona tai merkitysten tuottamisena ja niiden vaihtona (Fiske, 1994,14). Sitä voidaan myös ajatella keinona, jolla pyritään luomaan yhteinen käsitys jostakin asiasta (Vuokko 2003,12). Viestintää käyttämällä voidaan siis antaa informaatiota omasta toiminnasta toiselle. Viestintä sana juontuu venäjän kielestä ja se on alkuperältään tarkoittanut sanomaa, tietoa, huhua tai uutista. Nykyään käsitettä määritellään siten, että ajatellaan viestinnän olevan monimutkainen tapahtuma tai prosessi, jonka vaikutuksia ei ole helppo ennustaa. (Juholin 2006, 16.) Voidaankin ajatella, että kaikki ihmisten keskinäinen kommunikointi on viestintää, tietoista tai tiedostamatonta, sanallista tai muilla keinoin tapahtuvaa. Professori Erkki Karvonen on todennut, että yhteisö luo kuvaa itsestään pelkästään olemalla olemassa (Juholin 2006, 41).

4.3 Nonprofit-organisaatiot

Yhteiskunnalliset toimijat voidaan jakaa neljään eri sektoriin, julkinen, yksityinen, kolmas ja neljäs sektori. Julkinen sektori käsittää julkisyhteisöt, esim. kaupungit, kunnat ja valtion, jotka vastaavat kansalaisen perusturvasta. Yksityiset toimijat taas ovat yrityksiä, jotka tuottavat palveluita ja tavoittelevat toiminnallaan taloudellista voittoa. Kolmannella sektorilla toimivat erilaiset yhdistykset ja järjestöt. Näiden toiminta on usein epämuodollisempaa, kuin edellä mainittujen. Neljännen sektorin muodostavat kotitaloudet, perheet ja ystävät. (Vuokko 2004, 15)

Voittoa tavoittelemattomia eli ns. nonprofit-organisaatioita näistä toimijoista ovat valtio ja kunnat, sekä kolmannen sektorin toimijat. (Vuokko 2004, 16). tutkimuksen kannalta YST:n luonne nonprofit-organisaationa on merkityksellinen siksi, että toiminnan painopiste on yhdistyksen missiossa, eikä niinkään maksimaalisen taloudellisen voiton tuottamisessa. Talous on toki tärkeä myös nonprofit-organisaatioille, koska toiminnasta koituvat kulut on katettava jollakin. Mahdollista ylijäämää tuloissa ei kotiuteta organisaation edustajille, vaan se palautuu investointeina toimintaan. Kolmannen sektorin yhteiskunnallisilla toimijoilla päämääränä saattaakin olla yleinen sosiaalisen pääoman lisääminen yhteisössä, jossa toimintaa järjestetään. (Vuokko 2004, 17).

Voittoa tavoittelemattomien yhdistysten toiminnassa on muutamia erityispiirteitä, verrattuna tavalliseen yritystoimintaan. Ne eivät tavoittele taloudellista voittoa ja niiden tulot tulevat yleensä kokonaan tai osittain muualta, kuin yhdistyksen palvelun käyttäjältä. Palvelun kysyntä sen käyttäjien taholta saattaa olla suurta ilman markkinointiakin, mutta toiminnan maksajien löytäminen ja pitäminen vaatii markkinointiponnistuksia. Yhdistyksen toiminnan ydinkysymyksiä ovat uusien asiakkaiden löytämisen sijaan monesti ne, miten löytää lisää rahoitusta, lahjoituksia tai vapaaehtoistyövoimaa. Nonprofit-organisaatioiden toimintaa arvioivat monesti useat tahot, esim. rahoittajat, asiakkaat ja muut yhteistyökumppanit.

Pirjo Vuokko jakaa nonprofit-organisaatiot rahoitusmalliensa perusteella kolmeen luokkaan, jotka ovat yksityinen jäsenorganisaatio, valistus- ja hyväntekeväisyysjärjestö tai julkisen sektorin nonprofit-organisaatio. Yksityisen jäsenorganisaation rahoitus koostuu yhdistyksen jäsenten maksamista jäsenmaksuista, ja toisinaan se voi saada tukea myös muista lähteistä. Valistus- ja hyväntekeväisyysjärjestöjen toimintaa rahoitetaan lähinnä julkisin voimin, vaikka osa rahoituksesta saattaa tulla jäseniltä. Tällaisen organisaation missio on valistaa tai auttaa muitakin kuin jäsenmaksun maksavia jäseniä. Julkisen sektorin nonprofit-organisaation rahoitus perustuu valtion ja kuntien keräämiin verotuloihin, joista osa palautuu tulonsiirtoina takaisin yksittäisille kansalaisille. (Vuokko 2004, 21-28.)

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry toimii monella eri sosiaali- ja terveysalan sektorilla, vapaaehtoistyössä, lasten ja nuorten kanssa tehtävässä työssä ja kuntouttavassa työtoiminnassa, se on osin vapaaehtoistoimintaa, mutta yhdistyksellä on myös palkattuja työntekijöitä. Tuloja kertyy jäsenmaksuista, rahoittajilta ja asiakasmaksuista, joten se on siis puhdas nonprofit-organisaatio.

Markkinoinnissa keskeistä on vaihdantasuhde ja siihen yhdistyvä panosvastine. Kaupallisten yritysten kohdalla ajatus on usein yksinkertainen, yritys tarjoaa palvelun tai tuotteen ja asiakas maksaa siitä. Asiakkaalta saatu maksu on aina-kin aikaa myöden enemmän, kuin tarjotun hyödykkeen omakustannushinta. Kaupalliset markkinat perustuvat useimmiten ajatukseen, että vaihdanta on vapaaehtoista, jos hyödykkeen tarjoaja tai itse hyödyke ei miellytä, voi vaihdantakumppaniaan vaihtaa. Nonprofit-organisaatioissa tilanne ei kuitenkaan ole näin yksinkertainen. Julkisen sektorin palvelut eivät aina perustu vapaaehtoisuuteen, vaan esim. verot on pakko maksaa. YST:in kuntouttavan työtoiminnan palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia, mutta jos hän keskeyttää kuntouttavan työtoiminnan jakson, hän saattaa menettää osan työttömyysetuuksistaan tai toimentulotuestaan. Tätä tuskin kovin moni pitää vapaaehtoisena.

5. YHDESSÄ SELVIITYMISEN TUKI RY

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry on siis toiminut Tampereen Hervannan alueella monenlaisin alueen asukkaita osallistavien toimintamuodoin ja hankkein. 1970-luvulla Hervantaan rakennettiin paljon asuntoja sosiaalisin perustein asutettavaksi. Alue on muodostunut rakenteeltaan monipuoliseksi ja dynaamiseksi kaupunginosaksi. Se on ollut kuitenkin koko olemassa olonsa ajan ollut voimakkaassa rakennemuutoksessa, mikä on näyttäytynyt alueella inhimillisinä ja sosiaalisina ongelmina. Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n toiminta aloitettiin yhdyskuntatyön välineeksi Pohjois-Hervantaan. Tällä hetkellä yhdistyksessä toimii eri yksiköitä, joilla on eri tehtävä. Näitä ovat Monet-palvelut, Verkon vapaaehtoistoiminta, Toimelan lapset ja yhdistyksen sosiaalinen yritys kotityöpalvelu Kotoisa oy, jota en käsittele tässä tutkimuksessa, koska Kotoisa oy harjoittaa yritystoimintaa.

5.1 Monet-palvelut

Monet-palvelut toteuttaa yhdistyksen sääntöjen mukaista yleishyödyllistä toimintaa järjestämällä pitkään työelämästä poissa olleille eripituisia kuntoutumis- ja työllistymisjaksoja kuntouttavan työtoiminnan, työelämävalmennuksen, työkokeilun ja palkkatukityön avulla. Päätehtävänä on tuottaa kuntouttavaa työtoimintaa työ- ja sosiaalishallinnon asiakkaille, joilla on lain mukainen oikeus kuntouttavaan työtoimintaan. Kuntouttavan työtoiminnan palvelua alettiin myydä Tampereen kaupungille vuonna 2003, jolloin Monet-palvelut aloittivat vakituise-
na toimintana, jonka rahoitus perustuu palvelunmyyntiin. Monet-palvelussa on kaksi sektoria. Monet-Taidot, jonka työtoiminta on erilaisia kädentaitoja ja Monet-Tarmo joka on siivous-, kunnossapito- ja keittiötyötä. Monetissa toimii myös aloitusryhmäpalvelu, joka on ryhmämuotoista toimintaa kuntouttavan työtoiminnan aluksi, ja sisältää myös työtoimintaa. Aluksi Monetissa oli osallistujia erilaisilla toimenpiteillä, kuten maahanmuuttajatyön ohjaamana ja sosiaalityön asiak-

kaina, mutta nyt asiakkaat ovat miltei ainoastaan kuntouttavan työtoiminnan kautta. Harjoittelijoita ja palkkatuella työllistettäviä on satunnaisesti avustavissa tehtävissä. Nykyisin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ohjautuvat Monetiin pääsääntöisesti Tampereen kaupungin työllisyydenhoidon palveluyksikön kautta (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2010a, 28).

5.2 Verkon vapaaehtoistoiminta

Verkon vapaaehtoistoiminta tekee monimuotoista verkostomaista asukas- ja yhdyskuntatyötä. Työ on laadultaan ennalta ehkäisevää ja osin korjaavaa vanhusten ja vammaisten kotona asumisen tukea, joka toteutetaan vapaaehtoisvoimin. Verkko on perustettu 1993 ja on osa vakiintunutta YST:n palvelutarjontaa. Toimintaa rahoittaa Raha-automaattiyhdistys ja Tampereen kaupunki. Verkko pyrkii kehittämään ja tarjoamaan vertaistuen mahdollisuuksia ja parantamaan eri-ikäisten Hervantalaisten elämänlaatua, sosiaalisia suhteita ja apu- ja tukiverkostoja. Verkon toiminta on rajattu sektoreille, joissa ei ole vastaavaa yritystoimintaa. (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2010a, 12.)

5.3 Toimelan Lapset

Toimelan Lapset on aloittanut toimintansa projektina Hervannan pohjoisella alueella vuonna 1995 ja sen toiminta on vakinaistettu vuonna 2002. Toimelan Lapset tarjoaa Hervantalaisille lapsille iltapäivätoimintaa, ottaen huomioon alueen asukasrakenteen. Toiminta painottuu ympäristönsä vuoksi erityisnuorisotyöhön ja maahanmuuttajatyöhön. (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2010a, 32-33.)

6. TUTKIMUSTEHTÄVÄSTÄ, SEN TARKENNUKSESTA JA TARPEESTA

Tutkimuskysymyksenä pyrittiin selvittämään, minkälaisia mielikuvia sidosryhmillä on Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:stä. Sidoryhmiä tässä työssä ovat ne, joiden kanssa tehdään yhteistyötä, eikä sidoryhminä tässä pidetä niinkään yhteisöjä, jotka mahdollisesti vastustavat yhdistyksen toimintaa.

Sidosryhmien mielikuvat YST:n toiminnasta ovat tärkeitä siksi, että maine, joka yhdistyksellä nonprofit-organisaationa on, vaikuttaa varmasti yhdistyksen eri toimijoiden varainhankintaan, vapaaehtoisten rekrytointiin, solmittuihin palvelusopimuksiin ja eri projektien yhteistyökumppaneiden saatavuuteen. Hyvä maine on Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:lle ehto. Yhdistyksen maine on rakentunut sen toiminnasta alkaen 90-luvulla syrjäytymisen ehkäisyksi.

Yhdyskuntatyön prosessit ovat vuosien aikana kehittyneet erilaisiksi projekteiksi, joista on tullut osa YST:n vakiintunutta toimintaa. (Roivainen, Nylund, Koriamäki & Raitakari 2008, 94) Edelleen yhdistyksessä pyritään reagoimaan joustavasti sosiaalisen todellisuuden muutoksiin, erilaisten asiakasryhmien erilaisiin tarpeisiin pyritään kehittämään ratkaisuja, jotka edistävät heidän selviytymistään pois syrjäytymisvaarasta tai syrjäytyneisyydestä. Yhdistyksen sisällä on yhteinen käsitys siitä, mitä toiminnalla halutaan organisaation ulkopuolelle viestittää. Tämä yhteinen käsitys näkyy yhdistyksen laatukäsikirjassa, jossa todetaan Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n vision vuodelle 2030 olevan, että yhdistys on valtakunnallisesti ja yhteiskunnallisesti tunnustettu ja arvostettu yhteisö- ja sosiaalisen toimija. Yhdistyksen tarkoituksena on myös olla tunnettu siitä, että se ohjaa toimintaansa jatkuvasti vastaamaan paikallisia ja yhteiskunnallisia tarpeita. Toimintaa ohjaaviksi arvoiksi tässä visiossa määritellään yhteisöllisyys, ihmislähtöisyys ja yhdenvertaisuus. (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2011, 5) Laatukäsikirjassa on hyvän laadun kriteereinä ilmoitettu myös toimiva yhteistyö muiden toimijoiden ja verkostojen kanssa, sekä yhdistyksen ammattitaitoinen ja tasaisesti laadukas imago (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2011, 28). Näiden laatukäsikirjan kuvausten, työntekijöiden ja yhdistyksen johtoryhmän ajatusten

pohjalta piirtyi tavoitemielikuva. Tätä tavoitemielikuvaa voitiin ajatella organisaation perusimagoksi. Perusimagon ytimen täytyy perustua organisaation arvoihin, missioon, toimintaperiaatteisiin ja strategisiin ratkaisuihin (Vuokko 2004, 205).

Tässä opinnäytetyössä pyritään kartoittamaan, vastaako sidosryhmien mielikuva yhdistyksestä tuota tavoitemielikuvaa. Tuon tavoitemielikuvan mukaan YST tunnetaan osaavana alansa toimijana, yhdistyksen toimintaa ohjaavat arvot näkyvät toiminnassa ja yhdistyksen toiminnan tavoitteellisuus ja kehittämismyönteisyys näkyy myös ulospäin. Yhdistys on asettanut viestintää koskeviksi periaatteikseen, että se on avointa, luotettavaa, aktiivista, suunnitelmallista, vuorovaikutteista ja vastaanottajalähtöistä (Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2011, 9). Myös tältä osin haluttiin selvittää, vastaako yhteistyökumppanien mielikuva tätä tavoitetta.

7. METODISET VALINNAT JA AINEISTON ANALYYSI

Tämä tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Yhdistyksen eri toimijat listasivat 60 yhteistyökumppania, joiden mielikuvia he halusivat selvittää. Oman ilmoituksensa mukaan toimijat listasivat kaikki yhteistyökumppanit, jotka vain mieleen tulivat. Yhteistyökumppanien määrän vuoksi päätettiin tutkimuskysymystä selvittää määrällisellä tutkimuksella, vaikka joukko onkin pienehkö siihen. 60 yhteistyökumppanin haastattelu olisi ollut mahdotonta. Mahdollisten vastaajien joukon ollessa näin pieni, kysely lähetettiin kaikille yhteistyökumppaneille, joten kyseessä on kokonaistutkimus (Puhakka 2005, 1).

Yhteistyökumppaneiden ryhmä sisälsi rahoittajat ja yhdistyksen tarjoamien palveluiden tilaajat, eri ammattiryhmät, joiden kanssa yhteistyötä tehdään sisältäen mm. sosiaalityöntekijät, kotihoidon työntekijät, Työ- ja elinkeinotoimiston työntekijät, oppilaitosten ja koulun edustajat, eri järjestöt ja yhdistykset sekä joukon muita toimijoita. Jo tutkimuksen suunnittelun varhaisessa vaiheessa pohdittiin kyselyn toteutusvälineeksi sähköpostia. Kun kävi ilmi, että kysely oli mahdollista tehdä Webropol-sovelluksella, päätös sähköpostitse tehtävästä kyselystä oli helppo.

Opinnäytetyön tekijälle sähköpostitse tehtävän kyselyn etuna on sen kustannustehokkuus ja nopeus. Vastaajille, jotka sähköpostia työvälineenään päivittäin käyttävät, vastaaminen on vaivatonta ja miellyttävää. Käytetyn sovelluksen ja lähetystavan vuoksi päätettiin kyselystä tehdä strukturoitu, jotta se olisi kaikille osallistujille samanlainen ja siten vertailukelpoinen. Koska haluttiin saada selville, mitä mielikuvia yhteistyökumppaneilla YST:istä on, valittiin asenneväittämiä kuvaava Likertin asteikko. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 201.)

Kyselykaavake (liite 1) sisälsi myös neljä kysymystä vastaajan taustatiedoista: hänen edustamansa organisaatio, yhdistyksen kanssa tehdyn yhteistyön kesto, toimialat joiden kanssa hän on yhteistyötä tehnyt ja tuntee hän yhdistyksen muita toimialoja ja henkilökuntaa.

Varsinaisiin kysymyksiin haettiin vastauksia väittämillä, joiden vastausvaihtoehdot noudattivat Likertin asteikkoa. Kysely jaettiin viiteen eri osa-alueeseen, jotka käsittelivät Yhdistyksen osaavuutta alansa toimijana, toiminnan laadukkuutta, arvojen heijastumista toimintaan, asemaa paikallisesti tehtävässä yhdyskuntatyössä ja yhteydenpidon ja informaation tasokkuutta. Lopuksi oli avoin kysymys, jossa kysyttiin yhdistyksen herättämiä muita mielikuvia. Kaavakkeen kysymyksiä työstettiin yhteistyössä yhdistyksen johtoryhmän kanssa ja valmiin lomakkeen toimivuutta sekä teknisesti, että sisällöllisesti testattiin yhdistyksen työntekijöillä.

Lomake lähetettiin yhteistyötahoille sähköpostitse ja se laadittiin Webropol-sovelluksella, vastaaja sai siis sähköpostiinsa saatekirjeen (liite 2) ja linkin, jota klikkaamalla kysely avautui. Kaikki vastauskentät oli asetettu pakollisiksi, jotta voitiin välttyä epätäydellisesti täytettyjen kaavakkeiden aiheuttamalta vaikeudelta tulosten analysointivaiheessa. Webropol-sovellus helpotti myös kyselyn hallinnointia, ohjelman kautta oli helppo nähdä, miltä tahoilta vastaukset vielä puuttivat. Vastaukskadon haaste oli otettu näin huomioon ja kysely lähetettiin uudelleen niille, jotka eivät olleet vielä vastanneet. Vastauksia jouduttiin karhuamaan kahdesti alkuperäisen kyselyn lähettämisen jälkeen. Ensimmäisen kerran kysely lähetettiin toukokuun 2011 lopussa ja vastausaikaa annettiin kesäkuun loppuun asti. Vastaajia kertyi 19, oletettavasti ajankohta kesälomakauden alkupuolella vaikutti siihen, että vastanneita oli melko niukasti. Kysely uusittiin vielä elokuun alussa ja sitten vielä kerran syyskuun lopulla. Kysely suljettiin lopullisesti vastaajien määrän ollessa 29. Kysely analysoitiin Webropol-sovelluksella ja ristiintaulukoitiin. Kuviot tehtiin Excel-ohjelmalla.

7.1 Tutkimuksen väittämien rakentaminen ja luotettavuus

Operationaalistamisen metodologinen tehtävä on osoittaa se, kuinka käsitteitä mitataan (Remes, Sajavaara & Hirsjärvi. 2009, 155). Pääkäsitteenä tässä työssä olen käyttänyt mielikuvan käsitettä. Tätä käsitettä mitatakseni, olen jakanut

mielikuvan käsitteen viiteen eri ulottuvuuteen, joiden olen ajatellut vaikuttavan siihen vastaajalla syntyneeseen ajatukseen, joka vastaajalla on yhdistyksestä. Ulottuvuuksiksi valitsin yhteistyössä YST:n johtoryhmän kanssa yhdistyksen osaavuuden alansa toimijana, yhdistyksen toiminnan laadukkuuden, yhdistyksen arvojen näkyvyyden toiminnassa, yhdistyksen aseman paikallisena toimijana ja yhdistyksen yhteydenpidon ja informaation tasokkuuden. Ajatukset näistä ulottuvuuksista olisivat saattaneet olla hieman toisenlaiset, jos olisin ajatellut vastaajien olevan Hervannan asukkaita, mutta koska kysely oli suunnattu yhteistyökumppaneille, joista suurin osa on sosiaalialan ammattilaisia tai muuten alan aktiivisia toimijoita, on se vaikuttanut esille nostamiini ulottuvuuksiin. Kustakin ulottuvuudesta laadin 4-8 väittämää, joiden ajattelin kuvaavan tätä ulottuvuutta.

Väittämiin vastattiin viisiportaisella asteikolla. Asteikon vaihtoehdot olivat: täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, en osaa sanoa, melko eri mieltä, täysin eri mieltä. ”En osaa sanoa” -vaihtoehto lisättiin kyselyyn vasta harkinnan jälkeen, jotta kyselyn tulokset eivät vääristyisi vastaajan valitessa jonkin muun vaihtoehdon, vaikkei hän oikeastaan tiedä asiasta mielestään riittävästi. Numeeriset arvot vastausvaihtoehdoille etenivät yhdestä viiteen siten, että vastausvaihtoehto täysin samaa mieltä oli numeroarvolla 1 ja vastausvaihtoehto täysin eri mieltä oli numeroarvolla 5.

Ennen näitä mielikuviin liittyviä kysymyksiä lomakkeessa olivat taustamuuttujia koskevat neljä kysymystä. Hyvän kyselylomakkeen laatimiseen kuuluu kysymysten järjestyksen miettiminen. Asetin lomakkeen alkuun vastaajalle helpommat taustamuuttujia koskevat kysymykset, keskelle mielestäni haastavimmat asenneväittämät ja loppuun avoimen kysymyksen, siltä varalta, että vastaaja olisi halunnut täydentää vastaustaan jotenkin.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2009, 203) varoittavat asennemittauksissa käytettävien väittämien sisältämästä sosiaalisesta suotavuudesta, joka tarkoittaa, että vastaajalla on taipumus valita vaihtoehto, jonka he olettavat olevan haluttu vastaus. Tämä kysely on kuitenkin toteutettu anonymisti, joten ainakaan siltä

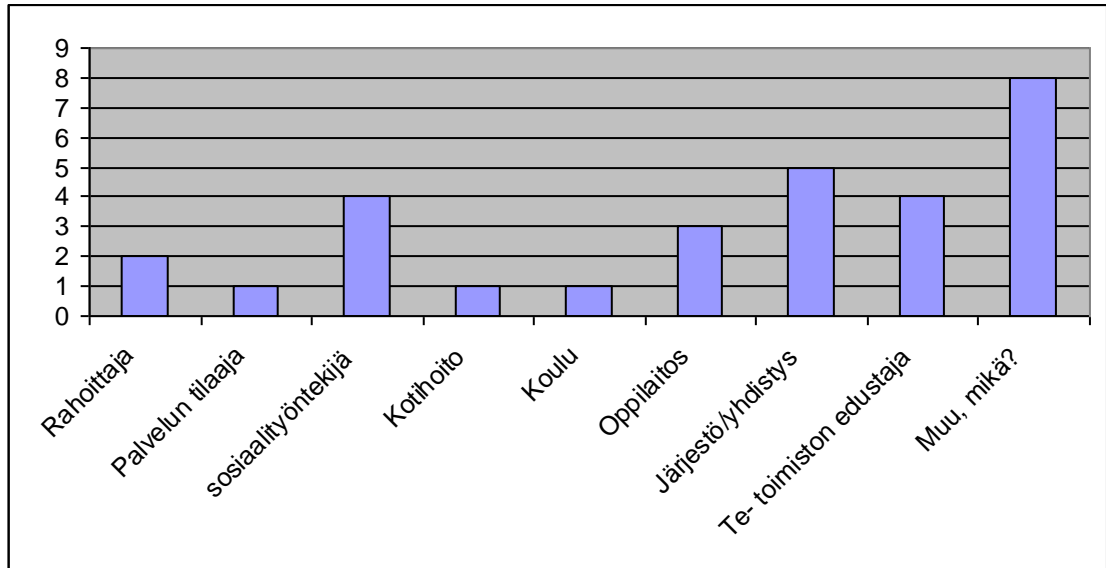
osin ei paineita vastausten kaunisteluun ole ollut. Ajattelisin myös, että koska vastaajat ovat suurelta osin sosiaalialan ammattilaisia, taipumus miellyttää tutkijaa vastausten kautta on pienempi. Mittarit ja menetelmät eivät myöskään aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 232). Vastaaja saattaa tulkita kysymykset eri tavalla, kun kysyjä on ajatellut. Lopuksi on kyse tulkinnasta, niin tutkijan, vastaajan, kuin tutkimuksen lukijankin. Kysymysten yksiselitteisyys kuitenkin vähentää virhetulkinnan mahdollisuutta ja parantaa tutkimuksen luotettavuutta. Vaikka huomasin aineistoa analysoidessani joitakin epäjohdonmukaisuuksia ja yhden suoranaisen virheen, se että kyselyyn vastasivat pääosin sosiaalisten kysymysten kanssa päivittäin toimivat, uskon että kysymykset ja väittämät on pääosin ymmärretty niin kuin ne on tarkoitettu. Tutkimus on myös toistettavissa uudelleen samanlaisena ja olettaisin, että vastaukset ovat samankaltaisia. Kyselyn vastausprosentti oli 54,7 % eli hiukan yli puolet. Lomaketutkimuksissa esiintyvä vastauskato on saattanut vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen.

8. TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyjä lähetettiin siis kaiken kaikkiaan 60 kpl toukokuun loppupuolella 2011. Vastausaikaa annettiin kesäkuun loppuun asti. Kysely lähetettiin uudestaan kaksi kertaa vain niille vastaajille, jotka eivät olleet vielä vastanneet. Kuutta sähköpostia ei saatu perille ja yksi vastaajista ilmoitti sähköpostitse tutkijalle, ettei voinut ottaa osaa kyselyyn jääviyden vuoksi. Mahdollisten vastaajien lopulliseksi lukumääräksi jäi siis 53, joista 29 vastasi kyselyyn. Tällä tavoin laskettuna vastausprosentti kyselyssä oli 54,7 %. Tutkimustulokset käydään läpi samassa järjestyksessä, kuin kyselylomakkeessa. Ensimmäiset kysymykset käsitelivät taustamuuttujia.

8.1 Vastaajien taustatiedot

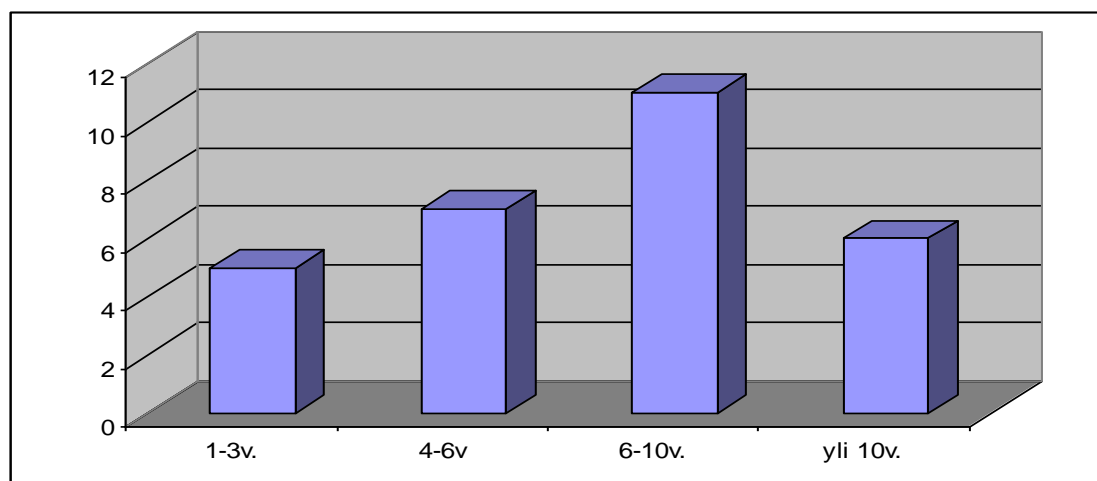
Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin organisaatiota, jota vastaaja edustaa. Vaihtoehtoina olivat rahoittaja, palvelun tilaaja, kotihoito, koulu, oppilaitos, järjestö/yhdistys, Te-toimiston edustaja ja viimeisenä vaihtoehtona avoin muu, mikä -vaihtoehto, johon vastaaja sai itse halutessaan täydentää edustamansa tahon. Vastaajaorganisaatioista koostuvat ryhmät eivät olleet tasakokoisia, esimerkiksi rahoittajia vastaajissa oli vain muutamia, kun taas järjestöjä vastaajissa oli huomattavasti enemmän. Vastaajia oli selkeästi eniten viimeisen vaihtoehdon ”muu, mikä?” kohdalla. Tähän vaihtoehtoon päätyi 28 % (8) vastaajista. Osa vastaajista oli jättänyt määrittelemättä tarkasti, mitä tahoja edustaa, mutta tämän vastausvaihtoehdon olivat valinneet mm. seurakunnan edustajat, jotkut Tampereen kaupungin edustajat, projekteissa työskentelevät ja kouluterveydenhuollossa työskentelevät. Toiseksi eniten vastaajia oli järjestöistä ja yhdistyksistä 17 % (5). Kaikista yhteistyöorganisaatioista saatiin vastauksia, vähiten palvelun tilaajilta, kotihoidon edustajilta ja koulun edustajilta, näissä ryhmissä vastausprosentti oli 3 % (1).



KUVIO 1. Vastaajan edustama organisaatio

8.2 Yhteistyön kesto

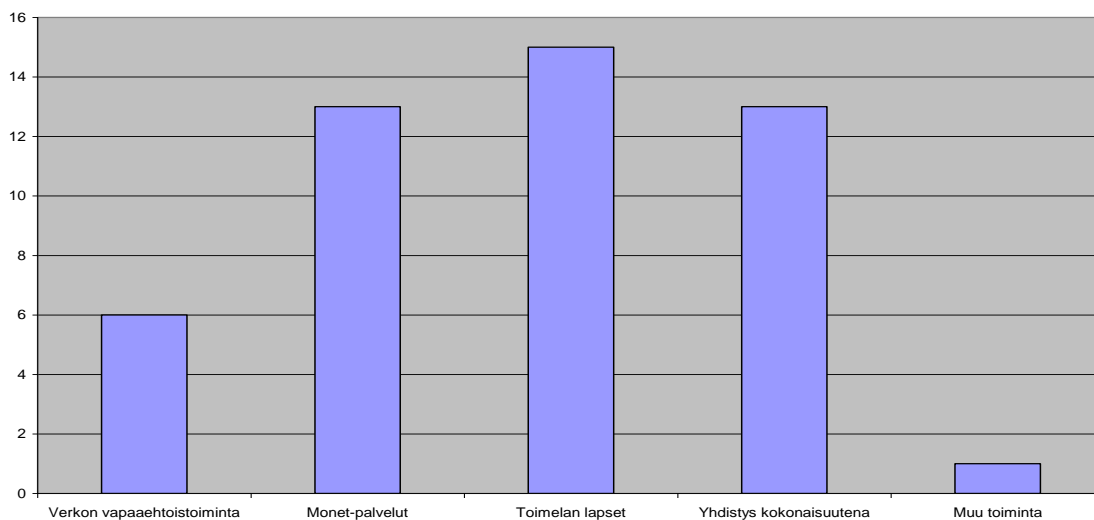
Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin, kuinka kauan vastaaja on tehnyt Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n kanssa yhteistyötä. Vastausvaihtoehdoiksi annettiin 1-3 vuotta, 4-6 vuotta, 6-10 vuotta tai yli 10 vuotta. Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n yhteistyökumppaneista on tässä kyselyssä eniten, eli 11 tehnyt yhteistyötä 6-10 vuotta ja vähiten eli viisi vastaajaa 1-3 vuotta. 4-6 vuotta yhteistyössä olleita oli seitsemän ja yli 10 vuotta yhteistyötä tehneitä oli kuusi.



KUVIO 2. Yhteistyön kesto vuosissa

8.3 Yhteistyö eri toimialojen kanssa

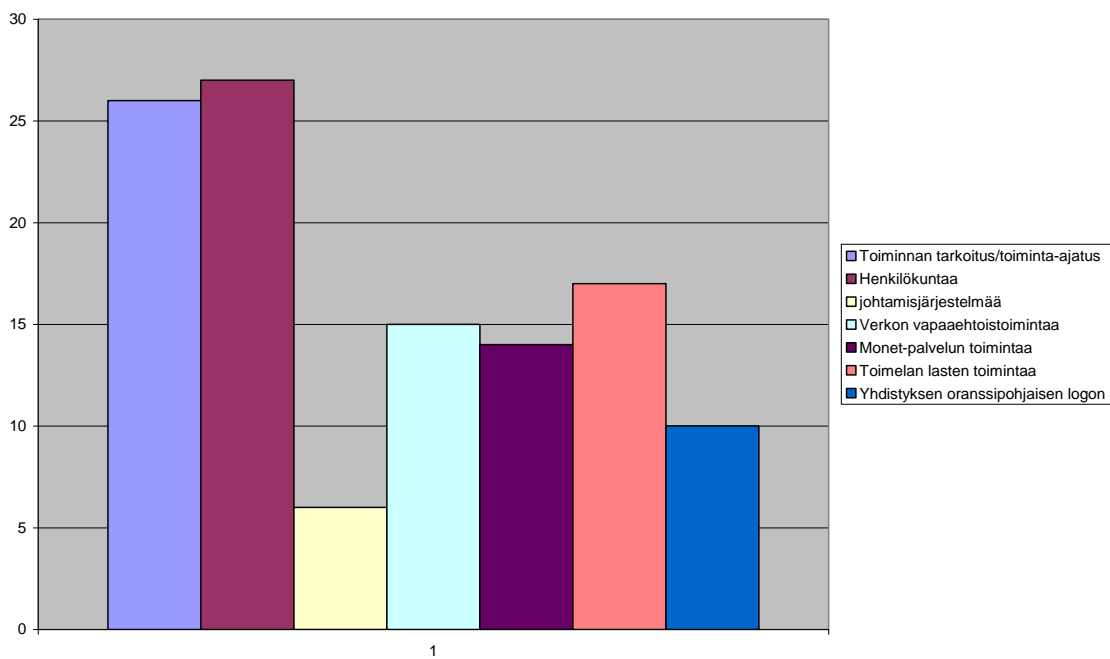
Kolmas kysymys käsitteli sitä, minkä kaikkien toimialojen kanssa vastaaja on tehnyt yhteistyötä. Tätä selvitettiin kysymyksellä: ” Oletteko tehneet yhteistyötä seuraavien yhdistyksen toimialojen kanssa (voitte rastittaa monta)?”. Vastaajat saivat tarvittaessa valita useamman eri toimialan, jonka kanssa olivat tehneet yhteistyötä. Vaihtoehtoiksi annettiin Verkon vapaaehtoistoiminta kuusi vastaajaa, Monet-palvelut 13 vastaajaa, Toimelan Lapset 15 vastaajaa, yhdistys kokonaisuutena 13 vastaajaa ja muu toiminta, mikä? Viimeisessä vaihtoehdossa annettiin sulkeissa esimerkiksi päättyneet toiminnot, hankkeet. Vastausvaihtoehdon perässä oli avoin kenttä, johon vastaaja olisi voinut halutessaan täydentää, mistä toiminnasta oli ollut kyse. Tämän vaihtoehdon oli valinnut yksi vastaajista, mutta hänkään ei ollut täydentänyt, mistä päättyneestä toiminnasta oli ollut kyse. Miltei kaikki kyselyyn vastanneista olivat tehneet yhteistyötä useamman toimialan kanssa, vain koulun ja kotihoidon edustajien yhteistyö oli rajoittunut yhteen yhdistyksen toimialaan. Koulu-vaihtoehdon valinneet olivat olleet yhteistyössä vain Toimelan Lasten kanssa ja kotihoidon edustajat Verkon vapaaehtoistyön kanssa.



KUVIO 3. Yhteistyö eri toimialojen kanssa

8.4 Yhdistyksen eri toimialojen tunteminen

Sitä, kuinka hyvin Yhdistyksen eri toimialojen toimintaa ja henkilökuntaa tunnettiin, selvitettiin kysymyksellä: ” Tunnetteko Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n (voitte rastittaa monta):” Vastausvaihtoehtoiksi luettiin toiminnan/toiminta-ajatuksen, henkilökuntaa, johtamisjärjestelmää, Verkon vapaaehtoistoimintaa, Monet-palvelun toimintaa, Toimelan lasten toimintaa ja yhdistyksen oranssipohjaisen logon. Miltei kaikki vastaajat tunsivat yhdistyksen henkilökuntaa 27 vastaajaa (93 %) ja myös toiminta-ajatus oli hyvin tunnettu 26 vastaajaa (90 %). Heikoimmin annetuista vaihtoehtoista tunnettiin yhdistyksen johtamisjärjestelmää kuusi vastaajaa (21 %) ja toiseksi heikoiten yhdistyksen logo 10 vastaajaa (35 %). Yhdistyksen eri toimialoja tunnettiin melko tasaisesti, parhaiten tunnettu toimiala oli Toimelan Lasten toiminta 17 vastaajaa ja heikoimmin tunnettu Monet-palveluiden, 14 vastaajaa toiminta. Verkon vapaaehtoistoiminta oli tuttua 15 vastaajalle.



KUVIO 4. Yhdistyksen eri toimialojen tunteminen

9. ASENNEVÄITTÄMÄT

Tutkimuksen varsinaiset kysymykset esitettiin asenneväittäminä, jotka oli jaettu eri alaotsikoiden alle. Nämä alaotsikot eivät näkyneet varsinaisessa kyselykaavakkeessa osin teknisistä syistä ja osin siksi, etten uskonut niiden tuovan lisäarvoa vastaajalle.

9.1 Osaava alansa toimija

Ensimmäisessä kysymyssarjassa selvitettiin vastaajien mielikuvia Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n toiminnasta.

Ensimmäisessä väittämässä ”Osaava vapaaehtoistoiminnan toteuttaja” vastaajat olivat suurelta osin joko täysin tai melko samaa mieltä 26 (86 %). Neljä vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. Melko tai täysin eri mieltä ei ollut yksikään vastaajista.

Toisessa väittämässä ”Osaava kuntouttavan työtoiminnan toteuttaja”, kantaansa ei osannut sanoa seitsemän vastaajista, muiden (22) ollessa melko tai täysin samaa mieltä, eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja.

Kolmannessa väittämässä osaavana lasten ja nuorten toiminnan toteuttajana yhdistystä piti 19 vastaajista, yhdeksän ei osannut sanoa kantaansa, eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja.

Neljännessä väittämässä esitettiin yhdistyksen olevan merkittävä tekijä syrjäytymisen ehkäisyssä, seitsemän vastaajaa oli täysin samaa mieltä, 16 vastaajaa oli melko samaa mieltä ja kuusi ei osannut sanoa, melko tai täysin eri mieltä ei ollut kukaan.

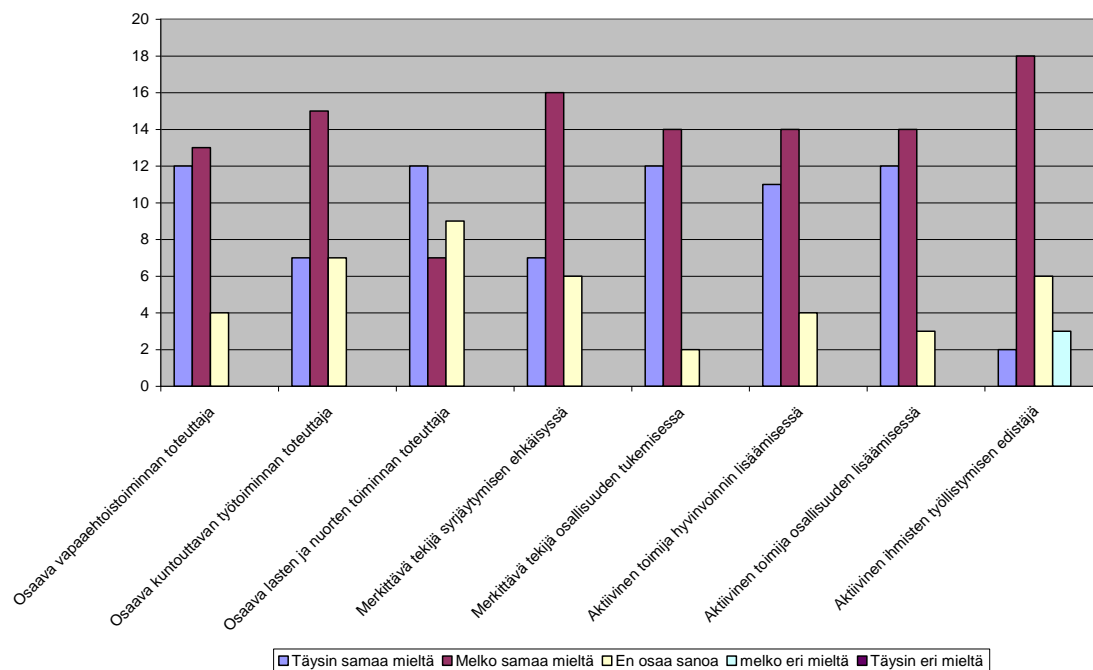
Viidennessä väittämässä ehdotettiin yhdistyksen olevan merkittävä tekijä osallisuuden tukemisessa, 12 vastaajaa oli täysin samaa mieltä, 14 vastaajaa melko samaa mieltä, kaksi ei osannut sanoa ja täysin tai melko eri mieltä ei ollut kukaan.

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n toimintaa koskevien väittämien kuudennessa kohdassa ”Aktiivinen toimija hyvinvoinnin lisäämisessä”, vastaajista 25 oli täysin tai melko samaa mieltä ja neljä ei osannut sanoa kantaansa. Yksikään vastaajista ei ollut eri mieltä.

Seitsemännessä väittämäsarjassa vastaajista 26 piti yhdistystä aktiivisena toimijana osallisuuden lisäämisessä, kolme vastaajaa ei osannut sanoa. Täysin eri mieltä tai melko eri mieltä ei vastaajista ollut kukaan.

Viimeisenä väittämänä kysymyssarjassa esitettiin yhdistyksen olevan aktiivinen ihmisten työllistymisen edistäjä, täysin samaa mieltä vastaajista oli kaksi, melko samaa mieltä 18, kuusi ei osannut sanoa kantaansa ja kolme vastaajaa oli melko eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan.

Koko kysymyssarjan vastausten keskiarvo oli 1,88, joten tämän mittarin mukaan Yhdessä Selviytymisen Tuki ry on vastaajien mielestä osaava alansa toimija.



KUVIO 5. Yhdessä Selviytymisen Tuki ry osaavana alansa toimijana

9.2 Yhdistyksen arvojen näkyvyys toiminnassa

Seuraavassa väittämäsarjassa pyrittiin selvittämään välittyvätkö yhdistyksen toimintaa ohjaavat arvot toiminnan kautta sidosryhmille. Ensimmäisenä ajateltiin toiminnan olevan luotettavaa. 18 (62 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä, yhdeksän (31 %) melko samaa mieltä ja kaksi (7 %) ei osannut sanoa. Täysin tai melko eri mieltä ei ollut kukaan.

Toisen väittämän mukaan yhdistyksen toiminta on suvaitsevaista. Täysin samaa mieltä oli vastaajista 20 (69 %) ja melko samaa mieltä kuusi (21 %). Kantaansa ei osannut sanoa kolme vastaajista. Yksikään ei ollut eri mieltä.

Kolmannessa väittämässä ehdotettiin yhdistyksen toiminnan olevan avointa. Tämän väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 17 (59 %) vastaajista ja melko samaa mieltä kahdeksan (28 %) vastaajista. Kantaansa ei osannut sanoa kaksi

ja vastaajista kaksi oli melko eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja.

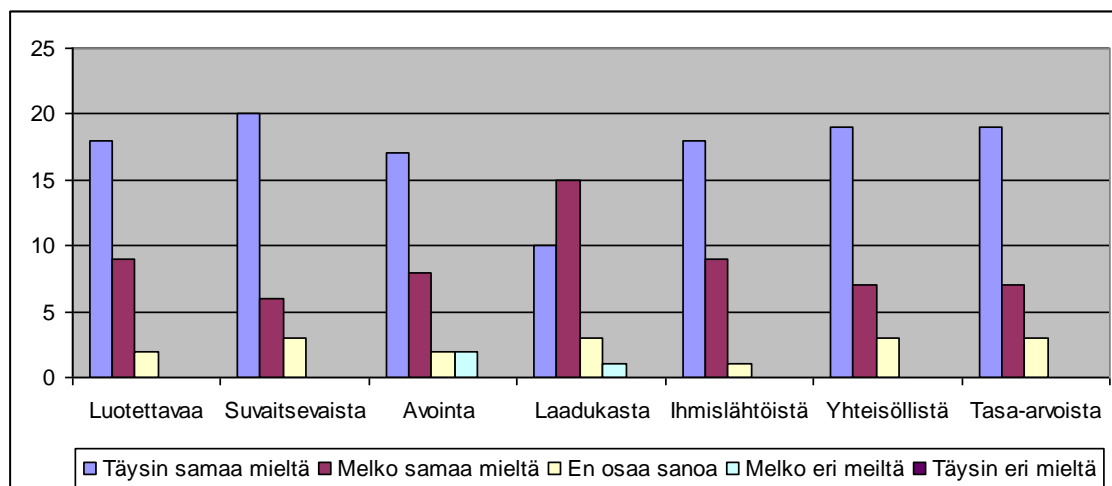
Laadukkaana tai melko laadukkaana Yhdessä selviytymisen Tuki ry:n toimintaa piti 25 (87 %) vastaajista, kolme ei osannut sanoa ja melko eri mieltä väittämän kanssa oli yksi vastaaja. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan.

Seuraavaksi ehdotettiin yhdistyksen toiminnan olevan ihmislähtöistä. 18 (64 %) vastaajista oli väittämästä täysin samaa mieltä, yhdeksän (32 %) melko samaa mieltä ja yksi ei osannut ilmaista kantaansa. Yksikään vastaajista ei ollut eri mieltä väittämän kanssa.

Kuudennessa väittämässä 26 (90 %) oli joko täysin tai melko samaa mieltä siitä, että yhdistyksen toiminta on yhteisöllistä, kolme ei osannut sanoa, eikä yksikään vastaaja ollut eri mieltä väittämän kanssa.

Täysin tai melko tasa-arvoiseksi Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n toiminnan koki 26 (90 %) vastanneista ja 10 % ei osannut sanoa mielipidettään. Yksikään vastaajista ei ollut eri mieltä väittämästä.

Tällä kysymyssarjalla haluttiin selvittää, minkälaisia mielikuvia vastaajilla on arvoista, jotka YST:n toimintaa ohjaavat. Kysymyssarjan vastausten keskiarvo oli 1,51, eli vastaajien mielikuvat yhdistyksen toimintaa ohjaavista arvoista olivat samanlaisia, kuin arvot joita yhdistys haluaa toiminnallaan ilmentää.



KUVIO 6. yhdistykseen liitettyjä arvoja

9.3 Mielikuvat yhdistyksen toiminnasta

Yhdistyksen toiminnan laadukkuutta koskevia mielikuvia kartoitettiin viidellä eri väittämällä. Ensimmäisenä ehdotettiin, että Yhdessä Selviytymisen Tuki ry on tavoitteellisesti toimiva yhdistys. Tämän väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 15 vastaajaa. Kahdeksan vastaajaa oli melko samaa mieltä ja kuusi ei osannut määrittellä mielipidettään. Melko eri mieltä tai täysin eri mieltä ei ollut kukaan.

Toisena väittämänä oli toimintaansa kehittävä yhdistys. Tämän väittämän kanssa täysin tai melko samaa mieltä oli 25 yhteensä 25 vastaajaa, kolme ei ilmaissut kantaansa ja yksi vastaaja oli asiasta melko eri mieltä.

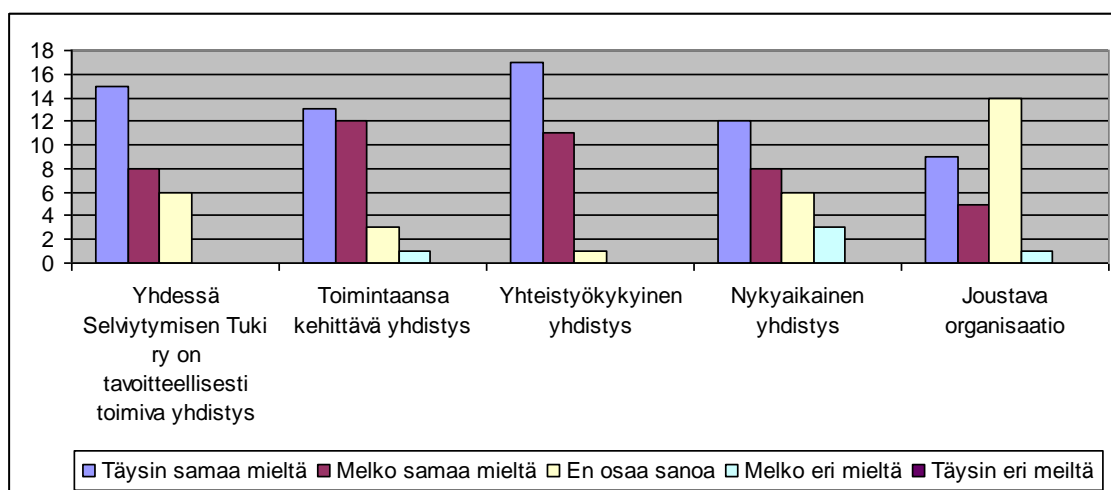
Yhteistyökykyisenä yhdistyksenä Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:tä pitivät miltei kaikki vastaajat (28), vain yksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään. Eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja.

Seuraavassa väittämässä ehdotettiin yhdistyksen olevan nykyaikainen yhdistys. Vastaajista 12 oli täysin samaa mieltä, kahdeksan melko samaa mieltä, kuusi

vastaajaa ei ilmaissut mielipidettään ja kolme vastaajaa oli melko eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan.

Viimeisenä esitettiin Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n olevan joustava organisaatio. Tämän väittämän kanssa täysin tai melko samaa mieltä oli 12 vastaajaa, 14 ei osannut sanoa ja yksi vastaajista oli melko eri mieltä. Täysin eri mielisiä ei vastaajissa ollut.

Kyselyssä YST:n toiminta miellettiin tavoitteelliseksi, yhteistyökykyiseksi ja toimintaansa kehittäväksi yhdistykseksi. Yhdistyksen nykyaikaisuudesta ja joustavuudesta ei oltu niin vakuuttuneita. Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n toimintaa koskevien väittämien keskiarvoksi tuli 1,82, joten se koettiin positiivisena.



KUVIO 7. Mielikuvat yhdistyksen toiminnasta

9.4 Yhdistyksen asema paikallisena toimijana

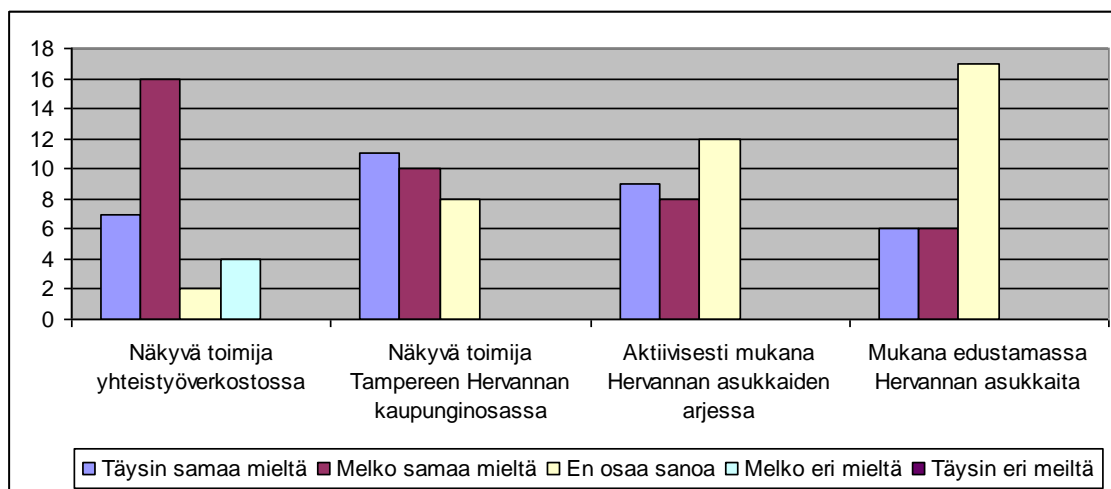
Yhdessä Selviytymisen tuki ry:n asemaa paikallisena toimijana selvitettiin neljällä väittämällä. Ensimmäisessä väittämässä ehdotettiin yhdistyksen olevan näkyvä toimija yhteistyöverkostoissa. Melko tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 23 vastaajaa, kaksi ei osannut sanoa mielipidettään ja neljä vastaajaa oli melko eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut yksikään vastaajista.

Seuraavassa väittämässä ajateltiin yhdistyksen olevan näkyvä toimija Tampereen Hervannan kaupunginosassa. Tämän väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 11 vastaajaa. 10 vastaajista oli melko samaa mieltä ja loput vastaajista eivät osanneet sanoa kantaansa.

Kolmantena väitettiin yhdistyksen olevan aktiivisesti mukana Hervantalaisten arjessa. Täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa oli vastaajista 11, kahdeksan ei osannut sanoa mielipidettään.

Viimeisessä väittämässä ehdotettiin yhdistyksen olevan mukana edustamassa Hervannan asukkaita heitä koskevissa asioissa. Tästä väittämästä suuri osa vastaajista ei osannut sanoa kantaansa (17), täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa oli yhteensä 12 vastaajaa. Eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja.

Kysymyssarjan vastausten keskiarvona oli 2,12. Vastaajat eivät mieltäneet YST:n asemaa paikallisena toimijana selkeästi aktiiviseksi.



KUVIO 8. Yhdistyksen asema paikallisena toimijana

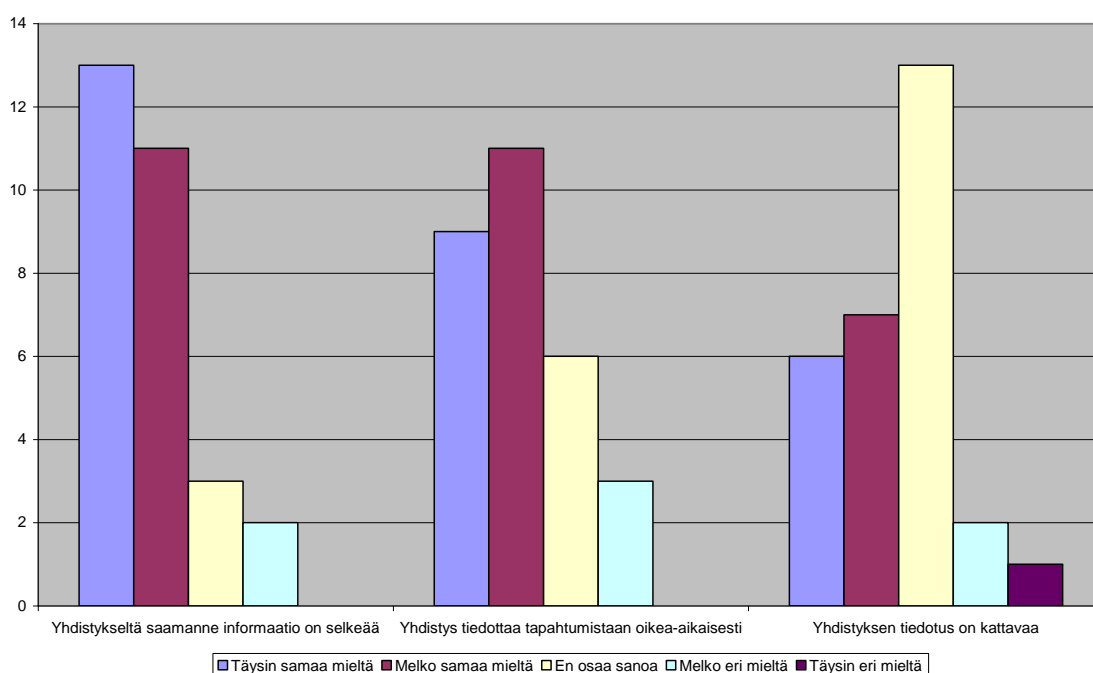
9.5 Yhteydenpito ja informaatio

Yhdeksännessä ja kymmenennessä kohdassa pyrittiin selvittämään vastaajan käsitystä Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n yhteyden pidon määrästä ja laadusta. Suuri osa vastaajista 24 (83 %) koki yhdistykseltä saamansa informaation selkeäksi. Kolme ei osannut ilmaista kantaansa ja kaksi vastaajista oli melko eri mieltä.

20 (69 %) vastaajista oli sitä mieltä, että yhdistys tiedottaa tapahtumistaan oikea-aikaisesti, kuusi (21 %) ei osannut sanoa ja kolme (10 %) vastaajista oli melko eri mieltä.

Siitä onko yhdistyksen tiedotus kattavaa oli yksi (3 %) vastaajista täysin eri mieltä, kaksi vastaajaa (7 %) melko eri mieltä ja 13 (45 %) jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista 13 (45 %) ei osannut sanoa kantaansa.

Tämä vastaussarja sisälsi eniten kielteisiä ja epätietoisia vastauksia ja kaikkien vastausten keskiarvoksi tuli 2,13. Joillekin vastaajille on muodostunut mielikuva, että yhdistyksen tarjoama informaatio toiminnastaan on puutteellista.

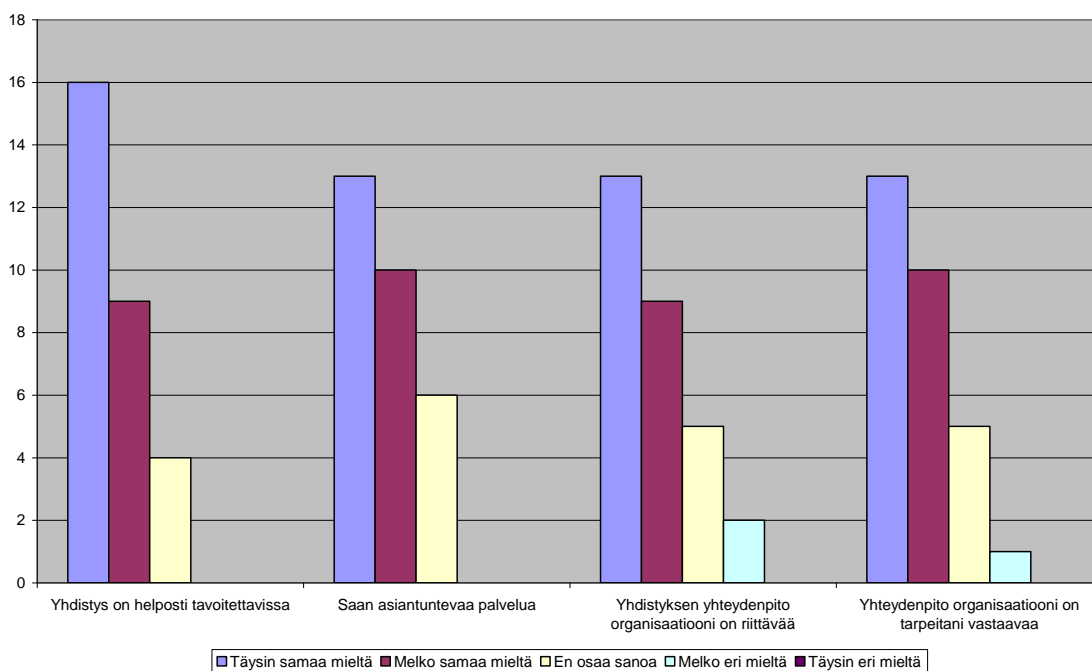


KUVIO 9. Yhteyden pidon laatuun liittyvät mielikuvat

Yhteydenpitoa ja informaatiota käsiteltiin vielä seuraavassa väittämäsarjassa 10. Helposti tavoitettavana yhdistystä piti vastaajista 25, neljä ei osannut sanoa, eikä eri mieltä ollut kukaan.

Asiantuntevaa palvelua koki saavansa 23 vastaajaa, kuusi ei osannut sanoa kantaansa, eri mieltä ei ollut kukaan. Yhteyden pidon riittävydestä samaa mieltä oli 22 vastaajaa, eri mieltä olevia vastaajia ei ollut. 22 vastaajaa oli sitä mieltä että yhdistyksen yhteyden pito hänen organisaatioonsa on riittävää, viisi ei osannut ilmaista kantaansa ja kaksi vastaajaa oli melko eri mieltä asiasta. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan.

Tarpeitaan vastaavana yhteydenpitoa piti 23 vastaajaa, kantaansa ei osannut sanoa viisi vastaajaa ja melko eri mieltä väittämän kanssa oli yksi vastaaja. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan. Tämän vastaussarjan keskiarvo oli 1,75.



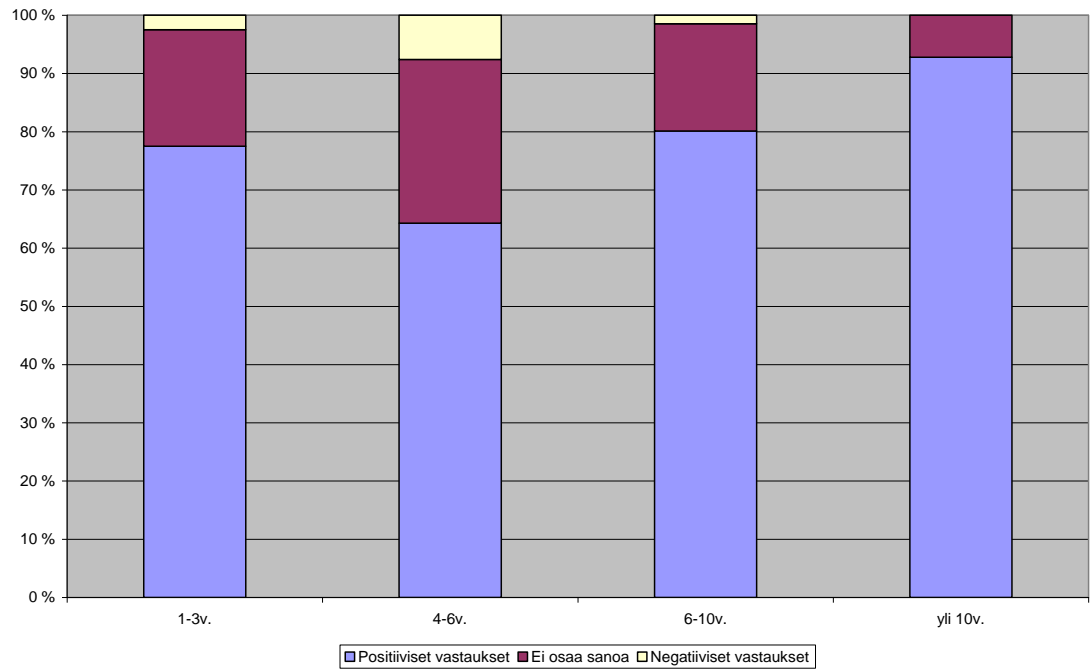
KUVIO 10. Yhteyden pidon laatuun liittyvät mielikuvat

9.6 Avoin kysymys

Asenneväittämien jälkeen lomakkeessa oli viimeisenä avoin kysymys, jossa tiedusteltiin, onko Yhdessä Selviytymisen Tuki ry herättänyt vastaajassa muita mielikuvia. Sanallista palautetta oli jättänyt 18 vastaajaa. Yhdessä palautteessa todettiin Yhdistyksen jääneen etäiseksi, yksi kommentoi mielikuviin liittymättömiä asioita, yksi palaute voitiin tulkita negatiiviseksi ja loput palautteista olivat joko positiivisia sävyiltään tai niissä todettiin, että kyselyssä tuli jo sanottua kaikki.

9.7 Mielikuva suhteessa yhteistyön keston

Viimeisessä kuviossa (11) tarkastellaan sitä, kuinka vastaajan yhteistyön kesto-aika vaikuttaa hänen mielikuvaansa yhdistyksen toiminnasta. Eniten epävarmuutta ja negatiivisia vastauksia saatiin ryhmässä, joka oli tehnyt YST:n kanssa yhteistyötä 4-6v, kun taas varmimmat vastaajat ja positiivisimman mielikuvan omaavat löytyivät yli 10 vuotta yhdistyksen kanssa yhteistyötä tehneistä. Tämä oli tehdyistä ristiintaulukoinneista ainoa, jossa oli havaittavissa kiinnostavaa säännönmukaisuutta. Muu aineiston tarkastelu ei tuottanut mitään erityistä informaatiota.



KUVIO 11. Mielikuvien positiivisuuden ja vastausvarmuuden suhde yhteistyövuosiin

10. PROSESSIN ARVIOINTIA JA POHDINTAA

Määrällisen tutkimuksen teko on ollut haastavaa. Kun laatii kyselylomaketta ensimmäistä kertaa elämässään, on vaikea ottaa huomioon kaikki tarvittava. Jos toteuttaisin tutkimuksen uudestaan, tekisin monia asioita toisella tavalla. Vaikka sain lomakkeella vastauksia siten, että pystyin saamaan käsityksen mielikuvista, joita yhdistyksen yhteistyökumppaneilla toiminnasta on, tekisin lomakkeen toisin tämän tietämyksen perusteella, mitä minulla nyt on. Toki Yhdessä Selviytymisen Tuki ry oli mielestäni myös haastava kohde siksi, että sen yhteistyökumppanit ja eri toimialat ovat niin moninaiset. Jotta kysely olisi kattanut kaikkia toimialoja tasapuolisesti, kysymyssarjoista tuli laajoja ja silti niiden antama informaatio tuntui jäävän hieman köykäiseksi. Oli myös vaikea löytää sanamuodot, joilla saisi selville tarkalleen sen mitä tarvittiin. Kyselyn paisuessa oli toisinaan vaikea nähdä metsää puilta ja varmasti ajoittainen punaisen langan hukkaaminen myös näkyy työssä.

Oman haasteensa toi myös yhdistyksen johtoryhmä, jonka kanssa yhteistyössä kyselyä laadittiin. Kullakin jäsenellä oli myös omaa toimialaa koskevia intressejä kyselyyn liittyen. Kyselylomake on osin kompromissi, mutta antaa mielestäni riittävän hyvät vastaukset kysymyksiin. Käytetty tekniikka lisäsi omat haasteensa, mutta myös suojasi minua vielä monimutkaisemmalta lomakkeelta. Ennen tätä kyselyä en ollut koskaan käyttänyt Webropol-sovellusta. Sen käytön opettelu yön pimeinä tunteina kävi työstä, enkä varmastikaan saanut sovelluksesta sen kaikkia ominaisuuksia käytettyä hyödykseni. Toisaalta hylkäsin muutamia kysymysehdotuksia siksi, etten olisi osannut niitä sovelluksella laatia. Näin kysely pysyi sentään teknisesti yksinkertaisena.

Tulosten analysointi olisi ollut helpompaa, jos olisin valinnut asenneväittämien vaihtoehdoiksi yksikertaisesti joko samaa mieltä, eri mieltä tai en osaa sanoa. Käydessäni aineistoa läpi huomasin, että nämä vaihtoehdot olisivat riittäneet viisiportaisen asteikon sijasta. Useampi vaihtoehto ei mielestäni tuonut lisäar-

voa tutkimukseen. Vaihtoehdot olisivat olleet myös lyhydessään vastaajaystävällisempiä.

Tutkimuksen olisi myös voinut rajata ja kohdentaa eri tavoin, sen sijaan, että kysytään kaikilta kaikkea, olisi ehkä voitu laatia suppeammat kyselyt kullekin toimialalle erikseen, koska eri toimialojen toiminta poikkeaa niin paljon toisistaan. Vastaajat olisivat saattaneet kokea tämän mielekkäämmäksi ja vastausvaihtoehto ” en osaa sanoa” olisi ehkä voitu jättää pois. Tutkijana olisin seuraavalla kerralla myös jämäkämpi ja vaativampi. Pyytäisin enemmän palautetta yhdistyksen jäseniltä keskeneräisestä lomakkeesta ja rajaisin itse tiukemmin mitä hyväksyisin mukaan. Myös yhteystiedot pyytäisin jäseneltyinä siten, että yhdistyksen eri toimialojen vastaavat ohjaajat joutuisivat itsekin pohtimaan, mitä ovat ne tahot, joiden kanssa yhteistyötä tehdään.

10.1 Lomakkeen arviointia

Lomakkeen taustamuuttujissa kysyttiin ensimmäisenä vastaajan edustamaa organisaatiota, se että vastauksissa kaikista eniten valittu vaihtoehto oli ”muu, mikä” ja kertoo, että vaihtoehdoissa olisi ollut tarkentamisen varaa.

Toisena kysymyksenä tiedusteltiin, kauanko vastaaja on tehnyt yhdistyksen kanssa yhteistyötä. Vaihtoehtoihin oli lipsahtanut virhe, yhteistyötä kuusi vuotta tehneet olivat voineet valita joko vaihtoehdon 4-6 vuotta tai 6-10 vuotta. Analysoinnin kannalta havainto ei välttämättä muuta mitään oleellista informaatiota. Vastausvaihtoehtoja oli neljä, mutta tässäkin ehkä harvemmat vaihtoehdot olisivat riittäneet. Riittävän informatiivisiksi vaihtoehdoiksi olisi voinut sopia alle kuusi vuotta ja yli kuusi vuotta.

Asenneväittämien laatiminen oli työläin vaihe ja kuitenkin on lopuksi kyse vain omasta tulkinnastani, ajatuksesta siitä, mikä antaisi kattavimman kuvan niihin liitetystä yläkäsitteistä. Nämä käsitteet on mietitty YST:n laatukäsikirjan, vuosikertomuksen ja YST:n johtoryhmän toiveiden pohjalta. Näissä väittämässä on

pyritty kartoittamaan vastaajien mielikuvia kattavasti yhdistyksen toiminnan eri ulottuvuuksista. Kaavaketta laatiessa kahlasin läpi myös useita opinnäytetöitä etsien ideoita, miten kyselyn toteuttaisin. Ajatuksia antavia opinnäytetöitä löytyi hyvin varsinkin liiketalouden saralta. Eniten inspiraatiota antoivat Elina Honkasen (2010) ja Vilhelmiina Suomisen (2010) opinnäytetyöt. Mielestäni väittämäsarjat mittaavat riittävän hyvin yläkäsitettään. Ensimmäinen yläkäsite, jota väittämällä lähdettiin mittaamaan, oli osaava alansa toimija. Tämän tutkimuksen mukaan vastaajat ovat sitä mieltä, että YST on osaava alansa toimija. Tältä osin yhdistyksen maine vastaa sitä käsitystä, mikä yhdistyksen työntekijöilläkin on omasta toiminnastaan. Vuokko (2003, 205) toteaa, että nonprofit-organisaation imago voi rakentua rakentamattakin. Vaikka yhdistyksen viestintää ei varsinaisesti olisi kohdennettu ilmentämään jotakin tiettyä asiaa, sen toiminta voi ilmentää tätä asiaa silti. On tietysti tarkoituksenmukaista, että jatkossa yhdistyksen viestintä tukee tätä olemassa olevaa hyvää mielikuvaa.

Toisena yläkäsitteenä olivat yhdistyksen arvot. Teija Mikkola (2003, 31) käsittää arvojen olevan toivottavia päämääriä tai käyttäytymistä koskevia käsityksiä tai uskomuksia. Hän ajattelee arvojen myös ylittävän konkreettiset tilanteet ja ohjaavan ihmisten tekemiä valintoja ja arviointeja järjestymään niiden suhteellisen tärkeyden mukaan. Tässä kysymyssarjassa lueteltiin eri arvoja, joita yhdistyksen toiminnan ajateltiin edustavan. Keskiarvolla 1,51 vastaajien mielikuvat yhdistyksen edustamasta arvomaailmasta olivat melko yhteneväiset yhdistyksen henkilökunnan kanssa. Yhdistyksen toiminnan ja viestinnän kautta on siis onnistuttu välittämään sidosryhmille toimintaa ohjaavia arvoja.

Toiminnan laatua ja tavoitteellisuutta kartoittavassa osiossa selvisi, että yhteistyökumppanit pitävät toimintaa enimmäkseen positiivisena. Eriäviä ja epä tietoisiksiakin mielipiteitä oli. Tämän tutkimuksen perusteella yhdistys voisi kiinnittää huomiota siihen, millä keinoin se voisi antaa itsestään nykyaikaisemman kuvan ja organisaation joustavuuden esille tuominenkaan ei olisi haitaksi.

Paikallisesti tehtävän työn näkyvyyttä olisi hyvä lisätä myös yhteistyökumppaneiden suuntaan. Tässä kategoriassa oli paljon epätietoisuutta ja jonkun verran

myös erimielisyyttä. Kaikki yhteistyökumppanit eivät toimi erityisesti Hervannan vaan koko kaupungissa tai vielä laajemmalla alueella, joten heille ei välttämättä välity automaattisesti tieto paikallisista tapahtumista tai projekteista, joita yhdistyksellä on meneillään. Jos paikallisesti tehtävän työn tunnettuutta halutaan lisätä, se vaatisi jonkunlaisia viestintäponnistuksia.

Viimeiset asenneväättämät käsittelivät yhdistyksen viestintää ja informaatiota. Keskimäärin YST:n viestintä ja informaatio koettiin riittäväksi. Mutta epätietoisuutta ja erimielisyyttäkin esiintyi. Juholinin (2006,16) mukaan nykyään viestinnän käsitteestä ajatellaan, että se on monimutkainen tapahtuma tai prosessi, eikä sen vaikutuksia ole helppo ennustaa. Uskon, että tämä pitää paikkansa. Se mikä toiselle taholle on riittävää tai jopa hieman liiallista viestintää, saattaa toiselle taholle olla liian niukkaa. Viestinnässä esiintyy variaatioita ja hyvälläkään viestinnällä ei aina ole halutun kaltainen lopputulos. Viestinnän lopullinen merkitys yksilölle syntyy aina hänen oman pohdintansa ja vuorovaikutuksen tuloksena (Juholin 2006, 32). Vaikka yhteisö viestisi mielestään selkeästi, oikea aikaisesti ja kattavasti, lopullisen tulkinnan viestinnän laadusta tekee aina sen vastaanottaja sen pohjalta, mitkä hänen odotuksensa ovat olleet. Yhteisön viestintä ei ehkä koskaan voi olla täydellistä erilaisien vastaanottajien vuoksi, vaan siinä on aina parantamisen varaa. Viestinnän suunnittelussa kannattaakin muistaa panosvastine: viestinnän hiomiseen ja kohdentamiseen käytetyn ajan pitäisi tuottaa organisaatiolle vastaava hyöty, jatkuva parantaminen viestinnän loputtomalla kentällä ei voi olla arvo sinänsä.

10.2 Hyvämaineinen toimija

Kaikkiaan Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n yhteistyökumppaneiden mielikuvat vastaavat melko hyvin sitä, minkälaisen mielikuvan yhdistys on toiminnastaan halunnut näyttää. Sikäli, että tämän tutkimuksen tuloksia voisi verrata Monet-palveluiden vuonna 2010 tekemän pienen sidosryhmäkyselyn tulokseen, ovat tämän tutkimuksen tulokset samansuuntaisia aiemman kanssa (Sosiaalinen tilinpäätös 2010, 9). Maine on monista eri mielikuvista muodostuva (Vuokko

2004, 191) ja tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että Yhdessä Selviytymisen Tuki ry on sidosryhmiensä keskuudessa hyvämaineinen toimija. On otettava huomioon, että tässä työssä sidosryhmiksi on mielletty vain yhteistyökumppanit, toimintaa mahdollisesti vastustavien tahojen sijaan. Tulosta voisi kyseenalaistaa ajattelemalla, että on itsestään selvää, että yhteistyössä ollaan vain hyvämaineisten toimijoiden kanssa. Joka tapauksessa tämän tutkimuksen perusteella voisi päätellä, että yhdistyksen viestintää on toteutettu oikein, koska tulos on melko lailla halutun kaltainen (Juholin 2003, 32).

10.3 Tulevaisuuden suunnitelmia

Jatkossa Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n organisaation imagon rakentamisprosessia on tarkoitus jatkaa. Mahdollisuutena on esimerkiksi tehdä ensin täydellinen nykytila-analyysi, jonka aloittavana osiona toimisi tämä opinnäytetyö. Nykytila-analyysissä haetaan vastausta siihen, mikä mielikuva organisaatiosta on tällä hetkellä (tämä työ vastaa siihen), millainen mielikuva on kilpailijoihin verrattuna, millainen mielikuva on sidosryhmien odotuksiin nähden ja mitä seikkoja sidosryhmät pitävät tärkeinä. Nykytila-analyysin jälkeen voidaan määrittellä yhdistykselle uusi tavoitetila ja jatkaa organisaation sisäisen ja ulkoisen viestinnän kehittämistä kohti tätä tavoitetilaa (Vuokko 2004, 205-206). Tähän tutkimukseen laaditusta lomakkeesta voisi hioa ja jatko jalostaa uuden paremmin toimivan lomakkeen, jota voisi käyttää esimerkiksi vuosittain tehtävään organisaation maineen seurantaan. Lomakepalautteen kerääminen toteutettaisiin systemaattisesti ennalta päätetyissä tilanteissa. Palautteen pohjalta viestintää voisi suunnitella, kohdentaa ja painottaa tarpeen mukaan. Yhdistyksessä on perustettu viestintään keskittyvä kolmijäseninen työryhmä, johon kuuluvana minulla on varmasti mahdollisuus viedä suunnitelmaa eteenpäin ja hyödyntää opinnäytetyötäni varten kerättyä tietämystä.

LÄHTEET:

Fiske, John 1994. Merkkien kieli - Johdatus viestinnän tutkimiseen. Tampere:
Vastapaino

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2009. Tutki ja kirjoita.
Helsinki: Kirjayhtymä

Honkanen, Elina 2010. "Pitää huolta ja välittää" Lohjan Klubitalon toiminta
yhteistyökumppaneiden silmin. Humanistinen ammattikorkea koulu.
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
2011 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201002212419>

Juholin, Elisa 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo:
Ws Bookwell oy.

Karvonen, Erkki 2005. Viitattu 29.8 2011. Johdatus viestintätieteisiin.
<http://viesverk.uta.fi/johdviest/luento6.html>

Mikkola, Teija 2003. Muuttuvat arvot ja uusi keskiluokka. Helsingin yliopiston
sosiologian laitoksen tutkimuksia No. 241.
Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, sosiologian laitos.
Väitöskirja. Helsinki.

Puhakka, Vesa 2005. Viitattu 9.1 2012. Tutkimusmenetelmät
[www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat
19_9.pdf](http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19_9.pdf)

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. Viitattu 15.5. 2011
www.tieke.fi/julkaisut/oppaat_yrityksille.

Roivainen, Irene; Nylund, Marianne; Korkiamäki, Riikka; Raitakari, Suvi 2008. Yhteisöt ja sosiaalityö kansalaisen vai asiakkaan asialla?. Juva: Ws-Bookwell oy.

Suominen, Vilhelmiina 2010. Kyyhkylän yritysokuva ja tunnettuus. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201005108666>

Vuokko, Pirjo. 2004. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Porvoo: Ws-Bookwell oy.

Vuokko, Pirjo 2003. Markkinointiviestintä: Merkitys, vaikutus ja keinot. Helsinki: WSOY

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry 2010a. Vuosikertomus 2010. Tampere: Yhdessä Selviytymisen Tuki ry.

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry. 2010b. Taidolla ja tarmolla. Sosiaalinen tilinpäätös 2010. Tampere. Yhdessä Selviytymisen tuki ry.

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry. 2011. Laatukäsikirja. Tampere. Yhdessä Selviytymisen Tuki ry.

LIITE 1:

Yhdessä Selvityksen Tuki ry

1. Organisaatio, jota edustatte? *

- Rahoittaja
- Palvelun tilaaja
- Sosiaalityöntekijä
- Kotihoito
- Koulu
- Oppilaitos
- Järjestö/yhdistys
- Te-toimiston edustaja
- Muu, mikä?

2. Oletteko tehneet Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n kanssa yhteistyötä? *

- 1-3v.
- 4-6v.
- 6-10v.
- yli 10v.

3. Oletteko tehneet yhteistyötä seuraavien yhdistyksen toimialojen kanssa (voitte rastittaa monta)? *

- Verkon Vapaaehtoistoiminta
- Monet-palvelut
- Toimelan Lapset
- Yhdistys kokonaisuutena
- Muu toiminta, mikä? (esim. päättyneet toiminnot, hankkeet)

4. Tunnetteko Yhdessä Selvityksen Tuki ry:n (voitte rastittaa monta): *

- Toiminnan tarkoituksen/toiminta-ajatuksen
- Henkilökuntaa

- Johtamisjärjestelmää
- Verkon Vapaaehtoistoiminnan toimintaa
- Monet-palvelun toimintaa
- Toimelan Lasten toimintaa
- Yhdistyksen oranssipohjaisen logon

5. Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin, sen perusteella minkä mielikuvan olette saaneet Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n toiminnasta *

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En osaa sanoa	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Osaava vapaaehtoistoiminnan toteuttaja *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaava kuntouttavan työtoiminnan työtoiminnan toteuttaja *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaava lasten ja nuorten toiminnan toteuttaja *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Merkittävä tekijä syrjäytymisen ehkäisyssä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Merkittävä tekijä osallisuuden tukemisessa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aktiivinen toimija hyvinvoinnin lisäämisessä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aktiivinen toimija osallisuuden lisäämisessä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aktiivinen ihmisten työllistymisen edistäjä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Onko Yhdessä selviytymisen Tuki ry:n toiminta mielestänne: *

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En osaa sanoa	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Luotettavaa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suvaitsevaista *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avointa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laadukasta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihmislähtöistä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisöllistä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tasa-arvoista *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kuvailisitteko yhdistyksen toimintaa seuraavilla väittämillä: *

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En osaa sanoa	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Yhdessä Selvitytymisen Tuki ry on tavoitteellisesti toimiva yhdistys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintaansa kehittävä yhdistys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyökykyinen yhdistys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nykyaikainen yhdistys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustava organisaatio *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Yhdessä Selvitytymisen Tuki ry on mielestänne: *

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En osaa sanoa	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Näkyvä toimija yhteistyöverkostoissa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Näkyvä toimija Tampereen Hervannan kaupunginosassa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aktiivisesti mukana Hervannan asukkaiden arjessa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mukana edustamassa Hervannan asukkaita heitä koskevista asioista *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Kuinka koette yhteydenpidon ja informaatioon liittyvät seikat yhdistyksen kanssa: *

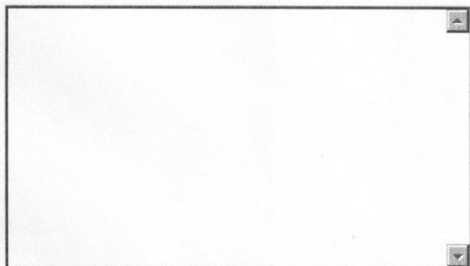
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En osaa sanoa	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Yhdistykseltä saamanne informaatio on selkeää *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistys tiedottaa tapahtumistaan tapahtumistaan oikea-aikaisesti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistyksen tiedotus on kattavaa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Vastatkaa myös seuraaviin väittämiin: *

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En osaa sanoa	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Yhdistys on helposti tavoitettavissa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Saan asiantuntevaa palvelua *
- Yhdistyksen yhteydenpito organisaatiooni on riittävää *
- Yhteydenpito organisaatiooni on tarpeitani vastaavaa *

11. Onko Yhdessä Selvitytymisen Tuki ry herättänyt teissä muita mielikuvia? *



Lähetä



LIITE 2:

Hyvä vastaanottaja!

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry on Pohjois-Hervannassa toimiva järjestö, jonka päämääränä on toteuttaa ja kehittää sosiaalityön muotoja ihmisten eriarvoisuuden vähentämiseksi. Yhdistyksen tarkoituksena on yhdessä toimien osallistaa, tukea ja aktivoida ihmisiä elämänkaaren eri vaiheissa.

Yhdistyksessä työstetään tällä hetkellä strategiamietintöä, jota varten toivoisimme eri sidosryhmien näkemyksiä järjestöömme kohdistuvista mielikuvista. Tutkimus on samalla Porin Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.

Pyydämme teitä vastaamaan Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n kyselyyn ja toivoisimme, että vastaajalla on henkilökohtainen kontakti yhdistykseen. Kysely lähetetään kaikille Yhdessä Selviytymisen tuki ry:n yhteistyökumppaneille. Vastaaminen vie aikaa joitakin minuutteja ja vastaukset ovat tärkeitä toimintamme kehittämisen kannalta. Vastaukset käsitellään anonyymisti, jolloin yksittäisen vastaajan antamat tiedot eivät ole tunnistettavissa.

Vastausaikaa tutkimukseemme on 30.6 2011 asti. Kysely löytyy alla olevasta linkistä.

<http://tahantuleelinkki.com>

Kiitämme lämpimästi osallistumisestanne!

Yhdessä Selviytymisen Tuki ry.

www.yst.net