

## Sisäministeriön sidosryhmätutkimus 2014

Jaana Lummi

<b>Tekijä</b> Jaana Lummi	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Sisäministeriön sidosryhmätutkimus	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 43 + 6
<p>Tämä opinnäyte on toteutettu toimeksiantona sisäministeriön viestintäyksikölle. Suoritin työharjoitteluni sisäministeriössä syksyllä 2013, jolloin sain aiheen työlleni. Sisäministeriölle on aiemmin, vuonna 2009, tehty samankaltainen sidosryhmätutkimus, jonka vastauksia on peilattu tähän sidosryhmätutkimukseen niiltä osin kuin se on ollut mahdollista.</p> <p>Sidosryhmätutkimuksen tarkoituksena oli selvittää sidosryhmien tyytyväisyyttä viestinnän käytäntöjä kohtaan sekä sidosryhmien mielikuvia ministeriöstä ja sen toiminnasta: mitä sidosryhmät ministeriöltä odottavat ja kuinka ministeriö vastaa näihin odotuksiin. Myös sidosryhmien sisäministeriön hallinnonalaan liittyvää tuntemusta tutkittiin.</p> <p>Sidosryhmätutkimus on toteutettu kevään ja kesän 2014 aikana ja se toteutettiin kyselytutkimuksena, joka lähetettiin sidosryhmille sähköisesti. Kysely tehtiin webropol-kyselynä, niin suomen- kuin ruotsinkielisenä (liitteet 1 ja 2). Tuloksissa nämä vastaukset on yhdistetty. Ennen varsinaista kyselylinkkiä lähetettiin ennakkoviesti, jolloin vastaajat saivat tiedon tekeillä olevasta sidosryhmätutkimuksesta. Tutkimuksessa on kvantitatiivinen tutkimusote.</p> <p>Tämä opinnäytetyö tutustuttaa lukijat yhteisö- ja sidosryhmäviestintään sekä organisaatiokulttuuriin ja julkishallintoon Suomessa. Lisäksi se esittelee sidosryhmätutkimuksen tulokset.</p> <p>Sidosryhmätutkimuksen tuloksista käy ilmi, että sidosryhmien edustajat ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä sisäministeriön tämänhetkiseen sidosryhmäviestintään. Erityisesti sisäministeriön järjestämiä sidosryhmätilaisuuksia arvostetaan ja kehuja saivat myös henkilökohtaiset tapaamiset. Sisäministeriö hoitaa hyvin ydintehtäviään ja ministeriön lainsäädäntötyötä arvostetaan eritoten.</p>	
<b>Asiasanat</b> yhteisöviestintä, sidosryhmät, organisaatiokulttuuri, julkinen hallinto	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Opinnäytetyön rakenne .....	1
1.2	Tutkimuksen tavoite .....	1
2	Sisäministeriö ja sen toimialat .....	2
2.1	Sisäministeriön ydintehtävät.....	2
2.2	Sisäministeriön toimialat .....	3
2.3	Julkinen hallinto Suomessa.....	5
2.4	Organisaatiokulttuuri .....	6
3	Yhteisöviestintä sidosryhmäviestinnän osana .....	7
3.1	Yhteisöviestinnän historia valtionhallinnossa.....	7
3.2	Mitä yhteisö- ja sidosryhmäviestintä on.....	9
3.2.1	Stakeholders .....	12
3.2.2	Faith-holders ja hateholders.....	13
3.3	Sisäministeriön sidosryhmäviestintä.....	14
4	Sidosryhmätutkimus .....	15
4.1	Sidosryhmätutkimuksen toteutus .....	15
4.2	Aineistot ja käytetyt analyysit .....	15
4.3	Sidosryhmätutkimuksen kyselylomake.....	16
5	Sidosryhmätutkimuksen tulokset .....	20
5.1	Kyselyyn osallistuneet sidosryhmät.....	20
5.2	Sisäministeriön toiminnan tunnettavuus .....	21
5.3	Sisäministeriön toimialojen tunnettavuus.....	22
5.4	Eri toimialojen asioiden hoito sisäministeriössä.....	26
5.5	Sisäministeriötä kuvaavat adjektiivit.....	27
5.6	Sisäministeriön toiminta .....	29
5.7	Sisäministeriön viestintä.....	30
5.8	Kanavat ja foorumit .....	32
5.9	Yhteenveto avoimista vastauksista .....	33
5.10	Yhteenveto kyselyn tuloksista .....	35
6	Pohdinta.....	37
6.1	Johtopäätökset kyselyn tuloksista .....	37
6.2	Sisäministeriön luottajajoukot?.....	38
6.3	Sisäministeriön viestinnän suunnittelu jatkossa.....	38
6.4	Mitä on parannettu edellisestä sidosryhmätutkimuksesta.....	39
7	Oma oppiminen.....	40

Lähteet .....	41
Liitteet.....	44
Liite 1. Sisäministeriön sidosryhmäkysely.....	44
Liite 2. Sisäministeriön sidosryhmäkysely ruotsiksi.....	47

# 1 Johdanto

Tämä sidosryhmätutkimus on toteutettu opinnäytetyönä sisäministeriölle ja tarkemmin ministeriön viestintäyksikölle. Suoritin opintoihini kuuluvan työharjoittelun sisäministeriössä ja opinnäytetyön aihetta etsiessäni viestintäyksikkö toivoi sidosryhmäkyselyn toteuttamista. Sisäministeriölle on aiemmin, vuonna 2009, tehty vastaavanlainen tutkimus, jonka tuloksia on verrattu tähän tutkimukseen niiltä osin mitä se on ollut mahdollista.

## 1.1 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö koostuu seitsemästä luvusta. Ensimmäinen luku, eli johdanto, tutustuttaa lukijat sidosryhmäkyselyn taustoihin, tavoitteeseen ja tutkimusmenetelmiin. Toinen luku esittelee sisäministeriön eli toimeksiantajaorganisaation, jolle sidosryhmätutkimus tehtiin. Lisäksi esitellään myös julkishallintoa Suomessa sekä organisaatiokulttuuria. Kolmas luku perehdyttää lukijat yhteisö- ja sidosryhmäviestintään. Luvussa neljä käydään läpi sidosryhmäkysely: esitellään toteutus, aineistot ja käytetyt analyysit. Sidosryhmäkyselyn tulokset esitellään luvussa viisi. Luvussa kuusi pohdin sidosryhmäkyselystä saatuja tuloksia ja teen johtopäätöksiä. Omaa oppimistani pohdin luvussa seitsemän.

## 1.2 Tutkimuksen tavoite

Sidosryhmätutkimuksen tarkoituksena oli selvittää seuraavia asioita:

- sidosryhmien tyytyväisyyttä viestinnän käytäntöihin
- sidosryhmien mielikuvia ministeriöstä ja sen toiminnasta: mitä sidosryhmät ministeriöltä odottavat ja kuinka ministeriö vastaa näihin odotuksiin.
- sidosryhmien tuntemusta sisäministeriön hallinnonalaan liittyen.

Opinnäytetyö käsittelee yhteisöviestintää, sidosryhmäviestintää sekä organisaatiokulttuuria ja julkishallintoa. Niiden lisäksi opinnäytetyö tarjoaa toteutetun sidosryhmäkyselyn tulokset ja niistä syntyneet yhteenvedot ja johtopäätökset.

## **2 Sisäministeriö ja sen toimialat**

Sisäministeriö on sisäisen turvallisuuden ja maahanmuuton ministeriö, jonka visio on, että Suomi on Euroopan turvallisim ja yhdenvertaisin maa. Arvot, jotka ohjaavat ministeriön toimintaa ovat luotettavuus, muutосkykyisyys, yhteistyökykyisyys ja avoimuus. (Sisäministeriö 2014.)

Sisäministeriö koostuu osastoista ja erillisyyksiköistä. Sisäministeriössä on neljä osastoa: poliisi-, pelastus-, maahanmuutto- ja rajavartio-osasto. Poliisin toimialan strategisesta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa poliisiosasto. Pelastustointa johtaa ja valvoo pelastusosasto. Rajavartiolaitoksen esikuntana toimii rajavartio-osasto, joka myös tulosoittaa sitä. Maahanmuuttovirastoa tulosoittaa maahanmuutto-osasto. (Sisäministeriö 2014.)

Hallinto- ja kehittämissyksikkö, oikeusyksikkö, sisäisen tarkastuksen yksikkö, viestintäyksikkö, kansainvälisten asioiden yksikkö sekä sisäisen turvallisuuden sihteeristö muodostavat ministeriön esikunnan ja toimivat suoraan kansliapäällikön, ministeriön ylimmän virkamiehen, alaisuudessa. (Sisäministeriö 2014.)

Hallinnon tietotekniikkakeskus HALTIK ja Kriisinhallintakeskus kuuluvat niin ikään sisäministeriön hallinnonalaan. Vähemmistövaltuutetun toimisto ja syrjäntälautakunta siirtyivät 1.1.2015 alkaen oikeusministeriön alaisuuteen mutta kuuluivat sisäministeriön hallinnonalaan vielä tätä sidosryhmätutkimusta tehdessä.

Sisäministeriö johtaa sisäministeriötä ja käsittelee niin osastoille kuin erillisyyksiköille kuuluvia asioita. Sisäministeriön ylimpänä virkamiehenä toimii kansliapäällikkö, joka johtaa, kehittää ja valvoo ministeriön ja sen hallinnonalan toimintaa. Kansliapäällikön tehtävä on vastata ministeriön toiminnasta ja huolehtia sen tehtävien tuloksellisesta hoitamisesta. Lainsäädännön valmistelun laatu ja ministeriön hallinnonalan organisaation kehittäminen ovat asioita, joista kansliapäällikkö huolehtii. (Sisäministeriö 2014.)

### **2.1 Sisäministeriön ydintehtävät**

Säädösvalmistelu, alaisen hallinnon ohjaus sekä toimialan kehittäminen ovat sisäministeriön ydintehtäviä. Sisäministeriö rakentaa turvallista, vastuullista ja välittävää Suomea moniarvoisuutta, yhdenvertaisuutta ja maahanmuuttoa edistäen. Ammattitaitoinen henkilöstö on avainasemassa siinä, että tärkeiden ydintehtävien suorittaminen onnistuu. Sisäministeriössä työskenteleekin noin 280 työntekijää, joilla noin 78 % on korkeakoulututkinto. (Sisäministeriö 2014.)

## 2.2 Sisäministeriön toimialat

Pelastustoimea ja sen palvelujen saatavuutta ja tasoa johdetaan, ohjataan ja valvotaan sisäministeriössä. Pelastustoimen valtakunnallisista valmisteluista ja järjestelyistä huolehditaan ja niitä yhteensovitetään eri ministeriöiden ja toimialojen toiminnassa. Aluehallintovirastot tukevat sisäministeriötä pelastustoimen tehtävissä ja valvovat pelastustoimea ja pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja tasoa toimialueillaan. Sisäministeriön pelastusjohtaja ja hänen määräämänsä virkamiehet niin sisäministeriöstä kuin aluehallintovirastoista ovat valtion pelastusviranomaisia. (Sisäministeriö 2014.)

Vuonna 2001 perustettu Häätäkeskuslaitos on valtion valtakunnallinen organisaatio, johon kuuluvat Porissa sijaitseva keskushallinto sekä häätäkeskukset ympäri Suomea. Häätäkeskuslaitos on sisäministeriön alainen virasto, jota tulohajaa niin sisäministeriö kuin sosiaali- ja terveysministeriö. Tärkein tehtävä häätäkeskuslaitoksella on ottaa vastaan pelastus-, poliisi-, sosiaali- ja terveystoimen toimialaan kuuluvia häätäilmoituksia ja välittää ilmoitukset eri viranomaisille ja yhteistyökumppaneille. Ainoastaan Ahvenanmaa ei kuulu häätäkeskuspalvelujen piiriin. (Sisäministeriö 2014.)

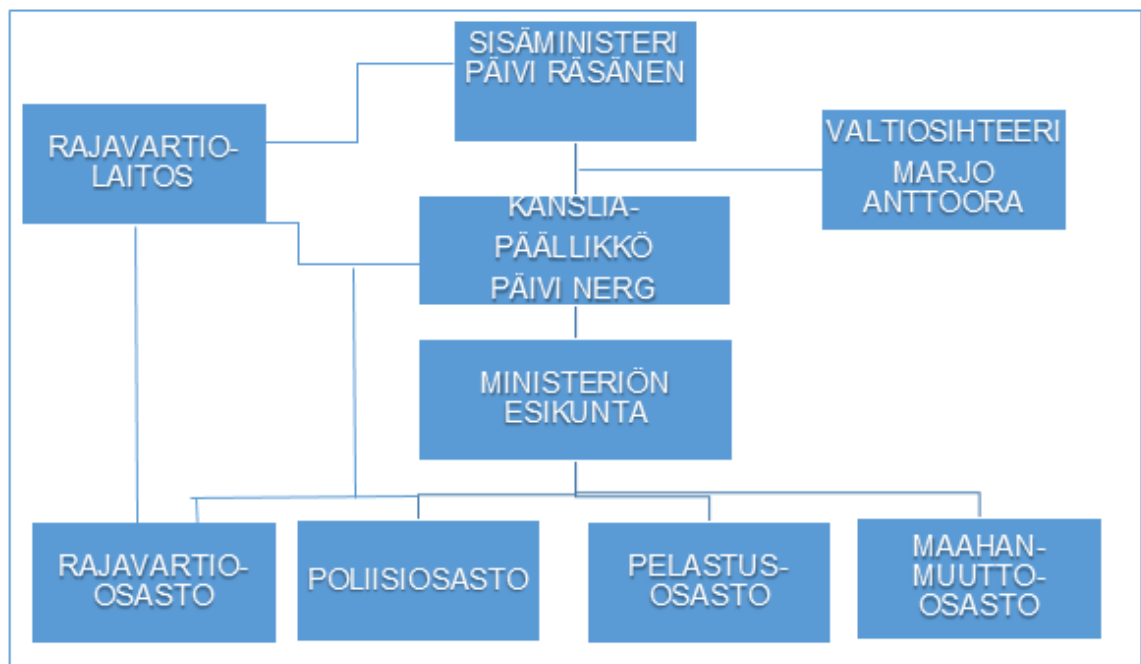
Poliisin tärkein tehtävä on ylläpitää yleistä järjestystä ja turvallisuutta. Myös yksittäisten henkilöiden ja yksityisten paikkojen turvaaminen ja suojeleminen on poliisin velvollisuus. Poliisilaissa säädetään poliisin yleisistä tehtävistä ja toimivaltuuksista. (Sisäministeriö 2014.)

Rajavartiolaitos ylläpitää rajaturvallisuutta valvomalla ulkorajoja ja tekemällä rajatarkistuksia kansainvälisillä rajanylityspaikoilla sekä julkisissa kulkuneuvoissa. Rajaliikenteen sujuvuus sekä maan sisäinen turvallisuus turvataan hyvällä rajavalvonnalla, jonka painopisteet ovat Kaakkois-Suomen maarajalla ja Suomenlahden merialueella. (Sisäministeriö 2014.)

Sisäministeriö vastaa maahanmuuttopolitiikasta sekä maahanmuuttoa ja kansalaisuutta koskevan lainsäädännön valmistelusta. Sisäministeriö on Suomen edustaja maahanmuuttoasioissa Euroopan Unionissa sekä kansainvälisessä yhteistyössä. Maahanmuuttovirasto, joka käsittelee turvapaikkahakemukset, myöntää ensimmäiset oleskeluluvat, ohjaa vastaanottokeskusten toimintaa, päättää käännättämisestä ja karkottamisesta, vastaa kansalaisuushakemusten käsittelystä ja muukalaispassien myöntämisestä, toimii sisäministeriön alaisuudessa. (Sisäministeriö 2014.)

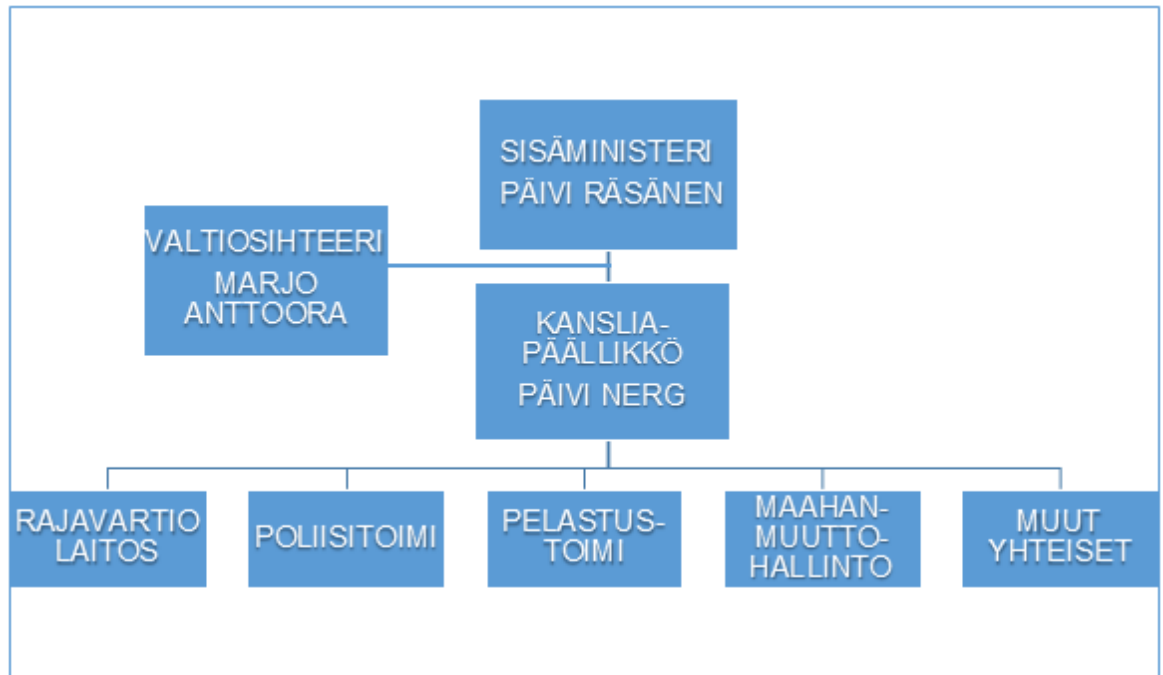
Siviilikriisinhallinnalla pyritään kehittämään poliisitoimea, oikeusviranomaisia ja syyttäjälaitosta, rajaturvallisuutta, tullihallintoa sekä vankeinhoitosektoria. Sisäministeriö vastaa siviilikriisinhallinnan kansallisten valmiuksien ylläpidosta, kehittämisestä ja koordinoinnista mutta kriisinhallintakeskus vastaa kansallisten valmiuksien operatiivisesta kehittämisestä. Kriisinhallintakeskus toimii sisäministeriön tulosohjauksen alla. (Sisäministeriö 2014.)

Alla olevissa taulukoissa on esitelty sisäministeriön organisaatiokaavio (kuvio 1) ja ministeriön toimialaan kuuluvat virastot ja laitokset (kuvio 2).



Kuvio 1. Sisäministeriön organisaatiokaavio.





Kuvio 2. Ministeriön toimialaan kuuluvat virastot ja laitokset.

### 2.3 Julkinen hallinto Suomessa

Suomalainen julkinen sektori koostuu erilaisista hallinnollisista ja kunnallisista organisaatioista. Suomalainen demokratia keskittyy ministeriöihin ja niiden hallinnonaloihin. Ministeriöt nähdään poliittisina instituutioina Suomessa, sillä niissä hallinto kohtaa politiikan. Hallinnollinen henkilökunta ja ministeriön johto (ministeri, valtiosihtööri, erityisavustajat) on poliittisesti valittu jokaisella kaudella. Suomalainen julkinen hallinto toimii useilla tasoilla, niin valtakunnallisella, alueellisella ja kunnallisella tasolla. (Luoma-aho 2005, 44–51.)

Julkishallinto muodostuu Suomessa lainsäädännöstä ja sen toteuttamisesta. Julkiset organisaatiot vaihtelevat pääministerin kansliasta ministeriöiden alaisuudessa toimiviin organisaatioihin. Julkiset organisaatiot toimivat yhdessä niin kansalaisten kuin muiden yhteiskunnan vaikuttajien kanssa: julkisten organisaatioiden toimintaan ja päätösten tekoon halutaan vaikuttaa enemmän kuin yksityisen sektorin. Julkiset organisaatiot toimivat kansalaisten edustajina, joten kansalaisilla on oikeus saadakin vaikuttaa niiden toimintaan. (Luoma-aho 2005, 53–54.)

Valtioneuvoston kanslia yhdessä yhdentoista ministeriön kanssa muodostavat valtioneuvoston eli hallituksen. Hallituksella on Suomessa toimeenpanovalta: hallitus toteuttaa eduskunnan säätämät lait ja presidentin päätökset.

Tämä työ suoritetaan ministeriöissä, joista kukin on vastuussa asioiden toimeenpanosta omalla hallinnonalallaan. Ministeriöt ovatkin hallinnollisia ja poliittisia asiantuntijoita omilla aloillaan. (Suomi.fi.)

## **2.4 Organisaatiokulttuuri**

Vilma Luoma-aho (2005) määrittelee organisaation organisoiduksi yhteisöksi, jolla on tarkoitus ja keinot toiminnalleen. Organisaatiokulttuuria usein verrataan yhteiskunnalliseen kulttuuriin niiden samanlaisten ominaisuuksien vuoksi. Organisaatiokulttuuri voidaan ymmärtää joko erillisenä osana organisaatiota tai kokonaisuutena, jossa organisaatio on kulttuuri. Organisaation arvot jaetaan organisaatiossa työskentelevien kesken. (Luoma-aho 2005, 33–34.)

Ilman ihmisten välistä vuorovaikutusta ei ole olemassa organisaatiokulttuuriakaan: viestintä ja vuorovaikutus ovat työkaluja, joilla luodaan organisaatiokulttuuri. Organisaatioissa on aina meneillään kanssakäymistä, joka toisaalta syntyy ihmisten välisen vuorovaikutuksen kautta tai kulttuurin kautta, joka vaikuttaa ihmisiin. Näin ollen ei ole tarvetta vetää selkeää eroa kulttuurin ja viestinnän välille, sillä ne esiintyvät rinta rinnan jatkuvana kanssakäymisenä. (Luoma-aho 2005, 35.)

Monet julkiset organisaatiot ovat syntyneet vuosia sitten, joten niiden organisaatiokulttuuri on vanhaa. Tämän sanotaan olevan ilmeistä juuri julkisille organisaatioille. Käsite legitimitetti liitetään useimmiten juuri julkisten organisaatioiden toimintaan enemmän kuin yksityisen sektorin. (Luoma-aho 2005, 38.) Legitimitetti on käsite, jolla tarkoitetaan oikeusfilosofian ja politiikan tutkimuksen käsitettä, jota tutkitaan yhteiskunnallisen organisaation tai järjestelmän toiminnassa: kuinka hyvin kansalaiset organisaation tai järjestelmän hyväksyvät. (Tieteen Termipankki 2014.)

### **3 Yhteisöviestintä sidosryhmäviestinnän osana**

Viestinnällä rakennetaan ja ylläpidetään suhteita tärkeiden sidosryhmien ja yleisöjen kanssa. Organisaatioiden ja yhteisöjen elinehtona on toimiva viestintä, joka luo myös yhteisöllisyyttä ja osallistaa ihmisiä vaikuttamaan päätöksentekoon. (Juholin 2013, 28.)

Eupreran (European Public Relations Education and Research Association) vuonna 2002 julkaistussa Bled Manifestossa määritellään, että yhteisöviestinnän avulla ylläpidetään suhteita yleisöihin ja rakennetaan viestinnän avulla keskinäistä ymmärrystä. Ympäristön luotaus, viestinnän johtaminen, viestinnän operaatiot ja koulutus ovat määritelty yhteisöviestinnän tehtäviksi. Ympäristön luotauksella tarkoitetaan organisaation tarvetta tarkkailla muutoksia ympäristössään ja nostaa niitä keskusteluun organisaation sisällä. Ajatus on tarkentaa organisaation missiota, visiota sekä strategiaa luotauksen avulla. Strateginen ja taktinen taso liittyvät viestinnän johtamiseen ja auttavat niin ikään sidosryhmä- että yhteiskuntasuhteiden ylläpitämisessä. Viestinnän operaatioilla tarkoitetaan keinoja ja kanavien kehittämistä, joiden avulla pystytään parantamaan organisaation sisäistä sekä sidosryhmien välistä viestintää. Organisaation jäsenille tarjotaan koulutuksen avulla mahdollisuus kehittyä viestijöinä ja kohtaamaan erilaisia sidosryhmien edustajia. (Juholin 2009, 23–24.)

#### **3.1 Yhteisöviestinnän historia valtionhallinnossa**

Niin kauan kuin on ollut organisoitua toimintaa, on harjoitettu myös yhteisöviestintää. Suomessa yhteisöviestintä, aiemmin tunnettu tiedotustoimintana, alkoi heräillä 1900-luvun alussa. Voidaan sanoa, että 1920- ja 1930-luvut olivat mainonnan aikaa Suomessa, alkoivathan Yleisradionkin ensimmäiset radiolähetykset vuonna 1926. (Juholin 2009, 26–28.)

Muutamilla ministeriöillä oli jo ennen toista maailmansotaa omat toimistot, joissa hoidettiin lehdistösuhteita (Juholin 2009, 28). Kivistön (2012, 73) mukaan tiedot poliittisista päätöksistä sekä hallinnon asioista kulkivat pääosin sanomalehtien kautta: vuonna 1920 silloinen pääministeri Rafael Erich sopi Suomen Tietotoimisto STT:n kanssa valtioneuvoston uutisten toimittamisesta sanomalehdille. Suomen hallitus alkoi miettiä sota-ajan viestintäänsä 1930-luvun lopussa, jolloin kansainvälinen tilanne alkoi kärjistyä. Vuonna 1937 perustettiin Suomen ensimmäinen PR-yhdistys: Propagandaliitto. Talvisodan syttyminen vuonna 1939 kuitenkin lopetti Propagandaliiton toiminnan ja sen työntekijät siirtyivät ministeriöihin rauhanajan viestintä- ja suhdetoimintatehtäviin. Julkinen viestintä siirrettiin talvisodan syyttämisen myötä armeijan valvontaan. Vuonna 1941 perustettiin Valtion tiedotuslaitos, joka

kuitenkin lopetettiin vuonna 1948. Sodan jälkeen epävirallinen Virallisten elinten propagandistinen neuvottelukeskus levitti Suomea koskevaa tietoa maailmalle. (Juholin 2009, 28.)

Laki asiakirjojen julkisuudesta tuli voimaan vuonna 1951 ja toimi perustana hallinnon avoimuudelle (Kivistö 2012, 74). Toisen maailmansodan jälkeen, vuonna 1955, alkoivat televisiolähetykset. Ministeriöihin ja muihin julkisiin laitoksiin palkattiin monia armeijan tiedotustehtävissä olleita. Uutta rauhanajan yhteiskuntaa rakennettaessa julkiselle tiedotamiselle oli tarvetta. (Juholin 2009, 28.)

Lehdistösuhteiden merkitystä alettiin korostaa 1960-luvulla ja organisaatioihin palkattiin viestinnän ammattilaisia. Yleinen käsitys levisi, ettei pelkkä tiedonvälitys enää riitä. 1970-luvulla yksisuuntaisen tiedottamisen, lääkeruiskumallin, rinnalle nousi vuorovaikutus ja työmarkkinajärjestöt solmivat informaatiotosopimuksen. Kuntien johtamiseen säädetyn uuden yt-lain myötä julkinen tiedottaminen kehittyi huomasti. Valtion viranomaiset saivat niin ikään säännökset sisäisen ja ulkoisen viestinnän harjoittamiseen sekä oman yt-lakinsa, tosin vasta vuonna 1988. (Juholin 2009, 29.)

1970-luvun puolivälin aikoihin virkamiestiedottajien määrä kasvoi roimasti. Valtioneuvoston kansliassa sekä muissa ministeriöissä työskenteli reilut 30 henkilöä tiedotustehtävissä vuonna 1975. Samana vuonna tiedotusta linjasi valtionhallinnon tiedotustyöryhmä: keskeiset periaatteet kirjattiin, aktiivista tietojen välittämistä korostettiin ja näytettiin suunta tiedotuksen käytännön toteutukseen. Työryhmän tarkoitus oli kehittää ilmapiiri, joka suosii tiedotustoimintaa. (Kivistö 2012, 77–78.)

Yhteisviestinnän vakiintumisen kautena voidaan pitää 1980-lukua. Internetin käyttö yleisty ja viestintäteknologia kehittyi. Organisaatioille uusia haasteita, mahdollisuuksia ja myös uhkia toi valtava verkkoviestinnän kasvu. (Juholin 2009, 30.) Valtioneuvoston tiedotuskeskus avattiin vuonna 1985. Tunnelmat hallinnon tiedottajien kesken vaihtelivat suuresti ja koko hallinnon tiedotuksen tarkoitus herätti paljon keskustelua: julkisen sektorin tiedottajat pohtivat, kuinka he parhaiten voisivat palvella kansalaisten tiedonsaantia. (Kivistö 2012, 80–82.)

1990-luvulla viestintää alettiin pitää tärkeänä osana johtamisprosessia erilaisissa organisaatioissa. Samaan aikaan yhteisviestinnän näkökulmat muuttuivat: viestintää ei enää pidetty hallittavana toimintana vaan muuttuvana prosessina. (Juholin 2009, 30.)

Vuonna 1999 julkisuuslaki uusittiin ja tuolloin viranomaistoiminnan julkisuus selkeytyi huomattavasti (Kivistö 2012, 84).

Vuoden 2000 taitteessa yhteisviestintä tuli osaksi organisaatioiden johtoa ja johtamista. On tärkeä muistaa, että viestinnän ammattilaisilla tulee olla vankka ammattitaito ja osaaamista, jotta he pystyvät saavuttamaan organisaation johdon luottamuksen. Viestinnän tulee olla hyvin ammattimaista sekä kuitenkin arkipäiväistä. (Juholin 2009, 34.)

2000-luvun median muutoksen myötä poliittiset puolueet ovat halunneet vahvistaa otettaan ministeriöiden viestinnästä. Ministereiden julkisuuteen liittyvät jännitteet ovat kasvanneet. Lähtökohta on, että ministeriöihin, kuten muihin valtion virastoihinkin, palkataan virkavastuulla olevia virkamiestiedottajia pysyviin virkasuhteisiin. Pitkään ministeriöiden tiedotus oli pelkkää virkamiestyötä. Ministeriöt eivät kuitenkaan viesti ainoastaan virkamiesvoimin, sillä ministereiden poliittisten sihteereiden (nyk. erityisavustajien) laajaan työnkuvaan kuuluu myös tiedottamista. Voidaan todeta, että puoluepolitiikan vaikutus viestintään on lisääntynyt. Lehdistötiedotteisiin lisätietojen antajaksi tänä päivänä usein merkitään ministerin avustaja virkamiehen sijaan. (Kivistö 2012, 87–88.)

Valtionhallinnon viestinnän avoimuus on kuitenkin hieman horjunut 2000-luvun puolella. Avoimuutta ja kansalaislähtöisyyttä on pidetty kunnia-asiana mutta ilmassa on ollut merkkejä, etteivät samat periaatteet enää olisikaan itsestään selviä. Vuonna 2010 laadittu valtionhallinnon viestintäsuositus korostaa mielikuvien merkitystä ja kehottaa virastoja maineenhallintaan. Virkamiehiä ei enää liiemmin rohkaista avoimuuteen toimittajien kanssa vaan neuvotaan jakamaan viestinnän ydinviestejä. Eduskunnan viestintästrategia vuodelta 2011 nostaa lopulta avoimuuden kuitenkin tärkeäksi: ”hyvä maine syntyy ennen muuta teoilla ja siihen vaikuttavat kaikki eduskuntayhteisön jäsenet”. (Kivistö 2012, 97–98.)

### **3.2 Mitä yhteisö- ja sidosryhmäviestintä on**

Kaiken inhimillisen tekemisen ja vuorovaikutuksen perusteena on viestintä, joka on välttämätöntä ihmisten elämälle ja sosiaalisuudelle. Viestinnän määrittely ei ole mikään helppo tehtävä. Viestintää tutkittaessa on havaittu erilaisia koulukuntia, jotka kukin ilmentävät viestinnän monimuotoisuutta. Sanomien siirtoa ja niihin liittyviä vaikutuksia tutkii prosessikoulukunta, jolle viestinnän sisällöt eivät ole merkityksellisiä vaan ainoastaan prosessi. Semioottiselle koulukunnalle puolestaan yhdistää prosessiin sisältöjä, tavoitteita ja tarkoitusperiä: miten ihmiset ja sanomat toimivat vuorovaikutuksessa tuottaakseen uusia merki-

tyksiä. Rituaali- ja yhteisöllisyyskoulukunta on ottanut enemmän jalansijaa 2000-luvulla ja se korostaa yhdessä tekemisen ja olemisen merkitystä. (Juholin 2013, 44–46.)

Organisaatioiden on hyvin tärkeää määrittää oma viestintänsä ja erilaiset viestinnän näkemykset ovat siinä suurena apuna. Jotta viestintää on mahdollista viedä eteenpäin, tulee jokaisen työntekijän olla selvillä siitä, mitä organisaation viestintä tarkoittaa ja mitä sen avulla halutaan saavuttaa. Näkökulmaa on hyvä lähteä avaamaan kysymällä avoimesti mihin organisaatio oikeastaan tarvitsee viestintää. (Juholin 2013, 51.)

Perinteisesti viestintä jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Juholinin (2013, 51) mukaan tämä jako perustuu siihen, että viestin vastaanottajat tai vuorovaikutuksen osapuolet voidaan selkeästi rajata sisä- ja ulkopiiriin. Sisäpiiriin kuuluvat työntekijät, toimihenkilöt ja organisaation johto. Sen sijaan asiakkaat, muut yhteistyökumppanit ja kohderyhmät edustavat ulkopiiriä. Asia ei kuitenkaan ole näin selvä. Juha Näsi (1995) on ilmaissut asian niin, että itseasiassa juuri sidosryhmät määrittelevät organisaation tavoitteet. Se, miten hyvin organisaatio menestyy, on pitkälti kiinni siitä, miten se huomioi sidosryhmänsä: sidosryhmien odotukset, toiveet ja mielipiteet. (Juholin 2013, 51.) Myös työyhteisöviestinnän merkitys on korostunut yhteiskunnan muutosten myötä ja juuri nämä muutokset ovat pakkaneet tarkennuksiin viestinnän tarkoituksesta työyhteisössä. Tiedotus on muuttunut viestinnäksi, joka on keskinäistä vuorovaikuttamista ja tiedonvaihtoa yksisuuntaisen tiedottamisen sijaan. Työyhteisöviestintä on kuvaavampi käsite kuin sisäinen viestintä ja heijastuu organisaation toimintatavoista myös sen sidosryhmille. (Juholin 2013, 174–175.)

Organisaatioiden tulee olla tietoisia velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan, sillä ne ovat osa yhteiskuntaa. Yhteiskunnalliseen päätöksentekoon voidaan vaikuttaa lobbauksen eli aloitteellisen keskustelun ja tiedonvaihdon kautta. Lobbauksen kaltainen vaikuttaminen ja vuorovaikutus kohdistuu yleensä kunnallisiin päättäjiin, eduskuntaan, hallitukseen ja ministeriöihin. Lobbaus olisi hyvä ymmärtää osana yhteisöviestinnän laajaa käsitettä. (Juholin 2013, 65.)

Juholinin (2013, 114) mukaan on olemassa monia eri tapoja luokitella sidosryhmiä. Yleisin tapa on ryhmitellä sidosryhmät primääreihin, sekundääreihin ja marginaaleihin ryhmiin, joihin kuuluvat henkilöstö, asiakkaat ja rahoittajat. Jaottelu voidaan jatkaa myös nykyisiin, tai potentiaalisiin ryhmiin. Sidosryhmiä voidaan jaotella myös joko niiden kiinteän tai löyhemmän organisaatiosuhteen mukaan.

Mitchell ym. (1997) on hahmotellut kolme kohtaa: valta, oikeutus ja painostusvoima tai kiire, jolla lähestyä sidosryhmiä. Hahmottelu jakaa sidosryhmät nukkuviin, harkinnassa oleviin, vaativiin, dominoiviin, vaarallisiin, riippuvaisiin ja ratkaiseviin ryhmiin. (Juholin 2013, 114–115.)

Organisaation strategisen suunnitteluun ei siis yksin riitä sidosryhmien identifiointi vaan on tiedettävä jakautuneet alaryhmät. Monia sidosryhmiä on hyvä tuntea myös henkilökohtaisella tasolla: tärkeimmät perusteellisesti, vähemmän tärkeät edes pintapuolisesti. Sidosryhmiä analysoidessa voidaan etsiä vastauksia vakiintuneisiin kysymyksiin: mitä sidosryhmät tietävät organisaatiosta, asenteet organisaation toimintaa kohtaan, arviot strategiasta ja tulevaisuudesta sekä toiveet vuorovaikutuksesta ja viestinnän käytännöistä tai keskittyä yksittäiseen tärkeään asiaan tai teemaan. (Juholin 2013, 114–116.)

Viestinnän suunnittelun ja toiminnan pohjana on sidosryhmäanalyysi. Sidosryhmäanalyysin avulla voidaan todeta keitä sidosryhmiin todella kuuluu. Tyypillisimpiä ryhmiä ovat asiakkaat, omistajat, yhteiskunnalliset päättäjät, viranomaiset, liitot ja järjestöt, yliopistot ja korkeakoulut sekä media. Sidosryhmäanalyysin avulla organisaatio pystyy selvittämään, mitä eri sidosryhmät tietävät ja ajattelevat organisaatiosta ja millaisia odotuksia heillä on organisaatiota kohtaan. Sidosryhmäanalyysin avulla voidaan myös arvioida eri sidosryhmien sitoutumista organisaatiota kohtaan. (Juholin 2009, 88–89.)

Sidosryhmien määrittely on tärkeää sisällyttää organisaation viestintästrategiaan. Mitä enemmän organisaatiolla on sidosryhmiä, sitä tärkeämpää on luoda toimivat menettelytavat ja keinot yhteyden pitämiseen: sidosryhmät toimivat organisaation väylänä ulkomaailmaan. Organisaatio saa viestinsä eteenpäin ja vastavuoroisesti tärkeää tietoa oman toimintansa kehittämiseen. Tietotekniikka ei voi korvata juuri henkilökohtaisia kontakteja, pelkkä suhteiden ylläpito tiedottamisen avulla ei yksin riitä, vaan aikaa pitää järjestää myös henkilökohtaisille tapaamisille, joiden avulla on helpompi luoda kanssakäymistä ja siten ylläpitää yhteyksiä. (Ikävalko 1995, 195–196.)

Anssi Siukosaari (1999) vastaa kuuntelemisen olevan tärkein viestintätaito. Puhujaa kohtaan osoitettu keskittyminen ja huomaavaisuus näkyvät hyvässä kuuntelutaidossa ja ymmärtäminen on hyvän kuuntelun paras lopputulos. Lisäkysymyksiä tehden voi osoittaa sen, että haluaa ymmärtää mitä toinen sanoo.

### 3.2.1 Stakeholders

Organisaatiot kohtaavat nopeasti muuttuvassa maailmassa monia erilaisia stakeholder-ryhmiä eli tahoja, jotka vaikuttavat organisaation toimintaan tai vaikuttuvat siitä. Stakeholderillä tarkoitetaan myös erilaisia yksilöitä ja ryhmiä, jotka mahdollistavat organisaation toiminnan. Stakeholder -käsite heijastaa erilaisia odotuksia, joita organisaatioihin nyky-yhteiskunnassa kohdistetaan vaikkakin liikkeenjohdon käsitteenä se on melko vanha. Alunperin stakeholderajattelu syntyi vastakohtana klassisen taloustieteen osakasajattelulle (shareholder). Perimmäinen tarkoitus oli antaa sananvaltaa myös niille ryhmille, joiden organisaatiosidos oli jotakin muuta kuin osakkeet. (Luoma-aho 2008, 1-5.)

Stakeholderit ovat sellaisia osapuolia, joihin organisaation toiminta voi vaikuttaa ja jotka vastaavasti voivat itse vaikuttaa organisaation toimintaan. Suurin ero on se, että organisaatio useimmiten tuntee omat sidosryhmänsä mutta stakeholdereita saattaa ilmestyä arvaamatta kuvioihin. (Juholin 2013, 52.)

Luoma-ahon (2008) mukaan stakeholderajattelu perustuu neljälle pääajatukselle:

1. organisaatiolla on suhteita ympäristöönsä: organisaatio vaikuttaa että vaikuttuu ympäristöstään
2. organisaation ja ryhmien väliset suhteet ovat keskeisiä, ennen kaikkea suhteiden laatu ja sisältö merkitsevät
3. kaikki ryhmät mielipiteineen ovat arvokkaita: yhtäkään ryhmää ei nosteta muiden yläpuolelle
4. stakeholderajattelu on organisaatiokeskeistä: se palvelee organisaation johtoa päätöksien tekemisessä

Aineeton pääoma, joka tukee organisaation toimintaa ja vaikuttaa myönteisesti sen toimintaympäristöön muodostuu hyvän maineen ja sidosryhmien tuntemaan luottamuksen perusteella. Sosiaalista pääomaa voi olla luottamus tai hyvä tahto, joka vallitsee organisaation ja stakeholdereiden välillä. Maine ja luottamus eivät ole organisaatiolle sosiaalista pääomaa ennen kuin niitä voidaan hyödyntää sosiaalisissa verkostoissa. Vasta sitten, kun stakeholdereiden tuntema luottamus helpottaa organisaation toimintoja tai kunnes hyvä maine ylläpitää yhteistyötä, voidaan puhua sosiaalisesta pääomasta. Sosiaalinen pääoma nähdään eräänlaisena lopputulemana organisaation hyvästä maineesta ja luottamuksesta. (Luoma-aho 2008, 7-8.)



### 3.2.2 Faith-holders ja hateholders

Vilma Luoma-aho (2005) on väitöskirjassaan kehittänyt käsitteen faith-holders eli luottojoukot. Termillä Luoma-aho tarkoittaa sellaisia stakeholdereita, jotka tuntevat lujaa luottamusta organisaatiota kohtaan. Organisaatio voi ajatella faith-holdereiden olevan kuin vahva joukko uskollisia kannattajia. Usein faith-holderit ovatkin organisaatiolle sosiaalista pääomaa: organisaation elämä saattaa heidän myötänsä helpottua. Faith-holderit jakavat omia positiivisia kokemuksiaan sosiaalisessa mediassa, jota tänä päivänä seurataan paljon. Näin ollen organisaatio saa hyvää mainetta. Organisaatioiden sidosryhmäajattelun myönteinen tulevaisuus heijastuu juuri faith-holdereissa. Resurssien ollessa niukat ja yhteistyön toteuttaminen kaikkien stakeholdereiden kanssa voi olla vaikeaa, nousee esiin sen yhteistyön vaaliminen, mitä jo vuosia on luotu. Vaikka luottojoukot on käsitteenä monikko voi myös yksilö olla faith-holder, kuitenkin ryhmässä vaikutus kertaistuu ja suuren joukon hyvät kokemukset mahdollistavat luottamuksen yleistämisen koko yhteiskuntaan. (Luoma-aho 2005, 8-9.)

Organisaatiota epäileviä ryhmiä ei auta kiistäminen: niitä on ja tulee aina olemaan. Negatiivinen suhtautuminen saa helpommin vahvoja muotoja kuin positiivinen. Vihaiset stakeholderit eli hateholderit kertovat myös julkisesti omia mielipiteitään ja pyrkivät siten vaikuttamaan muidenkin stakeholdereiden näkökulmiin. Kun organisaation kanssa tekemisissä olevat stakeholderit tuntevat tarpeeksi suurta epäluottamusta organisaatiota kohtaan, syntyy hateholdereita. Hateholdereita syntyy niin brändien, yksilöiden, maiden ja kuin organisaatioiden ympärille ja ne harvoin ovat yllätys. Vaikka hateholderit ovat organisaatioille todella haitallisia, piilee niissä myös mahdollisuus: epäkohdat, joita vihaiset sidosryhmät nostavat sille ovat luultavasti kriittisiä kehittämisen kohteita organisaatiolle. (Luoma-aho 2005, 10–11.)

Nykyaikana elämme tunteiden aikakautta, jossa viha ja rakkaus näkyvät myös organisaatioita kohtaan. Uusi teknologia ja sosiaalinen media ovat osaltaan edesauttaneet ilmiötä. Organisaatioihin kohdistetaan paljolti erilaisia odotuksia nyky-yhteiskunnassa ja stakeholderajattelu heijastaa niitä hyvin. Yhteistyössä organisaation ja stakeholdereiden välille tulee ottaa huomioon myös tunteet ehdotusten ja keskustelun lisäksi. Stakeholdereiden tunteisiin vaikuttavat niin monet asiat, että monitorointia tarvitaan niin toimintaympäristön, tulevaisuuden trendien ja sidosryhmien mielipiteiden suhteen ja monitorointia tulee tapahtua pitkän kaavan mukaan: teot ja sanat säilyvät pitkään sähköisessä muodossa. Totta kai organisaation kannalta olisi parempi, mikäli faith-holdereiden joukko on hateholdereita suurempi. (Luoma-aho 2005, 11–12.)

### 3.3 Sisäministeriön sidosryhmäviestintä

Sisäministeriön viestintästrategiaan (2011–2015) on koottu kaikki viestintää ohjaavat säädökset, suositukset sekä strategiat. Viestinnän visiona on haastaa ministeriön toimintaa yhä avoimemmaksi ja vuorovaikutteiseksi. Sidosryhmätoiminnan suunnitelmallisuus ja tiedon avoin jakaminen auttavat ministeriön toiminnan sekä sen tavoitteiden parempaan tunnettavuuteen tulevaisuudessa.

Yhdeksi viestinnän strategiseksi tavoitteeksi on asetettu keskeisten sidosryhmien tiedontarpeista huolehtiminen monipuolisen sidosryhmäviestinnän avulla. Keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat, että ministeriön viestintäyksikkö kehittää sidosryhmäviestintäänsä sidosryhmäkyselyjen perusteella. Ministeriön johdolle ja osastoille sekä yksiköille on myös määritetty erilaisia sidosryhmätapaamisia tietyin aikavälein. (Sisäministeriön viestintästrategia 2011–2015.)

Sidosryhmäviestinnästä sekä henkilöstö- ja sidosryhmätilaisuuksien järjestämisestä vastaa ministeriön viestintäyksikkö. Muutaman vuoden välein järjestettävä laajempi sidosryhmätilaisuus on osa huvitoimikunnan tehtäviä. Ministeriön viestintäyksikkö vetää huvitoimikuntaa osana toimintaansa. (Sisäministeriö Intranet 2014.)

Sisäministeriössä sidosryhmätoimintaa harjoitetaan kaikilla organisaatiotasoilla. Tahot, joiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi tai jotka muuten ovat keskeisiä vaikuttajia ministeriön toiminnan kannalta, ovat sidosryhmiä. Sidosryhmätoiminnan tavoitteena on jakaa tietoa ministeriön toiminnasta, jotta sidosryhmille syntyisi oikea kuva ministeriöstä. Tärkeää on kerätä tietoa myös sidosryhmien odotuksista, jotta nämä odotukset osattaisiin ottaa huomioon ministeriön toiminnassa. (Sisäministeriö Intranet 2014.)

Ministeriön on tärkeää tuntea omat sidosryhmänsä, sillä hyvä sidosryhmätoiminta on jatkuvaa vuorovaikutusta sidosryhmien kanssa ja edellyttää suunnitelmallista toimintaa, joka edesauttaa vuorovaikutuksen ylläpitoa. Jo useamman vuoden ajan ministeriö on suunnitelmallisesti kehittänyt yhteistyötään muun muassa kansalaisjärjestöjen kanssa. (Sisäministeriö Intranet 2014.)

## 4 Sidosryhmätutkimus

Toteutin opinnäytetyönäni sisäministeriölle ja tarkemmin sanottuna ministeriön viestintäyksikölle tehdyn sidosryhmätutkimuksen. Sidosryhmätutkimuksen perimmäisenä tarkoituksena oli selvittää seuraavia asioita:

- sidosryhmien tyytyväisyyttä viestinnän käytäntöihin
- sidosryhmien mielikuvia ministeriöstä ja sen toiminnasta: mitä sidosryhmät ministeriöltä odottavat ja kuinka ministeriö vastaa näihin odotuksiin.
- sidosryhmien tuntemusta sisäministeriön hallinnonalaan liittyen.

### 4.1 Sidosryhmätutkimuksen toteutus

Sidosryhmätutkimus toteutettiin kevään ja kesän 2014 aikana. Sidosryhmäkysely lähetettiin sisäministeriön ylimmän virkamiehen, kansliapäällikön, sidosryhmille. Vastaanottajat koostuivat muun muassa seuraavista ammattiryhmistä: piispat, muiden ministeriöiden kansliapäälliköt, kaupunginjohtajat, kansanedustajat, valiokuntaneuvokset, eduskuntaryhmien puheenjohtajat, pääjohtajat, toimitusjohtajat, maakuntajohtajat, poliisipäälliköt ja pelastusjohtajat. Sidosryhmätutkimus lähetettiin sähköpostitse yhteensä 381 henkilölle.

### 4.2 Aineistot ja käytetyt analyysit

Ennen varsinaista kyselylinkin lähettämistä oli ennakkoviestin aika. Ennakkoviesti lähetettiin sisäministeriön kansliapäällikön nimissä. Viestissä kerrottiin, että ministeriössä toteutetaan sidosryhmätutkimus ja selitettiin asiat, joita tutkimuksen avulla haluttiin selvittää.

Varsinainen kyselylinkki lähetettiin sähköpostitse ennakkoviestin saaneille, kansliapäällikön sidosryhmälistan mukaisesti. Kysymyksissä hyödynnettiin niin sisäministeriön hallinnonalan konsernistrategiaa, viestintästrategiaa sekä viestinnän kehittämissuunnitelmaa vuosille 2011–2015. Edellä mainittujen strategioiden pohjalta työstin alustavan kyselyrunгон, jota muokattiin yhdessä viestintäyksikön kanssa. Kysely tehtiin webropol-ohjelmalla sekä suomen- että ruotsinkielisenä. Sidosryhmäkyselyn avulla keräsin aineiston itse ja analysoin saadut vastaukset.

Sidosryhmätutkimuksen kyselyssä on kvantitatiivinen tutkimusote, jolla tarkoitetaan suuresta kohderyhmästä (perusjoukosta) saatua mahdollisimman tarkkaa tietoa, jota pystytään muuntamaan luvuiksi. Tällaisen tutkimusotteen kohteena ovat useimmiten asenteet,

arvot, mielikuvat ja kokemukset. Kyseessä on perinteisen tutkimuksen linja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 179.)

Kvantitatiivinen tutkimus on yksi tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa tilastojen ja numeroiden avulla kuvataan ja tulkitaan kohdetta (Jyväskylän Yliopisto). Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietoa, joka on yleistettävissä. Tavoite on antaa aineistosta ilmenevä kokonaiskuva ja tuoda esiin siinä esiintyvät piirteet. (Virtuaaliammattikorkeakoulu.)

Jokaisella tutkimuksella on aina jokin tarkoitus tai tehtävä ja tutkimuksen tekijän on tärkeä pohtia oikea lähestymistapa, josta itse on kaikkein vakuuttunein. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 137.)

Sidosryhmäkysely on toteutettu kyselytutkimuksena, jolla saadaan valitulta joukolta kootua vastauksia samoihin kysymyksiin. Kyselytutkimuksessa käytetään useimmin kyselylomaketta, joten on tärkeää miettiä tarkasti kysymysten sisältöä ja asetelua. Kysymysten tulee olla selkeitä ja helposti ymmärrettäviä, jotta vastaajat pystyvät vastaamaan jokaiseen kysymykseen empimättä. (Virtuaaliammattikorkeakoulu.)

Kyselytutkimuksien hyvänä puolena on myös, että niiden avulla voidaan kerätä melko laaja tutkimusaineisto. Kyselymenetelmä on myös tehokas: kyselyyn saadaan mukaan paljon ihmisiä, joilta voidaan kysyä erilaisia asioita. Vaivannäkö kannattaa lomakkeen laatimisessa, kyselylomakkeen tulisi olla huolellisesti suunniteltu, jotta aineisto voidaan käsitellä haluttuun muotoon ja analysoida. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 195.)

### **4.3 Sidosryhmätutkimuksen kyselylomake**

Sidosryhmätutkimuksen kyselylomake piti sisällään yhteensä yhdeksän kysymystä. Mukana oli monivalintakysymyksiä, joissa on valmiiksi laadittu vastausvaihtoehdot, asteikkoihin perustuvia kysymystyyppejä, joissa vastaaja valitsee mielipidettään vastaavan väitteen sekä yksi avoin kysymys, jossa vastaaja voi vapaasti vastata kysymykseen. Tutkimuksen tulokset analysoitiin saatujen vastausten pohjalta. Kyselylomake toteutettiin verkkokyselynä, webropol-ohjelmalla.

Kysymyksillä 1- 4 haluttiin selvittää, mistä sidosryhmistä vastaajat koostuvat sekä heidän tuntemustaan sisäministeriöstä kokonaisuudessaan. Lisäksi kysyttiin vastaajien mielipiteitä siitä, kuinka sisäministeriö hoitaa oman hallinnonalansa toimia ja asioita.

”sidosryhmä, johon lähinnä kuulut”

”kuinka tuttua sisäministeriön toiminta sinulle on”

”kuinka hyvin tunnet sisäministeriön toimialan”

”miten hyvin sisäministeriö hoitaa eri toimiin liittyviä asioita”

Kysymyksessä numero 5 oli adjektiivipareja ja vastaajia pyydettiin arvioimaan kohta janel-la, jolle sisäministeriö heidän mielestään parhaiten asettuu. Osa adjektiiveista peilautuu ministeriön arvoihin ja niiden lisäksi itse pohdin sisäministeriötä kuvaavia adjektiivipareja.

”avoin”

”luotettava”

”muutoskykyinen”

”yhteistyökykyinen”

”asiantunteva”

”nykyaikainen”

”keskusteleva”

”suvaitsevainen”

”määrätietoinen”

”tehokas”

”sisäänpäin kääntynyt”

”epäluotettava”

”jäykkä”

”yhteistyökyvytön”

”ammattitaidoton”

”vanhanaikainen”

”sulkeutunut”

”suvaitsematon”

”päättämätön”

”tehoton”

Kysymys 6 sisälsi sisäministeriöön liittyviä väittämiä ja vastaajien tuli arvioida kuinka hyvin kyseiset väittämät näkyvät sisäministeriön jokapäiväisessä toiminnassa. Väittämät koostettiin ministeriön missiosta ja visiosta. Väittämien laatimisessa hyödynnettiin myös sisäministeriön hallinnonalan konsernistrategiaa.

”sisäministeriön tavoite on, että Suomi on Euroopan turvallisin maa”

”sisäministeriö huolehtii ihmisten turvallisuudesta”

”sisäministeriö osallistuu kilpailukykyisen yhteiskunnan rakentamiseen”

”sisäministeriö torjuu tehokkaasti laitonta maahantuloa kansainvälisen suojelun periaatteita noudattaen”

”sisäministeriö torjuu aktiivisesti kansainvälisen rikollisuuden vaikutuksia Suomeen”

”sisäministeriön lainsäädäntötyö on laadukasta”

”sisäministeriö huolehtii hallinnonalansa resurssien riittävydestä”

”sisäministeriö edistää kansalaisten, järjestöjen ja yhteisöjen mahdollisuuksia vaikuttaa toimintaansa”

”sisäministeriö toteuttaa hyvän hallinnon periaatteita”

Kysymykset 7 ja 8 käsittelivät sisäministeriön viestintää. Väittämät koskivat sisäministeriön ulkoista viestintää sekä erilaisia viestintäkanavia sekä foorumeita. Viestintää koskeviin kysymyksiin hyödynnettiin sisäministeriön viestintästrategiaa ja viestinnän kehittämissuunnitelmaa vuosille 2011–2015.

”sisäministeriö pystyy palvelemaan ja viestimään kummallakin kansallisella kielellä”

”sisäministeriö viestii tärkeistä asioista riittävän nopeasti”

”sisäministeriö osallistuu yhteiskunnalliseen keskusteluun”

”sisäministeriö edistää viestinnällään kansalaisten ja järjestöjen osallisuutta”

”sisäministeriön viestintä on avointa”

”sisäministeriön viestintä on aktiivista”

”yhteiset periaatteet, kuten yhdenvertaisuuden ja hyvien etnisten suhteiden edistäminen, ohjaavat sisäministeriön viestintää”

”sisäministeriö pitää aktiivisesti yhteyttä sidosryhmiinsä”

Viestintäkanavista pyydettiin arvioimaan, kuinka hyödyllisinä niitä pidettiin.

”verkkosivut”

”sosiaalinen media”

”uutiskirjeet”

”tiedotteet ja verkkouutiset”

”julkaisut”

”ministeriön tilaisuudet (kuulemis- ja tiedotustilaisuudet)”

”vapaamuotoiset tilaisuudet”

”henkilökohtaiset tapaamiset”

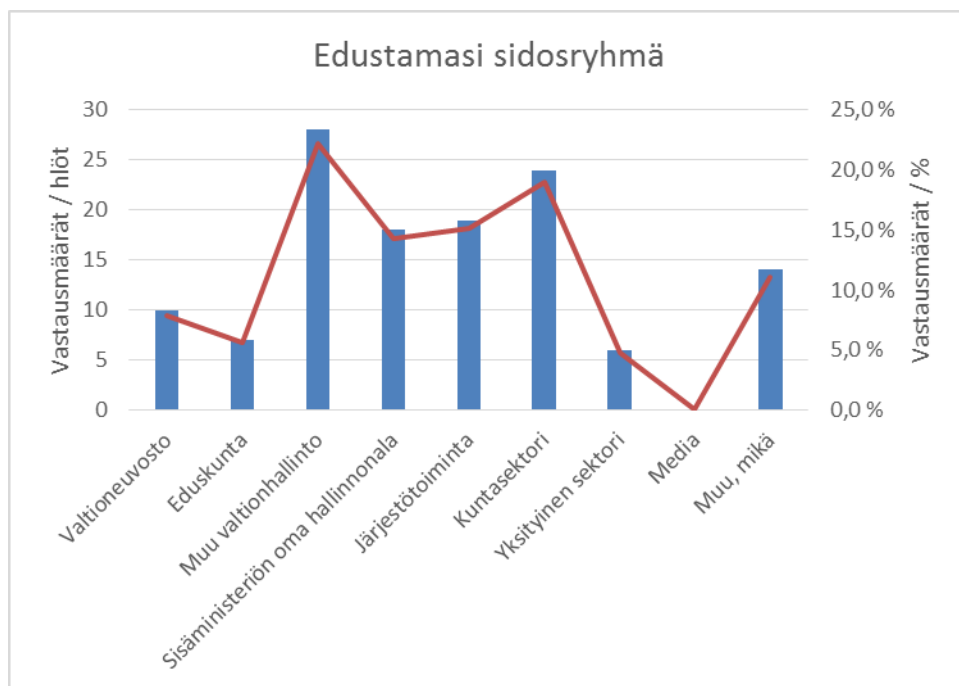
Kyselyyn haluttiin myös yksi avoin kysymys, jonka vastauksien avulla sisäministeriö pystyy jatkossa kehittämään niin sidosryhmäviestintäänsä kuin toimintaansa.

## 5 Sidosryhmätutkimuksen tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 126 henkilöä ja vastausprosentti oli 33 %. Tuloksissa on yhdistetty sekä suomenkieliset vastaukset että ruotsinkieliset vastaukset. Tulokset ovat esitelty joko graafisina kuvioina tai taulukoina. Käyn sidosryhmäkyselyn tulokset läpi kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä. Nostan numeeristen tulosten lisäksi myös avoimia vastauksia esiin, niiltä osin kuin mahdollista. Vastaajien raportoimia avoimia vastauksia käsitellään myös omana kokonaisuutenaan.

### 5.1 Kyselyyn osallistuneet sidosryhmät

Valtionhallintoa edusti vastaajista 28 henkilöä eli 22,2 %, kuntasektoria 24 henkilöä eli 19 %, järjestötoimintaa 19 henkilöä eli 15,1 %, sisäministeriön omaa hallinnonala 18 henkilöä eli 14,3 %, valtioneuvostoa 10 henkilöä eli 7,9 %, eduskuntaa 7 henkilöä eli 5,6 %, yksityistä sektoria 6 henkilöä eli 4,8 % ja muita aloja yhteensä 14 henkilöä eli 11,1 %. (Kuvio 3.)

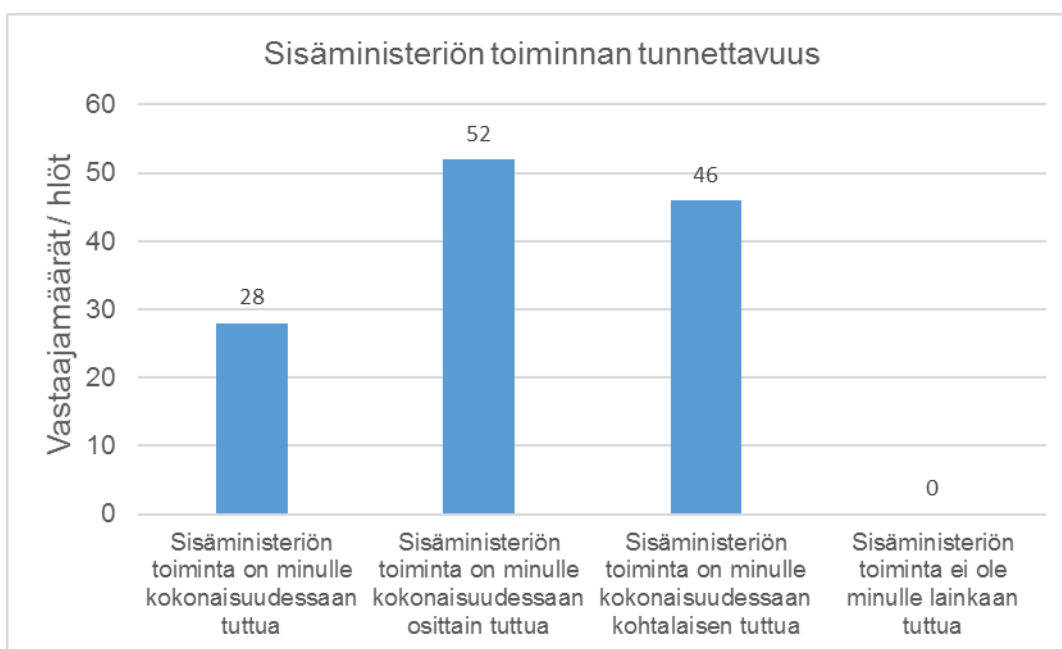


Kuvio 3. Kyselyyn vastanneet sidosryhmät.



## 5.2 Sisäministeriön toiminnan tunnettavuus

Vastaajista suurin osa eli 52 henkilöä (41,3 %) koki sisäministeriön toiminnan kokonaisuudessaan olevan heille osittain tuttua. Suurta eroa toiminnan kohtalaisesti tunteville ei ollut, sillä 46 henkilöä (36,5 %) koki toiminnan kokonaisuudessaan olevan heille kohtalaisen tuttua. Toiminta kokonaisuudessaan oli tuttua 28 henkilölle (22,2 %). Vastauksista käy ilmi, että kaikki tunsivat sisäministeriön toiminnan jollakin tasolla. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Sisäministeriön toiminnan tunnettavuus.

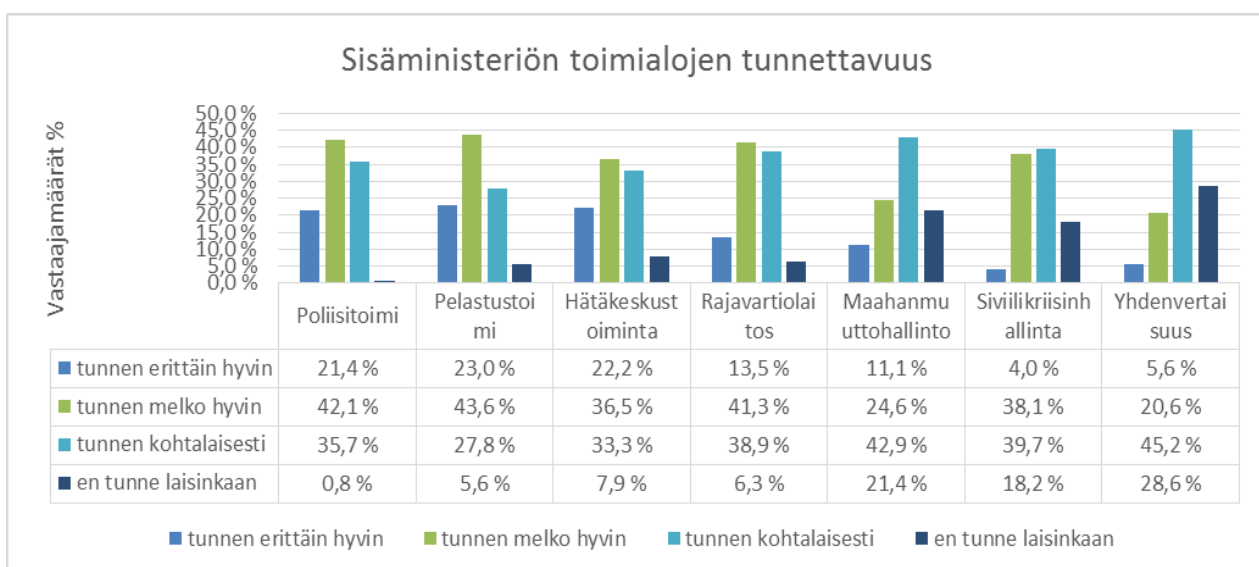
	Vastaajat, hlö	Vastaajat, %
<b>Sisäministeriön toiminta on minulle kokonaisuudessaan tuttua</b>	28	22,2
<b>Sisäministeriön toiminta on minulle kokonaisuudessaan osittain tuttua</b>	52	41,3
<b>Sisäministeriön toiminta on minulle kokonaisuudessaan kohtalaisen tuttua</b>	46	36,5
<b>Sisäministeriön toiminta ei ole minulle lainkaan tuttua</b>	0	0

Taulukko 1. Sisäministeriön toiminnan tunnettavuus.

### 5.3 Sisäministeriön toimialojen tunnettavuus

Sisäministeriön toimialoista parhaiten tunnettiin pelastustoimen asiat, toiseksi parhaiten hätäkeskustoiminnan asiat ja kolmanneksi parhaiten poliisitoimen asiat. Nämä kolme toimea saivat eniten vastauksia kategoriassa `tunnen erittäin hyvin`. Pelastustoimi, hätäkeskustoiminta ja poliisitoimi saivat vastauksia myös kohdassa `tunnen melko hyvin`.

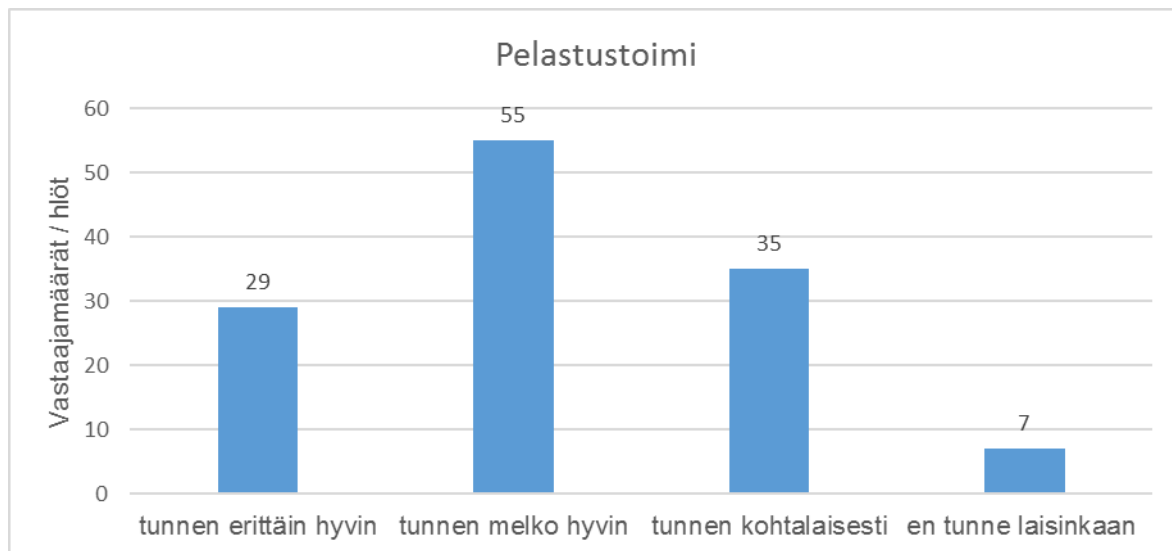
Maahanmuuttohallinto, siviilikriisinhallinta sekä yhdenvertaisuus ovat selkeästi vähemmän tunnettuja toimialoja. Ne tunnettiin kohtalaisesti, mutta keräsivät myös ääniä kohdassa: `en tunne laisinkaan`. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Yhteenveto sisäministeriön toimialojen tunnettavuudesta.

Seuraavaksi käyn läpi kunkin toimialan henkilövastausmäärät.

Pelastustoimen kohdalla vastaukset painottuivat erittäin hyvään, melko hyvään ja kohtalaiseen tunnettavuuteen. (Kuvio 6.)



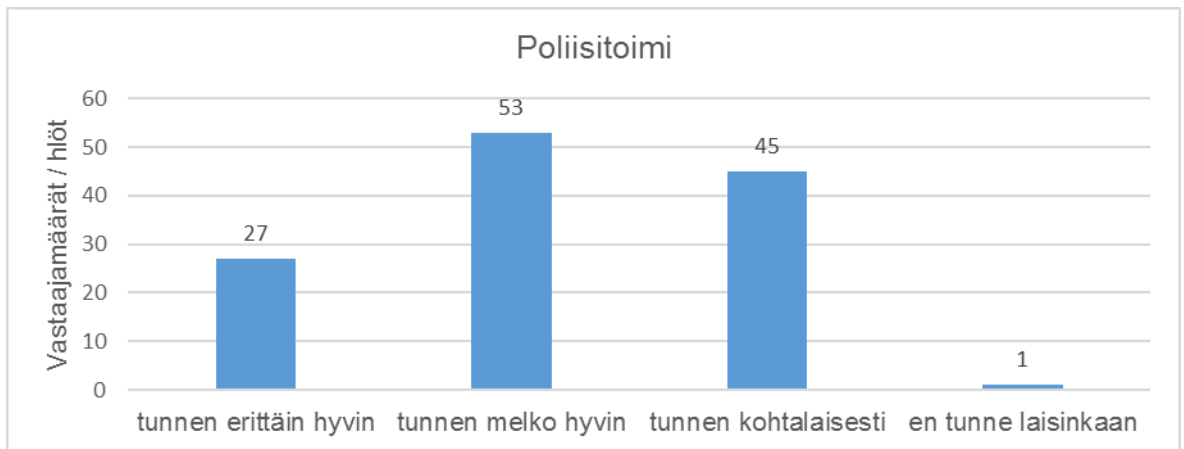
Kuvio 6. Pelastustoimen vastaukset henkilömäärinä.

Hätäkeskustoiminta sai eniten vastauksia kohdassa: `tunnen melko hyvin` ja lähes yhtä paljon kohdassa: `tunnen kohtalaisesti`. Hätäkeskustoiminta tunnettiin osan vastaajien kesken myös erittäin hyvin. (Kuvio 7.)



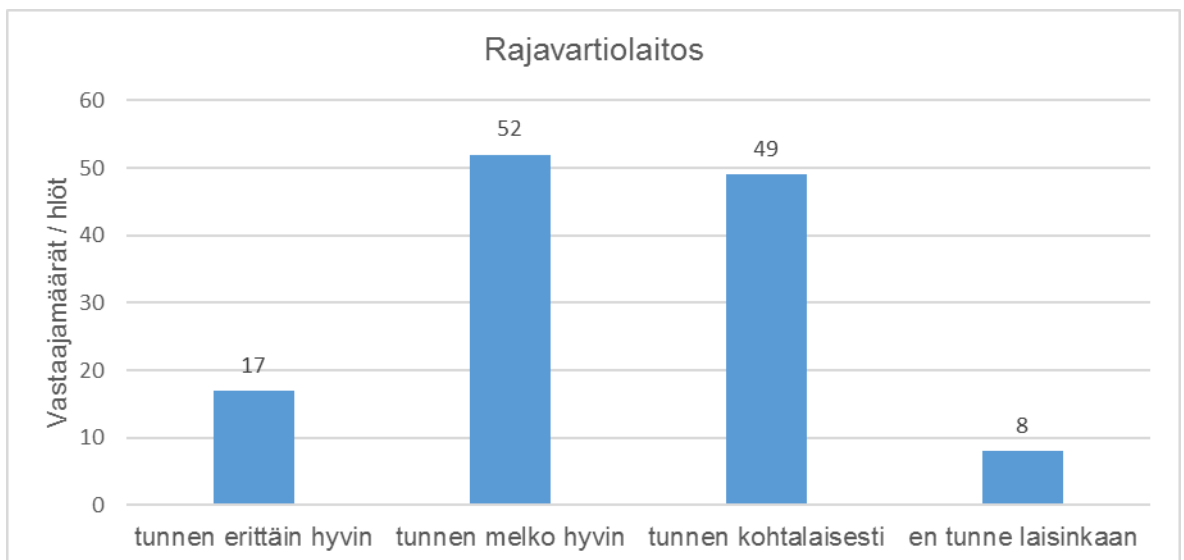
Kuvio 7. Hätäkeskustoiminnan vastaukset henkilömäärinä.

Poliisitoimen vastaukset jakautuivat kaikki jonkinlaiseen tuntemukseen. Suurin osa vastaajista tunsu poliisitoimen melko hyvin. Voidaan todeta, että poliisitoimen asiat ovat vastaajille tuttuja, silla vain yksi henkilö ei tunne poliisitoimea laisinkaan. (Kuvio 8.)



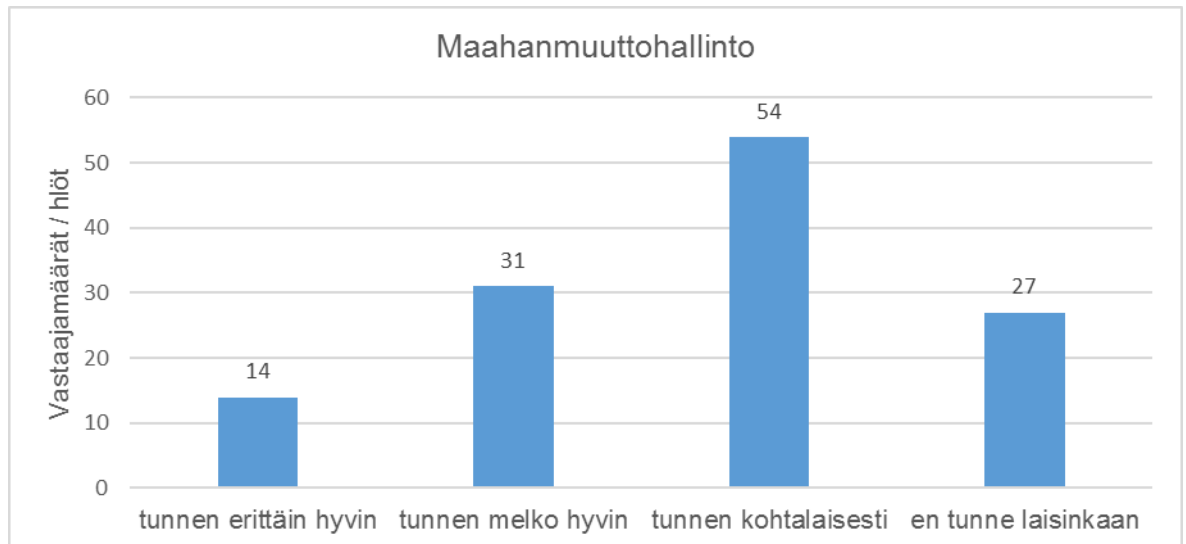
Kuvio 8. Poliisitoimen vastaukset henkilmarin.

Suurin osa vastaajista tunsu rajavartiolaitoksen asiat melko hyvin tai kohtalaisesti. Osa vastaajista tunsu asiat erittäin hyvin. Muutama ei laisinkaan. (Kuvio 9.)



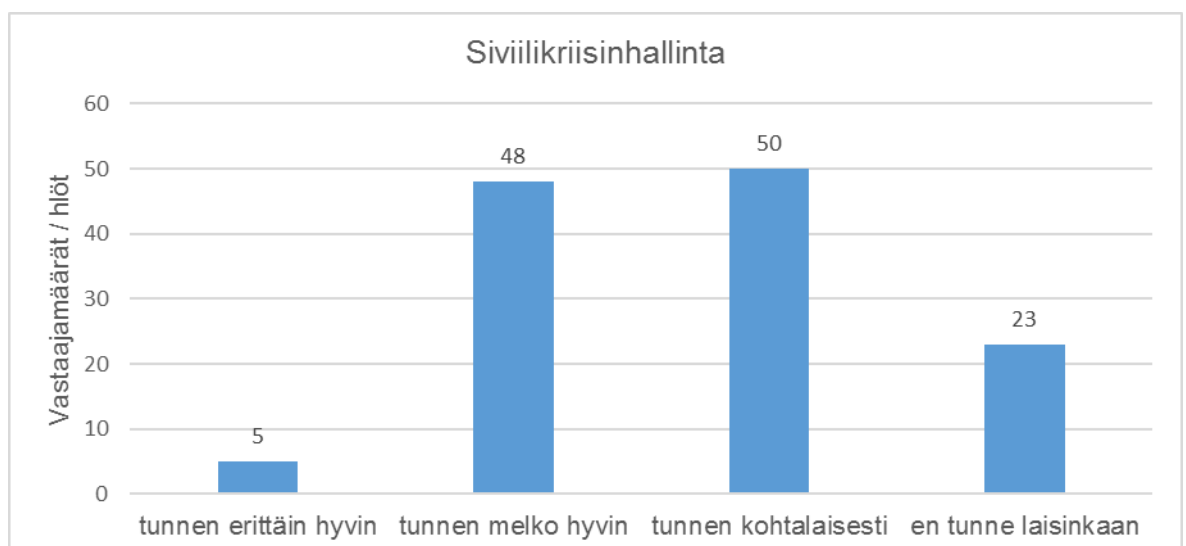
Kuvio 9. Rajavartiolaitoksen vastaukset henkilmarin.

Maahanmuuttohallinnon asioita tunnettiin myös melko hyvin ja kohtalaisesti. Vaikka kohta `tunnen erittäin hyvin` keräsi jonkin verran vastauksia, niin vastaukset kuitenkin painottuivat toiseen suuntaan. Melko moni vastaajista ei tuntenut maahanmuuttohallinnon asioita laisinkaan. (Kuvio 10.)



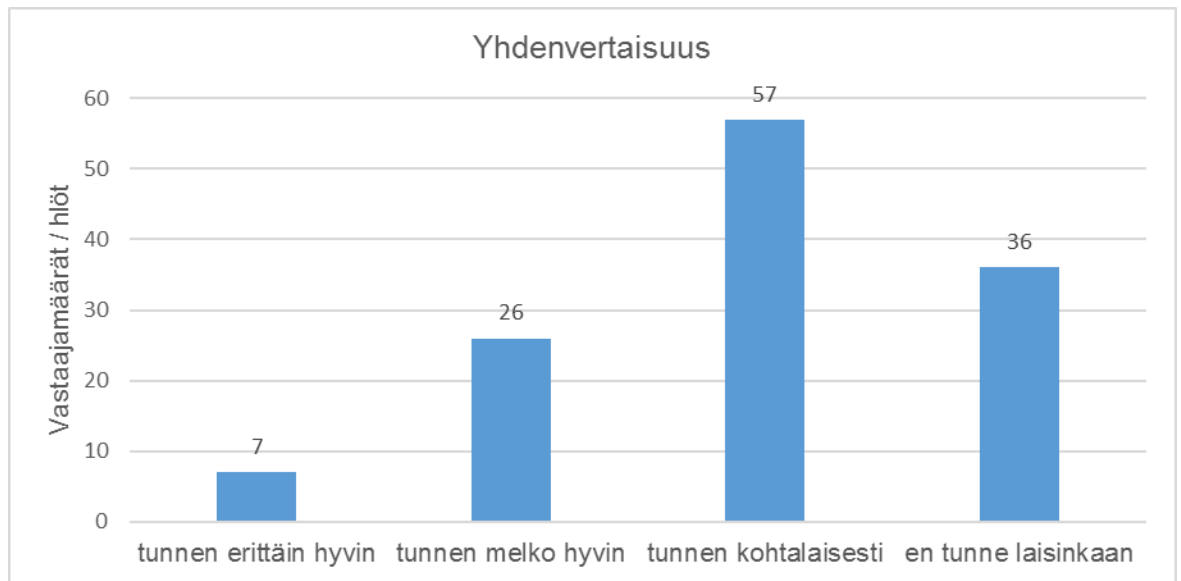
Kuvio 10. Maahanmuuttohallinnon vastaukset henkilömäärinä.

Siviilikriisinhallinta tunnettiin myös melko hyvin tai kohtalaisesti. Harva vastaajista tunsivat siviilikriisinhallintaa erittäin hyvin ja vastaavasti useampi vastaaja ei tuntenut sitä laisinkaan. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Siviilikriisinhallinnan vastaukset henkilömäärinä.

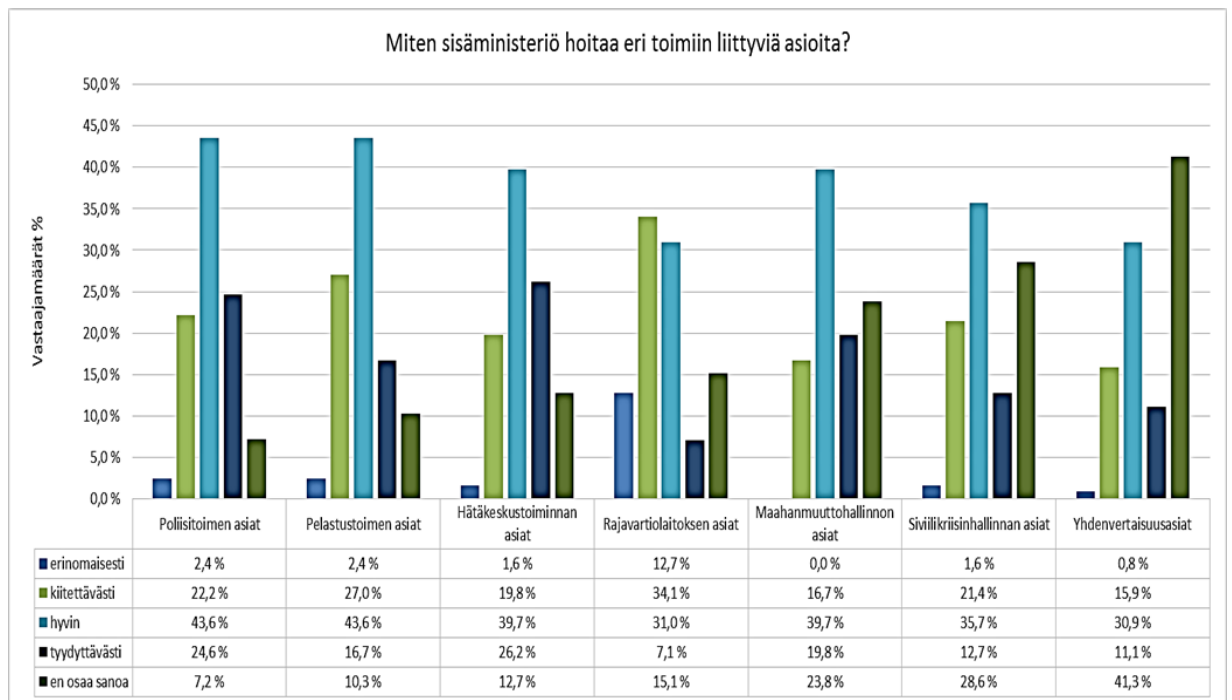
Yhdenvertaisuusasioiden tunteminen painottui vahvasti kohtalaiseen tuntemukseen. Toiseksi eniten vastauksia kertyi kohtaan: ´en tunne laisinkaan`. Osa vastaajista kuitenkin tunsi yhdenvertaisuusasiat myös joko erittäin tai melko hyvin. (Kuvio 12.)



Kuvio 12. Yhdenvertaisuusasioiden vastaukset henkilömäärinä.

#### 5.4 Eri toimialojen asioiden hoito sisäministeriössä

Parhaiten tunnettujen toimien asioiden hoitoon oltiin myös eniten tyytyväisiä.



Kuvio 13. Yhteenveto eri toimiin liittyvien asioiden hoitamisesta.

Rajavartiolaitoksen asioita hoidettiin vastaajien mielestä parhaiten. Rajavartiolaitoksen asioita hoidetaan vastaajien mielestä erinomaisesti (16 henkilöä eli 12,7 %), kiitettävästi (43 henkilöä eli 34,1 %), hyvin (39 henkilöä eli 31 %), tyydyttävästi (9 henkilöä eli 7,1 %).

Pelastustoimi, poliisitoimi ja hätäkeskustoiminta hoitavat vastaajien mielestä asioitaan todella hyvin. Toimet keräsivät vastauksia jokaisessa kohdassa painottuen kuitenkin erinomaiseen, kiitettävään ja hyvään asioiden hoitoon. Vaikkakin pelastustoimen ja hätäkeskustoiminnan asioiden hoitoon ollaan tyytyväisiä, saivat ne kuitenkin kritiikkiä avoimista vastauksista:

”Vallitsee jonkinasteinen luottamuspula pelastuslaitosten ja sisäministeriön välillä. Taustalla mm. pelastustoimen rakenneuudistuksen viimesykyinen valmistelu.”

”Hätäkeskusratkaisun vaikutuksia tulisi tarkastella pikimmiten: mitä kokonaisuutena säästettiin, kun palo- ja pelastustoimi on perustamassa omia tilannekeskuksia? Riittäisikö yksi hätäkeskus koko Suomeen? Koska alueellinen asiantuntijuus on hävinnyt. Onneksi palo- ja pelastustoimen alueet säilyivät.”

Vähemmän tunnetuista toimialoista siviilikriisinhallinta ja yhdenvertaisuus saivat asioidensa hoidosta kuitenkin kiitosta, joka painottuu asioiden kiitettävään ja hyvään hoitamiseen. Maahanmuuttohallinnon asioita koettiin hoidettavan hyvin ja tyydyttävästi. Siviilikriisinhallinta, yhdenvertaisuus ja maahanmuuttohallinto keräsivät myös eniten ääniä kohdassa: `en osaa sanoa`. Tämä kertoo siitä, että ne ovat sisäministeriön vähemmän tunnettuja toimialoja. (Kuvio 13.)

## 5.5 Sisäministeriötä kuvaavat adjektiivit

Vastaajia pyydettiin arvioimaan sisäministeriötä mainittujen adjektiivien valossa. Vastaajat laitoivat ruksin adjektiivijanalle sen mukaan, miten kokivat sisäministeriön janalle sijoittuvan. Vastaajista monet kokivat sisäministeriön sijoittuvan adjektiivijanan keskikohdille. Seuraavat adjektiiviparit saivat eniten merkintöjä janan keskikohtiin:

”avoin – sisäänpäin kääntynyt”

”muutoskykyinen – jäykkä”

”nykyaikainen – vanhanaikainen”

”keskusteleva – sulkeutunut”

”suvaitsevainen – suvaitsematon”

”määrätietoinen – päättämätön”

”tehokas – tehoton”

Seuraavat adjektiiviparit arvioitiin puolestaan enemmän positiivisemmän adjektiivin suuntaan.

”luotettava – epäluotettava” yhteistyökykyinen – yhteistyökyvytön”  
 ”asiantunteva – ammattitaidoton”

Vastaajat kokivat sisäministeriön olevan luotettava, yhteistyökykyinen, asiantunteva ja määrätietoinen omassa hallinnonalassaan. (Taulukko 3.)

avoin	3	37	44	35	7	sisäänpäin kääntynyt
luotettava	16	66	35	9	0	epäluotettava
muutoskykyinen	3	26	49	43	5	jäykkä
yhteistyökykyinen	11	49	47	17	2	yhteistyökyvytön
asiantunteva	20	65	35	6	0	ammattitaidoton
nykyaikainen	2	35	49	35	5	vanhanaikainen
keskusteleva	4	34	46	37	5	sulkeutunut
suvaitsevainen	2	42	52	28	2	suvaitsematon
määrätietoinen	4	57	50	14	1	päättämätön
tehokas	2	38	54	32	0	tehoton

Taulukko 3. Sisäministeriötä kuvaavat adjektiiviparit.

Alla olevaan sanapilveen on koottu eniten esiinnousseet adjektiivit, joilla sisäministeriötä kuvailtiin. (Kuvio 14.)



Kuvio 14. Sisäministeriötä kuvaavat adjektiivit



## 5.6 Sisäministeriön toiminta

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka hyvin sisäministeriöön liittyvät väittämät näkyvät sen toiminnassa. Väittämät ovat koottu pääosin sisäministeriön hallinnonalan konserni-strategiasta.

	Sisäministeriön tavoite on, että Suomi on Euroopan turvallisin maa	Sisäministeriö huolehtii ihmisten turvallisuudesta	Sisäministeriö osallistuu kilpailukykyisen yhteiskunnan rakentamiseen	Sisäministeriö torjuu tehokkaasti laitonta maahantuloa kansainvälisen suojelun periaatteita noudattaen	Sisäministeriö torjuu aktiivisesti kansainvälisen rikollisuuden vaikutuksia Suomeen	Sisäministeriön lainsäädäntötyö on laadukasta	Sisäministeriö huolehtii hallinnon alansa resurssien riittävästä	Sisäministeriö edistää kansalaisten, järjestöjen ja yhteisöjen mahdollisuuksia vaikuttaa toimintaansa	Sisäministeriö toteuttaa hyvän hallinnon periaatteita
täysin samaa mieltä	42,9 %	42,9 %	11,9 %	24,6 %	26,2 %	11,9 %	8,7 %	6,3 %	20,6 %
hieman samaa mieltä	42,0 %	44,4 %	42,0 %	46,0 %	51,6 %	48,4 %	34,1 %	48,4 %	50,0 %
hieman eri mieltä	12,7 %	11,1 %	35,7 %	17,5 %	16,6 %	25,4 %	35,7 %	31,0 %	19,0 %
täysin eri mieltä	1,6 %	0,8 %	4,8 %	2,4 %	0,8 %	4,0 %	15,1 %	5,6 %	5,6 %
en osaa sanoa	0,8 %	0,8 %	5,6 %	9,5 %	4,8 %	10,3 %	6,4 %	8,7 %	4,8 %

Taulukko 4. Sisäministeriön toimintaan liittyvät väittämät.

Parhaiten sisäministeriön toiminnassa näkyy sen tavoite: Suomi on Euroopan turvallisin maa. Sisäministeriö tekee töitä sen eteen, että Suomi on Euroopan turvallisin maa. Vastaajista 54 henkilöä eli 42,9 % oli asiasta täysin samaa mieltä ja 53 henkilöä eli 42 % hieman samaa mieltä. Vastaajista 54 henkilöä eli 42,9 % oli täysin samaa mieltä ja 56 henkilöä eli 44,4 % hieman samaa mieltä siinä, että sisäministeriö huolehtii ihmisten turvallisuudesta. Näiden kahden väittämän kanssa oltiin vähiten eri mieltä. (Taulukko 4.)

”Sisäministeriö on erittäin merkittävä kansallisen turvallisuuden toimija. Sen voimavarat työssä on turvattu kaikissa olosuhteissa.”

Vastaajat olivat eniten yhtä mieltä myös väittämien: `sisäministeriö torjuu aktiivisesti kansainvälisen rikollisuuden vaikutuksia Suomeen` ja `sisäministeriö torjuu tehokkaasti laitonta maahantuloa kansainvälisen suojelun periaatteita noudattaen`. (Taulukko 4.)

Vastaajat kokivat myös, että sisäministeriö toteuttaa toiminnassaan hyvän hallinnon periaatteita. Väittämän vastaukset painottuivat niin ikään kategorioihin `täysin samaa mieltä` ja `hieman samaa mieltä`. (Taulukko 4.)

Väittämien `sisäministeriö huolehtii hallinnonalansa resurssien riittävydestä` ja `sisäministeriö osallistuu kilpailukykyisen yhteiskunnan rakentamiseen`, kohdalla vastaukset painottuivat enemmän kohtiin `hieman eri mieltä` ja `täysin eri mieltä`. (Taulukko 4.)

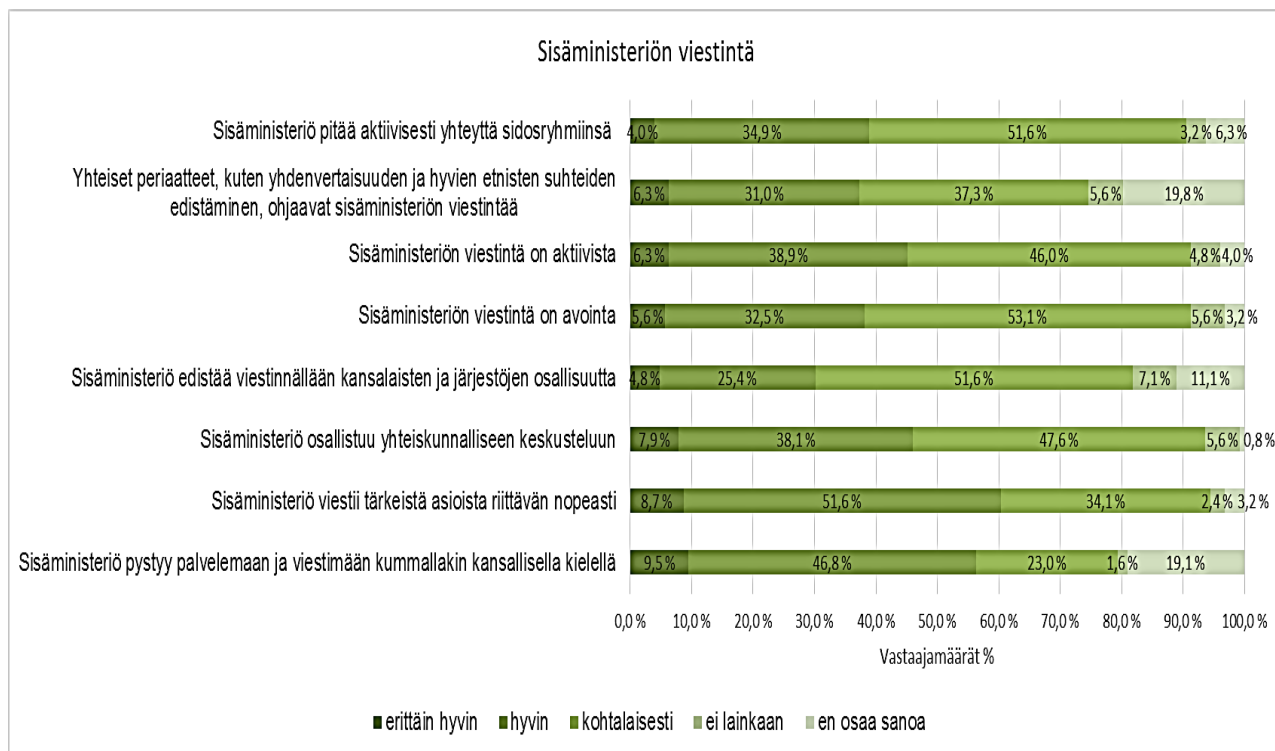
”Pienten hallintokuntien resurssien turvaaminen siten, että palveluprosessit kyetään turvaamaan muuttuvassa taloudessa.”

”Pääsääntöisesti SM:n työ on ollut hyvää. Hallinnonalalla on viime vuosina kuitenkin ollut useita säästöjen nimissä tehtyjä, väkisin ajettuja uudistuksia (mm. HÄKE-uudistus), jotka heikentäneet toimivia rakenteita. Onneksi pelastuslaitosuudistus peruttiin harkinnan/palautteen jälkeen.”

”Hallintoa selkeästi yksinkertaisemmaksi. Aluehallinnosta tulee nykymuodossaan luopua, ja jos mahdollista, käyttää resurssi muuhun toiminnan kehittämiseen.”

## 5.7 Sisäministeriön viestintä

Kyselyssä haluttiin myös saada tietoon eri sidosryhmien mielikuvia sisäministeriön viestinnästä ja sen toimivuudesta. Oheiset väittämät koottiin niin ministeriön yhteisistä arvoista ja visiosta kuin myös sisäministeriön viestintästrategiasta ja viestinnän kehittämissuunnitelmasta vuosille 2011–2015.



Kuvio 15. Sisäministeriön viestintää kuvaavat väittämät.

Sisäministeriö pystyy myös viestimään tärkeistä asioista riittävän nopeasti. Vastaajista 11 henkilöä eli 8,7 % oli sitä mieltä, että sisäministeriö viestii tärkeistä asioista riittävän nopeasti ja että viestintä toimii erittäin hyvin. 65 henkilöä eli 51,6 % oli sitä mieltä, että ministeriö hoitaa tärkeiden asioiden viestimisen riittävän nopeasti hyvin ja 43 henkilöä eli 34,1 % koki, että asioista viestitään kohtalaisen nopeasti. Vain 3 henkilöä eli 2,4 % koki, ettei ministeriö viesti tärkeistä asioista lainkaan riittävän nopeasti.

”SM:n toiminta tulee julkisuuteen yleensä jonkinlaisten katastrofien (ja vastaavien) yhteydessä. Tämä asiantila hivenen vaikeuttaa tiedottamisen yms. yleistä arviointia. Ongelmatilanteiden tiedotustoiminnassa SM:n hallinnonala on pääsääntöisesti nykyisin toiminut linjakkaasti.”

Aktiivinen yhteydenpito sidosryhmien kanssa arvioitiin toimivan hyvin ja kohtalaisesti. Vastaajista yli puolet, eli 65 henkilöä (51,6 %), koki sisäministeriön pitävän aktiivisesti yhteyttä sidosryhmiinsä kohtalaisesti.

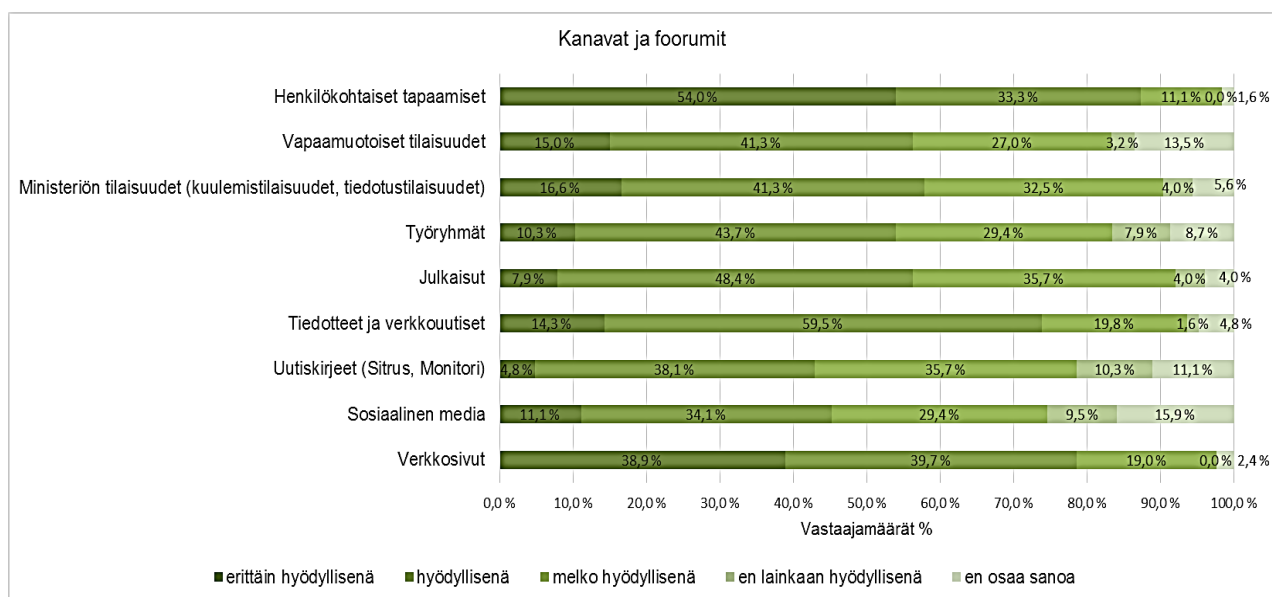
”Vuorovaikutuksessa pelastusosaston ja pelastuslaitosten johdon välillä on merkittävästi parannettavaa.”

”Pelastustoiminta voisi ottaa mallia poliisitoiminnan yhteistyötavoista ja –käytännöistä poliisitoimelta. Ts. keskustelua, kuuntelemista ja sidosryhmätoimintaa.”

”Yhteistyö on toiminut hyvin SM:n vaativissa tehtävissä.”

## 5.8 Kanavat ja foorumit

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan kuinka hyödyllisinä he pitävät mainittuja viestintäkanavia ja foorumeja.



Kuvio 16. Viestintäkanavat ja –foorumit.

Kanavista ja foorumeista erottui kaksi eniten hyödyllistä, jotka olivat henkilökohtaiset tapaamiset sekä ministeriön verkkosivut.

Vastaajista yli puolet (68 henkilöä, 54 %) piti henkilökohtaisia tapaamisia erittäin hyödyllisinä ja 42 henkilöä eli 33,3 % hyödyllisinä. (Kuvio 16.)

Vastaajista 49 henkilöä eli 38,9 % piti ministeriön verkkosivuja erittäin hyödyllisinä, 50 henkilöä eli 39,7 % hyödyllisinä. (Kuvio 16.)

Alla olevaan taulukkoon on koottu vastaukset niin henkilövastausmäärinä kuin prosenttimäärinä. (Taulukko 5.)

	Erittäin hyödyllisenä		Hyödyllisenä		Melko hyödyllisenä		En lainkaan hyödyllisenä		En osaa sanoa	
	hlö	%	hlö	%	hlö	%	hlö	%	hlö	%
<b>Henkilökohtaiset tapaamiset</b>	68	54	42	33,3	14	11,1	0	0	2	1,6
<b>Verkkosivut</b>	49	38,9	50	39,7	24	19	0	0	3	2,4
<b>Ministeriön tilaisuudet</b>	21	16,6	52	41,3	41	32,5	5	4	7	5,6
<b>Vapaamuotoiset tilaisuudet</b>	19	15,1	52	41,3	34	27	4	3,2	17	13,5
<b>Tiedotteet ja verkkojulkaisut</b>	18	14,3	75	59,5	25	19,8	2	1,6	6	4,8
<b>Sosiaalinen media</b>	14	11,1	43	34,1	37	29,4	12	9,5	20	15,9
<b>Työryhmät</b>	13	10,3	55	43,6	37	29,4	10	7,9	11	8,7
<b>Julkaisut</b>	10	7,9	61	48,4	45	35,7	5	4	5	4
<b>Uutiskirjeet (Sitrus, Monitori)</b>	6	4,8	48	38,1	45	35,7	13	10,3	14	11,1

Taulukko 5. Yhteenveto henkilövastausmääristä ja prosenttimääristä.

## 5.9 Yhteenveto avoimista vastauksista

Kyselyssä haluttiin saada myös avointen vastauksen avulla palautetta, jonka avulla sisäministeriö pystyy kehittämään sidosryhmäviestintäänsä ja toimintaansa.

Avointen vastausten kommentit vaihtelivat laidasta laitaan. Esiin nousivat erityisesti prosessien kehittäminen, hallinnon yksinkertaistaminen, pelastuslaitosten ja sisäministeriön välinen luottamuspuola sekä vuoropuhelu ja yhteistyö ihmisoikeusjärjestöjen ja maahanmuuttajayhteisöjen välillä.

Vastauksista kävi ilmi, että sisäministeriötä pidetään erittäin merkittävänä kansallisen turvallisuuden toimijana, jonka voimavarat on turvattava kaikissa olosuhteissa. Vastauksissa

todettiin myös, että sisäministeriön toiminta tulee julkisuuteen yleensä jonkinlaisten katastrofien yhteydessä, jonka vuoksi oli vaikea arvioida tiedottamista yleisellä tasolla. Ongelmatilanteiden ja katastrofien tiedotustoiminnassa sisäministeriön hallinnonala on pääsääntöisesti toiminut linjakkaasti.

Vastauksissa painotettiin myös määrätietoista kehittämistä ja prosessien uudistamista, jossa sisäministeriön rooli on avainasemassa ja tätä tulisi verrata kehysriihen päätöksiin.

Palveluiden turvaamiseksi tarvitaan uutta ajattelua ja toimintaa. Lisäksi hallintoa tulisi yksinkertaistaa selkeästi, aluehallinnosta, nykymuodossaan, luopumalla resursseja voitaisiin mahdollisesti käyttää muun toiminnan kehittämiseen.

Vastauksista ilmeni, että pelastuslaitosten ja sisäministeriön välillä vallitsee jonkinasteinen luottamuspuola, jonka taustalla ovat pelastustoimen rakenneuudistuksen valmistelu syksyeltä 2013. Pelastustoiminta voisi ottaa mallia poliisitoiminnan yhteistyötavoista ja –käytännöistä: sidosryhmätoimintaa, keskustelua ja kuuntelemista. Pelastusosaston ja pelastuslaitosten johdon vuorovaikutuksessa on parannettavaa.

Vastaajat pitivät pääsääntöisesti sisäministeriön työtä hyvänä vaikka hallinnonalalla on viime vuosina ollut useita uudistuksia. Vastaajat kokevat näiden uudistusten heikentäneen toimivia rakenteita (HÄKE-uudistus). Pelastuslaitosuudistuksen perumista harkinnan / palautteen jälkeen pidettiin hyvänä ratkaisuna. Vastaajat kehottivat myös tarkastelemaan hätäkeskusratkaisun vaikutuksia ja pohtimaan, mitä kokonaisuutena säästettiin, kun palo- ja pelastustoimi ovat perustamassa omia tilannekeskuksia. Vastauksissa esitettiin myös kysymys siitä, että voisiko yksi hätäkeskus riittää koko Suomeen, sillä alueellinen asiantuntijuus on hävinnyt. Palo- ja pelastustoimen alueiden säilymiseen oltiin tyytyväisiä.

Sisäministeriön ja sidosryhmien välistä yhteistyötä keuhuttiin, erityisesti vaativissa tehtävissä ja sisäministeriöllä sanottiin olevan rohkeaa muuntautumista tuleviin haasteisiin. Kuitenkin pikaista muutostakin toivottiin: enemmän aitoa halua asioiden pohdintaan ja yhteistyöhön muiden hallinnonalojen kanssa.

Yhdenvertaisuuskysymykset koettiin hieman hankaliksi, koska yhdenvertaisuus on laajempi käsite kuin vain etniset ryhmät.

Läheisempää vuoropuhelua ja yhteistyötä toivottiin ihmisoikeusjärjestöjen ja maahanmuuttajayhteisöjen kanssa. Pakolaisten vastaanotossa tulisi selvästi korostaa, että tyttöjen ympärileikkaus on Suomessa lain vastaista, kuten on myös avioliittoon pakottaminen.

Pienten hallintokuntien resurssien turvaaminen siten, että palveluprosessit kyetään turvaamaan muuttuvassa taloudessa.

Valmistelussa olevista asioista toivottiin avoimempaa keskustelua ja yhteistyön tärkeyttä korostettiin.

Avoimissa vastauksissa todettiin myös, että sisäministeriön rooli on nyt selkeä, kun aluekehitystehtävät ovat siirtyneet työ- ja elinkeinoministeriölle.

### **5.10 Yhteenveto kyselyn tuloksista**

Eniten kyselyyn vastasivat valtionhallintoa sekä kuntasektoria edustavat sidosryhmät. Sidosryhmät tunsivat sisäministeriön toiminnan kokonaisuudessaan hyvin, sillä kaikille vastaajille sisäministeriön toiminta oli vähintään kohtalaisen tuttua.

Sisäministeriön toimialoista vastaajat tunsivat parhaiten poliisitoimen, pelastustoimen sekä hätäkeskustoiminnan. Maahanmuuttohallintoa, siviilikriisinhallintaa sekä yhdenvertaisuutta ei tunnettu läheskään yhtä hyvin.

Parhaiten tunnettujen toimien asioiden hoitoon oltiin myös eniten tyytyväisiä. Rajavartiolaitoksen asioita hoidetaan vastaajien mielestä parhaiten mutta myös pelastustoimen, poliisitoimen sekä hätäkeskustoiminnan asioita hoidetaan vastaajien mukaan hyvin. Maahanmuuttohallinnon, siviilikriisinhallinnan sekä yhdenvertaisuusasioiden hoitoon vastaajat eivät osanneet juuri vastata. Tämä kertoo siitä, etteivät nämä toimialat ole kovin tunnettuja sidosryhmien kesken.

Adjektiivit, joilla sidosryhmien edustajat kuvailisivat sisäministeriötä ovat:

- luotettava
- yhteistyökykyinen
- asiantunteva
- määrätietoinen

- vanhanaikainen
- sisäänpäin kääntynyt
- jäykkä

Vastaajat ovat sitä mieltä, että sisäministeriön toiminnassa näkyy sen tavoite: Suomi on Euroopan turvallisimaa maa. Vastaajat kokevat, että sisäministeriö tekee töitä tavoitteen eteen. Sisäministeriön ydintyötä eli lainsäädäntötyötä arvostetaan myös sidosryhmien keskuudessa. Vastaajat olivat eri mieltä sen kanssa, että sisäministeriö huolehtii hallinnonalansa resurssien riittävydestä.

Sisäministeriön viestintään oltiin kaiken kaikkiaan tyytyväisiä ja aktiivista yhteydenpitoa sidosryhmiin arvostettiin. Tyytyväisiä oltiin myös siihen, että sisäministeriö pystyy palvelemaan ja viestimään kummallakin kansallisella kielellä. Tärkeistä asioista viestiminen riittävän nopeasti koettiin myös hyväksi.

Viestintäkanavista ja foorumeista erottui kaksi eniten hyödyllistä, jotka olivat henkilökohtaiset tapaamiset sekä ministeriön verkkosivut.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää sidosryhmien tyytyväisyyttä viestinnän käytäntöihin ja vastausten pohjalta voin todeta, että yleisesti niihin ollaan sidosryhmien kesken tyytyväisiä. Sidosryhmien mielikuvista nousi esiin se, että usein sisäministeriön viestintä liitetään johonkin katastrofiin, mutta tällaisissa tilanteissa ministeriön viestintään ollaan tyytyväisiä ja koetaan, että ministeriö hoitaa viestinnän tarpeeksi nopeasti ja asiallisesti. Ministeriön arvot: luotettavuus, muutoskykyisyys, yhteistyökykyisyys ja avoimuus heijastuvat sen toiminnasta. Sidosryhmien tuntemus ministeriön hallinnonalasta on hyvää, sillä kaikki vastaajat tunsivat sisäministeriön toimintaa jollakin asteella.



## 6 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää seuraavia asioita:

- sidosryhmien tyytyväisyyttä viestinnän käytäntöihin
- sidosryhmien mielikuvia ministeriöstä ja sen toiminnasta: mitä sidosryhmät ministeriöltä odottavat ja kuinka ministeriö vastaa näihin odotuksiin.
- sidosryhmien tuntemusta sisäministeriön hallinnonalaan liittyen.

Tapasin sisäministeriön viestintäpäällikön 27.2.2015 ja osallistuin myös 9.3.2015 pidettyyn viestintäyksikön tiimipalaveriin, jossa esittelin yksikölle sidosryhmätutkimuksen tuloksia. Tapaamisissa pohdimme yhdessä tutkimuksesta nousseita aiheita.

### 6.1 Johtopäätökset kyselyn tuloksista

Sidosryhmäkyselyn tulokset kuvaavat hyvin yleistä, yhteiskunnallista tilannetta, mikä tällä hetkellä on meneillään. Kohderyhmä, jolle kysely lähetettiin, on ollut osuva. Kaikki vastaajat tunsivat sisäministeriön toiminnan kokonaisuudessaan ja vastauksia voi pitää hyvin rehellisinä. Suurin osa vastaajista muodostui valtionhallinnosta sekä kuntasektorilta, joka myös vastauksissa jonkin verran näkyy: vastaajista moni edusti juuri kuntasektoria tai pelastustoimea, jotka ovat hyvin kiinteästi tekemissä. Kunnat esimerkiksi rahoittavat pelastustoimen toimintaa. Rajavartiolaitos sijoittui ylivoimaisesti parhaimmaksi toimeksi, joka hoitaa erinomaisesti omia asioitaan. Mediajulkisuus saattaa tätä hieman selittää, sillä rajavartiolaitoksen asiat eivät ole olleet yhtä paljon julkisuudessa kuin vaikkapa poliisitoimen asiat.

Tuloksista käy ilmi sidosryhmien olevan samaa mieltä siinä, että sisäministeriön ydintyö eli lainsäädäntötyö koetaan laadukkaaksi. Sisäministeriön osallistuminen kilpailukykyisen yhteiskunnan rakentamiseen koettiin myös todella hyväksi. Aiemmin totesin, että sidosryhmäkyselyyn on vastattu rehellisesti ja se mielestäni näkyy väittämässä: sisäministeriö huolehtii hallinnonalansa resurssien riittävydestä. Puolet sidosryhmäkyselyyn vastanneista olivat tämän väittämän kanssa joko hieman eri tai täysin eri mieltä.

Sisäministeriön viestintästrategiaan ja viestinnän kehittämissuunnitelmaan asetetut arvot ja tavoitteet ovat toimineet, sillä sisäministeriön viestintään oltiin kaiken kaikkiaan tyytyväisiä. Voidaan todeta, että aiemmin linjatut tavoitteet ovat toteutuneet varsin hyvin.

## 6.2 Sisäministeriön luottajoukot?

Nykyaikana, kun resurssit ovat tiukalla useassa organisaatiossa, nousee esiin sidosryhmäyhteistyön vaaliminen. Kuten Luoma-ahokin (2005) toteaa, sidosryhmäajattelun myönteinen tulevaisuus heijastuu juuri faith-holdereissa. Sisäministeriön sidosryhmiä ajatellen voidaan ministeriön luottajoukkoina pitää muita valtionhallinnon organisaatioita sekä sisäministeriön alaista hallintoa sekä oman työyhteisön jäseniä. Heillä kaikilla on samat päämäärät ja tavoitteet asioiden hoitoon.

Sisäministeriön tekemää työtä arvostetaan sidosryhmien ja kansalaisten kesken. Sisäministeriön tekemä työ koetaan tärkeäksi ja arvokkaaksi. Sisäministeriö toimii kansalaisten edustajana muiden julkisten organisaatioiden tapaan, ja yhä useampi kansalainen haluaa tänä päivänä saada äänensä kuuluviin. Vaikka sisäministeriö tekee hyvää työtä kansalaisten silmissä, mahtuu joukkoon myös ministeriön työtä epäileviä ryhmiä eli vihaisia stakeholdereita. Hateholdereiden kritiikki kohdistuu enemmän ehkä juuri yksittäisiin asioihin tai henkilöihin, ei niinkään sisäministeriöön kokonaisuutena. Esimerkkinä hateholdereista voidaan pitää osaa kansalaisista, jotka ovat tyytymättömiä jonkin tietyn asian hoitoon. Negatiivinen suhtautuminen vaan saa vahvoja muotoja helpommin kuin positiivinen suhtautuminen. Kansalaisilla on paljon odotuksia, joita kohdistetaan sisäministeriön toimintaan ja siksi ministeriön on äärimmäisen tärkeää tarkkailla toimintaympäristöään ja sidosryhmien mielipiteitä.

## 6.3 Sisäministeriön viestinnän suunnittelu jatkossa

Opinnäytetyöni kaltaiset sidosryhmätutkimukset ovat hyvä tapa kerätä tietoa sidosryhmäviestinnän tilasta. Jokaisessa organisaatiossa sidosryhmäviestintä elää ja siihen vaikuttaa myös organisaatiokulttuuri. Mielessä on hyvä pitää yhteisöviestinnän perustehtävät, joiden avulla ylläpidetään sekä sidosryhmä- että yhteiskuntasuhteita:

- ympäristön luotaus
- viestinnän johtaminen
- viestinnän operaatiot ja koulutus

Sisäministeriön kehittämissuunnitelmaan (2011–2015) on koottu keskeisiä viestinnän kehittämisalueita, joista yksi on sidosryhmäviestinnän kehittäminen. Yhä tärkeämpää mielestäni olisi myös oppia tuntemaan sidosryhmiä, sillä sidosryhmien tunteminen helpottaisi myös viestinnän strategista suunnittelua. Henkilökohtaisia tapaamisia arvostetaan sisämi-

nisteriön sidosryhmien kesken ja niitä kannattaa ylläpitää jatkossakin. Henkilökohtaisten tapaamisten avulla voidaan luoda kanssakäymistä ja luottamusta.

Sidosryhmien tunteminen auttaa myös niiden luokittelussa. Sisäministeriöllä on todella paljon sidosryhmiä ja uskoisin, että tulevaisuuden kannalta olisi hyvä niitä jaotella esimerkiksi organisaatiosuhteen mukaan.

#### **6.4 Mitä on parannettu edellisestä sidosryhmätutkimuksesta**

Aiemmassa, vuonna 2009, toteutetussa sidosryhmäkyselyssä, toivottiin enemmän panostusta vapaamuotoisiin tilaisuuksiin. Vastajat olivat tuolloin jokseenkin eri mieltä (35,6 %) siitä, että sisäasiainministeriö järjestää riittävän usein vapaamuotoisia sidosryhmätilaisuuksia. Kuitenkin jo vuonna 2009 vapaamuotoisia tilaisuuksia pidettiin hyvinkin hyödyllisinä. Mielenpide sidosryhmien kesken on pitkälti pysynyt samana, sillä nyt yli 80 % vastaajista kokee, että ministeriön järjestämät vapaamuotoiset tilaisuudet ovat joko erittäin hyödyllisiä, hyödyllisiä tai melko hyödyllisiä. Tilaisuuksien tärkeys sidosryhmien keskuudessa tulee pitää mielessä ja ministeriön kannattaa jatkossa niitä myös usein järjestää.

Avoimissa vastauksissa nousi esiin toive siitä, että ihmisoikeusjärjestöjen ja maahanmuuttajayhteisöjen kanssa olisi läheisempää vuoropuhelua ja yhteistyötä. Tilanne on mennyt hieman parempaan päin, jos vertaa vuoden 2009 sidosryhmätutkimuksen tuloksia tähän tutkimukseen. Vuonna 2009 4,3 % vastaajista oli täysin samaa mieltä, että sisäministeriö edistää kansalaisten, järjestöjen ja yhteisöjen mahdollisuuksia vaikuttaa omaan toimintaansa. Nyt tuo luku on 6,3 %. Suurin osa vastaajista oli vuonna 2009 väittämän kanssa hieman samaa mieltä: 31,5 % ja on edelleen: 48,4 % (2014). Tämä on asia, jota sisäministeriön kannattaa ylläpitää ja kehittää.

Siinä, että sisäministeriö huolehtii ihmisten turvallisuudesta, on tapahtunut huomattava parannus vuodesta 2009. Tuolloin vastaajista 22,1 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja nyt, vuonna 2014 luku on 42,9 %.

## 7 Oma oppiminen

Saan kiittää sisäministeriötä ja erityisesti ministeriön viestintäyksikköä todella mielenkiintoisesta opinnäytetyön aiheesta. Viestintä on aina ollut minulle tärkeä aihe, jota jatkossakin haluan tutkia ja jonka parissa tulevaisuudessa olisi hienoa työskennellä. Oman opinnäytetyön aloittaminen tuntui alkuun jännittävältä ja mietin, kuinka tulen siitä selviämään. Aiheen vahvistuttua sain varmuutta ja mielenkiintoni heräsi aihetta kohtaan. Motivaatio on ollut hyvä koko prosessin ajan ja on ollut kiinnostavaa analysoida tutkimuksesta saatuja tuloksia. Olen kokenut, että jokaisessa vaiheessa on ollut mahdollista miettiä asioita yhdessä viestintäyksikön kanssa ja tukea kirjoittamiseen olen saanut paljon. Olen äärimmäisen iloinen, että opinnäytetyöni on sisäministeriölle todella hyödyllinen. Tulosten avulla he pystyvät pohtimaan oman sidosryhmäyhteistyönsä tilaa ja opinnäyte tarjoaa heille siihen myös keinoja.

Jos voisin palata ajassa taaksepäin, niin aikataulun laatimiseen ja suunnitteluun kiinnittäisin enemmän huomiota. Uskon, että monelle on kannattavampaa asettaa itselleen tarkemmat päivämäärät aina yhtä osiota kohden. Kirjoitin opinnäytteeni omaan tahtiin ilman aikataulutuksia ja minun kohdallani se onneksi toimi näinkin. Sain aiheestani paljon irti ja tätä opinnäytettä kirjoittaessa olen oppinut todella paljon niin yhteisö- ja sidosryhmäviestinnästä sekä julkisista organisaatioista ja julkishallinnosta Suomessa. Uskon näiden tietojen olevan minulle hyödyksi tulevaisuudessa ja omassa työssäni.

Haluan kiittää toimeksiantajaorganisaatiota, sisäministeriötä ja koko viestintäyksikköä avusta tämän opinnäytteen kirjoittamisessa. Asia, joka minua motivoi kirjoittamaan, on tieto siitä, että opinnäytteeni on sisäministeriölle tarpeellinen ja he pystyvät sitä jatkossa hyödyntämään analysoidessaan omaa viestintäänsä. Kiitän myös opinnäytetyöni ohjaajaa Heta-Liisa Malkavaaraa hyvin sujuneesta yhteistyöstä ja ammattitaitoisista neuvoista.

## Lähteet

Hertzen, P., Melgin, E., Åberg, L. 2012. Vuosisata suhdetoimintaa. Yhteisöviestinnän historia Suomessa. Otava. Helsinki.

Ikävalko, E. 1995. Käytännön tiedottaminen. Yhteisöviestinnän käsikirja. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5.uudistettu painos. Infor. Helsinki.

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Portus. Helsinki.

Jyväskylän Yliopisto. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Luettavissa:  
<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>. Luettu: 17.3.2015

Jyväskylän Yliopisto. Luettavissa:  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/marallinen-tutkimus>. Luettu: 18.3.2015

KvaliMOTV. Luettavissa:  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html#validiteetti>.  
Luettu: 19.3.2015

Laaksonen, E. 2009. Opinnäytetyö. Sisäasiainministeriön sidosryhmäviestintä. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Luoma-aho, V. 2005. Faith-holders as Social Capital of Finnish Public Organisations. Yhteisöviestintä ja PR, Viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto.

Luoma-aho, V. 2005. Viha, rakkaus ja stakeholdersuhteet. Yhteisöviestintä ja PR, Viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto.

Luoma-aho, V. 2015. Understanding Stakeholder Engagement: Faith-holders, Hateholders & Fakeholders. Yhteisöviestintä ja PR, Viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto.

Sisäministeriö 2014. Luettavissa:

<http://virta.intermin.fi/toimintamme/viestinta/sidosryhmatoiminta>. Luettu 5.5.2014

Sisäministeriö 2014. Luettavissa:

[http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/pelastustoimen\\_toimijat\\_ja\\_vastuut](http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/pelastustoimen_toimijat_ja_vastuut). Luettu: 14.1.2015

Sisäministeriö 2014. Luettavissa:

[http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/hatanumero\\_112\\_ja\\_hatakeskustoiminta](http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/hatanumero_112_ja_hatakeskustoiminta). Luettu 14.1.2015

Sisäministeriö 2014. Luettavissa:

[http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/yleinen\\_jarjestys\\_ja\\_turvallisuus](http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/yleinen_jarjestys_ja_turvallisuus). Luettu: 14.1.2015

Sisäministeriö 2014. Luettavissa: <http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/rajaturvallisuus>.  
Luettu: 14.1.2015

Sisäministeriö 2014. Luettavissa:

<http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttohallinto>. Luettu: 14.1.2015

Sisäministeriö 2014. Luettavissa: <http://www.intermin.fi/fi/yhdenvertaisuus>.  
Luettu: 14.1.2015

Sisäministeriö 2014. Luettavissa: <http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/siviilikriisinhallinta>.  
Luettu: 14.1.2015

Siukosaari, A. 1999. Yhteisöviestinnän opas. Hakapaino. Helsinki.

Suomi.fi. Luettavissa:

[http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio\\_ja\\_kunnat/ministeriot/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/ministeriot/index.html). Luettu:  
18.3.2015

Tieteen Termipankki 2014. Luettavissa:

<http://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:legitimiteetti>. Luettu: 5.3.2015

Virtuaaliammattikorkeakoulu. Ylemmän AMK-tutkinnon metodifoorumi. Luettavissa:  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289824724.html>. Luettu: 18.3.2015

Virtuaaliammattikorkeakoulu. Ylemmän AMK-tutkinnon metodifoorumi. Luettavissa:  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>. Luettu: 18.3.2015

# Liitteet

## Liite 1. Sisäministeriön sidosryhmäkysely



Sidosryhmäkysely 2014

### 1. Valitse sidosryhmä, johon lähinnä kuulut \*

- Valtioneuvosto
- Eduskunta
- Muu valtionhallinto
- Sisäministeriön oma hallinnonala
- Järjestötoiminta
- Kuntasektori
- Yksityinen sektori
- Media
- Muu, mikä

### 2. Valitse seuraavista lauseista mielipidettäsi parhaiten vastaava \*

- Sisäministeriön toiminta on minulle kokonaisuudessaan tuttua
- Sisäministeriön toiminta on minulle kokonaisuudessaan osittain tuttua
- Sisäministeriön toiminta on minulle kokonaisuudessaan kohtalaisen tuttua
- Sisäministeriön toiminta ei ole minulle lainkaan tuttua

### 3. Seuraavassa on lueteltu sisäministeriön toimialat. Arvioi, kuinka hyvin tunnet kunkin toimialan. \*

	tunnen erittäin hyvin	tunnen melko hyvin	tunnen kohtalaisesti	en tunne lainkaan
Poliisitoimi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelastustoimi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hätäkeskustoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rajavartiolaitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maahanmuuttohallinto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siviilikriisinhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdenvertaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



4. Miten sisäministeriö hoitaa eri toimiin liittyviä asioita? \*

	erinomaisesti	killettävästi	hyvin	tydyttävästi	en osaa sanoa
Poliisitoimen asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelastustoimen asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hätäkeskustoiminnan asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rajavartiolaitoksen asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maahanmuuttohallinnon asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siviilikriisinhallinnon asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdenvertaisuusasiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? \*

Sisäministeriö on...

avoin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sisäänpäin kääntynyt
luotettava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	epäluotettava
muutoskykyinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jäykkä
yhteistyökykyinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	yhteistyökyvytön
asiantunteva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ammattitaidoton
nykyaikainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	vanhanlainen
keskusteleva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulkeutunut
suvaitsevalinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	suvaitsematon
määrätietoinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	päättämätön
tehokas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tehoton

6. Seuraavassa on sisäministeriöön liittyviä väittämiä. Arvioi, kuinka hyvin väittämä näkyy sisäministeriön toiminnassa. \*

	täysin samaa mieltä	hieman samaa mieltä	hieman eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa
Sisäministeriön tavoite on, että Suomi on Euroopan Euroopan turvallisin maa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö huolehtii ihmisten turvallisuudesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö osallistuu kilpailukyisen yhteiskunnan rakentamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö torjuu tehokkaasti laitonta maahantuloa kansainvälisen suojelun periaatteita noudattaen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö torjuu aktiivisesti kansainvälisen rikollisuuden vaikutuksia Suomeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sisäministeriön lainsäädäntötyö on laadukasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö huolehtii hallinnonalansa resurssien riittävydestä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö edistää kansalaisten, järjestöjen ja yhteisöjen mahdollisuuksia vaikuttaa toimintaansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö toteuttaa hyvän hallinnon periaatteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Miten oheiset väittämät kuvaavat sisäministeriön viestintää? \*

	erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	ei lainkaan	en osaa sanoa
Sisäministeriö pystyy palvelemaan ja viestimään kummallakin kansallisella kielellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö viestii tärkeistä asioista riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö osallistuu yhteiskunnalliseen keskusteluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö edistää viestinnällään kansalaisten ja järjestöjen osallisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriön viestintä on avointa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriön viestintä on aktiivista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteiset periaatteet, kuten yhdenvertaisuuden ja hyvien etnisten suhteiden edistäminen, ohjaavat sisäministeriön viestintää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäministeriö pitää aktiivisesti yhteyttä sidosryhmiinsä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Pidätkö seuraavia viestintäkanavia tai foorumeita kuinka hyödyllisinä? \*

	erittäin hyödyllisenä	hyödyllisenä	melko hyödyllisenä	en lainkaan hyödyllisenä	en osaa sanoa
Verkkosivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalinen media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutiskirjeet (Sitrus, Monitori)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedotteet ja verkkouutiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkaisut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työryhmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ministeriön tilaisuudet (kuulemistilaisuudet, tiedotustilaisuudet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaamuotoiset tilaisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtaiset tapaamiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Voit antaa palautetta sisäministeriölle. Palautteen avulla pystymme kehittämään sidosryhmäviestintää ja toimintaamme.

---

300 merkkiä jäljellä

## Liite 2. Sisäministeriön sidosryhmäkysely ruotsiksi



Intressentgruppsundersökning 2014

### 1. Till vilken intressegrupp hör du främst? \*

- Statsrådet
- Riksdagen
- Övrig statsförvaltning
- Inrikesministeriets förvaltningsområde
- Organisationsverksamhet
- Kommunsektorn
- Privata sektorn
- Massmedia
- Annan, vilken?

### 2. Välj det alternativ som bäst motsvarar din åsikt. \*

- Jag känner till Inrikesministeriets verksamhet som helhet
- Jag känner delvis till Inrikesministeriets verksamhet som helhet
- Jag känner någorlunda till Inrikesministeriets verksamhet som helhet
- Jag känner inte alls till Inrikesministeriets verksamhet

### 3. Inrikesministeriets ansvarsområden räknas upp nedan. Bedöm hur väl du känner till varje ansvarsområde. \*

	mycket bra	ganska bra	någorlunda	Inte alls
Polisväsendet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Räddningsväsendet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nödcentralsverksamheten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gränsbevakningsväsendet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Migrationsförvaltning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Civil krishantering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Likabehandling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Hur sköter inrikesministeriet ärenden som gäller följande ansvarsområden? \*

	utmärkt	berömvärt	bra	nöjaktigt	kan inte säga
Polisväsendet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Räddningsväsendet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nödcentralsverksamheten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gränsbevakningsväsendet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Migrationsförvaltning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Civil krishantering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Likabehandling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Vad anser du om följande påståenden? \*

Inrikesministeriet är...

öppet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Inåtvänt
pålitligt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	opålitligt
förändringsbenäget	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	stelt
samarbetsvilligt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	osamarbetsvilligt
sakkunnigt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	icke yrkeskunnigt
modernt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ålderdomligt
diskuterande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Inåtriktat
tolerant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Intolerant
målmedvetet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	obeslutsamt
effektivt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ineffektivt

6. Nedan finns påståenden som gäller inrikesministeriet. Bedöm om verksamheten enligt dessa påståenden syns i ministeriets verksamhet. \*

	helt av samma åsikt	lite av samma åsikt	lite av annan åsikt	helt av annan åsikt	kan inte säga
Inrikesministeriets mål är att Finland är Europas tryggaste land	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet värnar om människornas säkerhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet deltar i uppbyggandet av ett konkurrenskraftigt samhälle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet bekämpar effektivt olaglig invandring genom att följa principerna för internationellt skydd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet bekämpar aktivt effekterna av den internationella brottsligheten i Finland	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lagstifningsarbetet vid inrikesministeriet är högklassigt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet ser till att resurserna inom det egna förvaltningsområdet är tillräckliga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet främjar medborgares, organisationers och sammanslutningars möjligheter att påverka ministeriets verksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet iakttar principerna för god förvaltning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Hur beskriver följande påståenden ministeriets kommunikation? \*

	mycket bra	bra	någorunda	Inte alls	kan inte säga
Inrikesministeriet kan betjäna och informera på båda nationalspråken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet informerar tillräckligt snabbt om viktiga ärenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet deltar i samhällsrelaterad diskussion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet främjar medborgarnas och organisationernas delaktighet genom kommunikationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriets kommunikation är öppen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriets kommunikation är aktiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gemensamma principer, t.ex. främjande av likabehandling och goda etniska relationer, styr inrikesministeriets kommunikation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inrikesministeriet håller aktivt kontakt med sina intressegrupper	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Hur nyttiga anser du att följande kommunikationskanaler eller forum är? \*

	mycket nyttigt	nyttigt	ganska nyttigt	Inte alls nyttigt	kan inte säga
Webbplatsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sociala medier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nyhetsbrevet (Sitrus, Monitori)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pressmeddelanden och webbnyheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publikationer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbetsgrupper	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ministeriets tillställningar (diskussionsmöten, presskonferenser)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informella tillställningar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personliga möten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Du kan ge respons till inrikesministeriet. Med hjälp av responsen kan vi utveckla vår kommunikation med intressegrupper och vår verksamhet.

300 tecken kvar

