

Jenni Halttunen

SISÄISEN VIESTINNÄN SUUNNITELMA TAMPEREEN SEUDUN
SOTILASKOTIYHDISTYKSELLE

Liiketalouden koulutusohjelma
2017

SISÄISEN VIESTINNÄN SUUNNITELMA TAMPEREEN SEUDUN SOTILASKOTIYHDISTYKSELLE

Halttunen, Jenni
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Julkishallinnon suuntautumisvaihtoehto
Joulukuu 2017
Ohjaaja: Sääsäki, Leena
Sivumäärä: 50
Liitteitä: 2

Asiasanat: sisäinen viestintä, tiedottaminen, yhteisöviestintä, viestintäsuunnitelma

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli Tampereen seudun sotilaskotiyhdistys ry:n sisäisen viestinnän kehittäminen. Viestinnän kehittämiseksi laadittiin kartoitusmateriaalin pohjalta viestintäsuunnitelma kohdeyhdistykselle. Opinnäytetyöprosessi kesti toukokuusta 2017 joulukuuhun 2017.

Raportin teoriaosuudessa käsiteltiin organisaation sisäistä viestintää sekä viestinnän perusteita. Sisäistä viestintää käsiteltiin erityisesti yhdistysnäkökulmasta. Lisäksi teoreettisessa osuudessa esiteltiin käytettyjä toiminta- ja kehitysmenetelmiä. Osuus tukeutui vahvasti alan ammattikirjallisuuteen. Toimintamenetelmänä oli toiminnallinen opinnäytetyöprosessi yhdistettynä tutkimukselliseen kehittämiseen. Tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu, johon osallistui haastattelijan lisäksi kohdeyhdistyksen sihteeri ja tiedottaja.

Empiirisessä osiossa esiteltiin yhdistyksen viestinnän toimijoita ja sen kanavia. Lisäksi luotiin haastattelusta saadun materiaalin avulla kohdeyhdistykselle sisäisen viestinnän suunnitelma. Suunnitelmassa käsiteltiin viestinnän tehtäviä vastuuhenkilöittäin. Tämän jälkeen esiteltiin kohdeyhdistyksellä käytössä olevia viestinnän kanavia. Viestinnän vastuuhenkilöille esitettiin käytännönläheisiä esimerkkejä kanavien käytöstä. Suunnitelman liitteeksi tehtiin kohdeyhdistykselle viestinnän vuosikello, johon koottiin tärkeimmät tapahtumat ja ajankohdat vuodelta 2018.

Yhdistyksen sisäistä viestintää ei koettu tutkimushetkellä toimivaksi. Haastattelusta saadusta materiaalista saatiin selville kehittämistä kaipaavat sisäisen viestinnän aiheet. Tutkimustuloksista kävi ilmi, ettei sisäisen viestinnän vastuuta ole jaettu riittävän selvästi. Opinnäytetyöprojektin toiminnallisessa osuudessa laadittiin yhdistykselle viestintäsuunnitelma, jossa pyrittiin ratkaisemaan kohdeyhdistyksen sisäisen viestinnän ongelmia. Tutkimuksen tuloksena syntyi käytännönläheinen viestintäsuunnitelma. Viestintäsuunnitelma nojautui vahvasti raportin teoriaosuuteen sekä haastattelumateriaaliin.

PLAN FOR INTERNAL COMMUNICATION IN SOLDIERS' HOME ASSOCIATION IN TAMPERE REGION

Halttunen, Jenni

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

Specialization in Public Administration

December 2017

Supervisor: Säski, Leena

Number of pages: 50

Appendices: 2

Keywords: internal communication, informing, corporate communication, communication plan

The theme of the thesis was to improve the current state of internal communication in Soldiers' Home Association in Tampere region. In order to do so, I had to create a communication plan for the target association based on the study material. The thesis process took from May to December 2017.

The theoretical part of the report dealt with internal communication and basics of communication. Internal communication was covered especially from an association point of view. In addition, the theoretical part presented the operation and development methods in use. This part was highly supported by professional literature in this field. The method conducted was the operational thesis process together with development by research. The study method was a theme interview, in which, on top of the interviewer, the target association's secretary and PR-person took part.

The empirical part presented the association's communicational actors and channels. In addition, a plan for internal communication for the target association was created based on the material from the interviews. The meaning of communication for each person in charge was dealt with in the plan. Thereafter, the communication channels used in the association were introduced. Practical examples of the use of the channels were presented for the people in charge of communication. As a supplement for the plan, a communicational anniversary calendar was made, in which the major events and dates for 2018 were gathered.

While conducting the study, the internal communication of the association was not regarded as functional. The interview material revealed the themes needing development in internal communication. The results showed that the responsibilities for internal communication were not clear enough. In the operational part of the thesis a communication plan was created for the association to solve the problems of internal communication. As a result, a practical communication plan was developed. The plan was strongly based on the theoretical part of the report and on the interview material.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	VIESTINTÄ.....	6
3	SISÄINEN VIESTINTÄ.....	11
3.1	Strategia ja sen tavoitteet.....	11
3.2	Käyttäjät ja sidosryhmät.....	13
3.3	Tehtävät ja periaatteet.....	15
3.4	Kanavat ja keinot.....	16
3.5	Haasteet ja ongelmakohdat.....	18
4	OPINNÄYTETYÖPROSESSIN TOIMINTAMENETELMÄT.....	20
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus ja toiminnallinen opinnäytetyöprosessi.....	20
4.2	Tutkimuksellinen kehittäminen.....	22
4.3	Haastattelu prosessina.....	23
4.4	Haastattelun suunnittelu.....	24
5	SISÄISEN VIESTINNÄN SUUNNITELMAN LAATIMINEN CASE- YHDISTYKSELLE.....	25
5.1	Tutkimusongelma ja tutkimuksen tarkoitus.....	26
5.2	Viestinnän nykytila.....	27
5.3	Organisaatioesittely.....	29
5.3.1	Hallitus.....	30
5.3.2	Tarjoilujaosto.....	31
5.3.3	Liikkuva sotilaskoti.....	32
5.3.4	Kirjasto- ja kiltajaosto.....	33
5.3.5	Kummisisar- ja pikkusarjaosto.....	34
5.3.6	Henkilökunta ja ohjelmajaosto.....	36
5.4	Viestinnän kanavat.....	37
5.4.1	Hopealuoti.....	37
5.4.2	Facebook.....	38
5.4.3	Kotisivut.....	39
5.4.4	Sähköposti.....	40
5.4.5	Sisarviesti.....	41
5.4.6	Ilmoitustaulu.....	43
5.4.7	Viestivihko.....	44
5.4.8	Sisarillat.....	45
5.5	Käytännön toteutus.....	45
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	47
	LÄHTEET.....	49
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä käsitellään sisäistä viestintää Tampereen seudun sotilaskotiyhdistys ry:ssä (TAMSSKY). Opinnäytetyö jakautuu teoreettiseen, tutkimukselliseen sekä toiminnalliseen osuuteen. Työn teoriaosuudessa käsitellään organisaatioviestintää sekä sisäistä viestintää. Organisaatioviestinnän osuudessa avataan erilaisia viestinnän tapoja ja toimintoja, sekä esitellään tulosviestinnän malli. Teoriaosuutta syventävässä osiossa käsitellään sisäisen viestinnän strategiaa, tavoitteita, sidosryhmiä ja tehtäviä. Lisäksi siinä käsitellään sisäisen viestinnän haasteita, periaatteita, kanavia ja keinoja. Teoreettisen osuuden aiheita käsitellään erityisesti yhdistysnäkökulmasta. Koska yhdistyksen viestijät ovat suurimmaksi osaksi vapaaehtoisia toimijoita, ei viestintää kannata käsitellä ainoastaan asiantuntevasta yritys­näkökulmasta.

Tutkimuksellisessa osuudessa haetaan laadullista materiaalia empiriaosuuden pohjaksi. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen eli kvalitatiivinen menetelmä ja tutkimustavaksi teemahaastattelu. Haastattelumuotona on parihaastattelu. Haastateltavan rooleissa ovat yhdistyksen tiedottaja R. Laitinen sekä yhdistyksen sihteeri K. Tulkki. Haastattelun avulla selvitän kohdeyhdistyksen sisäisen viestinnän lähtökohtia, tavoitteita sekä sen toimintamenetelmiä. Haastattelun teemat sisältävät kysymyksiä yhdistyksen viestinnän nykytilanteesta, kuten tämänhetkisistä toimintatavoista ja käytössä olevista viestintäkanavista. Lisäksi haastattelussa pyrin kartoittamaan yhdistyksen sisäisen viestinnän tavoitetilaa ja päämääriä.

Empiriaosuudessa esittelen yhdistyksen viestinnän toimijoita sekä käytössä olevia viestinnän kanavia. Prosessin toiminnallisessa osuudessa laadin yhdistykselle sisäisen viestinnän suunnitelman. Suunnitelman laadin teoreettisen osuuden, empiriaosuuden sekä haastattelusta kerätyn materiaalin perusteella. Tavoitteena on luoda helppolukuisen, kattava ja käytännönläheinen viestintäsuunnitelma ohjanuoraksi viestinnän vastuuhenkilöille. Tarkoituksena on tarjota viestinnän vastuuhenkilöille konkreettista

apua muun muassa tiedottamisen tueksi. Myös käytössä olevat viestinnän kanavat esitellään suunnitelmassa, ja niiden käyttöön annetaan käytännönläheisiä esimerkkejä. Keskeiset viestinnän kanavat on esitelty suunnitelmassa jokaisen jaoston omasta näkökulmasta katsottuna.

Tampereen seudun sotilaskotiyhdistys ry on Sotilaskotiliitto – Soldathemförbundet ry:n alainen maanpuolustuksellinen vapaaehtoisjärjestö, jonka tavoitteena on muun muassa tarjota kahvilapalveluja kodinomaisessa ympäristössä Tampereen seudulla sijaitsevan Satakunnan lennoston varusmiehille, heidän läheisilleen sekä reserviläisille. Yhdistyksellä on useita jaostoja, joista jokaisella on oma toimenkuvansa. Esimerkiksi tarjoilujaosto vastaa kahvilan pyörittämisestä iltaisin ja viikonloppuisin, kirjastojaosto taas ylläpitää kirjastopalveluita. Yhdistykselle ei ole aiemmin tehty sisäisen viestinnän tutkimusta, joten tämä tutkimus on hyvin tarpeellinen.

Olen ollut noin vuoden mittaisessa palkallisessa työsuhteessa kohdeyhdistyksessä. Työssäni toimin yhdistyksen kodinhoitajana, mikä vastaa myymäläpäällikön tehtävää. Tämän lisäksi olen toiminut yhdistyksen vapaaehtoisjäsenenä noin kolmen vuoden ajan. Erityisesti palkallisen työsuhteeni aikana huomasin puutteita yhdistyksen sisäisessä viestinnässä. Kun opinnäytetyöprojekti tuli ajankohtaiseksi, halusin olla osallisena yhdistyksen sisäisen viestinnän kehittämässä. Yhdistyksen senhetkisen hallituksen kanssa olimme yksimielisiä siitä, että viestintäsuunnitelma on sopiva menetelmä ongelman ratkaisemiseksi.

2 VIESTINTÄ

Viestintä on suurelta osin yksinkertaisten sanomien lähettämistä ja vastaanottamista, eli tietojen vaihdantaa. Viestintä on monimutkainen vuorovaikutustapahtuma lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Viestintätapahtuman tai -prosessin oleellinen tekijä on sanoma, eli asia mitä halutaan sanoa. Sanoman perille viemiseksi on viestinnässä käytössä useita eri kanavia ja välineitä. Viestintätapahtumaan kuuluu myös häiriötekijöitä, kuten häly, melu ja erilaiset esteet. (Ikävalko 1999, 12.)

Organisaatiot, kuten yritykset, julkiset laitokset tai vapaaehtoisjärjestöt, perustuvat kaikki samaan perusideaan: yksilöt saavat enemmän aikaiseksi työskennellessään tehokkaasti tiiminä. Jotta tiimityöskentely olisi tehokasta, tulee tiimin jäsenten ymmärtää organisaation visiota, tavoitteita ja kohteita, sekä pyrkiä niitä kohti. Pienessä organisaatiossa tämä on kohtuullisen helppoa saavuttaa. Mitä suuremmaksi organisaatio kasvaa sitä tarpeellisemmaksi muodostuu kirjallinen viestinnän suunnitelma. (Gillis 2011, 195.)

Yhdistyksessä eli voittoa tavoittelemattomassa järjestössä viestinnän avulla tiedotetaan jäseniä yhteisistä asioista, tehostetaan yhdessä tekemistä ja tehdään näkyväksi yhdistyksen toimintaa. Paikallisyhdistyksen kannattaa lähteä kehittämään yhdistyksen viestintää pienin askelin ja mitoittaa tavoitteet ja tehtävät aina yhdistyksen tilanteen mukaisesti. Viestintää on esimerkiksi se, miten yhdistyksen jäsen esittelee muille yhteisönsä ja itsensä, miten yhteistyökumppanuutta ylläpidetään, miten aktiivisesti jäsenkirjeitä julkaistaan ja millaisia kuvia yhdistyksestä julkaistaan. Myös yhdistyksen osallistuminen sosiaaliseen mediaan on osa yhdistysviestintää. (Ekroos & Laakso 2015, 2-3.)

Yhdistyksessä viestintä nähdään usein pakollisena pahana, joka muistetaan vasta usein viime hetkellä: ”Ai niin, tästähän pitää tiedottaa”. Viestinnän vierastaminen on turhaa, sillä useilla pienillä askeleilla voidaan vaikuttaa huomattavasti asioiden sujumiseen yhdistyksessä. Viestintä nähdään turhaan erillisenä asiana, vaikka todellisuudessa viestintä on osa toimintaa ja toisin päin. Vetovoimaisessa yhdistyksessä on laadukasta toimintaa sekä hyvä ilmapiiri, johon on helppo tulla mukaan. Näiden varmistamiseksi tarvitaan aktiivista ja innokasta viestintää. (Ekroos & Laakso 2015, 2).

Yhdistysviestintää helpottaakseen yhdistyksen tulisi kirkastaa ydinviestinsä. Ydinviestin tulisi vastata seuraaviin kysymyksiin: miksi yhdistys on olemassa ja mikä yhdistää sen jäseniä? Entä mitkä ovat yhdistyksen yhteiset tavoitteet ja mitä yhdistyksestä halutaan kertoa jäsenille tai muille henkilöille? Miten kyseinen yhdistys eroaa muista samankaltaisista toimijoista? Yhdistyksen ydinviesti kannattaa tiivistää muutamaksi vetovoimaiseksi lauseeksi. (Ekroos & Laakso 2015, 2.)

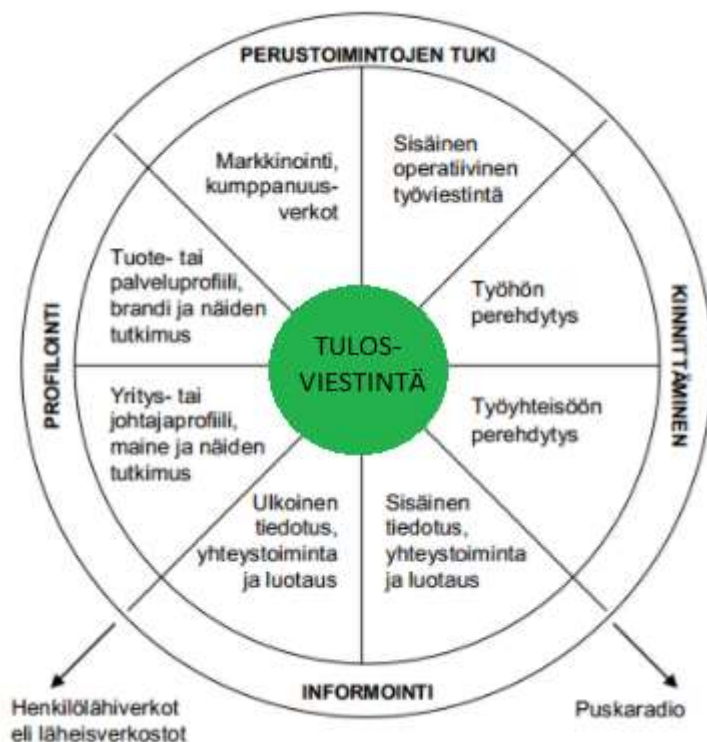
Yhdistyksen sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan monisuuntaista tiedonkulkua sekä vuorovaikutusta yhdistyksen eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä (Ekroos & Laakso 2014, 4). Se innostaa mukaan, mahdollistaa ajantasaisen tiedonkulun sekä antaa mahdollisuuden vaikuttaa ja osallistua yhdistyksen toimintaan. Sisäisessä viestinnässä perinteisiä välineitä ovat sähköposti, yhdistyksen kotisivut, blogit sekä sosiaalinen media. Facebook on yksi esimerkki hyödyllisistä sosiaalisen median sovelluksista. Yhdistys voi perustaa Facebookiin oman sivun ja luoda siellä ryhmiä ja tapahtumia. (Ekroos & Laakso 2015, 5.)

Yhdistyksen ulkoinen viestintä on sen toimintojen, sisällön ja tuloksien tunnetuksi tuomista. Tiedotuskanava ja tyyli valitaan informaation kohteen ja sisällön mukaan. Paikallismediat ovat usein hyviä yhteistyökumppaneita, sillä näkyvyys vaikuttaa merkittävästi yhdistyksen uskottavuuteen, kiinnostavuuteen sekä uusien jäsenten ja yhteistyökumppaneiden saantiin. Yhdistyksen ulkoisen viestinnän tapoja ovat muun muassa lehdistötiedotteet, vierailukutsut, sähköpostit, soittot ja käynnit paikallisessa toimituksessa, mielipidekirjoitukset tai niihin vastaaminen sekä keskustelupalstoille kirjoittaminen. (Ekroos & Laakso 2015, 9.)

Ulkoiseen viestintään kannattaa panostaa erityisesti silloin, kun yhdistyksellä on jotakin kerrottavaa toiminnastaan. Mainostilan osto kannatta ajoittaa vuoden kohokohtiin. Tällöin mahdollisuutena on ennen kaikkea tavoittaa uusia yhdistyksen ulkopuolisia henkilöitä, ja yhdistys voi saada uusia aktiiveja lähtemään mukaan toimintaansa. Hyvä mainos on mielenkiintoinen ja hauska ja siitä käy selkeästi ilmi mitä, missä ja milloin tapahtuu. Myös ilmoittautuminen, hinta ja yhteystiedot on hyvä mainita mainoksessa. (Ekroos & Laakso 2015, 13-14.)

Kuvat ovat hyvä tapa tehostaa niin sisäistä kuin ulkoistakin viestintää. Ne herättävät mielenkiintoa ja kiinnittävät katsojan huomion. Onnistuneella kuvien käytöllä voidaan edistää haluttujen viestien läpimenoa ja lisätä yhdistyksen näkyvyyttä. Tapahtumien ja tilaisuuksien kuvaaminen ja kuvien jakaminen esimerkiksi sosiaalisen median kautta tai yhdistyksen kotisivuilla on hyvä tapa kuvien hyödyntämiseen yhdistyksen viestinnässä. On kuitenkin tärkeää muistaa kysyä lupaa kuvaamiseen sekä kuvien julkaisemiseen. Jos viestinnässä hyödyntää internetin kuvapankkeja, on ennen kuvien käyttöä tarkistettava kuvien tekijänoikeudet. (Ekroos & Laakso 2015, 11.)

Helsingin yliopiston organisaatioviestinnän professori Leif Åberg on antanut viestinnälle neljä päätehtävää: perustoimintojen tuki, kiinnittäminen, informointi ja profilointi. Tähän on lanseerattu vuonna 1985 Suomen tiedottajien liiton järjestämällä tiedottajapäivillä tulosviestinnän malli, jota kutsutaan Åbergin pizzaksi. (Aalto 2012, 106.) Pizzan oikealla puolella sijaitsee sisäisen viestinnän ja vasemmalla ulkoisen viestinnän toimet. Vastaavasti alhaalla oleva viestintä on toimintalähtöistä, kun taas ylhäällä toiminnot liittyvät yhteisön tuotteisiin, palveluihin ja muihin tuotoksiin. Viestinnän tehtävät voidaan tavoitteiltaan jakaa kahteen ryhmään: lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteisiin. Lyhyen tähtäimen tavoitteet sijoittuvat lähitulevaisuuteen, kuten kulu- van tai tulevan vuoden sisälle. Pitkän tähtäimen tavoitteet suuntautuvat useamman vuoden päähän tai vieläkin kauemmaksi. (Ikävalko 1999, 14-14.) Seuraavana esimerk- kikaavio, joka on sovellettu Åbergin alkuperäistä tulosviestinnän mallia hyödyntäen:



Kuvio 1. Sovellettu Åbergin tulosviestinnän pizzamalli (Peltola 2013, 26)

Viestinnän tehtävät muuttuvat yhteisöjen ja organisaatioiden myötä. Perinteisesti viestinnän osa-alueina on ajateltu olevan PR (public relations), eli organisaation suhteet ympäristöönsä, sisäinen viestintä ja henkilöstöhallinto, mediasuhteet ja markkinointi- viestintä. Näiden lisäksi perinteisten viestintätehtävien rinnalle ovat nousseet myös

ympäristöviestintä ja sijoittajaviestintä. Erityistä painoarvoa on saanut verkkoviestintä. (Juholin 2006, 45.) Seuraavaksi käsittelemme tarkemmin seuraavia viestinnän tehtäviä: päivittäisviestintä, organisaatioon sitoutuminen ja informointi, tiedotus ja tiedonvälitys.

Päivittäisviestintä on kaikkea tiedonvaihtoa ja keskustelua, jota tarvitaan jokapäiväisten tehtävien suorittamiseen. Åbergin pizzassa tämä asettuu kohtaan ”Perustoimintojen tuki”. Päivittäisviestintä mahdollistaa työskentelyn, joten sen voidaan ajatella olevan yhteisön tärkein viestinnän muoto. Viestinnässä epäonnistuminen näkyy nopeasti ja konkreettisesti organisaation toiminnassa. Päivittäisviestintää ovat esimerkiksi esimiehen ja sen tiimin välinen viestintä, tiimin jäsenten keskinäinen viestintä, eri tiimien välinen viestintä ja tiimien ja asiakkaiden välinen viestintä. (Juholin 2006, 37.)

Hyvin toimiva päivittäisviestintä auttaa takaamaan sen, että tuotteet ja palvelut saadaan tuotetuksi ja kaikki tehtävät tulee hoidetuksi. Se tekee myös palautteenannon toimivaksi. Päivittäisviestintä on riippuvainen johtamisen käytännöistä, mutta myös siitä, millainen yhteishenki ja ilmapiiri työyhteisöissä vallitsee. Myös se, miten reiluja ihmiset ovat toisiaan kohtaan ja miten avointa tiedonkulku on, vaikuttaa päivittäisviestinnän toimivuuteen. Päivittäisviestintä on osin työn johtamista, sillä viestintätavalla ja -tyylillä on merkitystä työsuorituksiin ja tuloksiin. (Juholin 2006, 38.)

Yhteisön jäsenten sitouttaminen työyhteisöön on yksi sisäisen viestinnän tyypillisiä tavoitteita. Åbergin pizzassa tämä kuuluu kohtaan ”Kiinnittäminen”. Viestinnällä on tässä keskeinen merkitys, sillä vain tuntemalla työyhteisön tavoitteet, perustehtävän, taloudellisen tilanteen ja tulevaisuuden näkymiä, on henkilön sitoutuminen mahdollista. Sitoutunut henkilö kokee yhteenkuuluvuutta työyhteisöönsä ja on myös valmis antamaan panostuksensa työnä, ideoina, ajatuksina ja näkemyksinä. (Juholin 2006, 37-38.)

”Informoinnilla” (Åbergin pizza) tarkoitetaan kaikkea tiedonvälitystä, jota organisaatiossa suunnitelmallisesti hoidetaan. Tämä on neutraalia uutisointia, jolla ei pyritä myymään kenellekään mitään. Informointi toimii kuin sateenvarjona sisäiselle ja ulkoiselle tiedotukselle, sekä yhteydenpidolle, jonka tarkoituksena on kertoa ajankohtaisista tai tärkeistä asioista laajasti ja samanaikaisesti. Informaatio on aina sidoksissa

vastaanottajaansa, ja se tarkoittaa toimintaa, jonka ansiosta yhteisön jäsenet saavat tarvitsemansa tiedon ja pysyvät ajan tasalla. Tiedottamisen eri muotoja on usein kuvattu etuliittein tuotetiedottaminen, henkilöstötiedottaminen ja jäsentiedottaminen. (Juholin 2006, 40.)

Informointi on keskeinen yhteisöviestinnän muoto, jonka rooli on uuden teknologian myötä muuttunut. Kun viestien välittäminen on entistä helpompaa, on vaarana tiedon ylitarjonta. Tämä voi johtaa vastavuoroisesti viestinnän tehottomuuteen. Vaikka useat organisaatiot kamppailevat tiedon ylitarjonnan kanssa, samaan aikaan muualla valitetaan tiedon puutteesta. Kyseinen tilanne on noussut ilmiöksi 2000-luvulla. Ajatellaan, että kyky vastaanottaa ja käsitellä tietoa on kehittynyt samassa tahdissa teknologian kanssa, vaikka tämä ei välttämättä pidäkään paikkaansa. Lisäksi kiivas työnteon rytmi vie voimia ja aikaa omaehtoiselta tiedonhaulta. (Juholin 2006, 40.)

3 SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäinen viestintä on kaikkien yhdistyksessä työskentelevien vastuulla. Sillä vahvistetaan yhdistyksen jäsenten ja hallituksen tietopohjaa, ja luodaan käsitystä tärkeistä ja vähemmän tärkeistä asioista. Sisäinen viestintä kehittää yhdistyksen jäsenistön ajatusmalleja yhdistyksen toiminnalle ja tulevaisuudelle merkittävässä asioissa. Lisäksi se luo yhteenkuuluvuutta ja yhteistä tahtotilaa tavoitteiden saavuttamiseksi. Viestinnän tuella muodostuu yhdistyksen oma kulttuuri. (Viitala 2006, 284.)

3.1 Strategia ja sen tavoitteet

Viestinnän kokonaisvaltainen suunnitelma, niin kutsuttu strategia, erottaa käytännön toimenpiteiden suunnittelusta. Strategiaa ei aina ole kirjoitettu, mutta sen olemassaolon voi havaita niissä tavoissa ja käytännöissä, joilla yhteisö kommunikoi henkilöstönsä kanssa. Pienissä yhteisöissä kirjoitettua strategiaa ei ehkä tarvita, jos yhteisen käytännöt ovat kaikkien tiedossa. Viestintästrategia voidaan Juholinin mukaan määrittellä seuraavasti: Viestintästrategia muodostuu niistä toimintaa yhdensuuntaistavista

tavoitteista, valinnoista ja määrittelyistä, joita soveltamalla ja toteuttamalla yhteisö menestyy nyt ja tulevaisuudessa. Menestys tapahtuu hyödyntämällä viestintäresursseja mahdollisimman hyvin. Päähuomio strategiassa on tulevaisuudessa. (Juholin 2006, 64-65.)

Strategia sisältää sekä tavoitteet että toiminnan keskeiset toimintalinjat. Ne vaativat erilaisia määrittelyjä, jotka on hyvä miettiä kerran perusteellisesti, ja tämän jälkeen täydentää aina tarvittaessa. Viestintästrategia perustuu koko yhteisön strategiaan, ja se muuttuu silloin kun päästrategiatkin muuttuvat tai kun niitä tarkennetaan. Strategia on kuin punainen lanka, joka ohjaa toimintaa ja on nähtävissä kaikessa tekemisessä. Viestintästrategia voidaan korvata käsitteillä, kuten viestinnän suuntaviivat, linjaukset, pelisäännöt ja tavoitteet. Jotkut käyttävät viestintästrategiasta myös termiä viestintäsuunnitelma. Tällöin lähtökohtana pidetään sitä, että yhteisöllä on yksi strategia, jolle kaikki muu on alisteista. (Juholin 2006, 65-101.)

Viestinnän tavoiteasetannassa on tärkeää erottaa viestinnän tavoitteet ja koko toiminnan tavoitteet toisistaan. Tyypillisiä viestinnän tavoitteita ovat yhteisön tunnettuus, suhteiden toimivuus, tietty yhteisökuva tai -maine, ja toimiva tiedonkulku. Koska viestinnän tavoitteet lähtevät yhteisön tavoitteista, ei ole ollenkaan vääräoppista asettaa viestinnän tavoitteeksi asiakastyytyväisyyden tai jäsenmäärän kasvua. On hyvä kuitenkin muistaa, ettei viestintä yksin vaikuta niihin. Se toimii yhdessä muiden toimenpiteiden kanssa. (Juholin 2006, 102-103.)

Jotta voidaan asettaa uudet tavoitteet, tulee ensin perehtyä siihen missä nyt ollaan. Käytännössä tällä tarkoitetaan tutkimus- tai muilla keinoin kerättyä tietoa esimerkiksi viestinnän toimivuudesta tai yhteisökuvasta. Mitä tarkempaa sidosryhmäkohtaista tietoa on käytettävissä, sitä enemmän siitä saadaan apua viestinnän tavoitteiden suunnitteluun ja määrittelyyn. Viestinnän nykytilan kartoituksen keskeiset kysymykset liittyvät usein ulkoiseen ja sisäiseen yhteisökuvaan, tiedonkulkuun, ilmastoon ja vuorovaikutukseen. Lisäksi yhä useammin ne liittyvät arvoihin eli siihen, millaisena eri sidosryhmät näkevät ja kokevat yhteisön sekä saavatko he mielestään tarpeeksi tieto- ja vuorovaikutusmahdollisuuksia. (Juholin 2006, 103; Kuvaja & Malmelin 2008, 60-66.)

Strategisten tavoitteiden määrittelyssä on tärkeää erottaa toisistaan viestinnän tuotokset, tulemat ja vaikutukset. Tuotokset ovat jotakin konkreettista, kuten tiedotteita, esitteitä, tilaisuuksia tai julkaisuja. Tulemia taas ovat näillä asioilla saavutetut välitavoitteet, kuten tilaisuuksiin osallistuneiden henkilömäärät tai kotisivujen kävijämäärät. Vaikutuksia lasketaan usein määrinä tai sävyinä; miten vieraat viihtyvät juhlissa tai miten tyytyväisiä he kotisivuihin olivat. Tavoitteissa määritellään, mikä tai millainen tavoitetilanne on, eli millainen yhteisökuvan tulisi olla, mitä sidosryhmien pitää minimissään tietää yhteisöstä ja millainen olisi tavoiteltava ilmapiiri. (Juholin 2006, 104-105.)

3.2 Käyttäjät ja sidosryhmät

Sisäisessä viestinnässä on kolme viestintämuotoa; on johdon ja esimiesten viestintää, osastojen välistä viestintää ja muutosviestintää (Ekroos & Laakso 2014, 9). Henkilöstö on yhteisön tiedottamisen tärkein kohderyhmä. Henkilöstön on oltava jatkuvasti tietoinen yhdistyksen muutoksista ja tulevaisuudesta ennen mitään muuta tahoa (Ikävalko 1999, 45.) Sisäisen viestinnän toimivuus onkin elintärkeää henkilöstön työmotivaation turvaamisessa ja kasvattamisessa. Työmotivaation kasvaessa myös asiakas- tyytyväisyys kasvaa, mikä taas kasvattaa yrityksen myyntiä, jonka tulisi jälleen kasvattaa henkilökunnan tyytyväisyyttä. (Farrant 2003, 7.)

Perinteisesti henkilöstö on ollut sisäisen viestinnän ainoa kohderyhmä/sidosryhmä. Vaikka yleisellä tasolla henkilöstö määritelläänkin yhtenä sidosryhmänä, sisäisen viestinnän suunnittelussa ja järjestelyissä tarvitaan tätä tarkempaa lähestymistapaa. Henkilöstö jakautuu tällöin viestinnän sisältöjen ja järjestelyiden mukaan eri ryhmiin. Näiden ryhmien tunnusmerkkejä voivat olla yksilötekijät, kuten ammattiryhmä, koulutus, ikä ja työssäoloaika. Organisaatiotekijöitä ovat yksikkö, toimiala, tuote tai palvelu. Muita tunnusmerkkejä ovat maantieteelliset, kulttuuriset tai tilannetekijät. Näiden lisäksi sisäisiin yhteistyö- ja kohderyhmiin kuulu usein päivittäiseen työhön osallistumattomia tahoja, kuten hallitus, hallintoneuvosto, edustajisto ja luottamushenkilöt. Viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa on oltava tarkka siitä, millaisia tiedon ja keskusteluntarpeita eri sisäisissä ryhmissä milloinkin on. (Juholin 2006, 156-204; Kuvaja & Malmelin 2008, 66-69.)

Termi sidosryhmä käsittää organisaation kaikki eri kumppanuudet. Myös termejä kohderyhmä tai yhteistyöryhmä käytetään organisaation sidosryhmistä. Oletetaan, että organisaatio voi menestyä vain, kun sillä on tärkeimpien sidosryhmiensä luottamus ja hyväksyntä takanaan. Tämä edellyttää, että organisaatio on onnistuneesti tunnistanut sidosryhmänsä, tuntee ne ja pyrkii aina mahdollisuuksiensa mukaan olemaan vuorovaikutuksessa näiden kanssa. Näin organisaatio kykenee vastaamaan sidosryhmiensä tarpeisiin ja odotuksiin. Vuorovaikutus leimaakin vahvasti sidosryhmäajattelua, ja tämä vaatii kaikilta osapuolilta vastuuta ja kiinnostusta toisiaan kohtaan. (Juholin 2006, 88; Kuvaja & Malmelin 2008, 60-66.)

Strateginen suunnittelu vaatii sidosryhmien syvempää tuntemista. Sidosryhmäanalyysi on hyvä viestinnän suunnittelun keino. Se sisältää kolme vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa kuvataan, keitä tai mitä tahoja eri ryhmiin kuuluu. Tärkeimpänä ryhmänä on henkilöstö ja lähimmät yhteistyökumppanit. Muita tyypillisiä ryhmiä ovat omistajat, asiakkaat, rahoittajat, viranomaiset, liitot, joukkoviestimet ja oppilaitokset. Tähän yhteyteen liittyy yhteystietojen määrittäminen ja päivitys. Sidosryhmiä luokitellaan ja määritellään eri tavoilla. Yleinen tapa on ryhmittely primääreihin, sekundääreihin ja marginaaleihin ryhmiin. Primääriryhmään kuuluu muun muassa henkilöstö, asiakkaat ja rahoittajat. Tämän jälkeen heidät voidaan edelleen luokitella nykyisiin tai potentiaalisiihin, tai segmentoida sen perusteella, millainen suhde heillä on organisaatioon. (Juholin 2006, 88.)

Sidosryhmäanalyysin toisessa vaiheessa selvitetään, mitä eri ryhmät ajattelevat ja tietävät yhteisöstä. Kolmannessa vaiheessa arvioidaan ryhmien lojaalisuutta, asemaa ja sitoutumista organisaatioon; ovatko he enemmän puolella vai vastaan. Tyypillisimpiä sidosryhmäanalyysissä selvitettäviä asioita ovat sidosryhmien tiedot ja tietämys yhteisöstä, mielipiteet ja asenteet sen toiminnasta sekä arviot tulevaisuudesta. Lisäksi sidosryhmien sitoutuminen ja lojaalius yhteisöä kohtaan sekä odotukset yrityksen toiminnasta ja sen kehityksestä tulee selvittää analyysissä. Myös toiveet ryhmien omasta toiminnasta ja millaista vuorovaikutusta ja käytäntöjä ne toivovat yhteisön ja ryhmän välille ovat tyypillisesti selvitettäviä asioita. Analyysissä voidaan lisäksi tarkastella yksittäisiä ajankohtaisia kysymyksiä. Myös strategian päivittämisen yhteydessä selvitetään ainakin keskeisten sidosryhmien näkemyksiä. (Juholin 2006, 89.)

3.3 Tehtävät ja periaatteet

Yhteisöviestinnän tehtäviä ovat esimerkiksi päivittäisviestintä, työhön ja organisaatioon sitouttaminen, informointi, tiedotus ja tiedonvälitys sekä spontaani että järjestelmällinen vuorovaikutus. Sisäisen viestinnän näkökulmasta päivittäisviestintä sisältää tavanomaista työviestintää, kuten työohjeita, pelisääntöjä ja toimintatapoja. Myös taloudellinen ja kaikki organisaation toimintaan liittyvä tieto nähdään varsinkin yrityksissä osana päivittäisviestintää; näin varsinkin muutostilanteessa, jossa tiedon tarve on suurimmillaan. (Juholin 2006, 36-44.)

Viestinnän tehtäville tulee aina asettaa omat mitattavat tavoitteensa. Ilman niitä viestinnän tuloksista ei pystytä keskustelemaan kovinkaan perustellusti. Tavoitteet voivat olla joko määrällisiä tai laadullisia. Laadullinen tavoite on esimerkiksi sisäisen tiedottamisen parantaminen siten, että viestintätyytyväisyys nousee tyydyttävästä hyväksi. Määrällisiä tavoitteita voivat olla tietyn informaatiojakelun tiivistäminen kuukausittaisesta viikoittaiseksi, tai esimies-alaiskeskustelujen pitäminen kerran viikossa. (Ikävalko 1999, 16.)

Organisaatioon sitoutuminen on yksi sisäisen viestinnän tyypillisimmistä tavoitteista. Viestinnällä on tähän keskeinen merkitys, sillä vain tuntemalla yhteisönsä perustehtävän, tavoitteet, taloudellisen tilanteen ja tulevaisuuden näkymiä, on jäsenen mahdollista sitoutua. Informoinnilla, tiedottamisella ja tiedonvälityksellä tarkoitetaan kaikkea sitä tiedonvälitystä, jota organisaatiossa suunnitelmallisesti hoidetaan. Tällä tarkoitetaan neutraalia uutisointia, ei myyntipuhetta. Informaatio on aina sidoksissa vastaanottajaansa. Informoinnilla tarkoitetaan toimintaa, jonka ansiosta yhteisön sidosryhmät ja jäsenet saavat tarvitsemansa tiedon ja näin pysyvät ajan tasalla. Se on keskeinen yhteisöviestinnän muoto, jossa täytyy koittaa painotella tiedon ylitarjonnan ja tiedonpuutteen välimaastossa. (Juholin 2006, 39-40.)

Spontaani vuorovaikutus on vapaamuotoisempaa viestintää, ja siksi sillä on jopa kyseenalainen rooli yhteisöviestinnässä. Kyse on siitä, kannustetaanko yhteisössä siihen, että ihmiset välittävät toisistaan ja ympäröivästä maailmasta. Tätä viestintämuotoa on mahdotonta kontrolloida. Spontaanin vuorovaikutuksen kohdalla herää kysymys, onko viestinnän tarkoitus yksinomaan tukea yhteisön toimintaa, vai onko sillä myös

muunlaista arvoa, kuten vapaata vuorovaikutusta ja keskinäistä ajatuksenvaihtoa. Jotkut yhteisöt haluavat tietoisin järjestelyin tukea spontaaneja viestintätilanteita esimerkiksi rakentamalla tai sisustamalla yhteiset tilat siten, että ne luonnostaan luovat ennalta suunnittelemattomia kohtaamisia. (Juholin 2006, 44-45.)

Sisäisen viestinnän periaatteita on jokaisella yhteisöllä. Ne voivat olla julkilausuttua tai jopa kirjoitettuja, tai niitä voidaan toteuttaa tiedostamatta. Periaatteet voivat vaihdella tilanteiden ja asioiden mukaan, mikä voi johtaa erilaisiin sudenkuoppiin. Sovitut pelisäännöt ovat tärkeitä turhien huhujen ja niiden aiheuttaman turhautumisen ehkäisemiseksi. Yleisimpiä periaatteita ovat avoimuus, luotettavuus, tosiaikaisuus ja nopeus. Muita usein käytettyjä periaatteita ovat vuorovaikutteisuus ja ymmärrettävyys. Periaatteet velvoittavat toimintaan, eikä ne ole vain julkisia julistuksia. Ne tulee avata käytännön toimiksi; periaatteessa olisi esitettävä, mitä käytännössä tarkoittaa avoin viestintä. Se voi tarkoittaa tiedon ajoitusta tai laatua, tai kumpaakin näistä. (Juholin 2006, 153-154.)

Periaatteiden avaaminen käytännön sisällöksi ja kriteereiksi on konkreettinen tapa saada ihmiset todella toimimaan niiden mukaisesti. Niiden käytännössä sopiminen on tärkeää, jotta ihmiset osaavat itse soveltaa periaatteita arkielämässään ja suhteuttaa niitä omiin odotuksiinsa. Periaatteet konkretisoituvat, kun sovitaan työyhteisössä keskusteltavista ja informoitavista asioista. Määrittelyä kannattaa tehdä niin organisaatio- kuin tiimitasollakin. Luovuutta ja joustavuutta tulisi käyttää enemmän sisäisen viestinnän järjestelyissä. Esimerkiksi turhankin byrokraattisessa osastokokouksessa jää näkemysten, kokemusten ja tiedonvaihto usein läpikäymättä. (Juholin 2006, 155-156.)

3.4 Kanavat ja keinot

Sisäisen viestinnän kanavia ja välineitä on keskustelut ja henkilökohtaiset tapaamiset, erilaiset kokoukset, kokoontumiset ja tilaisuudet, jäsenkirjeet ja tiedotteet, kirjeposti, puhelut ja tekstiviestit sekä toimintakertomukset ja raportit. Tämän lisäksi verkkoviestinnän välineitä ovat sähköposti, yhdistyksen kotisivut, intranet ja sosiaalisen median kanavat. (Ekroos & Laakso 2014, 9.)

Henkilökohtaista eli kasvokkain tapahtuvaa viestintää ovat esimerkiksi kokoukset, johdon väliset konferenssit ja tiimipalaverit. Jotta kasvokkain tapahtuvasta viestinnästä saadaan kaikki sen tarjoama potentiaali irti, tulisi keskusteluissa aina pyrkiä osallistavaan ja vuorovaikutteiseen kanssakäymiseen. Monologit ja pitkät puheet eivät ole laadukasta henkilökohtaista viestintää. Erityisesti johtavan esimiehen näkökulmasta erittäin tärkeä osa sisäistä viestintää on muiden kuunteleminen. (Farrant 2003, 33.)

Kotisivut toimivat sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän välineenä. Verkkosivut ovat yhdistyksen käyntikortti, jonka perusteella toiminnasta kiinnostuneet jäsenet saattavat tehdä valinnan toimintaan mukaan lähtemisestä. Kotisivut toimivat myös sisäisessä viestinnässä, etenkin pienemmillä yhdistyksillä. Ne ovat usein pääasiallinen ja virallimpi viestinnän kanava. Kotisivuilla tulisi kertoa siitä, missä ja miten yhdistys toimii, mitä se tarjoaa jäsenilleen, kuka vastaa toiminnasta ja miten siihen voi liittyä mukaan. Lisäksi kotisivuilta tulisi löytyä tärkeimmät yhteystiedot sekä tiedot tulevista tapahtumista. (Ekroos & Laakso 2015, 7-8.)

Intranet on oman henkilöstön käyttöön rajattu verkkoympäristö, jossa voi olla mitä tahansa liiketoiminnan kannalta olennaista tietoa, työkaluja ja yhteistyöalueita, joita henkilöstö käyttää päivittäisessä työssään. Intra on apuväline, mutta se myös luo uutta viestintäkulttuuria yhteisöjen sisälle. Se on sekä ympäristö että kanava, tietovarasto ja dynaaminen sekä reaaliaikainen työkaluvaranto. Intrassa voidaan opiskella, suunnitella, tehdä yhteistyötä ja jalostaa ideoita sekä tietoa. Kasvokkain tapahtuvaa viestimistä lukuun ottamatta intra on yritysjohdon henkilökohtaisin ja tehokkain tapa kommunikoida henkilöstöryhmien kanssa. Parhaimmillaan se on muutoksen johtamisen tehokas väline. Intra kannattaa suunnitella sellaiseksi ympäristöksi, jossa ihminen voi työskennellä digitaalisilla työkaluilla tehokkaasti ja työssään viihtyen, ja jossa intran työkalujen käyttö on palkitsevaa ja onnistumisen tunteita antavaa. (Juholin 2006, 266-267.)

Sosiaalinen media tarjoaa kevyemmän viestintäkanavan, jossa yhdistys voi tuoda esiin myös omaa persoonallisuuttaan. Sosiaalista mediaa voidaan käyttää niin yhdistyksen oman toiminnan esittelemiseen kuin sisäisen viestinnän tukemiseen. Viestit toimivat parhaiten silloin, kun niiden sisältö on vastaanottajan mielestä kiinnostavaa; ihmiset, tarinat ja kokemukset kiinnostavat ja nostavat vastaanottajassa esiin erilaisia tunteita.

Visuaalisuutta voi tehostaa kuvilla ja videoilla. Sosiaalisessa mediassa tulee olla myös aktiivinen; säännölliset ja ajankohtaiset päivitykset saavat eniten näkyvyyttä. Yhdistys voi sivullaan jakaa tietoa omista tapahtumistaan ja nostaa esille myös yhteistyökumppaneiden ajankohtaisia uutisia. Jäsenille tarkoitettua viestintää salattujen ryhmien kautta voi olla esimerkiksi vertaistuen, keskustelemisen tai tiedonvaihdon muodoissa. (Ekroos & Laakso 2015, 16-17.)

Sosiaalisen median kanavia on monia. Yhdistykset voivat hyödyntää viestinnässään muun muassa Google Drivea yhteisen aineiston jakamiseen verkon pilvipalvelussa tai Google Calendaria toimintakalentereiden ylläpitoon verkossa. Skype on hyvä kanava verkkotapaamisiin, kokouksiin ja luentoihin pitkilläkin etäisyyksillä. Doodle on kanava kokousten ja tapaamisten aikatauluista sopimiseen. Google Forms-sovellusta käytetään maksuttomiin verkkokyselyihin ja -lomakkeisiin ja WhatsAppia ryhmän väliseen tiedonvaihtoon puhelimen välityksellä. (Ekroos & Laakso 2015, 19.)

Yksi mahdollinen viestinnän työkalu on vuosikello, johon kirjataan kausittain kaikki tulevat tapahtumat ja kokoukset sekä niistä tiedottaminen. Seuraavalle kaudelle olisi hyvä linjata yhdistyksen yhteinen painopiste, johon halutaan erityisesti kiinnittää huomiota. Esimerkkipainopisteitä voivat olla graafisen ohjeistuksen päivittäminen, sosiaalisen median koulutus tai verkkosivujen päivittäminen. Viestintäsuunnitelmassa voidaan linjata muun muassa seuraavia asioita: viestinnän tavoite, kohderyhmät, keinot ja kanavat, aikataulut, ohjeistukset, vastuut ja arviointi. (Ekroos & Laakso 2015, 4.)

3.5 Haasteet ja ongelmakohdat

Optimaalisessa viestintätilanteessa viestin vastaanottaja ymmärtää viestin juuri niin kuin lähettäjä on sen tarkoittanutkin. Tätä tapahtuu kuitenkin hyvin harvoin. Puhumme tavoitellun vaikutuksen ja saavutetun vaikutuksen eroista. Professori Osmo A. Wiion (1998, 2013-2015) mukaan viestinnässä on havaittavissa neljää erityyppistä häiriötekijää. Nämä ovat viestinnän estävät tekijät, informaatiokatko, väärinymmärrys eli tiedon vääristymä ja kohina eli satunnaishäiriöt.

Yleisiä sisäisen viestinnän ongelmatekijöitä ovat ne tilanteet, jossa toivottu tieto ei saavu perille vastaanottajalleen, tai kun sen merkitys on vastaanottajalle saapuessaan muuttunut. Sisäisen viestinnän sudenkuoppia ovat muun muassa seuraavat tilanteet: tiedottaja hoitaa yksin tiedottamisen ja johto vain seuraa tilannetta sivusta, viestintä otetaan käyttöön vasta ongelmien ilmetessä, päästetään huhu korvaamaan varsinaista tietoa, valitaan väärä tiedotuskanava, johto ennakkoon tiedottamatta sanelee muutoksen ja kun laitetaan viestejä liikkeelle vailla minkäänlaista suunnittelua. (Tervola 2008.)

Suurin tekijä sisäisen viestinnän toimivuudelle on se, ottaako organisaation johto riittävästi vastuuta toimivuuden takaamiseksi. Organisaation viestintäihminen ei yksin vastaa viestinnästä; esimiehellä on merkittävä panos viestinnän päivittäisessä toteutuksessa. Viestintäihmisen tulisi työssään konsultoida esimiehiään ja tarjota keinoja tiedonkulun tehostamiseksi. (Tervola 2008.)

Kriisitilanteessa viestinnän merkitys korostuu entisestään. Pohja avoimelle viestinnälle luodaan kuitenkin aikana, jolloin organisaatiolla menee hyvin. Tämä on muun muassa yrityksen tuloksen läpikäymistä ja sen peilaamista tiimin työskentelyyn ja yhteisiin tavoitteisiin. Ymmärtäessään liiketoimintaa työntekijät vastaanottavat paremmin myös huonoja uutisia. Viestintä on epäonnistunutta, mikäli sen ainoa käyttötarkoitus on niin sanottujen tulipalojen eli kriisien sammuttaminen. (Tervola 2008.)

Viestinnän epäonnistuessa huhupuheet lähtevät nopeasti liikkumaan. Erityisesti yritysfuusioiden, lomautusten tai organisaatiomuutosten keskellä on tärkeää oikaista vääristyneet tiedot ennen kuin huhut leviävät. Tämä onnistuu vain selkeän ja todenmukaisen viestinnän avulla. Myös tiedotuskanavan valinnalla on merkitystä. Sähköinen tiedottaminen sopii esimerkiksi palavereista tiedottamiseen, mutta ei henkilökohtaisen tiedon välittämiseen. Etenkin vaikeat viestit on aina kerrottava kasvokkain, jotta työntekijä voi esittää mieltä askarruttavia kysymyksiä. Joukkoviestinnässä tärkein kriteeri on se, että kaikki saavat tasapuolisesti viestin perille. (Tervola 2008.)

Muutosprosessissa työntekijöiden osallistaminen tuo johdon yksipuolista sanelua paremman lopputuloksen. Viestintää hyödynnetään osallistamisprosessissa esimerkiksi

teettämällä työntekijöille kysely, jossa pyydetään kertomaan muutosta koskevia ajatuksiaan. Pienet signaalit valmistelevat työntekijöitä tulevaan ja näin muutos on lopulta helpompi vastaanottaa. Sudenkuoppien välttämiseksi voidaan esimerkiksi laatia ennakkoon yhteinen viestintästrategia. Viestintästrategiassa kerrotaan miksi, milloin, miten ja kenelle viestejä välitetään. Viestinnän saa liitettyä osaksi liiketoimintaa asettamalla viestinnälle tavoitteita ja mittareita, joilla arvioidaan sen onnistumista. (Tervola 2008.)

4 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN TOIMINTAMENETELMÄT

Seuraavaksi käsittelen käyttämiäni tutkimus- ja toimintamenetelmiä. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyöprosessissa olen hyödyntänyt myös kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksellisen kehittämistyön kautta olen kerännyt laadullista pohjamateriaalia viestintäsuunnitelman laatimiseksi. Lisäksi käyn läpi haastatteluprosessia sekä sitä, kuinka haastattelua tulisi suunnitella.

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus ja toiminnallinen opinnäytetyöprosessi

Laadullisessa tutkimuksessa otetaan osallisen näkökulma ja tutkimukselle ominaista on henkilökohtainen osallistuminen. Tutkimuksen laatijan ääni tulee kuuluviin tutkimuksessa ja raportointi on kuvailevaa. Tärkeimpiä tutkimuksen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat tutkimuksen ongelmat tai sen kysymykset. Onnistunut tutkimus muotoutuu toiminnasta ja kontakteista, yhden tai useamman toiminnan tai kiinnostuksen yhteen sitomisesta, intuitiosta, teoriasta sekä arkielämän arvoista. Sen sijaan tutkimus usein epäonnistuu, mikäli mukavuus, metodi, julkaiseminen tai teorian puute ohjaavat tutkimusta. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 13-24.)

Itse kehittämistyö voi olla ongelmaperusteista tai uudistamisperusteista. Ongelmaperusteisessa kehitystyössä etsitään ratkaisua käytännössä havaittuun ongelmaan. Näitä voivat olla esimerkiksi vähäinen myynti tai hävikki. Ongelman voi havaita asiakkaiden

tekemien valitusten tai vaikka henkilöstön huomioiden perusteella. Uudistamisperusteisessa kehitystyössä etsitään uutta; usein erilaisia rajapintoja kohtaamalla. Kohteena voivat olla esimerkiksi toimintaprosessin uudistaminen tai uuden työkalun luominen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 26.)

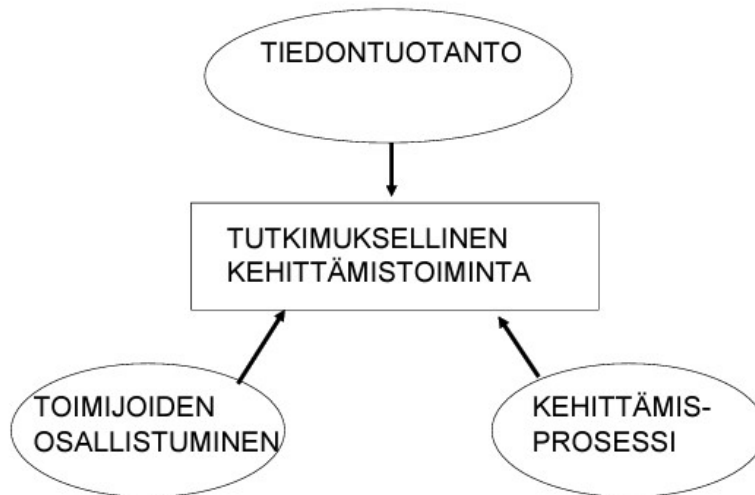
Toiminnallisessa opinnäytetyössä lähtökohtana on selkeä tarve tai ongelma, jota lähdetään työssä ratkaisemaan. Kehittämisprosessissa luodaan konkreettinen tekijänoikeuksien alainen tuotos. Tuotoksen toteuttamisesta kirjoitetaan raportti, jonka tulee täyttää kaikki tutkimusviestinnän vaatimukset. Raportissa opiskelijan tulisi osoittaa asiantuntemusta sekä alan teoreettisen tiedon ja ammatillisen taidon yhdistämistä. Kielen teknistä taitamista vaaditaan ammatillisen asiantuntijuuden vakuuttamiseksi. (Vilkka & Airaksinen 2004, 9-15.)

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön sisältyy myös tutkimusviestinnän piirteitä. Seikat kuten lähteiden käyttö ja merkintä, argumentointi, tiedon varmuuden asteen ilmaiseminen ja käsitteiden ja termien määrittely ja käyttö seuraavat tutkimusviestinnän malleja. Myös persoona- ja aikamuotojen tarkoituksenmukainen valinta, metateksti ja raportin rakenteen johdonmukaisuus yhdistävät näitä kahta mallia. Tuotoksen tekstiosuutta laatiessa tulee huomioida kohderyhmä; tekstin kieli ja tyyli valitaan heille sopivaksi. Samaan aikaan kielen ja tyylin tulisi olla sisällön kannalta tarkoituksenmukaisia. Kohderyhmästä huomioitavia tekijöitä ovat ikä, asema ja pohjatietämys käsiteltävästä aiheesta. (Airaksinen 2010.)

Tässä opinnäytetyössä pyrin yhdistämään toiminnallisen ja laadullisen kehittämismenetelmän. Ajatuksenani on osallistaa käytännön toimijoita kehittämisprosessiin parihaastattelun kautta. Haastatteluissa selvitämme kohdeyhdistyksen sisäisen viestinnän nykytilaa teemakysymysten avulla, sekä kartoitamme yhdistyksen sisäisen viestinnän tavoitteita. Tämän jälkeen laadin yhdistykselle sisäisen viestinnän suunnitelman. Tutkimuksesta olen rajannut pois tuotoksen toimivuuden testauksen ja ratkaisujen soveltamisalueen laajuuden tarkastelemisen.

4.2 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat voidaan kuvata seuraavalla tavalla (kuvio 2):



Kuvio 2. Tutkimuksellisen kehittämisen malli (Toikko & Rantanen 2009, 10)

Prosessinäkökulmasta katsottuna kehittämistoimintaa jäsenellään vaihemallien avulla. Kehittäminen alkaa toiminnan perustelusta, ja etenee organisoinnin kautta varsinaiseen toteutukseen. Tätä seuraa arviointi. Projektimaisessa kehittämisessä prosessin suunnittelun tärkeys on merkittävä. Kehittämistoiminta tavallisesti rakentuu useiden eri toimijoiden sitoutumisen ja aktiivisuuden varaan. Tästä syystä tulisi kehittämistyössä sovittaa näkemyksiä ja muodostaa yhteistä ymmärrystä. Erilaiset näkemykset hyväksymällä mahdollistetaan aito ja tasavertainen osallistuminen, joka myös tarkoittaa kehittäjänsäkin osallistumista konkreettiseen toimintaan ja aitoon dialogiin käytännön toimijoiden kanssa. Usein osallistavalla kehittämisellä pyritään muutokseen, jolloin tavoitteena on vapautuminen itsestään selvänä pidetyistä ajatusmalleista ja ideologioista. (Toikko & Rantanen, 10.)

Tutkimus voi liittyä kehittämiseen useaa eri kautta. Tutkimusta voidaan hyödyntää tuotettaessa arviointitietoa jo toteutettujen kehittämistoimien onnistumisesta ja vaikutuksista. Toisaalta tutkimuksen kautta voidaan pyrkiä hyvien käytäntöjen konstruointiin. Konstrukttiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada käytännön ongelmaan teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka tuo yhteisöön ja toimintaan uutta tietoa. Tämä tapahtuu

tutkimuksen tulosten perusteella laaditun konkreettisen tuotoksen, kuten suunnitelman tai uuden koulutusmateriaalin avulla. Kolmas keino on tutkimusavusteinen kehittäminen, jolloin tutkimuksen avulla tuetaan kehittämistoimintaa. Tällöin tutkimus ja kehittäminen integroituvat toisiinsa. (Toikko & Rantanen, 11; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 65-66.)

4.3 Haastattelu prosessina

Haastattelu on tiedonhankinnan perusmuoto, ja tutkimushaastattelu on sen käytetyimpiä menetelmiä. Tutkimushaastattelu on joustava menetelmä ja se sopii monenlaisiin käyttötarkoituksiin. Keskustelu on luonnollinen tapa selvittää ihmisten mielipiteitä ja kerätä tietoa. Haastattelu on metodina usein molemmille osapuolille miellyttävä ja se on lähellä ihmisten arkista käytäntöä. Se myös antaa haastattelijalle mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa sekä saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja. (Hirsjärvi & Hurme, 11,34; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 106.)

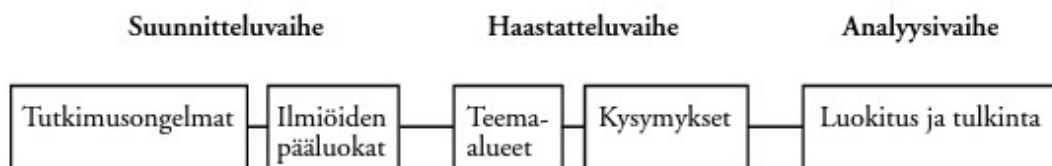
Haastattelu valitaan usein silloin, kun vastausten tiedetään olevan monitahoisia, tai kun halutaan korostaa ihmisen näkemistä subjektina. Lisäksi vastausten selventäminen, tietojen syventäminen ja arkojen ja vaikeiden asioiden käsitteleminen ovat motiiveja haastattelumenetelmän valinnalle. Haastattelua ei kannata valita, jos haastattelijalta vaaditaan erityistä taitoa ja kokemusta haastattelun onnistumiseksi, tai kun analysointi, tulkinta ja raportointi olisi ongelmallista. (Hirsjärvi & Hurme, 35; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 106.)

Haastattelulle paras ympäristö on aito toimintaympäristö. Tällaisia paikkaan sidottuja haastatteluja kutsutaan kontekstuaalisiksi haastatteluiksi. Tilanteiden konkretisoinniseksi ja ideoinnin helpottamiseksi voidaan myös käyttää ennalta valmisteltuja virikkeitä. Haastattelun avulla pyritään keräämään sellaista aineistoa, jonka pohjalta voidaan luotettavasti tehdä päätelmiä tutkittavaa ilmiötä koskien. Tämä on ongelmallista esimerkiksi teemahaastattelun kohdalla, sillä mitään jyrkkiä tai kaavamaisia ohjeita niiden asettelusta ja muodostamisesta ei voida antaa. Se, mitä edellytyksiä asianmukaisen hypoteesin muodostamiseen on, riippuu kulloisestakin tutkimusongelmasta

sekä aluetta koskevasta aiemmasta tutkimustiedosta ja teoreettisesta aineistosta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 66.)

4.4 Haastattelun suunnittelu

Teemahaastattelussa suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä on haastatteluteemojen perusteellinen suunnittelu. Teema-alueet ovat niitä alueita, joihin haastattelukysymykset varsinaisesti kohdistuvat. Haastattelutilanteessa teemaluettelo toimii haastattelijan muistilistana ja tarpeellisenä keskustelua ohjaavana kiintopisteenä. Haastattelun aikana nämä teemat tarkennetaan kysymyksiksi molempien haastatteluun osallistuvien osapuolten toimesta. Valittavien teema-alueiden tulisi olla riittävän väljiä, jotta tutkitavan ilmiön moninainen rikkaus paljastuisi mahdollisimman hyvin. Alla olevassa kuvassa on esitelty teema-alueiden paikan tutkimuskokonaisuudessa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 66.)



Kuvio 3. Teema-alueet tutkimuskokonaisuudessa (Hirsjärvi & Hurme 2004, 66)

Haastattelussa on mahdollisuutena myös sen epäonnistuminen. Epäonnistumisen syitä voivat olla haastateltavan hankaluus, haastattelijan väsymys tai tilapäinen motivaation puute. Harvoin koko haastattelu kuitenkaan epäonnistuu; joillakin teema-alueilla saattaa kuitenkin esiintyä heikkoutta. Kokemattomalle haastattelijalle luonnollisia virheitä ovat muun muassa sopivan aloituksen huomiotta jättäminen, joustavuuden riittämättömyys ja teema-alueisiin keskittymisen sijaan apukysymysten suora lukeminen. Tästä seuraa haastattelijan keskittyminen kysymysten esittämiseen, minkä johdosta hän ei välttämättä kuuntele haastateltavan vastauksia. Etenkin teema-haastattelussa tämä on erityisen suuri virhe, sillä seuraavan kysymyksen tulisi riippua edellisen kysymyksen vastauksesta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 124.)

Myös kysymystekniikassa voi esiintyä virheitä. Teemahaastattelussa tulee olla vastaanottavainen myös muille aiheen kannalta tärkeille tiedoille, vaikka ne eivät kuuluisikaan varsinaisiin teema-alueisiin. Nämä tiedot nimittäin voivat olla tulkinnan kannalta keskeisiä ja selittää syvemmin haastateltavan mielipiteitä. Haastattelija saattaa väkisin nostaa haastatteluteeman esiin, vaikka se ei olisikaan haastateltavan näkökannalta merkityksellistä. Haastattelija saattaa myös kysyä uudelleen sellaisia kysymyksiä, joihin hän on jo saanut vastauksen toisen teema-alueen keskustelun yhteydessä. Tällaisten menettelyjen toistuminen voi vähentää haastateltavan motivaatiota. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 125.)

Haastatteluaineiston laatua tulisi tarkkailla tutkimuksen eri vaiheissa. Laadukkuutta voidaan tavoitella jo etukäteen keskittymällä hyvän haastattelurungon tekemiseen. Ennalta kannattaa miettiä, miten teemoja voitaisiin syventää. Teemahaastattelu ei ole vain pääteemojen esittämistä. On kuitenkin mahdotonta ennalta varautua kaikkiin mahdollisiin lisäkysymyksiin ja niiden muotoiluihin. Haastatteluvaiheessa laatua voidaan parantaa huolehtimalla teknisen välineistön toimivuudesta. Aika-ajoin on myös hyvä varmistaa tallennuksen toimivuus, mikäli haastattelutilanne nauhoitetaan. Haastattelun jälkeen on hyvä käydä läpi haastattelun runko, ja tarvittaessa todeta, mikäli vielä olisi jotakin kysyttävää. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 184.)

5 SISÄISEN VIESTINNÄN SUUNNITELMAN LAATIMINEN CASE-YHDISTYKSELLE

Tässä kappaleessa esittelen tutkimusongelman ja tämän tutkimuksen tarkoitusta. Organisaatioesittelyssä käydään läpi Tampereen seudun sotilaskotiyhdistyksen toimintajaostoja ja niiden viestinnän vastuita. Esittelen myös kohdeyhdistyksessä käytössä olevat viestinnän kanavat. Lisäksi kuvaan käytännön toteutusta ja omia taustojani yhdistyksen toimijana.

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tarkoitus

Tutkimusongelmana on Tampereen seudun sotilaskotiyhdistyksen sisäisen viestinnän kehittäminen. Työn toiminnallisessa osuudessa laadin yhdistykselle viestintäsuunnitelman ohjaamaan yhdistyksen sisäisen viestinnän suunnittelua toimintakaudella 2018. Tämän opinnäytetyön teoriaosuutta ja haastattelumenetelmää apuna käyttäen perehdyn yhdistyksen sisäisen viestinnän nykytilaan, jonka pohjalta lähden tekemään kehitysehdotuksia viestintäsuunnitelman muodossa. Laadin sisäisen viestinnän toimintasuunnitelman oman asiantuntijuuteni pohjalta yhdistyksen toimittamaa materiaalia, omaa henkilökohtaista kokemustani sekä tämän työn teoriaosuutta apuna käyttäen.

Tutkimusongelman haasteita ovat mahdolliset näkemyserot sisäisen viestinnän toimivuudesta yhdistyksen sisällä. Yhdistykselle on selvää, että sisäinen viestintä ei tällaisenaan ole toimivaa, mutta jäsenten ja hallituksen kesken ei ole selvää, mitä viestintätapoja ja kanavia tulisi muuttaa. Riskinä on, että oma näkemykseni viestinnän kehittämisestä ei ole yhtenevä yhdistyksen eri näkemysten välillä. Tätä riskiä olen pyrkinyt torjumaan suhtautumalla tähän opinnäytetyöprosessiin ja tutkimusmateriaalin keräämiseen mahdollisimman objektiivisesti.

Tutkimuksen ja valmiin viestintäsuunnitelman tavoitteena on, että yhdistyksen viestinnästä vastaavat henkilöt olisivat tietoisia kaikista käytössään olevista viestintäkanavista, niiden käyttötavoista ja erityispiirteistä. Pyrin siihen, että kaikki viestinnän vastuhenkilöt tietäisivät mitä, miten ja milloin viestiä. Viestintäsuunnitelmassa jaan jokaiselle jaostopäällikölle omat erityysvastuunsa ja ohjeita niiden onnistuneeseen toteuttamiseen. Viestinnän vuosikellossa tuon esille viestintään liittyviä määräaikoja ja yhdistykselle tärkeitä tapahtumia toimintakaudella 2018.

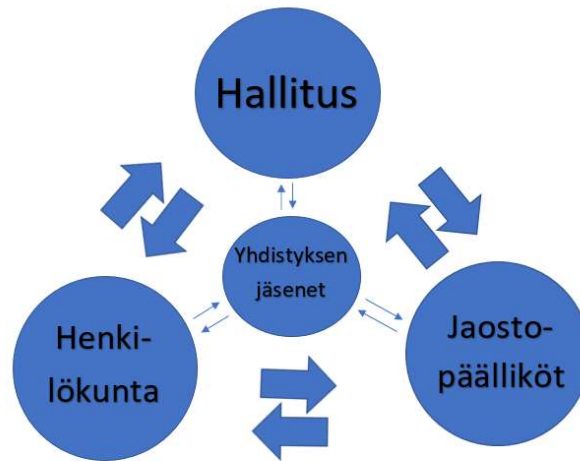
Yhdistyksen toimeksiantona on sisäisen viestinnän toimintaa ohjaava suunnitelma vuodelle 2018. Suunnitelman tulisi olla helposti täydennettävä kokonaisuus, jota voidaan jalostaa ja käyttää pohjana myös tulevien kausien suunnitelmissa. Sisällöltään suunnitelman tulisi olla sellainen, joka ohjaa yhdistyksen jaostopäälliköiden viestinnän suunnittelua ja toteutusta mahdollisimman käytännönläheisellä ja helppolukuisella tavalla.

Viestintäsuunnitelma tulee käyttöön vuoden 2018 toimintakaudelle. Suunnitelman liitteeksi toivottiin vuosikelloa yhdistyksen tiedossa olevista tapahtumista ja niihin liittyvän viestimisen aikatauluista. Yhdistys on toimittanut suunnittelutyön tueksi materiaalia tulevista tapahtumista ja esimerkkejä yhdistyksen nykyisistä viestintämenetelmistä.

Viestintäsuunnitelma jaetaan toimintakaudelle valituille jaostopäälliköille sähköisessä muodossa viestinnän suunnittelun tueksi sekä viestinnän vastuiden selkeyttämiseksi. Lisäksi painettu versio arkistoidaan hallituksen kokousmateriaalin liitteenä. Hallitus käsittelee viestintäsuunnitelman ensimmäisessä kokouksessaan toimintakaudella 2018. Yhdistyksellä ei ole käytössä aiempaa viestintäsuunnitelmaa.

5.2 Viestinnän nykytila

Yhdistyksen sisäinen viestintä on tällä hetkellä puutteellista. Henkilökohtaisessa tiedonannossa selvisi, että viestinnän osapuolet kokevat yhdistyksen sisäisen viestinnän riittämättömäksi. Hallituksen välittämät viestit eivät aina saavuta vapaaehtoisia sisäisiä tai yhdistyksen henkilökuntaa. Samoin viestit jaostojen toiminnasta eivät välity jaostopäälliköiltä hallitukselle tai tiedottajalle. Yhdistyksessä ei olla varmoja siitä, kenen vastuulle mikin tehtävä kuuluu, ja mitä kaikkia tehtäviä on ylipäättään hoidettavana. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.) Ideaalitalanteessa yhdistyksen sisäisen viestintä kulkisi seuraavan kaavion mukaisesti:



Kuvio 4. Tampereen seudun sotilaskotiyhdistyksen sisäisen viestinnän tavoitetila

Oman kokemukseni perusteella katson, että yhdistyksen viestinnässä ei ole riittävästi jaettu vastuuta tai kirjattu ylös viestinnän tehtäviä. Myös haastattelun kautta selvisi, ettei jaostopäälliköille ole jaettu tai kerrottu omista viestinnän vastuutehtävistään. Tämä johtuu siitä, ettei viestinnän tehtäviä ole aiemmin kirjattu ylös tai koottu yhteen dokumenttiin. Viestinnän vastuut ovat muokkautuneet yhdistyksen hallituksen kokoonpanosta riippuen, joka taas on johtanut viestinnän tehtävien kasaantumisen yhdelle tai kahdelle viestintään perehtyneelle henkilölle. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Koska yhdistyksen viestinnän vastuuhenkilöt vaihtuvat tasaisin väliajoin, olisi erityisen tärkeää siirtää eteenpäin tietoa, ja huolehtia riittävästä perehdytyksestä. Näin ei kuitenkaan tällä hetkellä toimita. Koska jaostopäälliköille ei välitetä tietoa heille kuuluvista tehtävistä, eivät he myöskään kykene hoitamaan onnistuneesti pestejään viestinnän näkökulmasta tarkasteltuna. Koska hallituksen jäsenet vaihtuvat tasaisesti, nykyinen hallitus ei täysin tiedä miten edellisen hallituksen aikana on toimittu. Vastuusiin liittyvät tiedot siirtyvät puheen ja muistin varassa, eikä tieto kata kuin osan suuremmasta kokonaisuudesta. Tästä syystä vastuut tulisi olla kirjallisessa muodossa ja arkistoituna siten, että niihin olisi mahdollista palata aina tarvittaessa.

Tällä hetkellä yhdistyksen ainoat viestintään liittyvät ohjeet ja suunnitelmat ovat Sotilaskotiliiton julkaisemia yleisiä ohjeita, kuten some-ohje ja viestinnän vuosikello.

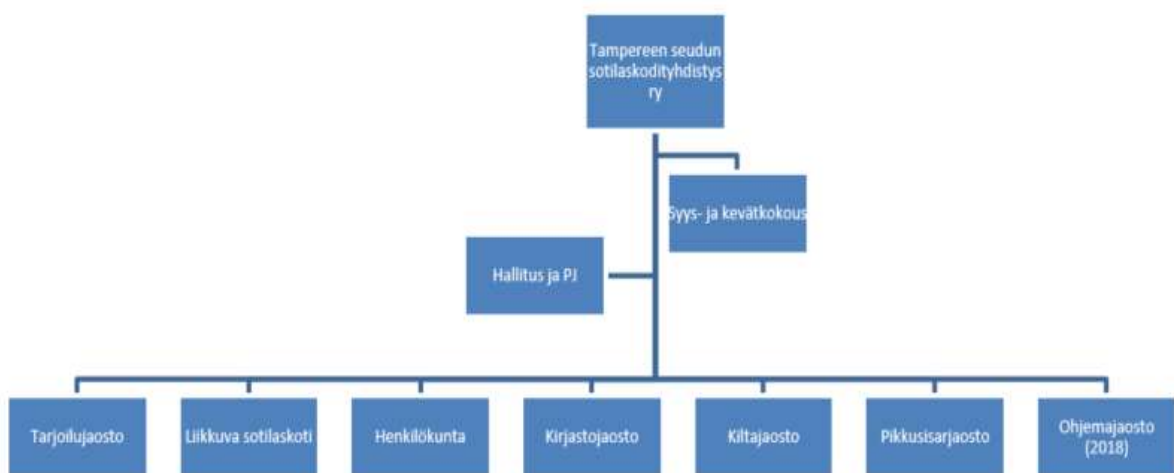
Nämä ohjeet eivät käsittele Tampereen seudun sotilaskotiyhdistystä, vaan yhdistysviestintää yleisellä tasolla ja sotilaskotiyhdistysten kansallista toimintaa. Tästä syystä pidän viestintäsuunnitelmaa erityisen tarpeellisena, sillä siinä käsitellään viestintää juuri tilaajayhdistyksen näkökulmasta. Pysin räätälöimään viestintäsuunnitelman juuri kohdeyhdistyksen tarpeisiin sopiviksi oman kokemukseni ja yhdistyksen edustajilta saadun tiedon pohjalta. Työn tavoitteena on luoda käytännönläheinen ja helppolukuisen opas viestinnän vastuuhenkilöille, jota voidaan päivittää ja näin siirtää myös seuraaville toimintakausille.

5.3 Organisaatioesittely

Tampereen seudun sotilaskotiyhdistys ry on perustettu vuonna 1956. Nykyisessä toimipaikassaan Satakunnan lennoston alueella sijaitsevassa Pirkkalan sotilaskodissa yhdistys on toiminut vuodesta 1985. Sihteeri Kirsi Tulkin mukaan yhdistyksellä on 127 jäsentä, joista aktiivisia on noin 65 kpl eli hieman yli 50 % (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11). Yhdistyksen jäseniä kutsutaan vihreiksi sisariksi ja veljiksi. Yhdistyksen toiminta jakautuu kuuteen aktiivijaostoon: tarjoilu-, kirjasto-, kilta-, kummisisar- ja pikkusisarjaosto sekä liikkuva sotilaskoti. Jaostotoiminnan lisäksi kerran kuussa järjestetään sisariltoja, joissa yhdistyksen jäsenille järjestetään yhteistä toimintaa, kuten koulutusta ja vierailuja. Aktiivisten jaostojen ja hallituksen lisäksi yhdistyksessä on kaksi palkallista työntekijää sekä perustamisvaiheessa oleva ohjelmajaosto. Yhdistyksen arvoja ovat vapaaehtoisuus, yhteisöllisyys, osaaminen ja itsensä kehittäminen, luottavuus sekä iloisuus ja palvelualltius. (TAMSSKY:n vuosisuunnitelma 2018.)

Hallituksen esittämien ja vuoden 2017 syyskokouksen hyväksymien yhdistyksen sääntöjen mukaan yhdistyksen tehtävänä on työskennellä puolustusvoimissa palvelevien asevelvollisten ja vapaaehtoisessa palveluksessa olevien naisten viihtyvyyden lisäämiseksi, heidän henkisen kasvunsa edistämiseksi ja myönteisen maanpuolustusasenteen lujittamiseksi. Tehtäviin kuuluu myös jäsentensä poikkeusoloselvitymisen edistäminen, kansalaisten kriisivalmiustaitoja edistäviin toimiin osallistuminen sekä sotilaskotiperinteen vaaliminen. Yhdistyksen strategiaan tavoitteisiin kuuluu yhdistysten välisen yhteistyön lisääminen, sotilaskotipalveluiden sekä harrastusmahdollisuuden tarjoaminen ja riittävän jäsenmäärän turvaaminen. Strategisia tavoitteita ovat myös

toimivan lähi- ja sidosryhmäyöyhteisön toteuttaminen sekä poikkeusolo- ja häiriötilannevalmiuden ylläpitäminen. (TAMSSKY:n vuosisuunnitelma 2018; Yhdistyksen säännöt 2-3§.) Alla yhdistyksen organisaatiokaavio, jossa mukana vuoden 2018 alussa toimintansa aloittava ohjelmajaosto.



Kuvio 5. Tampereen seudun sotilaskodityhdistyksen organisaatiokaavio 2018

5.3.1 Hallitus

Yhdistyksen ylintä päätäntävaltaa käyttää yhdistyksen kevät- ja syyskokous. Sen toimeenpanovaltaa käyttää ja sitä edustaa hallitus (TAMSSKY:n säännöt). Yhdistyslain (687/2010) 35 § mukaan yhdistyksellä on hallitus, johon kuuluu vähintään kolme jäsentä. Hallitus edustaa yhdistystä; lain ja sääntöjen mukaan hallituksen on huolellisesti hoidettava yhdistyksen asioita ja huolehdittava yhdistyksen kirjanpidon ja varainhoidon lainmukaisesta järjestämisestä. Hallituksella on oltava täysvaltainen puheenjohtaja, jonka asuinpaikka on Suomessa.

Tampereen seudun sotilaskodityhdistys ry:n sääntöjen 10-13 § mukaan hallitukseen kuuluu puheenjohtaja, neljä varsinaista jäsentä ja kaksi varajäsentä. Hallitus valitsee vuosittain kalenterivuodeksi kerrallaan varapuheenjohtajan, sihteerin ja taloudenhoitajan, joista kaksi viimeistä voidaan valita hallituksen ulkopuolelta. Hallituksen tehtävänä on muun muassa yhdistyksen toiminnan johtaminen, yhdistyksen edustaminen, yhdistyksen kokousten koolle kutsuminen ja yhdistysten kokousten päätösten toi-

meenpaneminen. Lisäksi hallitus laatii vuosikertomuksen, vuosisuunnitelman ja talousarvion. (TAMSSKY:n säännöt, 3.) Tällä hetkellä yhdistyksen puheenjohtajana toimii Anne Niska. Vuodelle 2018 hallituksen puheenjohtajaksi on valittu Kirsi Tulkki.

Laitisen ja Tulkin mukaan hallituksen viestinnän tehtäviä ovat muun muassa päätöksistä tiedottaminen ja kirjallisten ohjeiden laatiminen, sekä vapaaehtoistyön raportointi ja kirjaaminen. Lisäksi tehtävänä on työryhmien toimenkuvauksista ja jaostotoiminnan kehittämistyöstä raportointi. Hallituksen viestinnän kumppaneita ovat yhdistyksen jäsenet, jaostopäälliköt ja yhdistyksen henkilökunta. Kaudella 2017 hallituksen viestinnän päävastuu on ollut yhdistyksen sihteerillä. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Hallituksella on käytössään lähes kaikki viestintäsuunnitelmassakin käsitellyt sisäisen viestinnän kanavat. Ainoastaan kodinhoitajan eli Sotilaskodin myymäläpäällikön ja sisarten väliseen viestintään tarkoitettu viestivihko on sellainen kanava, jota hallitus ei aktiivisesti hyödynnä viestinnän toimissaan. Sähköposti ja sisarviesti ovat hallituksen viestinnän pääkanavia. Kotisivuja ja Facebook-sivuja ylläpitävät puheenjohtaja sekä sihteeri. Hopealuodilla, eli ryhmäviestipalvelulla tiedotetaan sisaria tapahtumista, joita ei ehditä esittelemään sisarviestissä. Ilmoitustaululla voidaan jakaa tiedotteita ja vuorovaikutteinen viestintä painottuu sisariltoihin, sekä syys- ja kevätkokouksiin.

5.3.2 Tarjoilujaosto

Tarjoilujaosto vastaa arki-iltojen ja viikonloppujen päivystysvuoroista sotilaskodissa. Päivystysvuorolla pidetään sotilaskotia avoinna varusmiehiä ja heidän vieraitaan varten. Työvuorolla on kerrallaan kaksi tai kolme sisarta. Päivystysvuoroja yhdellä sisarella on noin 1-2 kertaa kuukaudessa. Tarjoilujaostoon kuuluvat jäsenet sitoutuvat tekemään kirjatut päivystysvuoronsa. Mikäli jäsen on estynyt hoitamaan nimettyä vuoroaan, tulee hänen etsiä sijainen itselleen. Tarjoilujaoston toiminta kuuluu yhdistyksen peruspalveluihin. (Sisarviesti 1/2017, 7-8.)

Laitisen ja Tulkin mukaan tarjoilujaostoon kuuluvia viestinnän toimia ovat muun muassa päivystysvuorolistojen laatimiseen liittyvät kyselyt ja listojen toimittaminen päivystäville sisarille. Työvuorolistojen mukana toimitetaan myös viesti, joissa on ohjeita

ja ajankohtaista tietoa jaoston näkökulmasta. Tarjoilujaoston päällikkö informoi jäseniään toiminnan muutoksista, koulutuksista sekä uudistuksista. Tarjoilujaoston päällikkö tekee yhteistyötä yhdistyksen henkilökunnan sekä liikkuvan sotilaskodin päällikön kanssa tapahtumiin liittyvän viestinnän ja päivystysrekrytoinnin saralla. Jaoston sisaret viestivät jaostopäällikön kanssa työvuorotoiveistaan, kehitysideoistaan ja antavat palautetta jaoston toiminnasta (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Tarjoilujaoston päällikkö vuodelle 2018 valitaan poikkeuksellisesti vasta vuoden ensimmäisessä kokouksessa. Tavallisesti tarjoilujaoston päällikkö valitaan syyskokouksessa. Jaostopäällikön käytössä olevia viestinnän kanavia ovat Hopealuoti niminen ryhmäviestipalvelu, yhdistyksen julkaisema sisarviesti, perinteiset kotisivut, Facebook-sivut ja ilmoitustaulu. Suurin osa jaoston viestinnästä tapahtuu Hopealuoti-viestipalvelun kautta.

5.3.3 Liikkuva sotilaskoti

Liikkuva sotilaskoti (LSK) vastaa kaikista sotilaskodin ulkopuolella tapahtuvasta myyntitoiminnasta. Tämä tarkoittaa myös varuskunnan alueella tapahtuvaa toimintaa, joka ei rajoitu ainoastaan sotilaskodin seinien sisälle. Esimerkkitilaisuuksia ovat muun muassa valatilaisuudet, erilaiset leirit ja pienemmät autokeikat reserviläisille tai varusmiehille. LSK hoitaa myös mahdolliset varainhankintaan liittyvät myyntitapahtumat, kuten Moro-myyjäiset ja Tampereen kaupungin tilaamat palvelut erilaisiin senioritapahtumiin. Liikkuva sotilaskoti on osa yhdistyksen peruspalveluja. (Sisarviesti 1/2017, 8.)

LSK-työryhmää vetää Liikkuvan sotilaskodin päällikkö, joka neuvottelee asiakkaiden kanssa ja rekrytoi sisaret keikoille. Isommissa tapahtumissa on erikseen sovitusti myös kenttäpäällikkö, joka vastaa sotilaskodin toiminnasta tapahtuman aikana. Vuonna 2017 ei liikkuvalla sotilaskodille nimetty omaa jaostopäällikköä vaan yhdistyksen sihteeri toimi koordinaattorina ja jaoston vetäjänä (Sisarviesti 1/2017, 8; Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Sisäisen viestinnän toimintoja liikkuvalla sotilaskodilla ovat tapahtumista informoiminen, sisarten rekrytointi keikoille, keikkapalautteen välittäminen, toiminnan esittelymateriaalin kokoaminen ja jakaminen sekä koulutukset. Viestit kulkevat hallitukselta jaostopäällikölle ja jaostopäälliköltä sisarille. Sama tiedon jakamisen ketju kulkee myös toisin päin. Jaostopäällikön kannalta oleellisia viestinnän kanavia ovat Hopealuoti, sisarviesti ja sähköposti. Sähköpostilla viestitään hallituksen sekä kodinhoitajan kanssa. Kotisivuilla, Facebookissa ja sisarviestissä esitellään toimintaa ja ilmoitustaululla julkaistaan keikoille liittyviä toimintaohjeita. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

5.3.4 Kirjasto- ja kiltajaosto

Kirjastajaoston tehtäviin kuuluu kirjojen hankkiminen, päällystäminen ja järjestelmään kirjaaminen (Sisarviesti 1/2017, 8). Tämän lisäksi jaosto ylläpitää kirjojen kiertoa myymällä tai lahjoittamalla pois sellaisia teoksia, jotka eivät ole ajankohtaisia tai jotka eivät ole saaneet asiakkailta luku-aikaa. Vuoden vaihteessa kirjastajaoston vastuulla on varaston inventointi. Kirjastossa on päivystävä sisar aina tiistaisin ja torstaisin, muutoin kirjasto toimii itsepalveluperiaatteella. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Viestinnän tehtävänä kirjastossa päivystävillä sisarilla on asiakaspalautteen välittäminen jaostopäällikölle, sillä jaostopäällikön tehtävänä on valikoiman ylläpitäminen ja uusien kirjojen tilaaminen. Jaostopäällikön tehtävänä on jaostoon kuuluvien sisarten informointi jaostoa koskevissa asioissa, kuten uudistuksissa ja yhteisissä koulutuksissa. Jaostopäällikkö viestii hallituksen kanssa toiminnastaan ja välittää hallitukselta saaman tiedon sisarille ja toisinpäin. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Viestinnän kanavia kirjaostajaostolla ovat Hopealuoti, sisarviesti, sähköposti, kotisivut ja ilmoitustaulu. Suurin viestinnän kanava on sähköposti, jolla pidetään yhteyttä jaoston ja hallituksen välillä. Sisarviestissä ja kotisivuilla esitellään jaoston toimintaa ja tiedotetaan sisaria muutoksista. Hopealuotia voidaan käyttää nopeaa reagoitua vaa-

tivissa tilanteissa. Hopealuodin käyttöä varten tulisi olla yhteydessä sihteeriin tai puheenjohtajaan, sillä kirjastojaostolla ei ole palveluun omia tunnuksia. (Henkilökohtainen tiedonanto.)

Kiltajaosto on perustettu niitä yhdistyksen jäseniä varten, jotka eivät enää fyysisesti jaksa toimia tarjoilujaostossa, mutta haluavat edelleen aktiivisesti tehdä oman osuutensa varusmiesten ja yhdistyksen hyväksi. Jaosto kokoontuu kerran kuukaudessa keskustelemaan kahvitellen tai lounastaen. Lisäksi he vastaavat sotilaskodin jäsenkirjeiden eli Sisarviestien postittamisesta sekä pakkaavat varusmiehille lahjoitettavat tulo-paketit ja joulupussit. (Sisarviesti 1/2017, 8.)

Viestinnän tehtäviä kiltajaostolla ovat yhteydenpito hallitukseen sekä killan jäseniin, toiminnasta tiedottaminen yhdistyksen julkaisuissa, tapahtumista tiedottaminen ja ilmoittautumisten vastaanottaminen. Lisäksi killan päällikkö viestii yhdistyksen henkilökunnan kanssa joului- ja alokaspussien sisällön tilauksissa ja niiden pakkaamiseen liittyvissä järjestelyissä. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Pääasiallinen viestinnän kanava kiltajaostolla on puhelinsoitin tapahtuva henkilökohtainen informointi. Jaostopäällikkö muun muassa ilmoittaa jäsenilleen puhelimitse kokoontumispaikan ja ajankohdan. Suurin syy yksikanavaiselle tiedottamiselle on se, etteivät kaikki jaoston jäsenet osaa käyttää tietokonetta. Viestinnän kohderyhmän korkea ikä huomioiden puhelinsoitto on paras ja helppokäyttöisin lähestymistapa, sillä muut kanavat eivät saavuttaisi kerralla kaikkia killan jäseniä. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

5.3.5 Kummissisar- ja pikkussarjaosto

Kummissisaren tehtävänä on toimia uuden jäsenen tukihenkilönä ensimmäisen toimintavuoden ajan. Hän on vastuullinen perehdyttäjä yhdistyksen toiminnan, sotilaskotiaatteen ja vaatetuksen suhteen. Kummissisar on luottohenkilö, jolta on helppo tarkistaa mieltä askarruttavat asiat ja jonka kanssa on helppo tulla työvuoron lisäksi LSK-keikoille, sisariltoihin, vuosikokouksiin ja retkille. Kummissisareksi voi ryhtyä jokainen kolme vuotta jäsenenä ollut aktiivinen yhdistyksen toimija. (Sisarviesti 1/2017, 9.)

Kummisisarjaoston jaostopäällikön tehtävänä on nimetä uudelle jäsenelle kummisisar. Hän vastaa kummisarten perehdyttämisestä tehtävään ja koordinoi jaoston toimintaa. Jaostopäällikön ensisijainen viestinnän kanava on sähköposti. Kotisivuilla ja Facebookissa esitellään jaoston toimintaa ja rekrytoidaan uusia kummisisia. Muita viestinnän kanavia ovat Hopealuoti, sisarviesti ja ilmoitustaulu. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Pikkusisariin voi liittyä 10-16-vuotiaat tytöt ja pojat. Jaoston tarkoituksena on tutustuttaa pikkusisaret sotilaskodin työtehtäviin ja toimintoihin. He osallistuvat ikänsä ja kykynsä mukaisesti muiden jaostojen toimintoihin. Pikkusisar, joka on täyttänyt 16 vuotta, voi liittyä yhdistyksen varsinaiseksi jäseneksi. Pikkusisar-toimintaa voi olla pöytien siivoaminen tapahtumissa, myyntihyllyjen täyttäminen päivystysvuorolla tai virsikirjojen jakaminen ”Sinä, minä ja puolustusvoimat”-tapahtumassa. He voivat osallistua sotilaskodin viihtyvyyden lisäämiseen askartelemalla ja olemalla mukana yhdistyksen järjestämällä retkillä. (Sisarviesti 1/2017, 9.)

Viestinnän tehtäviä on pikkusisarten koulutus ja toiminnasta informoiminen jaoston jäsenille, heidän vanhemmilleen sekä yhdistyksen hallitukselle. Koska jaoston jäsenet ovat nuoria, heidän vanhempansa ovat mukana jaoston viestinnässä. Jaostopäällikkö välittää hallitukselta saadun tiedon jaoston jäsenille ja heidän vanhemmilleen. Lisäksi hän välittää jäseniltä ja heidän vanhemmiltaan saadun tiedon hallitukselle. Jaostopäällikön tehtävänä on kehittää pikkusisarille mielekästä toimintaa, joten jaoston päällikkö viestii hallituksen lisäksi suoraan muiden jaostopäälliköiden kanssa mahdollisuuksista luoda yhteistä toimintaa jaostojen välillä. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Vuoden 2018 alussa pikkusisarjaosto tulee vaihtamaan nimensä nuorten sisarten jaostoksi. Viestintäsuunnitelmassa jaostoa tullaan käsittelemään uudella nimellä. Käytössä olevia viestinnän kanavia ovat sisarviesti ja sähköposti. Sisarviestissä tiedotetaan toiminnasta ja kerrotaan jaostoa koskevista muutoksista. Sähköpostin välityksellä pidetään yhteyttä yhdistyksen hallitukseen ja toisiin jaostopäällikköihin. Pikkusisariin ollaan yhteydessä tekstiviestien välityksellä. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

5.3.6 Henkilökunta ja ohjelmajaosto

Ohjelmajaosto on toistaiseksi perustamisvaiheessa oleva jaosto. Jaoston on tarkoitus aloittaa toimintansa vuoden 2018 toimintakauden alusta. Toimintajaoston tehtäviin on suunniteltu kuuluvan ohjelman järjestämistä erilaisiin yhdistystoimintaa koskeviin tilaisuuksiin. Esimerkkitilaisuuksia ovat alokkaiden tulo- ja kotiutusjuhlat sekä sisarten pikkujoulut. Myös yhdistyksen vuosijuhlat tai erilaiset sidosryhmätapahtumat voivat olla potentiaalisia tilaisuuksia ohjelman kehittämiseksi. (Sisarviesti 1/2017, 9-10.)

Ohjelmajaoston viestinnän tehtävänä on yhteydenpito tapahtumanjärjestäjien ja esiintyjien välillä. Jaostopäällikkö vastaa jaoston jäsenten perehdyttämisestä sekä toiminnan esittelystä. Viestinnän kanaviksi sopivat sisarviesti, kotisivut ja Facebook. Näiden kautta voidaan esitellä jaoston toimijoita, toiminta-ajatusta ja rekrytoida jaostolle jäseniä. Sähköposti on hyvä viestinnän kanava hallituksen ja jaoston väliseen yhteydenpitoon, tarjouspyyntöjen käsittelyyn ja esitysmateriaalin jakamiseen jaoston jäsenten välillä. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Henkilökunta ei ole varsinainen jaosto, vaan se käsittää kaksi yhdistyksen palkallista työntekijää. He vastaavat sotilaskodin toiminnasta arkipäivinä. Henkilökunta valmistaa myytävät tuotteet ja on vastuussa varsinaisesta kahvilatoiminnasta. Henkilökuntaan kuuluu yksi kodinhoitaja, eli myymälän vastaava, ja yksi sotilaskotityöntekijä. Kodinhoitajan tehtäviin kuuluu tuotevalikoiman ylläpito, laskunkäsittely, tilitykset, tilaukset, työvuorojen suunnittelu sekä muita sotilaskodin työtehtäviä. Kodinhoitaja yhdessä sotilaskotityöntekijän kanssa vastaa sotilaskodin siisteydestä ja tuotteiden leipomisesta.

Henkilökunnan viestinnän tehtäviin kuuluu yhteydenpito hallitukseen, jaostopäällikköihin ja päivystäviin sisariin. Kodinhoitaja rekrytoi sijaisia päivävuoeroille ja viestii hallitukselle sotilaskotia koskevista muutoksista ja uudistuksista. Jaostopäälliköiden kanssa viestitään sotilaskodin tiloissa arkipäivisin tapahtuvasta toiminnasta. Viestinnän kanavia ovat Hopealuoti, sähköposti, ilmoitustaulu ja viestivihko. Viestivihkoon kirjataan päivävuoeron päätteeksi iltavuoroa koskevaa tietoa. Sähköpostilla viestitään hallituksen kanssa ja jaetaan materiaalia kuten kuukausiraportteja. Hopealuodin kautta

rekrytoidaan päivystäviä sisaria päivävuoroille. Ilmoitustaululla jaetaan toimintaohjeita, kuten toimintaohjeet hätätilan sattuessa.

5.4 Viestinnän kanavat

Yhdistyksellä on käytössään kahdeksan sisäiseen viestintään soveltuvaa viestinnän kanavaa. Kanavia ovat ryhmätekstiviestipalvelu Hopealuoti, sosiaalisen median kanava Facebook ja yhdistyksen omat kotisivut. Lisäksi kanavia ovat perinteinen sähköposti, yhdistyksen julkaisema sisarviesti, ilmoitustaulu, viestivihko sotilaskodin päivä- ja iltavuoron väliseen viestintään sekä sisarillat, jonne yhdistyksen jäsenet kokoontuvat kerran kuukaudessa.

5.4.1 Hopealuoti

Hopealuoti on palvelu ryhmätekstiviestien ja sähköpostien lähetykseen sekä tekstiviestikyselyjen tekoon. Palvelu toimii verkossa, joten käyttöä varten tarvitaan internet-yhteys ja www-selain. Hopealuoti-ryhmätekstiviestipalvelu sisältää osoitekirjan, jonne voi tuoda yhteystietoja esimerkiksi Excel®-tiedostosta. Tekstiviestejä ja sähköposteja voi lähettää ajastetusti ja vastaanottajakohtaisesti personoituna. Hopealuoti on turvallinen ja luotettava, sillä yhteys muodostetaan aina vahvaa pankkitasoista salausta käyttäen. Ohjelmaan tallennetut tiedot, kuten vastaanottajien yhteystiedot, säilytetään kahdessa valvotussa ja pääsynvalvonnalla varustetussa palvelinkeskuksessa. (Hopealuodin www-sivut 2017.)

Hopealuodin käyttöön tarvitaan tunnukset. Yhdistyksen tunnukset ovat käytössä hallituksen puheenjohtajalla, liikkuvan sotilaskodin päälliköllä sekä kodinhoitajalla. Heillä on oikeus lähettää palvelun kautta ryhmäviestejä yhdistyksen jäsenille. Palvelua käytetään pääasiassa sisarten rekrytoinnissa työvuorolle tai liikkuvan sotilaskodin keikoille. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.) Hopealuodin kautta voidaan myös lähettää tiedotteita tulevista tapahtumista tai mahdollisesta poikkeusolosta.

5.4.2 Facebook

Facebook on yhdistyksen ainoa käytössä oleva sosiaalisen median kanava. Yhdistyksellä on julkinen ”Tampereen Seudun Sotilaskotiyhdistys ry”-sivu ja sisäinen ”TamSSky jäsenet”-ryhmä. Julkinen sivu on aktiivisempi, siellä julkaistaan keskimäärin 6-10 päivitystä kuukaudessa. Suljettu ryhmä on passiivisempi, kuussa on noin 3-5 päivitystä. Sisäisen viestinnän kanavana suljettua some-ryhmää käytetään tiedusteluihin päivystysvuorojen vaihtamisesta ja kuvapäivityksiin yhdistyksen toiminnasta. Sisäisessä ryhmässä on 42 jäsentä, ja se kattaa 65 % yhdistyksen aktiivisista jäsenistä (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11). Ryhmässä on yhdistyksen jäseniä eri jaostoista ja hallituksesta. Ryhmässä voi olla mukana myös sellaiset jäsenet, jotka eivät ole aktiivisesti mukana yhdistyksen toiminnassa, mutta jotka ovat kirjoilla yhdistyksen jäsenrekisterissä.

Sosiaalisen median vahvuuksia on sen tarjoama vuorovaikuttamisen mahdollisuus. Koen, että yhdistyksen some-toiminnassa ei riittävästi rohkaista jäseniä osallistumaan ja kommentoimaan julkaisuihin, mikä tekee Facebookista yksipuolisen tiedottamisen kanavan. Jotta some-sivut kannustaisivat ryhmäläisiä keskustelemaan ja esittämään omia mielipiteitään, yhdistys voisi monipuolistaa julkaisujaan mielipidekyselyillä, keskustelua herättävillä aloituksilla ja erilaisilla kilpailuilla.

Sotilaskotiliitto on julkaissut sotilaskotiyhdistysten yhteisessä Intra-palvelussa some-ohjeen vuodelle 2018. Vuonna 2018 on sotilaskotityön 100:s juhlavuosi ja vuoden aikana on tarkoituksena kasvattaa positiivista näkyvyyttä Sotilaskotiliiton Facebook-sivuilla (Sotilaskotiliiton www-sivut 2017.). Samaa ohjetta voidaan hyödyntää yhdistyksen omien sivujen elävöittämiseksi. Niin sisäisessä ”TamSSky jäsenet” kuin julkisessa ”Tampereen Seudun Sotilaskotiyhdistys ry”-ryhmässä voitaisiin kirjoittaa tapahtumien ja koulutusten tunnelmia, sekä esitellä erilaisissa harjoituksissa tehtyjä asioita. Sopivaa sisältöä olisi myös harrastustoiminnan kuvaaminen ja muiden kannustaminen toimintaan. Jotta some-toiminta todella aktivoituisi, nimeäisin yhdistykselle oman some-vastaavan. Hän huolehtisi sivujen aktiivisesta päivittämisestä, ja hänen vastuullaan olisi julkaistavan materiaalin kerääminen.

Koska yhdistyksen toiminta keskittyy puolustusvoimien alueelle, on yhdistyksen some-toiminnassa huomioitava myös puolustusvoimien asettamat sosiaalisen median rajoitukset ja ohjeet. Kuvatessa on tärkeää ottaa pois paikannustoiminto, jotta tiedoston asetuksissa ei näy paikannustiedot. Kuvassa olevilta tulee kysyä lupa kuvan julkaisuun, eikä kuvassa saa näkyä joukko-osaston tunnisteita eikä puolustusvoimien omaisuutta, kuten kulkulupia. Tarkkoja sijaintitietoja ei voi liittää päivitykseen sijainti-toiminnolla. (Sotilaskotiliiton some-ohje 2017; Pääesikunnan asiakirja AH27977.)

5.4.3 Kotisivut

Yhdistyksellä on käytössään kotisivut osoitteessa ”www.sotilaskotitampere.fi”. Olen sisällyttänyt kotisivut yhdistyksen sisäiseksi viestinnän kanavaksi, sillä suurin kotisivujen käyttäjäkunta on yhdistyksen omat jäsenet (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11). Kotisivulla toivotetaan vierailija tervetulleeksi ja kerrotaan lisätietoa sivuston sisällöstä ja Sotilaskodin aukioloajoista. Välilehdillä käsitellään toimintaa, ajankohtaisia asioita ja yhdistyksen historiaa. Välilehdiltä löytyvät myös yhteystiedot ja yhteydenottolomake, jonka kautta yhdistykselle kehoitetaan jättämään palautetta Sotilaskodin toiminnasta ja tuotevalikoimasta. Yhteydenottolomakkeella jätettyihin viesteihin lupataan myös vastata. (TAMSSKY:n www-sivut 2017.)

Kortesuon mukaan perinteiset kotisivut alkavat olla jo vanhentunut viestinnän keino. Tämä johtuu kotisivujen päivittymisen hitaudesta ja lukijan heikoista vaikutusmahdollisuuksista. Ylläpitäjä ei pysty olemaan vuorovaikutuksessa lukijan kanssa, minkä johdosta sosiaalinen media on syrjäyttänyt perinteiset kotisivut viestinnän kanavana. Yksi tapa piristää kotisivuja viestinnän kanavana on sisällyttää blogi osaksi sivuja. Koska yhdistys on pieni toimija, kannattaa perustaa useamman kirjoittajan yhteinen blogi. (Kortesus 2010, 39-40.) Tätä varten perustaisin yhdistykselle 3-4 hengen suuruisen työryhmän, joka vastaisi blogin ylläpitämisestä.

Blogin sisällössä esiteltäisiin yhdistyksen toimintaa, julkaistaisiin kuvia ja kertomuksia ajankohtaisista tapahtumista ja haastateltaisiin sisaria tai hallituksen edustajaa hei-

dän ajatuksistaan sotilaskotityöstä. Päivityksiä tehtäisiin tasaisesti, noin kerran viikossa. Julkaisuvuorot jaettaisiin ennakkoon ja jokaisella olisi noin kuukausi aikaa luoda ja kehittää seuraavaa päivitystään. Tuoreet blogipäivitykset jaettaisiin aina kummallakin yhdistyksen Facebook-kanavalla. Näin pyrittäisi saamaan aktiivisia kävijöitä yhdistyksen kotisivuille. Kotisivujen kohderyhmänä toimisivat yhdistyksen jäsenet sekä sotilaskotityöstä kiinnostuneet henkilöt, joita voitaisiin kotisivujen kautta houkuttaa yhdistyksen toimintaan mukaan.

Blogi tulee aina kirjoittaa omalla nimellään ja jokaisella kirjoittajalla tulee olla oma persoonallinen kirjoitustyylinsä; tämä lisää blogin monimuotoisuutta. Kirjoittaja voi valita esimerkiksi ohjeistavan, humoristisen tai uutisoivan näkökulman. Myös case-kertomukset ovat yksi vaihtoehto näkökulmaksi kirjoitukselle. Kirjoitusten tavoitteena olisi herättää keskustelua ja kommentointia. (Kortesuo 2010, 43-49.) Koska blogilla tulisi olemaan vain muutama ylläpitäjä, olisi suotavaa, että heillä olisi erilainen näkökulma ja tehtävä yhdistyksen toiminnassa. Esimerkiksi yksi kirjoittaja voisi olla mukana liikkuvan sotilaskodin toiminnassa, toinen tarjoilujaostossa ja kolmas hallituksessa. Hyvä puoli on, että usein aktiiviset jäsenet ovat mukana usean eri jaoston toiminnassa, minkä vuoksi muutamallakin kirjoittajalla saadaan katettua suuri osa yhdistyksen toiminnasta.

5.4.4 Sähköposti

Sähköposti on nopea, edullinen ja helppokäyttöinen viestinnän kanava. Lähetettävät viestit voivat olla pitkiä ja ne voidaan vaivattomasti lähettää suurellekin vastaanottajaporukalle ryhmä-toimintoa käyttäen. Sähköpostiin voidaan myös sisällyttää sähköisiä tiedostoja sen tarjoamalla liite-ominaisuudella. Se sopii hyvin tilanteisiin, jossa ei haluta häiritä vastaanottajaa. Esimerkiksi arkipäivisin soitetut puhelut saattavat keskeyttää työnteon, mutta sähköpostin voi lukea itselle sopivana hetkenä. Mikäli viestiin tarvitaan nopea vastaus, tulisi ensisijaisesti turvautua muihin viestinnän kanaviin. (Alasilta 2009, 59-158.)

Sähköpostin vahvuutena on se, että tekstiä on helppo kopioida tai lähettää edelleen uudelle vastaanottajalle. Edelleen lähettäminen jättää näkyviin viestiketjun eli viestinnän dokumentin, josta uuden vastaanottajan on mahdollista seurata aiemmin käytyä keskustelua. Tästä syystä organisaatiossa viesti on helppo kääntää oikeaan osoitteeseen, mikäli lähettäjä ei ole osannut kohdistaa viestiään oikein. Riskejä ovat luetun tekstin väärinymmärrys ja heikkolaatuisen tekstin tuottamisen helppous. Sähköpostiviestejä ei saisi lähettää turhaan, sillä sähköpostin ylikuormittuessa tärkeät viestit menettävät painoarvoaan. (Alasilta 2009, 158-159.)

Yhdistys käyttää sähköpostia sisarviestin osittaiseen julkaisemiseen, hallituksen keskinäiseen viestintään sekä henkilökunnan ja puheenjohtajan väliseen viestintään. Yhdistyksen jäsenille sähköpostiviestintä on vähäistä siitä syystä, että vain noin 66% yhdistyksen jäsenistä on ilmoittanut vastaanottavansa sähköpostiviestejä. Viestinnässä pyritään käyttämään sellaisia kanavia, jotka tavoittavat kerralla koko kohderyhmän. Hallitus viestii keskenään lähes täysin sähköpostin välityksellä ja tämä on todettu toimivaksi ratkaisuksi hallitusviestinnässä (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.2017). Tätä kanavaa kehittäisin aktivoimalla jäseniä sähköpostin käyttäjiksi, sillä kanavana sähköposti on yhdistykselle edullinen ja helppokäyttöinen. Aktivointi voisi tapahtua asettamalla jaostopäälliköille tavoitteen jokaisen jaostonsa jäsenen tuomiseksi sähköpostin piiriin. Toinen vaihtoehto on keksiä kannustin sähköpostiviestinnän kasvattamiseksi.

5.4.5 Sisarviesti

Sisarviesti on yhdistyksen oma julkaisu, joka ilmestyy 3-4 kertaa vuodessa. Se on noin 20 sivua pitkä ja alkaa puheenjohtajan kirjoittamalla tervehdyksellä. Sisarviestissä esitellään mennyttä sekä tulevaa toimintaa, kuvamateriaalia, luottamushenkilöiden yhteystiedot ja yhdistyksen vuosikalenteri. Vaihtuvana sisältönä voi olla toimintaohjeita, haastatteluja ja erilaista tiedottamista ajankohtaisista asioista. Sisarviestin julkaisusta ja materiaalin keräyksestä vastaa yhdistyksen tiedottaja Reetta Laitinen. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Kanavan kohderyhmänä on kaikki yhdistyksen jäsenet. Sisarviestiä ei julkaista yhdistyksen ulkopuolisille jäsenille. Sisarviestin materiaalia kerätään noin kolmen kuukauden ajan ennen julkaisua. Jokaisen jaostopäällikön tulisi toimittaa tiedotuspäällikölle materiaalia omasta toiminnastaan sisarviestissä julkaistavaksi. Eräpäivät materiaalin toimitukselle käyvät ilmi liitteenä olevan viestintäsuunnitelman sisäisen viestinnän vuosikellosta. Materiaalin pituus ja sisältö voivat vaihdella. Sisarviestissä voidaan myös julkaista toimintaan liittyvää kuvamateriaalia. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Sisarviestin jakelu on osin kirjallinen, osin sähköinen. Yhdistyksen tavoitteena olisi saada jakelu täysin sähköiseksi, sillä julkaisun painatus ja postitus vaativat kustannuksia sekä työvoimaa. Tällä hetkellä kolmasosa sisarviesteistä jaetaan postitse ja kaksi kolmasosaa sähköpostin välityksellä. Kaikki sisaret eivät halua luoda sähköpostitunnuksia, mikä on hidastanut sähköiseen sisarviestiin siirtymistä. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.) Ratkaisuksi olen miettinyt kannustinta, jolla saataisiin sähköisestä sisarviestistä houkuttelevampi vaihtoehto. Lisäarvoa sähköiselle sisarviestille voisi tuoda lisäämällä viestiin sellaista sisältöä, jota ei paperisessa versiossa julkaista, kuten videoita ja hyperlinkkejä. Lisäksi sähköisen sisarviestin tilanneille jäsenille voisi järjestää arvonnän, jonka palkinnoksi valittaisiin yhdistyksen jäseniä innostava houkutin vaikuttavuuden kasvattamiseksi.

Sisarviesti on hyvä kanava sellaiselle tiedolle, jonka halutaan saavuttavan kaikki yhdistyksen jäsenet julkaisematta tietoa yhdistyksen ulkoisille osapuolille. Sisältö ei saisi vanhentua kovin lyhyellä aikavälillä, sillä Sisarviesti vaatii lukijaltaan yhden pidemmän tai monta lyhyempää lukuhetkeä. Sisarviesti julkaistaan muutaman kerran vuodessa, mikä tulee ottaa huomioon sisältöä suunniteltaessa. Esimerkiksi tulevista joulu-myyjäisistä ei kannata viestiä vielä vuoden ensimmäisessä julkaisussa. Vastaavasti liian myöhäinen julkaisuajankohta ei jätä tilaa myyjäisiin kerättävien tuotteiden valmistukselle.

5.4.6 Ilmoitustaulu

Yhdistyksellä on ilmoitustaulu Sotilaskodin seinällä kodinhoitajan työhuonetta vastapäätä. Ilmoitustaulun merkitys tiedottamisen kanavana on kohtuullinen. Ilmoitustaulu on oikea paikka toimintaohjeille, kuten hälytystilanteessa toimimiselle. Lisäksi ilmoitustaululla julkaistaan sisarten kuulumisia ja sotilaskotivaatteiden myynti-ilmoituksia. Ilmoitustaulun kohderyhmänä ovat jaostoissa toimiva sisaret, hallitus ja yhdistyksen henkilökunta. Henkilökunta vierailee ilmoitustaululla päivittäin, sisaret ja hallitus kuukausittain. Tällä hetkellä ilmoitustaululla ei ole nimettyä vastuuhenkilöä. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.) Nimetyn vastuuhenkilön puuttumisen vuoksi ilmoitustaulun päivittäminen on hajanaista ja sen sisältö osin vanhentunutta. Jotta ilmoitustaulu olisi toimivampi viestinnän kanava, nimeäisin vastuuhenkilön ylläpitämään ilmoitustaulun julkaisuja.

Ilmoitustaululla julkaistavasta sisällöstä ei yhdistyksellä ole sen kummempia rajoituksia (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11). Sisältö saakin olla mielestäni vaihtelevaa, eikä ole tarpeen laatia sääntöjä mitä ilmoitustaululla saa tai ei saa julkaista. Tärkeintä olisi pitää sisältö mahdollisimman ajankohtaisena. Ajankohtaisuutta voitaisiin edistää kirjaamalla ilmoitustaululle jätettäviin viesteihin julkaisua kuvaava päivämäärä. Näin ilmoitustaulun ylläpitäjä pysyisi perässä siitä, onko kaikilla jäsenillä ollut mahdollisuus vierailta ilmoitustaululla ja näin vastaanottaa siihen jätetty viesti.

Ohjeet, kuten toimintaohje hälytystilanteessa tai ruokamyrkytyspäilyssä voivat olla ilmoitustaululla pysyvästi, ja niitä voidaan päivittää tarvittaessa. Muut tiedotteet, kuten tapahtumia ja retkiä koskevat ilmoittautumislomakkeet voivat olla esillä viimeiseen ilmoittautumispäivään saakka. Jos julkaisulla ei ole pääteltävissä olevaa voimassaoloa, julkaisut voitaisiin poistaa kahden kuukauden kuluttua julkaisupäivästä. Näin kohderyhmään kuuluvan sisaren tulisi olla nähnyt julkaisut, siitäkin huolimatta, että hänellä olisi jäänyt yksi päivystysvuoro väliin.

Ilmoitustaulu on kustannuksiltaan lähes ilmainen. Se soveltuu tiedotteiden julkaisemiseen ja työpäivää piristävien kuulumisten jakamiseen. Se on erinomainen paikka sellaiselle tiedolle, jonka tulee olla helposti saatavilla nopeutta vaativissa tilanteissa Sotilaskodin tiloissa toimittaessa. Ilmoitustaulu on huono vaihtoehto, mikäli kaivataan

vuorovaikutusta. Viestin julkaisija ei aina käy ilmi viesteistä ja osapuolet eivät voi olla varmoja, onko jätetty viesti saavuttanut vastaanottajansa. Viestit ovat aina julkisia, eikä viestin jättäjä voi lopullisesti rajata sen kohderyhmää; koskaan ei voi olla varma siitä, ketkä lopulta pääsevät lukemaan ilmoitustaululla julkaistuja viestejä.

5.4.7 Viestivihko

Viestivihko on perinteinen paperinen vihko, joka sijaitsee sotilaskodin pöydällä ja johon yhdistyksen henkilökunta kirjoittaa viestejä iltavuoroon saapuville sisarille. Sisällöltään viestit ovat ytimekkäitä ohjeita iltavuoron toimintaan tai päivällä tapahtuneisiin asioihin liittyen. Viestin vastaanottanut sisar saattaa jättää viestin perään oman kommentin, jonka vuoksi vihko on osittain vuorovaikutteinen viestinnän kanava. Perjantaina viestivihkoon kirjataan ennakkoon viikonloppua koskevat asiat, mutta muutoin tiedot ovat voimassa kyseisen illan, ja vihkoon kirjattu vastaus luetaan heti seuraavana aamuna. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Viestivihko on kustannustehokas tapa välittää lyhyitä ja nopeasti vanhentuvia viestejä. Viestijöinä ovat henkilökunta ja tarjoilujaoston sisaret (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11). Vihko on henkilökohtaista viestiä parempi keino illan aiheista viestimiseen, sillä vuoroja on saatettu vaihtaa, joten ei voida olla täysin varmoja siitä kuka viestin illalla tulee tarvitsemaan. Myös lähettäjä voi olla kumpi tahansa yhdistyksen henkilökunnasta, sillä viestejä ei aina allekirjoiteta. Hypoteettinen esimerkki vihkoon kirjoitetusta viestistä: ”Tänään on vilkas ilta. Kaikki varusmiehet ovat paikalla aamuisen marssin vuoksi. Kaikki munkit ovat tänään leivottuja. Jos ehditte, voisitteko kastella salin kukat?” Vastaukseksi voitaisiin kirjoittaa: ”Oli vilkasta, mutta saimme salin kukat kasteltua!”.

Viestivihko on käyttötarkoitukseensa toimiva kanava. Vihko on vakiinnuttanut paikansa sotilaskodin viestinnässä ja sen käyttö on päivittäistä. Toimivuuden ydin on viestin asiapainotteinen sisältö. Viestit tarjoavat lukijalleen hyödyllistä ja ajankohtaista tietoa, ja ytimekkäistä viesteistä tieto löytyy nopeasti. Lyhyt viesti luetaan ajatuksella läpi, sillä sen tiedetään sisältävän tärkeää tietoa illan toimiin liittyen.

5.4.8 Sisarillat

Sisarilta on ainoa kasvokkain tapahtuvan viestinnän kanava. Sisarillat pidetään aina kuun ensimmäisenä maanantaina. Sijainti vaihtelee ja illat sisältävät usein koulutusta, esittelyjä ja toiminnan suunnittelua. Sisarilloissa saatetaan käydä tutustumisvierailuilla ja sisariltoihin voidaan kutsua vierailevia puhujia. Sisariltaan voi osallistua kaikki yhdistyksen jäsenet ja niihin ilmoittaudutaan ennakkoon tekstiviestillä tai sähköpostilla. Sisarilloissa käy kerrallaan noin 10-30 yhdistyksen jäsentä. (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11.)

Sisarillan päätteeksi vetäjä usein informoi ajankohtaisista asioista ennen sisarillan päättämistä (Henkilökohtainen tiedonanto 2.11). Informoinnin kehittämiseksi pyrkisin lisäämään viestinnän vuorovaikutteisuutta valmistelemalla ennakkoon keskusteltavia viestinnän aiheita. Valmistelun tavoitteena olisi keskustelun ohjaaminen suuntaan, jossa sisariltaan osallistuvia jäseniä rohkaistaan osallistumaan keskusteluun ja kertomaan mielipiteitään ja ajatuksiaan aiheeseen liittyen. Näin tiedottaminen olisi yhdistyksen näkökulmasta hedelmällisempää ja hallitus voisi reagoida ilmi tulleisiin asioihin.

Jotta sisarillan viestinnästä saataisiin rakentavaa, tulisi viestijän eli sisarillan vetäjän ennen illan aloittamista pohtia seuraavia kysymyksiä sisäisen viestinnän näkökulmasta: Mitkä ovat tavoitteemme tässä tapaamisessa? Mitä haluamme saada selville? Mitä tietoja ja näkemyksiä haluamme välittää? Mitä haluamme sisarten ajattelevan yhdistyksestä ja keskusteluaiheesta tapaamisen jälkeen? Miten osoitamme, että ymmärrämme toisen osapuolen tilanteen ja toiveet? Mitkä konkreettiset teot osoittavat molemmille, että vuoropuhelu on johtanut toimintaa? (Kuvaja & Malmelin 2008, 101.)

5.5 Käytännön toteutus

Olen ollut sotilaskotitoiminnassa mukana neljä vuotta, joista kolme vuotta toiminut tarjoilujaostossa sekä liikkuvassa sotilaskodissa ja yhden vuoden palkallisena työntekijänä yhdistyksen kodinhoitajana. Kodinhoitajana olen ollut mukana hallituksen ko-

kouksissa, joissa olen päässyt seuraamaan myös hallitustoimintaa. Olen seurannut yhdistyksen viestintää useista näkökulmista, ja koen että minulle on muodostunut kokonaisvaltainen kuva viestinnän nykytilasta. Tällä käytännön kokemuksella ja liiketalouden opinnoistani kartuttamalla osaamisellani pyrin nyt kehittämään yhdistyksen sisäistä viestintää. Työn toiminnallisessa osuudessa luon yhdistykselle viestintäsuunnitelman, minkä avulla pyrin konkreettisesti helpottamaan ja kehittämään yhdistyksen sisäistä viestintää.

Aloitin viestintäsuunnitelman laatimisen teoriamateriaaliin perehtymällä ja sopivan lähdekirjallisuuden valinnalla. Pyrin kirjoittamaan teoriaosuuden mahdollisimman valmiiksi ennen kehitystyön aloittamista, jotta kehitysideat ja menetelmät pohjautuvat teoriasta saatuun tietoon, eikä vain omiin ennakoajatuksiini. Vaikka minulla on omaa kokemusta yhdistyksen viestinnästä ja yhdistystoiminnasta, halusin sisällyttää työhöni myös parihaastattelun, jossa haastattelin yhdistyksen viestintään perehtyneitä toimijoita: yhdistyksen sihteeriä ja tiedotusvastaavaa. Haastattelusta sain uutta näkökulmaa yhdistyksen viestinnästä ja sen käytännöistä, mutta myös selkeitä toiveita ja ajatuksia viestintäsuunnitelman käyttötarkoituksista. Haastattelulla sain myös tieteellistä pohjaa suunnitelman tekoon, jotta se oikeasti palvelisi yhdistyksen tarpeita, eikä vain sitä, mitä itse koen kohdeyhdistyksen tarvitsevan.

Viestintäsuunnitelman hahmottelemiseksi minun tuli ensin avata itselleni ja opinnäytetyön lukijalle viestinnän toimijoita sekä käytössä olevia viestinnän kanavia. Esittelin viestinnän toimijoita jaostoissa, jotta lukijan on helpompi hahmottaa viestinnän vastuuhenkilöt ja heidän tehtävänsä yhdistyksessä. Pyrin suppeasti kuvaamaan myös jaostojen toimintaa, jotta lukijalle muodostuisi kuva, mitä viestinnän toimia missäkin jaostossa on. Työn lopussa käsittelin viestinnän kanavia. Näkökulmaksi valitsin käyttötarkoituksen ja kanavan kohderyhmän. Lisäksi koitin mahdollisimman kriittisesti pohtia kanavien vahvuuksia ja heikkouksia, sekä ideoita niiden kehittämiseksi.

Kun opinnäytetyöraportti oli lähes valmis, aloitin viestintäsuunnitelman kirjoittamisen. Viestintäsuunnitelmassa käytin apunani opinnäytetyöhön keräämäni materiaalia niin viestinnän teoriasta kuin viestinnän vastuuhenkilöistä ja kanavista. Opinnäytetyön tilaaja toivoi viestintäsuunnitelman ohjaavan yhdistyksen sisäistä viestintää ja oikean viestintäkanavan valintaa sekä linjaavan viestinnän vastuita henkilöittäin. Viestinnästä

vastaavat henkilöt ovat henkilökuntaa lukuun ottamatta vaihtuvia vapaaehtoisia henkilöitä, joilla ei välttämättä ole aiempaa työtaustaa tai koulutusta viestinnän tehtävistä. Tämän toiveen pohjalta laadin viestintäsuunnitelmalle rungon Word-ohjelman raporttimallia hyödyntäen. Lopuksi suunnittelin ja kirjoitin viestintäsuunnitelman otsikoinnin ja sisällön.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tampereen seudun sotilaskotiyhdistyksellä on potentiaalinen mahdollisuus kehittää sisäistä viestintäänsä. Sisäisen viestinnän kompastuskivenä on ollut puutteellinen tiedottaminen viestinnän vastuisiin liittyen. Viestintään liittyvää vastuunjakoä täytyy selkeyttää; jokaisen viestijän tulee olla perillä omista viestinnän vastuistaan ja käytettävistä viestinnän kanavista. Toimiva viestintä vaatii hallituksen, jaostopäälliköiden ja henkilökunnan aktiivista otetta.

Viestintäsuunnitelman laatiminen oli sopiva kehityskeino Tampereen seudun sotilaskotiyhdistykselle. Viestintäsuunnitelman avulla voidaan jakaa tietoa viestinnän vastuista ja yhdistyksellä käytössä olevista viestinnän kanavista. Jotta viestintäsuunnitelma pysyy toimivana ja ajankohtaisena dokumenttina, tulee sitä päivittää aina sen sisältämän tiedon muuttuessa. Myös liitteenä olevat dokumentit tulee tarkastaa ja päivittää vuosittain. Viestintäsuunnitelma tulee jakaa asianomaisille henkilöille aina sen sisältämän tiedon muuttuessa tai vastuuhenkilön vaihtuessa.

Omasta mielestäni onnistuin tarjoamaan yhdistykselle toimivan ja konkreettisen keino sisäisen viestinnän kehittämiseksi. Tein viestintäsuunnitelman asiakkaan toiveita kuunnellen. Uskon, että yhdistyksen on mahdollista kehittää sisäistä viestintäänsä laatimani suunnitelman avulla ja olen lopputulokseen erittäin tyytyväinen. Viestintäsuunnitelmassa käsitellään kaikki yhdistyksen toivomat asiat, ja yhdistyksen on tarkoitus ottaa suunnitelma käyttöön heti kauden 2018 alussa. Tätä varten on varattu reilusti aikaa uuden hallituksen ensimmäisestä kokouksesta.

Opinnäytetyön teoriaosuuden rajaus onnistui mielestäni hyvin. Lisäksi koen onnistuneeni liittämään toiminnallisen ja teoreettisen opinnäytetyöprosessin sulavasti yhteen. Haastatteluprosessissa onnistuin pitämään objektiivisen näkökulman, eikä aiempi kokemukseni yhdistyksen toiminnasta vaikuttanut haastattelun vastauksiin merkittävällä tavalla. Teemahaastattelu oli oikea tutkimusmenetelmä työlleni, sillä kaipasin syvällistä tietoa yhdistyksen sisäisestä viestinnästä. Koska haastattelu on aina haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutusta, saattaa lopputulema vaihdella paljonkin haastattelutilanteesta riippuen. Tästä syystä tutkimusta ei voida pitää täysin luotettavana, sillä toinen haastattelija ei välttämättä saisi täysin samanlaista lopputulosta.

Opinnäytetyöprojektin aikataulu muuttui alkuperäisestä suunnitelmasta omien työkiireideni vuoksi. Alkuperäinen aikataulu oli todella tiukka, sillä tarkoitukseni oli suorittaa koko opinnäytetyöprosessi vain muutamassa kuukaudessa. Lopulta työni valmistumiseen kului noin kuusi kuukautta. Myös opinnäytetyön prosessi muuttui täysin teoreettisesta työstä teoreettisen ja toiminnallisen opinnäytetyöprosessin yhdistelmäksi. Muuten toimin alkuperäisen suunnitelman mukaisesti.

Avoimeksi jäi, kehittyikö yhdistyksen sisäinen viestintä suunnitelmani avulla. Jatkoehdotuksena esitän, että yhdistyksen sisäisen viestinnän kehitystä voitaisiin mitata esimerkiksi määrällisellä tutkimusmenetelmällä. Tutkimuksessa voitaisiin mitata vastuuhenkilöiden sekä yhdistysten jäsenten tyytyväisyyttä yhdistyksen viestintään tällä hetkellä, sekä kuuden kuukauden kuluttua viestintäsuunnitelman käyttöönotosta. Viestintäsuunnitelma otetaan käyttöön vuoden alussa, joten haasteena voi olla haastattelu-
materiaalin kerääminen näin lyhyellä aikataululla.

LÄHTEET

- Aalto, T. 2012. Kuinka olla avoin: työelämän uuden viestintätaidot. Finn Lectura 2012.
- Airaksinen, T. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö tekstinä. SlideShare-esitys toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittamisesta. Viitattu 25.10.2017. <https://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-ont-tekstina-2010>
- Alasilta, A. 2009. Meili meitä pyörittää: työelämän sähköpostiviestintä. Infor Oy
- Ekroos, J & Laakso, M. 2014. Yhdistysten pieni viestintäopas. Viitattu 3.8.2017. http://jake-hanke.fi/wp-content/uploads/2014/04/viestint%C3%A4opas_FINAL.pdf
- Ekroos, J & Laakso, M. 2015. Viestintäopas: yhdistysten arkeen, innostu kymppillä! Viitattu 5.6.2017 http://www.jelli.fi/lataukset/2010/08/Viestintaopas2015_issuu.pdf
- Farrant, J. 2003. Internal communications: a specially commissioned report. Thorogood: Professional insights. Viitattu 15.11.2017. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/samk/reader.action?docID=308978>
- Gillis, T. 2011. The IABC handbook of organizational communication. John Wiley & Sons. Viitattu 4.6.2017. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/samk/reader.action?docID=675090>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hopealuodin www-sivut, 2017. Viitattu 4.11.2017. <http://www.hopealuoti.fi>
- Ikävalko, E. 1999. Vaikuta viestilläsi: Tiedottajana yhdistyksessä.
- Juholin, E. 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo: WS Bookwell.
- Kortesuo, K. 2010. Sano se someksi. Infor Oy. Viitattu 13.11.2017. <https://www-elliblibrary-com.lillukka.samk.fi/book/978-952-5928-01-3>
- Kuvaja, S. & Malmelin, K. 2008. Vastuullinen yritysviestintä: Kilpailuetua vuoropuhelusta. Helsinki: Edita Publishing.
- Laitinen, R. Viestinnän vastaava, Tampereen seudun sotilaskotiyhdistys ry. Pirkkala. Haastattelu 02.11.2017. Haastattelijana Jenni Halttunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: SanomaPro.
- Peltola, S-M. 2013. Yhteisöviestinnän kehittyminen. Jyväskylän yliopiston sähköinen SlideShare-esitys 20.9.2013. Viitattu 10.10.2017. <https://www.slideshare.net/saripeltola/yvin-kehittyminen>

Pääesikunnan asiakirja AH27977. Sosiaalisessa mediassa toiminnan ohje varusmiehille ja reserviläisille. Viitattu 14.11.2017 <http://puolustusvoimat.fi/documents/1948673/2258811/PEVIESTOS-Varusmiehen-ja-reservilaisen-some-ohje-esimerkkeineen.pdf>

Sotilaskotiliiton www-sivut, 2017. Viitattu 20.5.2017 <http://www.sotilaskotiliitto.fi/>

Tampereen Seudun Sotilaskotiyhdistyksen www-sivut, 2017. Viitattu 20.7.2017. <http://www.sotilaskotitampere.fi/>

Tervola, M. 2008. Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat. Talouselämä 3.12.2008. Viitattu 24.3.2016. <http://www.talouselama.fi/>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Juvenes Print Tampere. Viitattu 6.6.2017. <https://www-ellibslibrary-com.lil-lukka.samk.fi/book/9789514477324>

Tulkki, K. 2017. Sihteeri, Tampereen seudun sotilaskotiyhdistys ry. Pirkkala. Haastattelu 02.11.2017. Haastattelijana Jenni Halttunen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Wiio, O. 1998. Johdatus viestintään. Porvoo: Weilin+Göös.

Viitala, R. 2006. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Infoviestintä.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuosikalenteri 2018. 2017. Tampereen seudun sotilaskotiyhdistys ry. Viitattu 27.11.2017

Vuosisuunnitelma 2018: Hymyllä ja sydämellä. Tampereen seudun sotilaskotiyhdistys ry. Viitattu 16.11.2017

Yhdistyksen säännöt 2017. Tampereen seudun sotilaskotiyhdistys ry. Viitattu 14.11.2017.

LIITE 1

Haastattelurunko – Tampereen Seudun Sotilaskotiyhdistys ry:n sisäinen viestintä**Taustatiedot**

Haastateltavan ikä, nimi, ammatti ja tehtävä yhdistyksessä:

Sisäisen viestinnän nykytila

- Viestinnän eri osapuolet yhdistyksen sisäisessä viestinnässä?
- Mitä sisäisen viestinnän kanavia on käytössä tällä hetkellä + missä tarkoituksessa?
- Mitä vahvuuksia/mahdollisuuksia sisäisessä viestinnässä on tällä hetkellä?
- Mitä heikkouksia/uhkia sisäisessä viestinnässä on tällä hetkellä?
- Muuta, mitä?

Sisäisen viestinnän tavoitetila

- Mitä kanavia halutaan pitää käytössä sellaisenaan?
- Mitä kanavia halutaan pitää käytössä, mutta kehittää niiden käyttötapoja?
- Onko kanavia, joita halutaan karsia (siirtää toiminnot toiselle kanavalle)?
- Onko kanavia, joita ei vielä ole, mutta jotka halutaan ottaa mukaan osaksi sisäistä viestintää?
- Valitaanko eri tarkoitukseen suunnatuille viesteille omat kanavansa?
- Muuta, mitä?

Viestintäsuunnitelman toteutus

- Viestintäsuunnitelman aikaraami, mille aikavälille viestintäsuunnitelma ensisijaisesti laaditaan?
- Kenelle viestintäsuunnitelma suunnataan (kohderyhmä)?
- Mitä viestintäsuunnitelman toivotaan kattavan/käsittelevän?
- Millainen on tavoiteltu tuotos? (Maksimipituus, onko ytimekäs ja helppolukuinen vai kattava kokonaisuus, nidos vai sähköinen tuotos yms.)
- Muuta, mitä?

Viestintäsuunnitelma

Sisäinen viestintä

TAMPEREEN SEUDUN SOTILASKOTIYHDISTYS RY

5. marraskuuta 2017
Tekijä: Jenni Halttunen

Viestintäsuunnitelma

Sisäinen viestintä

Johdanto

Tämän viestintäsuunnitelman tavoitteena on selkeyttää yhdistyksen sisäisen viestinnän toimintaa. Suunnitelmassa käsitellään käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia sekä avataan viestinnän vastuita jaostopäälliköiden näkökulmasta. Viestintäsuunnitelma on tehty toimintakaudelle 2018 ja se on laadittu osana opinnäytetyötä.

Viestintäkanavat

Viestintäkanavia on kahdeksan ja jokaisella kanavalla on omat vivahteensa. Alla on esitelty kanavat, niiden vahvuudet ja kohderyhmät sekä vinkkejä sisällön tuottamiseen. Viestintäkanavan valinnalla on merkitystä viestinnän ja tiedotuksen onnistumisessa.

Hopealuoti

Hopealuoti on ryhmäviestipalvelu, jossa tiekoneen välityksellä lähetetään maksullisia tekstiviestejä suuremmalle vastaanottajamäärälle. Palvelu toimii internetissä ja viestien kirjoittamiseksi sinun tulee kirjautua Hopealuodin kotisivulle. Palvelussa on tallennettuna osoitekirjasto ja valmiita ryhmiä, kuten esimerkiksi LSK:n jäsenet tai päivystävät sisaret. Hopealuoti käyttää vahvaa pankkitasoisista salausta, ja on siksi tietoturvasempi, kuin esimerkiksi tavallinen sähköposti.

Hopealuotiin on tunnukset puheenjohtajalla, liikkuvan sotilaskodin päälliköllä sekä kodinhoitajalla. Mikäli joku muu jaostopäällikkö haluaa lähettää viestiä hopealuodin välityksellä, kannattaa hänen tiedustella asiaan puheenjohtajan apua. Hopealuodilla voidaan tavoittaa kaikki tai esimerkiksi tietty jäsenryhmä hyvin nopealla aikataululla. Usein myös vastauksia alkaa tulla jo minuuttien sisällä ryhmäviestin lähetyksestä. Hopealuodin vahvuutena onkin sen tehokkuus, heikkoutena käytön korkeat kustannukset.

Hopealuodista saatuun tekstiviestiin tulee aina vastata ”TAMSSKY”-alkuisesti, muuten vastausviestit eivät tule perille. Mikäli vastaanottaja on vastannut viestiin muuten kuin ”TAMSSKY”-alkuisesti, tulee hänelle paluuviesti, jossa kerrotaan lähetyksen epäonnistumisesta. Palvelun kautta lähteviin viesteihin kannattaa aina kirjoittaa vastausohjeet, mikäli lähetettävään viestiin toivotaan vastauksia.

Hopealuotia käytetään mm. sisarrekrytointiin päivystysvuoroille ja LSK:n keikoille sekä tapahtumista ja sisarilloista tiedottamiseen. Hopealuotiin kirjoitettavan viestin pituus on rajattu; se saa olla maksimissaan 160 merkkiä pitkä. Viesti on ilmaistava mahdollisimman ytimekkäästi, jotta tilaa jää vielä vastausohjeille. Ytimekkään viestin tärkein sisältö on: mitä, milloin ja missä?

Sisarviesti

Sisarviesti on yhdistyksen oma julkaisu, joka ilmestyy 3-4 kertaa vuodessa. Se on noin 20 sivua pitkä ja alkaa puheenjohtajan kirjoittamalla tervehdyksellä. Sisarviestissä esitellään mennyttä sekä tulevaa toimintaa, kuvamateriaalia, luottamushenkilöiden yhteystiedot ja yhdistyksen vuosikalenteri. Vaihtuvana sisältönä voi olla toimintaohjeita, haastatteluja ja erilaista tiedottamista ajankohtaisista asioista. Sisarviestin julkaisusta ja materiaalin keräyksestä vastaa yhdistyksen tiedottaja.

Kanavan kohdetyhmänä on kaikki yhdistyksen jäsenet. Sisarviestiä ei julkaista yhdistyksen ulkopuolisille jäsenille. Sisarviestin materiaalia kerätään noin kolmen kuukauden ajan ennen julkaisua. Jokaisen jaostopäällikön tulisi toimittaa tiedotuspäällikölle materiaalia omasta toiminnastaan sisarviestissä julkaistavaksi. Eräpäivät materiaalin toimitukselle käyvät ilmi liitteenä olevasta viestinnän vuosikellosta. Materiaalin pituus ja sisältö voivat vaihdella. Sisarviestissä voidaan myös julkaista toimintaan liittyvää kuvamateriaalia.

Sisarviestin jakelu on osin kirjallinen, osin sähköinen. Yhdistyksen tavoitteena olisi saada jakelu täysin sähköiseksi, sillä julkaisun painatus ja postitus vaativat kustannuksia sekä työvoimaa. Ratkaisuna voitaisiin keksiä kannustin, jolla saataisiin sähköisestä sisarviestistä houkuttelevampi vaihtoehto. Lisäarvoa sähköiselle sisarviestille voisi tuoda lisäämällä viestiin sellaista sisältöä, jota ei paperisessa versiossa julkaista, kuten videoita ja hyperlinkkejä. Sähköisen sisarviestin tilanneille jäsenille voisi järjestää arvonnän, jonka palkinnoksi valittaisiin sisaria innostava houkutin vaikuttavuuden kasvattamiseksi. Vaihtoehtoisesti jaostopäälliköille voidaan antaa vastuutehtäväksi rekrytoida jokainen jaostonsa jäsen sähköpostin käyttäjäksi.

Sisarviesti on hyvä kanava sellaiselle tiedolle, jonka halutaan saavuttavan kaikki yhdistyksen jäsenet julkaisematta tietoa yhdistyksen ulkoisille osapuolille. Sisältö ei saisi vanhentua kovin lyhyellä aikavälillä, sillä Sisarviesti julkaistaan vain muutaman kerran vuodessa. Tämä tulee ottaa huomioon sisältöä suunniteltaessa. Esimerkiksi tulevista joulumyyjäisistä ei kannata viestiä vielä vuoden ensimmäisessä julkaisussa. Vastaavasti liian myöhäinen julkaisuajankohta ei jätä tilaa myyjäisiin kerättävien tuotteiden valmistukselle.

Sähköposti

Sähköposti on kustannustehokas viestinnän kanava, joka hopealuodin tapaan toimii internetissä ja josta pystyy lähettämään viestin useammalle vastaanottajalle tai ryhmälle. Sähköpostin liitteeksi voi lisätä sähköisiä tiedostoja, kuten kuvia tai asiakirjoja. Sähköpostiviestiin voi myös lisätä hyperlinkin, jonka kautta lukija voidaan ohjata halutulle sivustolle, kuten yhdistyksen kotisivuille. Yksi sähköpostin erikoisominaisuuksista on edelleen lähettämisen toiminto. Tämän avulla keskustelun historia jää näkyviin, ja uuden vastaanottajan on helppo tarkistaa ennalta käyty viestiketju.

Hallitus kommunikoi aktiivisesti sähköpostin välityksellä. Sähköpostilla jaetaan kokousasiakirjoja ja keskustellaan nopeitakin päätöksiä vaativista asioista. Henkilökunta viestii meilin välityksellä hallituksen ja jaostopäälliköiden kanssa kuukausiraportoinnissa ja muissa juoksevilla asioissa. Jaostopäälliköt informoivat henkilökuntaa kodinhoitajan sähköpostiin ajankohtaisista tapahtumista ja valmistelutoiveista.

Myös yhdistyksellä on oma sähköpostiosoitteensa (sotilaskotitampere@gmail.com). Tämä osoite on luotu ensisijaisesti yhdistyksen ulkopuolisten toimijoiden yhteydenottoja varten. Osoitetta hallinnoi puheenjohtaja, joka tarvittaessa ohjaa tulleet tiedustelut oikealle henkilölle. Muilla yhdistyksen vastuuhenkilöillä on käytössään omat henkilökohtaiset sähköpostiosoitteensa, mitkä löytyvät sisarviestin ”Luottamushenkilöt”-kohdasta. Muiden kuin luottamushenkilöiden sähköpostiosoitteet löydät päivystävien sisarten yhteystietolistasta.

Sähköpostilla tavoittaa suurimman osan yhdistyksen jäsenistä. Kaikki eivät kuitenkaan ole ilmoittaneet yhdistykselle voimassaolevaa sähköpostiosoitetta. Sisarviesti julkaistaan sähköisesti kaikille sähköisen sisarviestin hyväksyneille henkilöille. Sisarviesteistä 2/3 julkaistaan sähköpostitse, 1/3 kirjeitse. Tavoitteena on siirtyä kokonaan sähköiseen sisarviestiin. Sähköpostia kannattaa suosia yhdistyksen sisäisessä viestinnässä, sillä se on kustannustehokas, helpokäyttöinen ja vastaanottaja voi lukea viestin hänelle sopivana hetkenä.

Kotisivut

Yhdistyksen kotisivut löytyvät osoitteesta www.sotilaskotitampere.fi. Sivustolta löytyy Sotilaskodin aukioloajat ja yhteystiedot, historian ja toiminnan esittelyä, ajankohtaisia tiedotteita sekä yhteydenottolomake. Sieltä myös löytyvät linkit yhdistyksen omalle Facebook-sivulle ja liiton Instagram-tilille.

Kotisivujen kohderyhmänä on yhdistyksen ulkoiset toimijat, kuten sotilaskodin asiakkaat, sekä yhdistyksen jäsenet. Sivuja päivitetään harvakseltaan ja sivut kaipaavat uutta sisältöä, jota voitaisiin päivittää tiuhemmalla aikavälillä. Mikäli jaostoilla on sisältöä, jota voitaisiin julkaista kotisivuilla, kannattaa olla yhteydessä yhdistyksen kotisivujen ylläpitäjään eli hal-

lituksen nimeämään tiedottajaan. Sivuilla voidaan mm. esitellä jaostotoimintaa ja kertoa kuulumisia onnistuneista retkistä ja tapahtumista.

Ehdotan kotisivuille perustettavaksi uutta blogi-välilehteä, jonka taakse avattaisiin uusi 2-3 hengen työryhmän ylläpitämä aktiivinen verkkopäiväkirja. Blogissa esiteltäisiin yhdistyksen toimintaa, haastateltaisiin eri rooleissa toimivia jäseniä ja esiteltäisiin erilaisia uutuuksia tai muutoksia. Blogin tavoitteena olisi näkyvyyden lisääminen, mutta myös sisarten tiedottaminen ja toimintaan innostaminen. Kirjoitusten tavoitteena olisi myös herättää keskustelua ja kommentointia. Esimerkiksi sisarilloista saisi hyvää materiaalia blogissa julkaistavaksi, ja tämä voisi rohkaista uusia sisaria tulemaan mukaan sisariltoihin tai keskustelun kautta voitaisiin löytää uusia ja osallistujia kiinnostavia sisarillan aiheita.

Blogia tulisi päivittää säännöllisesti, esimerkiksi kerran viikossa. Jotta ylläpito ja sisällön tuottaminen ei kävisi liian raskaaksi, perustaisin yhdistykselle oman blogi-työryhmän, jonka tehtävänä olisi jakaa päivitysvastuu. Blogi tulee aina kirjoittaa omalla nimellään, ja jokaisella kirjoittajalla tulee olla oma persoonallinen kirjoitustyylinsä. Näkökulmia voivat olla esimerkiksi ohjeistava, case-kertomus, humoristinen ja uutisoiva. Koska blogilla olisi vain muutama ylläpitäjä, olisi suotavaa, että heillä olisi erilainen näkökulma ja tehtävä yhdistyksen toiminnassa.

Facebook

Facebookissa on yhdistyksen julkinen ”Tampereen Seudun Sotilaskotiyhdistys ry”-kanava ja suljettu ”TamSSky jäsenet”-ryhmä. Yhdistyksen kotisivuja päivitetään aktiivisemmin ja niiden kautta markkinoidaan yhdistyksen toimintaa niin yhdistyksen omille kuin ulkopuolisille jäsenille. Julkisen sivun päivityksestä vastaa yhdistyksen puheenjohtaja ja sihteeri. Suljetussa ryhmässä on mukana ainoastaan yhdistyksen jäseniä, jäsenmäärä ryhmässä on noin 40 henkilöä. Suljetussa ryhmässä voi kysellä työvuoron vaihtoa tai vapaamuotoisemmin päivitellä omia ja jaostonsa kuulumisia. Nämä päivitykset voivat olla vapaamuotoisempia ja päivityksiä voi tehdä jokainen ryhmän jäsen.

Facebookin välityksellä on helppoa jakaa kiinnostavia ja sotilaskotityöhön tai harrastustoimintaan liittyviä linkkejä. Facebookissa voi myös luoda tapahtumia kalenteritoiminnolla tai julkaista päivitysten yhteydessä mielipidekyselyitä. Tärkein Facebookin ominaisuus on kuitenkin sen tarjoamat vuorovaikuttamisen mahdollisuudet. Facebookin tehtävien päivitysten kautta voidaan herättää keskustelua ja jakaa ajatuksia siten, että kuulijatkin pääsevät osallistumaan mukaan keskusteluun. Tämä on merkittävä etu yksisuuntaiseen tiedottamiseen kanaviin verrattuna, sillä palautetta ja ajatuksenvaihtoa ei juuri tule tekstiviestien tai kotisivujen välityksellä.

Jotta vuorovaikutusta sosiaalisen median kautta saadaan herätetyksi, tulisi keskustelun-avausten innostaa lukijoitaan kannanottoihin ja keskusteluun liittymiseen. Puhtaan tiedottamisen lisäksi kannattaa päivitykseen lisätä kysymys tai kehoitus omien mielipiteiden jatkamiseksi. Tällä tavoin julkaisun tehnyt taho saa lisäarvoa tiedotteelleen ja kommenttien kautta voi keksi uusia toimivampia ratkaisuja nykyisen toiminnan tukemiseksi. Esimerkiksi tiedottaessani sisarten tulevasta retkestä voisin päivityksessäni kysyä, olisivatko osallistujat kiinnostuneita pysähtymään matkalla paikassa A vai paikassa B. Tai olisiko jollakin ehdottaa paikkaa C, jossa voitaisiin paluumatkalla käydä tutustumassa?

Päivityksiin kannattaa myös liittää kuva, sillä se herättää huomiota puhdasta tekstiä tehokkaammin. Jos tiedotan retkestä, voin liittää kuvan retken kohteesta. Jos taas kerron kuulumisia käynnissä olevasta tapahtumasta, paikan päältä kannattaa ottaa muutama kuva Facebookissa jaettavaksi. Koska yhdistyksen toiminta keskittyy puolustusvoimien alueelle, on kuvatessa huomioitava myös puolustusvoimies asettamat sosiaalisen median rajoitukset ja ohjeet. Kuvatessa on tärkeää ottaa pois paikannustoiminto, jotta tiedoston asetuksissa ei näy paikannustiedot. Kuvassa olevilta tulee kysyä lupa kuvan julkaisuun, eikä kuvissa saa näkyä joukko-osaston tunnisteita eikä puolustusvoimien omaisuutta, kuten kulkulupia. Tarkkoja sijaintitietoja ei voi liittää päivitykseen sijainti-toiminnolla. Kuvaamisen rajoituksia on käsitelty liitteenä löytyvässä Pääesikunnan asiakirja AH27977:ssa.

Sisarillat

Sisarilta on ainoa yhdistyksen kasvokkaisen tiedottamisen kanava. Sisariltoihin pidetään kuun toisena maanantaina (pois lukien heinä- ja elokuu) ja niihin osallistuu yhdistyksen jäseniä, mutta myös yhdistyksen toiminnasta kiinnostuneita henkilöitä. Sisarillassa käy kerrallaan noin 10-30 osallistujaa ja sijainnit vaihtelevat illan aiheen mukaan. Usein sisarillat pidetään Tampereen moniomitalolla tai sotilaskodin tiloissa.

Sisarillan päätteeksi vetäjä informoi ajankohtaisista asioista ennen sisarillan päättämistä. Informoinnin kehittämiseksi pyritään lisäämään viestinnän vuorovaikutteisuutta. Tämä tarkoittaa keskustelun herättämistä ja ajatusten vaihtamista käsiteltävästä aiheesta. Vuorovaikutuksen mahdollisuutta lisätään valmistelemalla ennakkoon keskusteltavia viestinnän aiheita. Siten tiedottamisesta tulee yhdistyksen näkökulmasta hedelmällisempää, ja näin hallitus ja jaostopäälliköt voivat reagoida ilmi tulleisiin asioihin.

Jotta sisarillan viestinnästä saataisiin rakentavaa, tulisi viestijän ennen illan aloittamista pohtia seuraavia kysymyksiä sisäisen viestinnän näkökulmasta: Mitkä ovat tavoitteemme tässä tapaamisessa? Mitä haluamme saada selville? Mitä tietoja ja näkemyksiä haluamme välittää? Mitä haluamme sisarten ajattelevan yhdistyksestä ja keskusteluaiheesta tapaamisen jälkeen? Miten osoitamme, että ymmärrämme toisen osapuolen tilanteen ja toiveet?

Ilmoitustaulu

Ilmoitustaulu sijaitsee Sotilaskodissa kodinhoitajan toimistoa vastapäätä. Ilmoitustaululla pidetään sekalaisia dokumentteja, kuten tiedotteita, toimintaohjeita tai myynti-ilmoituksia. Toimintaohjeessa voidaan antaa ohjeita hätäpuhelun soittamiselle. Nämä ohjeet ovat pysyvästi esillä ja niitä päivitetään vain tarvittaessa. Tiedotteita ovat mm. tapahtumaesittelyt tai yhteisten vaatetilausten esitteet. Ilmoitustaululla on esillä myös muunlaista sisältöä, kuten myynti-ilmoituksia, lehtiartikkeleita ja postikortteja.

Ilmoitustaululla voi julkaista kaikki yhdistyksen jäsenet sekä Sotilaskodin henkilökunta. Viikoittain ilmoitustaulua seuraavat Sotilaskodin henkilökunta ja kuukausittain hallitus, tarjoilujaoston jäsenet, kirjastosisaret ja pikkusisaret. Myös muut sisaret, jotka asioivat sotilaskodin tiloissa, pääsevät katsomaan ilmoitustaululla julkaistavia asioita. Se tavoittaa suurimman osan yhdistyksen aktiivisista jäsenistä noin kerran kuukaudessa.

Kun julkaiset ilmoitustaululla, kirjaa kynällä julkaisupäivämäärä ilmoituksen nurkkaan. Näin lukijat tietävät, koska tieto on jätetty ilmoitustaululle. Jotta oleellinen tieto on helposti löydettävissä, tulee ilmoitustaululta säännöllisesti poistaa kaikki vanhentunut tieto. Ilmoitustaulun päivityksestä vastaa tarjoilujaoston päällikkö.

Jos haluat erityistä näkyvyyttä ilmoituksellesi, ilmoitusta voi koittaa piristää käyttämällä eriväristä paperia tai värikkäitä kyniä. Myös koolla on merkitystä; jos kirjoitat ilmoituksesi paperinkulmasta repäistylle palaselle, riskinä on, että se hukkuu suurempikokoisten paperien alle. Ilmoitustaulun sisällön ylläpidosta ja siivouksesta vastaa yhdistyksen sihteeri.

Viestivihko

Viestivihko on perinteinen paperinen vihko, joka sijaitsee sotilaskodin pöydällä, ja johon yhdistyksen henkilökunta kirjoittaa viestejä iltavuoroon saapuville sisarille. Sisällöltään viestit ovat ytimekkäitä ohjeita iltavuoron toimintaan tai päivällä tapahtuneisiin asioihin liittyen. Viestin vastaanottanut sisar voi jättää viestin perään myös oman kommentin. Sisarten kirjoittamat kommentit luetaan heti seuraavana aamuna.

Viestivihko on kustannustehokas tapa välittää lyhyitä ja nopeasti vanhentuvia viestejä. Viestijöinä ovat henkilökunta ja tarjoilujaoston sisaret. Vihko on henkilökohtaista viestiä parempi keino illan aiheista viestimiseen, sillä vuoroja on saatettu vaihtaa, ja koskaan ei voi olla täysin varma kuka viestin illalla tulee lukemaan. Hypoteettinen esimerkki vihkoon kirjoitetusta viestistä: ”Tänään on vilkas ilta. Kaikki varusmiehet ovat paikalla aamuisen marssin vuoksi. Kaikki munkit ovat tänään leivottuja. Jos ehditte, voisitteko kastella salin kukat?” Vastaukseksi voitaisiin kirjoittaa: ”Oli vilkasta, mutta saimme salin kukat kasteltua!”.

Päivittäinen käyttö ja viestien asiapainotteinen sisältö ovat tämän kanavan toimivuuden salaisuus. Viestit tarjoavat lukijalleen hyödyllistä ja ajankohtaista tietoa, ja ytimekkäistä viesteistä tieto löytyy nopeasti. Lyhyt viesti luetaan ajatuksella läpi, sillä sen tiedetään sisältävän tärkeää tietoa illan toimiin liittyen. Henkilökunnan kannattaa kirjoittaa tietoa illan vilkkaudesta, leivotuista munkeista ja pullista sekä loppuneista mutta jo tilatuista myyntituotteista. Sisarten kannattaa kommentoida, jos huomaavat jonkin myyntituotteen loppuneen tai jos asiakas on pyytänyt välittämään tietoa kuten toiveen uudesta myyntituotteesta. Mikäli henkilökunta on jättänyt sisarille pyynnön, tähän kannattaa kuitata onko pyyntö toteutettu.

Viestinnän vastuut jaostopäälliköittäin

Yhdistyksellä on monta vastuuhenkilöä, joilla kaikilla on omat tehtävänsä viestinnän toteuttamisessa. Hallituksen vastuulla on pitää jaostopäälliköt ajan tasalla heidän toimintaansa vaikuttavista päätöksistä. Jaostopäälliköt pitävät jaoston jäsenet ajan tasalla tiedottamisesta vaativissa asioissa. Lisäksi jaostopäälliköillä on vastuu viestiä toiminnastaan yhdistyksen hallitukselle, jotta hallitus on perillä jaoston toiminnasta. Kodinhoitajan vastuulla on viestiä sotilaskodin kuulumisista sekä informoida päivystäviä sisaria iltaa koskevista asioista. Alla on esiteltynä viestinnän vastuuta ja ohjenuoria hallituksen, jaostopäälliköiden sekä kodinhoitajan näkökulmasta.

Hallitus

Hallituksen puheenjohtaja vuonna 2018 on Kirsi Tulkki. Hallituksen viestinnän vastuulla on esimerkiksi kokouksissa tehtyjen päätösten tiedottaminen asianomaisille. Lisäksi hallitus tiedottaa yhdistyksen syys- ja kevätkokousten sisällöstä ja aikataulusta. Hallituksen keskinäistä viestintää on kokousmateriaalin jakaminen ja päätösten sähköinen käsittely ja hyväksyminen. Hallitusta koskevat viestinnän vastuut jaetaan vuoden ensimmäisessä hallituksen kokouksessa. Silloin hallitus nimeää joukostaan mm. tiedottamisen vastuuhenkilön eli tiedotusvastaavan.

Hallituksella on käytössään seuraavat viestinnän kanavat:

- **Hopealuoti** nopeasti vanhentuvat tiedon välittämiseen, tai jos viestiin vaaditaan vastausta vuorokauden sisällä.
- **Sisarviestissä** julkaistaan luottamushenkilöiden yhteystiedot ja yhdistyksen vuosikalenteri. Vaihtuvana sisältönä on toiminnanohjeita, haastatteluja ja verilaista tiedottamista. Tiedottaja vastaa sisarviestin materiaalista ja julkaisusta.

- **Sähköpostissa** viestitään hallituksen välisiä asioita, joihin ei tarvitse saada vastausta vuorokauden sisällä. Sisarille sähköpostilla jaetaan sähköiset sisarviestit, sekä muu sähköinen materiaali. Kodinhoitajalle välitetään liitolta saadut sähköisen tiedotteet ja muu kodinhoitajalle kuuluva tieto.
- **Kotisivuilla** ylläpidetään yhdistyksen yhteystietoja (ja julkaistaan blogityöryhmän tuottamia kirjoituksia). Kotisivuilla tiedotetaan tulevista tapahtumista ja jaetaan kuvamateriaalia menneistä tapahtumista.
- **Facebookissa** toteutetaan mielipidekyselyitä sekä esitellään uusi hallituskokoonpano ja uudet jaostopäälliköt. Täällä tiedotetaan muutoksista ja muista vaihtuvista aiheista. Facebookin käytön tavoitteena vuorovaikutuksen kasvattaminen julkisella kanavalla ja suljetussa ryhmässä.
- **Sisarillat** ovat kasvokkaisen viestinnän kanava. Sen tärkein tavoite on vuorovaikutteisuuden lisääminen. Sisarillan päätteeksi sisarillan vetäjä (hallituksen jäsen tai muu yhdistyksen jäsen) informoi ajankohtaisista asioista. Informointia tulisi valmistella siten, että pohditaan valmiiksi sisariltojen kanavaesittelyssä mainittuja kysymyksiä. Sisarillan vetäjä huolehtii, että illan päätteeksi saatu tieto välitetään sitä tarvitsevalle taholle, kuten hallitukselle.
- **Ilmoitustaulu** on tarkoitettu tiedotteiden, toimintaohjeiden ja muiden ajankohtaisten asioiden esittelyyn ja jakamiseen. Hallitus jakaa ilmoitustaululle kutsun yhdistyksen syys- ja kevätkokoukseen. Hallitus toimittaa jaostopäälliköiden ajankohtaiset yhteystiedot ilmoitustaululle.

Tarjoilujaoston päällikkö

Tarjoilujaoston päällikkö valitaan vuoden 2018 ensimmäisessä hallituksen kokouksessa. Tarjoilujaoston päällikkö vastaa työvuorojen laatimisesta ja sotilaskodin alueella järjestettävien tilaisuuksien organisoinnista, ellei LSK ole ottanut vastuuta ko. tapahtumasta. Tarjoilujaoston päällikkö viestii hallitukselle sekä yhdistyksen jäsenille työvuorosuunnitteluun liittyvissä asioista, kuten yhteystietoluettelon päivityksestä, tarjoilujaostoa koskevista tapahtumista ja työvuorotoiveista.

Tarjoilujaoston päälliköllä on käytössään seuraavat viestinnän kanavat:

- **Hopealuoti** on ensisijainen kanava, kun haetaan tuuraajaa tai lisätekiäjiä sotilaskodin päivystysvuoroille. Hopealuodin kautta haetaan myös päivävuoroihin tarvittavat tuuraajat. Hopealuodissa voit valita viestin kohderyhmän, esimerkiksi päivystävät sisaret tai vain päivävuoroon kutsuttavat sisaret.

- **Sisarviestillä** voidaan tiedottaa tarjoilujaoston toiminnanmuutoksista, esimerkiksi gluteenittomien tuotteiden käsittelystä tai uudesta tavarantoimittajasta. Sisarvies-tiin tuleva sisältö tulee toimittaa tiedottajalle vuosikellossa esitetyn aikataulun mu-kaisesti.
- **Kotisivuilla** voidaan julkaista tietoa tarjoilujaostoa koskevista julkisista tapahtu-mista, sotilaskodin erikoistarjouksista tai esitellä tarjoilujaoston toimintaa.
- **Facebook** on oikea kanava tarjoilujaoston toiminnan esittelyyn.
- **Ilmoitustaululla** julkaistaan päivystystoimintaan liittyviä tiedotteita ja kyselyitä. Päivystävät sisaret voivat myös julkaista ilmoitustaululla esimerkiksi vaatteiden myynti-ilmoituksia.

Liikkuvan sotilaskodin päällikkö

Liikkuvan sotilaskodin päällikön viestinnän vastuuna on LSK:n tapahtumiin liittyvä tiedot-taminen ja sisarten rekrytointi keikoille. LSK:n päällikkö viestii hallituksen kanssa etenkin suurempien tapahtumien organisoinnista, kuten tarvittavista hankinnoista ja aikatauluista. Sisarille tiedotetaan tulevista tapahtumista ja rekrytoidaan tekijät. Lisäksi viestitään keik-kaan liittyvistä yksityiskohdista, kuten keikan myyntituotteista, auton pakkauksesta ja pu-rusta sekä muista keikan erityispiirteistä. Henkilökunnan kanssa LSK:n päällikkö kommu-nikoi varattavista myyntituotteista ja pienemmistä materiaalihankinnoista, kuten pahvi-mukien ja puurokulhojen tilauksista. Puolustusvoimien järjestämissä tapahtumissa viestin-nän yhteyshenkilönä toimii LSK:n päällikkö.

Liikkuvan sotilaskodin päälliköllä on käytössään seuraavat viestinnän kanavat:

- **Hopealuoti** on kanava, jossa tiedotetaan tulevista tapahtumista, tilaisuuksista ja autokeikoista, ja jolla rekrytoidaan sisaret näille keikoille. Tiedotteisiin suositellaan sisällyttämään useampi keikka samaan tiedotteeseen kustannusten laskemiseksi. Hopealuodilla lähetettyihin viesteihin saattaa tulla useita vastuksia lyhyellä aikavä-lillä, joten kuittaus keikan täyttymisestä kannattaa lähettää uudella ketjuviestillä. Viesteihin, joihin odotetaan vastausta, tulee liittää vastausohjeet; vastausviesti tulee aina aloittaa sanalla TAMSSKY.
- **Sisarviestissä** kannattaa informoida tiedossa olevista keikoista neljän kuukauden ajanjaksoissa. Suurista keikoista voi kertoa ennakkotietoa ja aiemminkin. Sisarvies-tissä voidaan jakaa kuulumisia menneiltä keikoilta ja esitellä liikkuvan sotilaskodin toimintaa. Sisarviestissä voidaan esitellä uusi LSK:n päällikkö aina pestin vaihdut-tua.

- **Sähköposti** ei vielä saavuta kaikkia liikkuvan sotilaskodin sisaria. Mikäli kaikki sisaret saadaan sähköpostiviestien vastaanottajiksi, sähköpostiviestinnän osuutta voitaisiin lisätä ja hopealuodin osuutta vähentää. Sähköpostin välityksellä voidaan toimittaa materiaalia sisarviestissä tai Facebook-kanavalla julkaistavaksi. Lisäksi sähköpostilla voidaan olla yhteydessä hallituksen ja kodinhoitajan kanssa.
- **Kotisivuilla** voidaan esitellä jaoston toimintaa ja jakaa kuvamateriaalia keikoilta. Kuvien jakamisessa tulee muistaa noudattaa kuvaamiseen ja julkaisuun liittyvää säännöstöä (liitteenä). (Etenkin yhdistyksen omalla blogikanavalla voidaan julkaista keikkakohtaisia päivityksiä, joissa kerrotaan tarkemmin hauskoista kommelluksista tai avataan keikkaa sisaren tai asiakkaan näkökulmasta.)
- **Facebookissa** pyritään vuorovaikutteiseen viestintään. Julkisessa ryhmässä voidaan kotisivujen tapaan esitellä jaoston toimintaa, mutta näkökulmana olisi keskustelun herättäminen tai palautteen saaminen, ei ainoastaan kuvien julkaiseminen. Omien päivitysten lisäksi yhdistyksen some-tileillä voidaan jakaa sellaista tapahtumatietoa, jonka jokin toinen taho on julkaissut omilla sivuillaan. Esimerkiksi Ilmavoimien Facebook-sivu tekee päivityksen tulevasta lentonäytöksestä. Sotilaskotiautumme on mukana tapahtumassa, ja yhdistyksen Facebookissa jaetaan edelleen tapahtumaan liittyvä ilmavoimien päivitys. Facebook tilin tunnukset on puheenjohtajalla ja sihteerillä: ole heihin yhteydessä, kun haluat tehdä julkaisun.
- **Ilmoitustaululla** voi säilyttää yleisiä toimintaohjeita keikkoihin liittyen. Toinen mahdollinen säilytyspaikka on LSK:n varaston ovi.

Kirjastojaoston päällikkö

Kirjastojaoston päällikkö viestii sisarten kanssa kirjojen hankkimisesta ja niiden ylläpitoa koskevista asioista. Vuoden vaihteessa kirjastojaoston päällikkö vastaa kirjojen inventoinnista, ja inventoinnin dokumenttien toimittamisesta hallitukselle. Kirjastosisaret näkevät harvoin, sillä kirjastossa päivystetään aina yksin. Tästä syystä suurin osa jaoston kommunikoinnista tapahtuu viestien välityksellä. Jaostopäällikkö valitsee sopivan viestintäkanavan kohderyhmän tottumuksista ja aiheesta riippuen.

Kirjastojaoston päälliköllä käytössä olevia viestinnän kanavia ovat:

- **Hopealuotiin** ei ole kirjastojaostolla tunnuksia, mutta kirjastojaoston päällikkö voi lähettää viestejä puheenjohtajan tai tarjoilujaoston päällikön kautta. Tällaisia viestejä ovat nopeaa vastausta vaativat viestit, esimerkiksi sairastuneen sisaren tuuraajan rekrytoiminen. Vaihtoehtoisesti voidaan sisariin ottaa yhteyttä perinteisesti soittamalla tai tekstiviesteillä.

- **Sisarviestissä** voidaan kertoa yhdistyksen jäsenille kirjastoa koskevista muutoksista. Tiedottajalle tulee toimittaa jaoston kuulumisia sisarviestin materiaaliksi, eräpäivät löytyvät liitteenä olevasta vuosikellosta.
- **Sähköpostitse** voidaan viestiä sellaisissa asioissa, joihin ei tarvitse saada vastausta seuraavan vuorokauden sisällä. Ryhmäviestinnässä tämä edellyttää, että kaikilla jaoston jäsenillä on sähköposti käytössään. Hallitukselle voidaan viestiä sähköpostin välityksellä, kuten lähettää dokumentteja ja tiedottaa tai tiedustella jaostoa koskevista asioista. Sähköpostin välityksellä voi myös toimittaa materiaalia sisarviestissä tai Facebook-kanavalla julkaistavaksi.
- **Kotisivuilla** (ja blogissa) voidaan esitellä yhdistyksen toimintaa.
- **Ilmoitustaululla** voidaan julkaista tiedotteita, kyselyitä tai muuta jaoston toimintaan liittyvää materiaalia.

Kiltajaoston päällikkö

Kiltajaosto viestii jäsentensä kanssa ainoastaan henkilökohtaisten puheluiden välityksellä. Kiltajaoston viestinnän vastuita ovat tapaamisista ja retkistä tiedottaminen sisarille, alokas- ja joulupussien hankinnoista viestiminen kodinhoitajan kanssa sekä hallituksen ja jaoston välinen viestiminen.

Kiltajaoston päällikkö käyttää henkilökohtaisten puheluiden lisäksi seuraavia viestinnän kanavia:

- **Sisarviestissä** voidaan kertoa yhdistyksen jäsenille kiltajaostoa koskevista muutoksista. Siinä voidaan myös esitellä ja jakaa kuulumisia kiltajaoston rekiltä tai tapaamisista. Materiaali tulee toimittaa tiedottajalle vuosikellon mukaisina eräpäivinä.
- **Sähköpostilla** killan päällikkö voi jakaa materiaalia hallitukselle ja muutoinkin viestiä hallituksen sekä kodinhoitajan kanssa. Sähköpostin välityksellä voi myös toimittaa materiaalia tiedottajalle tai puheenjohtajalle sisarviestissä tai Facebook-kanavalla julkaistavaksi.
- **Facebook** on oikea kanava toiminnan esittelyyn. Kilta voi myös jakaa kuvia yhdistyksen kanavilla vierailuistaan ja retkistään, tavoitteena herättää kiinnostusta killan toiminnasta kiltaan kuulumattomien jäsenten keskuudessa. Facebookin tunnukset löytyvät puheenjohtajalta ja sihteeriltä. Kuvatessa tulee muistaa sotilaskotiliiton ja puolustusvoimien kuvaussäännöt (liitteenä).

- **Kotisivuilla** esitellään killan toimintaa. (Blogissa voidaan esitellä killan toimintaa, haastatella killan päällikköjä tai kertoa killan retkistä.)
- **Ilmoitustaululla** kiltä voi jakaa tiedotteita toiminnastaan. Tätä ei kuitenkaan kannata pitää ainoana tiedottamisen kanavana, sillä kaikki killan jäsenet eivät pääse säännöllisesti lukemaan ilmoitustaulua.

Kummissisarjaoston päällikkö

Jaostopäällikön vastuulla on yhteydenpito kummissisariin, uusiin kummittomiin jäseniin ja yhdistyksen hallitukseen. Kummissisaria rekrytoidaan, ohjataan ja osoitetaan kummit omille ohjattavilleen. Uusin sisariin ollaan yhteydessä liittymisen alkumetreillä. Hallitukselle jaetaan jaoston kuulumiset ja esimerkiksi toiminnan kehitysideoita.

Kummissisarjaoston päälliköllä on käytössään seuraavia viestinnän kanavia:

- **Hopealuoti** on sopiva kanava, jos kaikkiin kummissisariin tai uusiin jäseniin halutaan saada kerralla yhteys nopeaa reagointia vaativissa tilanteissa. Hopealuodin kautta lähetettyihin viesteihin tulee muistaa kirjoittaa vastausohjeet, mikäli vastaanottajilta halutaan vastaus lähetettyyn ketjuviestiin.
- **Sisarviestissä** esitellään jaoston toimintaa. Materiaali tulee toimittaa tiedottajalle vuosikellon mukaisina eräpäivinä.
- **Sähköposti** on sopiva kanava sellaiseen tiedottamiseen, johon ei tarvita vastausta saman vuorokauden aikana. Jaostopäällikön tulisi kannustaa uusia jäseniä antamaan sähköpostiosoitteena, jotta yhteydenpitoa ja tiedottamista voidaan toteuttaa sähköpostin välityksellä. Sähköpostin välityksellä voi myös toimittaa materiaalia sisarviestissä tai Facebook-kanavalla julkaistavaksi.
- **Kotisivuilla** esitellään jaoston toimintaa. (Blogissa voidaan julkaista toimintaa esittelevä kirjoitus, jossa kerrotaan jaostosta ja haastatellaan kummissisarta sekä uutta jäsentä kummissuhteen vahvuuksista ja heikkouksista.)
- **Facebookissa** esitellään jaoston toimintaa. Viestinnässä tulisi pyrkiä vuorovaikutamiseen. Tämä onnistuu, kun päivitykset muotoillaan keskustelua herättäviksi ja helposti lähestyttäväiksi. Facebookissa voidaan jakaa myös kuvamateriaalia sotilaskotiliiton ja puolustusvoimien ohjeiden mukaisesti (ohjeet liitteenä).
- **Ilmoitustaululla** voidaan tiedottaa suuremmista muutoksista tai rekrytoida lisää sisaria mukaan kummitoimintaan.

Pikkusisarjaoston päällikkö

Tärkein viestinnän vastuu on pikkusisarten tiedottaminen jaostoa koskevissa asioissa. Lisäksi jaostopäällikkö tekee yhteistyötä muiden jaostopäälliköiden kanssa yhteisen toiminnan mahdollistamiseksi. Kodinhoitajan kanssa voidaan kommunikoida mahdollisista työtehtävistä, joita pikkusisaret voivat suorittaa osana iltatoimintaa.

Jaostopäälliköllä käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia ovat:

- **Sisarviestissä** esitellään jaoston toimintaa. Kun yhdistyksen jäsenet tulevat tietoisemmaksi jaoston toiminnasta, luo tämä mahdollisuuksia jaoston kasvulle. Julkaistava materiaali tulee toimittaa tiedottajalle vuosikellon mukaisina eräpäivinä.
- **Sähköpostin** välityksellä jaoston päällikkö voi pitää yhteyttä hallituksen sekä muiden jaostopäälliköiden kanssa. Sähköpostissa voi esimerkiksi tiedustella jaostopäälliköiltä, voisiko pikkusisarten kanssa tullaan tutustumaan jaoston toimintaan. Sähköpostin välityksellä voi myös toimittaa materiaalia sisarviestissä tai Facebook-kanavalla julkaistavaksi. Facebookin voi halutessaan perustaa pikkusisarille oman suljetun ryhmän, jossa on mahdollista viestiä jaoston jäsenten kanssa toimintaa koskevissa aiheissa ja kysymyksissä.
- **Ilmoitustaululla** voidaan jakaa jaoston toimintaan liittyviä tiedotteita, kuten rekrytointi-ilmoituksia. Jaoston jäsenille tarkoitettuun viestintään ilmoitustaulu ei ole tehokas viestinnän kanava, sillä jaoston jäsenet eivät säännöllisesti pääse seuraamaan ilmoitustaulun sisältöä.

Ohjelmajaoston päällikkö

Ohjelmajaoston päällikön pesti on vielä uusi, eivätkä viestinnän tehtävät ole täysin selviä. Jaostopäällikön vastuulla tulee kuitenkin olemaan jaoston jäsenten tiedottaminen jaostoa koskevissa asioissa. Lisäksi jaostopäällikkö viestii yhdistyksen hallituksen kanssa tapahtumiin liittyvissä asioissa ja toimeksiannoissa.

Jaostopäälliköllä on käytössään seuraavia viestinnän kanavia:

- **Sisarviestissä** esitellään jaoston toimintaa. Etenkin ensimmäisessä sisarviestissä kannattaa panostaa jaoston toiminta-ajatuksen esittelyyn. Vastauksia tulisi saada ainakin seuraaviin kysymyksiin: Mikä on jaoston tehtävä? Miten jaosto toimii? Kuka ja miten voi päästä mukaan jaoston toimintaan? Materiaali tulee toimittaa vuosikellossa esitetyn aikataulun mukaisesti.
- **Sähköpostilla** voidaan viestiä hallituksen tai kodinhoitajan kanssa esimerkiksi ohjelmajaoston tarvitsemien järjestelyiden osalta. Jaoston jäsenten kanssa voidaan

viestiä sähköpostin välityksellä, jos jaostopäälliköllä on vain käytössään kaikkien jaostoon kuuluvien jäsenten sähköpostit.

- **Kotisivuille** tulee päivittää jaoston tiedot toiminnan kuin yhteystietojenkin osalta. (Yhdistyksen blogissa voitaisiin esitellä jaostoa esimerkiksi kertomalla jaoston toiminnan käynnistämiprosessista)
- **Facebookissa** kannattaa kertoa jaoston perustamisesta ja esitellä jaoston toiminta-ajatusta. Myös jaostopäällikkö voisi esittäytyä ainakin yhdistyksen sisäisellä kanavalla. Myös ensimmäisestä järjestetystä ohjelmasta kannattaa kirjoittaa julkaisu molemmille Facebookin kanaville.

Kodinhoitaja

Kodinhoitaja edustaa yhdistyksen henkilökuntaa, ja vastaa henkilökuntaa koskevan tiedon välittämisestä myös yhdistyksen sotilaskotityöntekijälle. Kodinhoitajan sisäisen viestinnän vastuuta ovat kommunikointi yhdistyksen hallituksen sekä eri jaostopäälliköiden kanssa. Kodinhoitaja viestii myös päivisin päivystävien sisarten kanssa, mikäli sotilaskodilla on tarvetta lisäkäsille. Kodinhoitajan tulisi tiedottaa hallitusta ja jaostopäälliköitä tilauksiin liittyvistä aikatauluista.

Kodinhoitajalla on käytössään seuraavia viestinnän kanavia:

- **Hopealuoti** sopii sisarten rekrytoimiseen päivävuoroille. Kodinhoitajalla on omat tunnukset, joilla pääsee lähettämään ryhmäviestejä.
- **Sähköposti** on kanava, jolla kodinhoitaja saa kiinni hallituksen, puheenjohtajan ja jaostopäälliköt sellaisissa asioissa, joihin ei tarvitse saada vastausta seuraavan vuorokauden aikana. Sähköpostilla jaetaan kuukausiraporttiin liittyvä materiaali hallituksen jäsenille kuun vaihteessa. Sähköpostilla voi myös tiedustella tilaustarpeita erilaisiin tapahtumiin tai LSK:n keikkoihin varauduttaessa.
- **Ilmoitustaulu** on kanava, jossa henkilökunta voi tiedottaa sisaria esimerkiksi uudistuksista tai toimintamuutoksista. Ilmoitustaululta tulee löytyä sellaiset toimintaohjeet, jotka tulee olla sotilaskodissa aina esillä. Tällaisia ohjeita ovat esimerkiksi paloturvallisuusohjeet, työturvallisuusohjeet ja toimintaohjeet ruokamyrkytyspäilyissä.
- **Viestivihko** on ensisijainen viestinnän kanava iltaa koskevissa toimintaohjeissa. Viestivihkoon kirjataan vain nopeasti vanhentuvia viestejä. Mikäli halutaan tiedottaa pysyvästä tai pitkäaikaisesta muutoksesta, tällöin ei tule valita viestivihkoa käytettäväksi kanavaksi.

Liitteet

Tampereen Seudun Sotilaskotiyhdistyksen vuosikello 2018

Sotilaskotiliiton harjoitusten sosiaalisen median vastaaville ohjeistus 2017

Pääesikunnan asiakirja AH27977

Sisarilta aina kuun toisena maanantaina (pl. heinä- ja elokuu). Hallituksen kokous kuukausittain erikseen sovittuna ajankohtana. dl = deadline



**HARJOITUKSIEN SOTILASKOTITOIMINTA NÄKYVILLE SOMEEN- ohje
harjoituksen facebook-tiedotuksesta vastaavalle**

Vuosi 2018 on sotilaskotityön 100-vuotis juhluvuosi. Vuoden aikana on tarkoitus, että eri harjoituksissa tehtävä sotilaskotityö eri puolilla suomea saisi kattavaa positiivista näkyvyyttä Sotilaskotiliiton facebook-sivulla. Haluamme näkyä valtakunnallisena toimijana ja innostaa uusia toimijoita sotilaskotityöhön. Tähän tavoitteeseen päästäksemme tarvitsemme apua sotilaskotipäälliköiltä ja harjoituksiin osallistuvilta jäseniltä. Harjoitukseen on hyvä nimetä harjoituksen some-vastaava, joka muiden tehtäviensä ohella huolehtii harjoituksen käynnissä ollessa 1-2 postausta Sotilaskotiliiton facebook-sivulle.

Harjoituksen Some-vastaava:

- saa joko määräaikaisen käyttöoikeuden Sotilaskotiliiton facebook-sivulle
- tai yhteistyössä Some-työryhmän kanssa (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.xxx) hän toimittaa harjoituksen aikana kuva ja tekstimateriaalin esim. tekstiviestillä tai sähköpostilla eteenpäin julkaistavaksi. Apua saa postaukseen varmasti!

Ohjeistus:

Sotilaskotiliiton fb-sivulle toivomme päivityksiä, joissa näkyy mukavalla tavalla poikkeusolojen sotilaskotitoimintaa, sisarten yhteishenkeä ja tekemisen meininkiä. Kuvia voi olla esim. 1-3kpl ja saatteena tekstiä sekä tarinaa tapahtumasta.

Julkaisussa kannattaa muistaa:

- Kirjoita tunnelmista, tapahtumista sekä siitä, mitä olette tehneet harjoituksessa
- Voit kertoa, mitä harrastus on ja voit kannustaa muita mukaan toimintaan.
- Kuvatessasi ota paikannus pois päältä, jotta kuvan asetuksissa ei näy paikkatiedot
- Kysy kuvassa olevilta lupa julkaisuun samalla kun kuvaat.
- Kuvissa ei saa näkyä joukko-osaston tunnisteita, eikä puolustusvoimien omaisuutta (esim. kulkulupa on puolustusvoimien omaisuutta).
- Älä julkaise tarkkoja sijaintitietoja eikä PV:n tietoja (esim. oma PO-sijoitus).
- Kysy tarvittaessa apua Some-työryhmältä tai liiton toimistolta.

LIITE 3

Pääesikunnan asiakirja AH27977

Sosiaalisessa mediassa toiminnan ohje varusmiehille ja reserviläisille

Sosiaalisen median ohjeet - varusmies ja reserviläinen

Muutama ohje miten toimia sosiaalisessa mediassa yksityisyyden ja operaation turvallisuuden varmistamiseksi.

Tieto- ja operaatioturvallisuus

Sosiaalisessa mediassa on mahdollisuus harjoitella operaatioturvallisuutta. Sotilaan roolissa voit kertoa millaista oli, mutta et missä olet, minne menet ja mikä sotilaallinen tehtäväsi on.

Kaikki mikä varuskunnassa tai harjoituksessa näkyy, ei välttämättä ole julkista tietoa. Jos et ole varma, kysy esimiehiltäsi.

Huolehdi omasta yksityisyyden suojastasi ja suojaa myös joukkueesi tai ryhmäsi tietoturva ja henkilöiden yksityisyys. Opasta myös kotijoukkoja siihen, että he eivät paljasta tietojasi.

Paikkatieto

Paikkatiedon jakaminen on operaatioissa aina kiellettyä, ellei erityistä lupaa ole annettu. Paikkatiedon leviäminen on riski, joten säädä profiilisi kaikissa sosiaalisen median palveluissa siten, että paikkatietoa ei jaeta. Myös kameran, kännykän tai muun välineen GPS-laite voi paljastaa sijaintisi. Sotilas harjoittelee aina operaatioturvallisuutta, jotta erityistilanteissa hän osaa suojautua.

Palvelusturvallisuus

Palvelusturvallisuus on ensisijainen: läsnäolo verkoissa tai sosiaalisen median palveluissa ei saa aiheuttaa riskiä sinulle tai muille joukossasi.

Katso myös liikennevaloesimerkit liitteessä.

Pääesikunnan asiakirja AH27977 Liite 2

Sosiaalisessa mediassa toiminnan ohje varusmiehille ja reserviläisille



= Hyväksyttävä toiminta

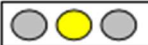







= Käytä harkintaa ja kysy tarvittaessa apua



= Ei hyväksyttävää toimintaa (riski itsellesi tai organisaatiolle)

	Varusmies ja reserviläinen		Huomioi
300	Voin varusmiespalveluksen aikana kertoa kasarmin tapahtumista henkilökohtaisen profiilini kautta?		Osa asioista on sotilasasioita, joista et voi kertoa, sotilasesimiehesi kertovat missä raja menee.
301	Voin varusmiehenä ottaa kuvia ja videoita palveluspaikasta ja -kavereista ja julkaista kuvat sosiaalisessa mediassa.		Sotilasalueella kuvaaminen on pääsääntöisesti kielletty. Palveluskaverien kuvien käyttämisessä on kohteliasta kertoa, minne aikoo kuvat laittaa. Jos kaveri vastustaa, älä laita. Salli hänelle yksityisyys.
302	Voin kirjoittaa omista tunnelmistani varusmiehenä esimerkiksi blogiin tai Facebookiin.		Kyllä voit. Muista kuitenkin, että sotilasasioista et voi kertoa, eikä myöskään sotilasalueella saa ottaa kuvia ja jakaa niitä sosiaalisessa mediassa.

303	Voin kertoa palvelustoverieni ja johtajani nimet sosiaalisessa mediassa.		Älä riko palvelustoverisi yksityisyyttä. Anna heidän itse päättää, ovatko nimet esillä. On aika eri asia antaa koko nimi kuin esimerkiksi mainita etunimi.
304	Voin sotaharjoituksessa kertoa päivästäni.		Kyllä voit yleisellä tasolla, kunhan et paljasta kriittistä tietoa harjoituksen operaatiosta tai paikkatietoa
305	Voin sotaharjoituksessa kertoa tehtävästäni.		Kunhan et paljasta sodanajan sijoitustasi ja SA-tehtävää tai toimintapaikkoja. Yleisellä tasolla ok.
306	Voin tarkistaa yksityisyysasetukseni ajoittain.		Suosittellemme tätä. Sosiaalisessa mediassa käytösäännöt muuttuvat, ja joskus suojaamasikin tieto voi muuttua avoimeksi. Tarkista tilanne ja suojaa yksityisyytesi. Muista, että tietojasi voidaan yhdistää useasta lähteestä.
307	Lähetän kännykkäkamerakuvaan loukkaantumisesta medialle.		Kyse on palvelustoveristasi. Keskity auttamaan, unohda media. Kuva voi rikkoa palvelustoverisi yksityisyyttä ja terveystietojen suojaa.
308	Kamerani ja kännykkäni tallentavat paikkatiedon ja jaan kuvat sosiaalisessa mediassa.		Perehdy käyttämiisi palveluihin, ja niiden paikkatieto asetuksiin. Sotilastoiminnassa, ml. sotilaallisissa harjoituksissa paikkatieto voi olla kriittistä. Tarkat paikkatiedot voivat kertoa joukon toiminnasta liikaa. Opettele laittamaan paikannus pois päältä laitteistasi.