

## **Viranomainen verkossa – Tehoa EU:n rakennerahastojen viestintään**

Heidi Gröndahl

Opinnäytetyö  
Johdon assistenttityön ja kielten  
koulutusohjelma  
2013



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

<b>Tekijä tai tekijät</b> Heidi Gröndahl	<b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> 2010
<b>Raportin nimi</b> Viranomaisen verkossa – Tehoa EU:n rakennerahastojen viestintään	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 51 + 12
<b>Opettajat tai ohjaajat</b> Heta-Liisa Malkavaara	
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee EU:n rakennerahastojen verkkoviestinnän parantamista. Työn toimeksiantaja on työ- ja elinkeinoministeriön alueosastolla toimiva rakennerahasteryhmä.</p> <p>Tutkielman tavoitteena on kartoittaa rakennerahastojen kahden tärkeimmän sidosryhmän, rahoittajaviranomaisten ja hanketoimijoiden, toiveet rakennerahastot.fi-portaalia sekä sosiaalista mediaa kohtaan. Näiden tietojen pohjalta rakennerahastot voi muokata portaalia uutta ohjelmakautta varten ja tehdä ratkaisuja sosiaalisessa mediassa esiintymiseen liittyen.</p> <p>Tutkimuksessa on hyödynnetty sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista menetelmää. Tutkimus aloitettiin haastattelemalla kahta rakennerahastojen verkkoviestinnän parissa työskentelevää virkamiestä. Haastatteluiden pohjalta luotiin kaksi eri kyselylomaketta, joista toinen lähetettiin rahoittajaviranomaisille ja toinen hanketoimijoille.</p> <p>Kyselyiden tulosten perusteella rakennerahastot.fi-portaalin heikkous on laaja ja vaikea-rakenteinen sisältö, ja sivuston kohderyhmää tulisi selkeyttää. Vastaajien mielestä sosiaalinen media voisi olla hyvä kanava erityisesti informaation jakamiseen.</p> <p>Työn loppuosassa ehdotetaan, että portaalin sisältöä muokattaisiin karsimalla tiettyjä sisältöjä ja luomalla uusia. Rakennerahastot voisi myös laajentaa hieman toimintaansa sosiaalisessa mediassa.</p>	
<b>Asiasanat</b> verkkoviestintä, sosiaalinen media, viranomainen	

1 May 2013

Degree Programme in Modern Languages and Business Studies for Management Assistants

<b>Authors</b> Heidi Gröndahl	<b>Group or year of entry</b> 2010
<b>The title of thesis</b> <b>EFFICIENCY OF NETWORK COMMUNICATIONS IN THE EUROPEAN UNION'S STRUCTURAL FUNDS</b>	<b>Number of pages and appendices</b> 51 + 12
<b>Supervisor(s)</b> Heta-Liisa Malkavaara	
<p>This thesis concentrates on improving network communications of the European Union's Structural Funds. The sponsor for this work is the Structural Funds operating in the Regional Department of the Ministry of Employment and the Economy.</p> <p>The sponsor's two most important interest groups are the financing authorities and the people involved in various projects. The primary goal of the study is to determine their thoughts and wishes regarding the web site "rakennerahastot.fi" and social media in general. This information provides a basis for the Structural Funds to rework this web site for the upcoming program period and resolve the issue of how to appear in social media.</p> <p>The study involves both qualitative and quantitative methods. The study began by interviewing two officials who work in network communications of the Structural Funds. On the basis of these interviews, two different questionnaires were created, one of which was sent to the financing authorities and the other to those active in these projects.</p> <p>The results show that the weak spots of the web site are its too-wide contents and its difficult-to-understand structure. The target group of the website could be clearer, too. The respondents believe that social media would be a good channel for sharing information.</p> <p>The last section of this thesis suggests that some of the contents of the web site should be replaced. Structural Funds could also somewhat expand their activities in social media.</p>	
<b>Key words</b> network communications, social media, authority	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn tavoitteet ja rajausta .....	2
1.2	Termien selitys .....	3
2	Rakennerahastot .....	4
2.1	Rahoittajat .....	5
2.2	Rakennerahastot verkossa .....	6
2.2.1	Rakennerahastot.fi-portaali .....	6
2.2.2	Rakennerahastot sosiaalisessa mediassa .....	8
3	Hyvä julkishallinnon verkkopalvelu .....	8
4	Sosiaalinen media .....	10
4.1	Mitä sosiaalinen media pitää sisällään? .....	10
4.2	Viranomaisen sosiaalisessa mediassa .....	12
5	Tutkimuksen toteutus .....	14
5.1	Tutkimusmenetelmä ja -aineisto .....	14
5.2	Kyselyjen rakenne .....	15
5.2.1	Kyselylomake viranomaisille .....	16
5.2.2	Kyselylomake hanketoimijoille .....	19
6	Kyselyiden tulokset .....	21
6.1	Hanketoimijoiden taustatiedot .....	22
6.2	Rakennerahastot.fi-portaalin ominaisuudet ja merkitys .....	24
6.3	Rakennerahastot ja sosiaalinen media .....	33
7	Tulosten yhteenveto .....	42
8	Päätelmät ja kehitysehdotukset .....	45
8.1	Rakennerahastot.fi-portaalin selkeyttäminen .....	45
8.2	Toiminta sosiaalisessa mediassa .....	46
	Lähteet .....	49
	Liitteet .....	52

# 1 Johdanto

Suomalainen julkinen hallinto ja viranomaiset ovat ottaneet internetin tehokkaaseen käyttöön. Sen lisäksi, että viranomaiset tiedottavat verkkosivuillaan toiminnastaan ja palveluistaan, ovat myös sähköiset asiointipalvelut yleisiä. Virastoissa käymisen sijasta voi useimpia lomakkeita täyttää ja palauttaa verkon välityksellä. Sekä tiedon jakaminen että lomakkeiden käsittely sopivatkin sähköiseen ympäristöön mainiosti. Suomalaiset kuluttajat ovat omaksuneet käytännön hyvin, sillä viranomaisasiointi verkossa on lähes yhtä yleistä kuin verkko-ostosten tekeminen. (Tilastokeskus 2012.) Sen sijaan toinen kysymys on se, riittävätkö hyvät verkkosivut, vai tuleeeko viranomaisten verkkoviestinnän olla vuorovaikutteisempaa ja pitääkö viranomaista pystyä lähestymään esimerkiksi sosiaalisen median välityksellä. Kuten verkkopalvelujen kehitys ja ylläpito, myös sosiaalinen media on viranomaisille hieman mutkikkaampaa kuin muille yhteisöille. Viranomaisten on otettava verkkoviestinnän suunnittelussa huomioon ohjeita ja suosituksia, jotka eivät sido yrityksiä tai yksityisiä henkilöitä. Oman mausteensa soppaan tuo myös laaja kohderyhmä. Siinä missä yrityksen kohderyhmänä voivat olla tietyn ikäiset ja tiettyistä asioista kiinnostuneet kuluttajat, ovat viranomaisen kohderyhmänä koko maan kansalaiset.

Opinnäytetyöni on tehty toimeksiantona työ- ja elinkeinoministeriön alueosastolla toimivalle rakennerahastoryhmälle. Opinnäytetyölleni löytyi erittäin ajankohtainen aihe verkkoviestinnän parista suorittaessani työharjoitteluni. Rakennerahastot aloittaa uuden ohjelmakauden vuonna 2014, jolloin on oiva tilaisuus uudistaa myös verkkopalvelu, rakennerahastot.fi-portaali. Portaali tarjoaa tällä hetkellä tietoa pääsääntöisesti kahdelle eri käyttäjäryhmälle: rahoittajaviranomaisille sekä hanketoimijoille. Tämän lisäksi portaalin tehtävänä on palvella kaikkia aiheesta kiinnostuneita suomalaisia media mukaan lukien. Eri sidosryhmien tiedontarpeet eroavat toisistaan, ja sisältöä on portaalissa todella paljon. Toimeksiantaja oli jopa pohtinut, tulisiko esimerkiksi viranomaisten sisältöjä siirtää suljetun ekstranetin taakse, jotta verkkosivujen rakenne ja sisältö selkeytyisivät.

Toinen toimeksiantajaa mietityttänyt aihe oli sosiaalisen median hyödyntäminen. Rakennerahastojen esiintyminen sosiaalisessa mediassa on ollut tähän asti hyvin vähäistä

ja rajoittunut Rakennerahastokehittäjien tori -nimisen Facebook-ryhmän ylläpitoon. Toimeksiantajaa kiinnosti, kaipaavatko sidosryhmät rakennerahastojen läsnäoloa sosiaalisessa mediassa ja onko sosiaalinen media rakennerahastoille ylipäättään tarpeellinen kanava. Näin ollen myös sosiaalinen media otettiin opinnäytetyöhöni mukaan, ja työn aiheeksi muotoutui rakennerahastojen verkkoviestinnän parantaminen sekä portaalin että sosiaalisen median osalta.

## **1.1 Työn tavoitteet ja rajaus**

Päädymme toimeksiantajan kanssa kyselymuotoiseen tutkimukseen. Kahdelle portaalin ja sosiaalisen median kannalta tärkeimmälle sidosryhmälle, rahoittajaviranomaisille ja hanketoimijoille, tehtiin omat kyselyt. Kyselylomakkeet olivat pääosin samanlaiset sisältäen pieniä muutoksia. Tutkimuksessa viranomaisia edustivat rakennerahastojen viestintäverkosto sekä ohjelmakoordinaattorit, joilla voitiin odottaa olevan ammattimaisia näkemyksiä ja muutosideoita portaaliin ja sosiaaliseen mediaan liittyen, sillä sivusto on heille työn puolesta erittäin tuttu. Hanketoimijat eli hankkeiden parissa työskentelevät henkilöt ovat sen sijaan suuri ja muuttuva joukko, jolla odotettiin olevan käyttäjälähtöisiä näkemyksiä verkkoviestinnän tehostamiseksi. Portaalin satunnaiset kävijät jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä heillä ei välttämättä olisi ollut riittävästi kokemusta portaalin käytöstä, jotta he voisivat ottaa kantaa esimerkiksi siihen, minkälaista sisältöä sivustolta voisi karsia. Rahoittajaviranomaiset ja hanketoimijat ovat käyttäjäryhminä erityisen tärkeitä, sillä rakennerahastot.fi-portaalissa on heille suunnatut osiot, jotka sisältävät muun muassa erilaista ohjeistusta. Portaalin mahdolliset uudistukset tulisivat koskettamaan tiiviisti kumpaakin käyttäjäryhmää, kuten myös sosiaalisen median saralla tapahtuva toiminta.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset jakautuvat kahteen pääkysymykseen:

1. Minkälaista muutosta rakennerahastot.fi-portaali kaipaa uudelle ohjelmakaudelle 2014–2020?
  - Mikä olisi portaalin realistinen sisältölaajuus?

2. Miten rakennerahastot voisi hyödyntää sosiaalista mediaa?
  - Tarvitseeko rakennerahastojen esiintyä sosiaalisessa mediassa?

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaisia asioita rakennerahastojen tulisi ottaa huomioon portaalin muutosta ja sosiaalisessa mediassa esiintymistä ajatellen. Tarkoitukseni oli kahden kyselytutkimuksen pohjalta esittää rakennerahastoille tiivistetysti rahoittajaviranomaisten sekä hanketoimijoiden toivomukset ja ajatukset portaalia ja sosiaalista mediaa kohtaan. Työni tarkoitus ei ollut suunnitella portaalille uutta ulkoasua sisältöineen, sillä tämänkaltaisen työ tulisi josta tapauksessa teetättämään ammattilaisilla. Sen sijaan tutkin, minkälaisia asioita uudistuksessa tulisi ottaa huomioon; löytyykö portaalista sidosryhmille turhaa sisältöä, olisiko erillinen ekstranet heille mieleinen ratkaisu ja olisiko esimerkiksi vuorovaikutteisille elementeille tarvetta. Sosiaalisen median kentällä sen sijaan tarkoitukseni oli selvittää, kuinka aktiivisia kaksi sidosryhmää ovat sosiaalisen median suhteen ja minkälaista esiintymistä he odottavat rakennerahastoilta.

## 1.2 Termien selitys

Julkishallinnosta tai julkisesta sektorista puhuttaessa viitataan kansalaisille palveluita tarjoavaan hallintokoneistoon. Julkishallinto pitää sisällään valtion hallinnon sekä kunnan hallinnon eri tasoineen. Tämän lisäksi julkishallinnon piiriin kuuluvat myös itsehallintoyhdyskunnat, joita ovat yliopistot, Suomen evankelis-luterilainen kirkko, saamelaiset sekä Ahvenanmaan maakunta. Yksi julkishallinnon merkittävimmistä tehtävistä on toimeenpanovallan käyttäminen, jolla tarkoitetaan eduskunnan säätämien lakien toimeenpanoa. Muita tehtäviä ovat esimerkiksi kansalaisten turvallisuudesta huolehtiminen, etujen ja oikeuksien myöntäminen sekä mahdollisten velvollisuuksien asettaminen. (Nettilaki 2013a.)

Sanalla viranomainen voidaan viitata joko yksittäiseen tai monijäseniseen viranomaiseen. Itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset, eduskunnan virastot, presidentin kanslia sekä valtion ja kunnalliset viranomaiset kuuluvat kaikki tähän kategoriaan. Viranomaisen toimintaan liittyy usein julkisen vallan käyttämistä. Julkinen valta tarkoittaa oikeutta päättää yksityisten henkilöiden oikeuksista ja eduista, ja viranomainen voikin asettaa yksityisille velvoitteita esimerkiksi erilaisten maksujen muodossa tai päättää lupien

myöntämisestä. Koska julkinen valta kohdistuu yksityiseen henkilöön hyvin yksipuolisesti, tulee sen perustua lakiin. (Nettilaki 2013b.)

Tässä opinnäytetyössä mainitaan useaan otteeseen myös termi sidosryhmä. Juholinin (2009, 199, 204–207) yhteisön sidosryhmät muodostavat tyypillisesti henkilöstö, asiakkaat tai jäsenet sekä omistajat tai rahoittajat. Ilman näitä organisaatio ei voi toimia. Muita tärkeitä sidosryhmiä ovat myös viranomaiset, poliittiset päättäjät, media ja yhteistyökumppanit. Sidosryhmäviestinnän kannalta on oleellista tietää, minkälaista tietoa eri sidosryhmät yhteisöltä odottavat. Esimerkiksi henkilöstön tiedontarpeet on helppo määrittää, mutta viestinnässä ei pitäisi unohtaa myöskään järjestöjä, harrastusseuroja ja muita potentiaalisia mahdollisuuksia, eikä tahoja, jotka kritisoivat yhteisön arvomaailmaa. Sidosryhmiä tulee lähestyä niiden tiedontarpeiden mukaisesti. Viestinnän keinot voivat olla suoria, kuten henkilökohtainen yhteydenpito, pienryhmätilaisuudet tai tapahtumat. Välillisiä keinoja ovat puolestaan muiden muassa verkkoviestinnän muodot, sidosryhmäjulkaisut, mainonta ja mediajulkisuus.

## **2 Rakennerahastot**

EU:n rakennerahastojen tarkoituksena on Euroopan unionin maiden ja eri alueiden työllisyyden, kilpailukyvyn ja hyvinvoinnin parantaminen. Suomella, kuten muillakin EU:n jäsenmailla, on oma rakennerahastostrategiansa, jonka pohjalta rahoitusta jaetaan tietynlaisille kehityshankkeille. Suomessa rakennerahasto-ohjelmien tavoitteena on muun muassa uusien yritysten ja työpaikkojen synnyttäminen, aluetalouden kehitys, koulutustason nostaminen sekä tutkimus- ja innovaatiotoiminnan lisääminen. Kaiken kaikkiaan EU:n rakennerahasto-ohjelmien avulla parannetaan Suomessa työllisyyttä, alueiden välistä hyvinvointitasa-arvoa ja ihmisten mahdollisuuksia työmarkkinoilla. (Rakennerahastot 2012a.) Tukea Suomi saa EU:lta kahdesta eri rakennerahastosta, Euroopan aluekehitysrahastosta (EAKR) ja Euroopan sosiaalirahastosta (ESR), joiden painopisteet eroavat toisistaan. EAKR-ohjelmien avulla pyritään lisäämään alueiden kilpailukykyä, työllisyyttä ja elinvoimaisuutta, kun taas ESR-ohjelmat painottuvat muun muassa tasa-arvon, osaamisen ja työolojen kehittämiseen. (Rakennerahastot 2012b.)



Ensimmäinen rakennerahastokausi alkoi Suomessa vuonna 1995 EU:hun liittymisen jälkeen. Käynnissä on kolmas seitsemän vuoden mittainen ohjelmakausi, joka päättyy vuoteen 2013. Vuonna 2014 alkavaa neljättä ohjelmakautta linjataan parhaillaan. (TEM 2012.)

## **2.1 Rahoittajat**

Rahoitusta hankkeelleen voivat hakea oikeuskelpoiset yhteisöt, kuten yritykset, kunnat, seutukunnat ja tutkimuslaitokset, tai näiden yhdistelmät. Euroopan unionin lisäksi hankkeella on oltava myös muita yksityisiä tai julkisia rahoittajia. Pääsääntöisesti hanketoteuttajan on rahoitettava hanketta myös itse. (Rakennerahastot 2011d.) Tässä kappaleessa on esitelty pääpiirteittäin opinnäytetyössä esiintyvät rahoittajat, joita ovat maakuntien liitot, ELY-keskukset ja Opetushallitus.

Suomessa on vuodesta 2011 alkaen ollut 19 maakuntaa Ahvenanmaa mukaan lukien. Maakuntien liitot ovat alueensa lakisääteisiä kuntayhtymiä, jotka huolehtivat alueiden kehittämisestä sekä maakuntakaavoituksesta. Maakunnan liitto toimii alueensa edunvalvojana verkottumalla tärkeiden toimijoiden kanssa edistääkseen alueen henkistä ja taloudellista hyvinvointia. Liitoilla on myös rooli kansainvälisenä toimijana, sillä ne vastaavat suurilta osin EU:n rakennerahasto-ohjelmien täytäntöönpanosta. Konkreettisesti tämä tarkoittaa, että liitot laativat alueittain ne ohjelmat, joita EU:n rakennerahastoista myönnettävät tuet edellyttävät. Maakuntien liitot myös toteuttavat ohjelmia omilla rahoituspäätöksillään. (Kunnat.net 2013a; Kunnat.net 2013b.)

Suomessa on 15 Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusta eli ELY-keskusta, jotka toimivat yhteistyössä maakunnan liittojen kanssa. ELY-keskusten vastuualueelle kuuluvat EU:n rakennerahastohankkeiden lisäksi muiden muassa yritysten neuvonta- ja rahoituspalvelut, maahanmuuttoasiat, luonnonsuojelu, maanteiden kunnossapito ja ammatillinen koulutus. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalaan kuuluvia ELY-keskuksia ohjaavat lisäksi viisi muuta ministeriötä. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013.)

Opetushallitus on opetuksen kehittämisvirasto, joka vastaa suomalaisen opetuksen kehittämisestä aina esiopetuksesta aikuiskoulutukseen lukuun ottamatta ammattikorkeakouluja ja yliopistoja. Opetushallitus vastaa muun muassa perusopetuksen ja lukiokoulutuksen opetussuunnitelmien perusteiden laatimisesta. Rahoittajana opetushallitus tukee Euroopan sosiaalirahastoon (ESR) kuuluvia hankkeita. (Opetushallitus 2013.)

## **2.2 Rakennerahastot verkossa**

Rakennerahastot esiintyy verkossa pääosin oman julkisen palveluportaalin, [www.rakennerahastot.fi](http://www.rakennerahastot.fi), kautta. On huomionarvoista, että rakennerahastot ei ole ainoa taho, joka tarjoaa rakennerahastoihin tai hanketoimintaan liittyvää tietoa internetissä. Rakennerahastot.fi-sivuston ”alaisuudessa” toimii viisi internetsivua, jotka keskittyvät Suomen suuralueiden omiin EAKR- ja ESR-ohjelmiin. Nämä Etelä-, Itä-, Länsi- ja Pohjois-Suomen sivut eivät ole yhtenäisiä keskenään sisällön tai visuaalisen ilmeensä perusteella. Sisältö on osittain päällekkäistä rakennerahastot.fi-portaalin kanssa, mutta suuralueiden sivut pitävät sisällään tietoa esimerkiksi alueen maakunnista, ja usein sivuilta löytyy myös paikalliset yhteystiedot. Tämän lisäksi erilaisilla rahoittajilla, kuten ELY-keskuksilla ja maakuntien liitoilla, on omilla sivuillaan tietoa rakennerahastotoiminnasta. Tiedonhakijan näkökulmasta lähteitä on todella paljon, mutta Infor Oy:n (2011, 27–28) tekemän tutkimuksen mukaan rakennerahastot.fi on tärkein rakennerahastojen tietolähde kuluvalle ohjelmakaudella.

### **2.2.1 Rakennerahastot.fi-portaali**

Rakennerahastojen verkkosivut, [www.rakennerahastot.fi](http://www.rakennerahastot.fi), toimivat palveluportaalina Euroopan aluekehitys- ja sosiaalirahastojen rahoituksen hakijoille, viranomaisille sekä kaikille aiheesta kiinnostuneille (Rakennerahastot 2012c). Koska sivuston kohderyhmä on laaja, on sisältöäkin paljon. Ensikertalaista varten sivustolta löytyy yleistietoa rakennerahastoista, ja välilehdet ”Hakijalle” ja ”Viranomaiselle” palvelevat tarkemmin kahden muun kohderyhmän tarpeita. Hakijalle-välilehti pitää sisällään hanketoimintaan kannustavan tekstin sekä liudan ohjeita liittyen siihen, minkälaisia hankkeita rakennerahastot tukee ja miten rahoitusta voi hakea. Viranomaisille-välilehden takaa löytyy puolestaan sisältöä niukemmin, ja sisältö koostuu EU:n ja kansallista säädöksistä sekä erilaisista viranomaisohjeista. Tästä onkin huomattavissa kahden sidosryhmän tiedontarpei-

den erot; viranomaiset tarvitsevat ohjeistusta, kun taas hanketoimijoita ja hakijoita on muistettava ohjeiden lisäksi myös yleistiedolla rakennerahastoista ja hanketoiminnasta. Sivusto pitää sisällään myös EURA 2007 -tietojärjestelmän, joka palvelee tuenhakijoita ja hankkeiden toteuttajia. Järjestelmässä voidaan jättää rahoitushakemus sekä muita hanketoiminnan kannalta tärkeitä lomakkeita. Tietojärjestelmään kuuluu myös rakennerahastotietopalvelu, josta löytää tiedot Suomessa kuluvalle ohjelmakaudella toteutettavista niin EAKR- kuin ESR-hankkeista. Palvelusta löytyy kukin hanke toteutus- ja rahoitustietoineen.



Kuva 1. Rakennerahastot.fi, etusivu helmikuussa 2013

Rakennerahastot.fi on toiminut nykyisellä osoitteellaan vuodesta 2006 lähtien. Portaalin hyvä puoli on se, että sivustolta löytyy kaikki vaadittu tieto yhdessä paketissa ja kaikille avoimessa muodossa. Sen sijaan ongelmana on sisällön suuri määrä ja sen pitäminen selkeässä rakenteessa. Myös ohjetekstien koukeroisesta kieliasusta on tullut käyttäjiltä palautetta. Portaalin tällä hetkellä ainoa vuorovaikutteinen elementti on tilattavissa oleva uutiskirje, joka ilmestyy kuukausittain. Sivustolla on ollut aiemmin myös kysymys ja vastaus -palsta, joka on sittemmin poistettu portaalista. Keskustelupalstasta rakennerahastoilla ei ole vielä kokemusta, mutta sen sekä kysymys ja vastaus -palstan mahdollisuudet ovat olleet pohdinnassa. Etusivua hallitsevat uutiset, joita ilmestyy keskimäärin muutama kappale kuukaudessa. Kaiken kaikkiaan sivuston tunnelma onkin melko

staattinen. Etusivun visuaalista ilmettä on uusittu viimeksi vuonna 2011, jolloin sivun yläosaan luotiin näyttävät, automaattisesti vaihtuvat ”teemapalkit”. Tällä hetkellä sivuston ulkoasu onkin raikas ja kiinnostava. (Lyra, L. 31.5.2012; Valkokallio, J. 12.6.2012.)

### **2.2.2 Rakennerahastot sosiaalisessa mediassa**

Facebook-ryhmä Rakennerahastokehittäjien tori on tällä hetkellä rakennerahastojen ainoa side sosiaaliseseen mediaan. Ryhmä on julkinen, eli kaikki Facebookin käyttäjät voivat nähdä ryhmän ja sen julkaisut. Ryhmässä oli helmikuussa 2013 noin 190 jäsentä. Sivuston julkaisijoista valtaosa oli työ- ja elinkeinoministeriön tai eri rahoittajaorganisaatioiden jäseniä. Ryhmässä esiintyy melko vähän dialogia, ja sisältö pohjautuu suurilta osin tiettyjen jäsenten julkaisemiin linkkeihin. Syksyn 2012 ja kevään 2013 aikana ryhmän jäsenmäärä on kasvanut tasaisesti, ja myös keskustelun määrä on lisääntynyt.

## **3 Hyvä julkishallinnon verkkopalvelu**

Tilastokeskuksen (2012) mukaan kansalaisten asiointi viranomaisten kanssa verkossa koostuu suurilta osin tiedon hakemisesta ja lomakkeiden täyttämisestä. Esimerkiksi vuoden 2011 aikana liki 60 prosenttia 16–74-vuotiaista suomalaisista oli hakenut tietoa viranomaisten internetsivuilta. Lähes yhtä moni oli ladannut verkosta virallisen lomakkeen. Eniten viranomaisten kotisivuilla vierailevat nuoret aikuiset eli 25–34-vuotiaat, mutta ikäryhminä nuoret ja keski-ikäiset hoitavat viranomaisasiointia verkossa lähes yhtä paljon.

Julkisuuslain ja kuntalain mukaan viranomaisen on aktiivisesti tiedotettava toiminnastaan. Valtion Internetin käyttö- ja tietoturvaluotteluksessa sanotaan, että tiedottamisen tulee tapahtua myös internetin välityksellä. Informaation tarjoamisen lisäksi viranomainen voi tarjota verkkopalvelun avulla nopeampia ja tehokkaampia asiointikanavia käyttäjilleen. Toisinaan verkkopalvelu voi myös luoda tarpeita uusille palveluille, kuten esimerkiksi puhelinpalvelulle, joka opastaa verkkopalvelun käytössä. Internetpalvelun ylläpito vaatii resursseja, ja organisaation tulisi seurata palvelun tehokkuutta ja hyödyllisyyttä erilaisin mittarein. Jatkokehitys on usein välttämätöntä hyvästä pohjatyöstä huolimatta, mutta verkkopalvelun eduksi voidaan laskea, että kustannukset eivät

niinkään kasva merkittävästi käyttäjämäärien kasvaessa. Hyvä julkinen verkkopalvelu hyödyttää sekä viranomaista että palvelun käyttäjiä. Palvelun tarjoavalle organisaatiolle etuja voivat olla esimerkiksi lyhentynyt käsittelyaika tai ylipäättään parantunut palvelutaso, kun taas käyttäjä voi hyötyä verkkopalvelusta aikaa, vaivaa tai jopa kustannuksia säästämällä. (JUHTA 2012.)

Avoimuus ja läpinäkyvyys ovat viranomaisen verkkoviestinnän kannalta tärkeitä elementtejä. Käyttäjille tulisi antaa mahdollisuus vaikuttaa palvelun kehittämiseen. Verkkopalvelun tulee käyttötarkoituksestaan riippuen tarjota vuorovaikutusmahdollisuuksia esimerkiksi palautetoiminnon, uutiskirjeen tai käyttäjäkyselyiden avulla. Käyttäjille on mahdollista tarjota myös keskustelufoorumi, jonka kautta he voivat kommentoida ajankohtaisia aiheita tai pitää yhteyttä keskenään. Keskustelupalstan huono puoli on sen ylläpidon vaatimat resurssit; keskusteluja on seurattava ja asiattomiin kommentteihin on puututtava, ja saatua palautetta voi olla vaikea hyödyntää. Näin ollen keskustelupalstan voi korvata esimerkiksi organisaation päivittämällä kysymys- ja vastauspalstalla. (JUHTA 2012.)

Julkishallinnon verkkopalvelu voi sisältää tietoa monessa muodossa. Materiaali voidaan esittää tekstinä, tilastoina, kuvina tai vaikkapa videoina. Materiaalista on kuitenkin muodostettava looginen kokonaisuus, jossa asiat on jäsennelty johdonmukaisesti eikä käyttäjällä ole vaaraa eksymiseen. Koska verkossa tekstiä luetaan valikoiden ja osissa, on jäsentelyssä hyvä noudattaa tarkentuvan asiasisällön mukaista puurakennetta. Verkkoteksti asettaa myös ilmaisulle vaatimuksia. Teksti on kirjoitettava pienissä paloissa siten, että lauserakenteet ovat selkeitä. Tärkein käsite kannattaa sijoittaa virkkeen alkuun ja keskeisin asiasisältö tekstin alkuun. Erikoissanastoa on myös vältettävä silloin, kun se on mahdollista. Tietolähteet on myös merkittävä selkeästi, sillä esimerkiksi portaalissa palvelun tarjoaja ei yleensä vastaa kaikesta sisällöstä. Asettelussa on puolestaan huomioitava, onko sivu vain katselua varten vai tullaanko sisältöä mahdollisesti tulostamaan. On erityisen tärkeää, että käyttäjä näkee asiakokonaisuuden kerralla ilman vaakavierittämistä. (JUHTA 2012.)

## 4 Sosiaalinen media

Sanastokeskus TSK (2013a) määrittelee sosiaalisen median viestinnän muodoksi, jossa tietotekniikkaa ja tietoverkkoja hyödyntäen käsitellään vuorovaikutteisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. Sosiaaliselle medialle ominaisia palveluita ovat esimerkiksi keskustelupalstat, verkkoyhteisöt sekä sisällönjakopalvelut. Sosiaalisesta mediasta voidaan myös käyttää nimitystä ”yhteisöllinen media”, vaikka kaikki toiminta sosiaalisen median kentällä ei välttämättä olekaan yhteisöllistä. Olinin mukaan (2011, 3) sosiaalisen median takana on käsite Web 2.0. Web 1.0 -aikakauden kotisivut olivat staattisia, ja ainoa keino vuorovaikutteisuuteen oli lähestyä sivun ylläpitäjää sähköpostitse vastausta toivoen. Sen sijaan tänä päivänä käyttäjät ovat tärkeitä sisällöntuottajia. Esimerkiksi YouTube:n videot ja Wikipedian artikkelit ovat käyttäjien eivätkä yritysten edustajien tuottamia.

Sosiaalisen median käsite on vielä kohtalaisen tuore, mutta kehitys on ollut – ja luultavasti tulee myös olemaan – hyvin nopeaa. Salmenkivi (2012, 29, 38–40) luonnehtii sosiaalisen median kehitystä siten, että viime vuosikymmenen alkupuoliskolla hakupalveluyhtiö Google antoi internetille moninkertaisen arvon helpottamalla verkon käyttöä. Vuosikymmenen loppupuolella sosiaalisen median palvelut, kuten YouTube, Twitter ja Facebook, olivat keskeisiä. Tällä hetkellä olemme uuden aikakauden kynnyksellä. Digitaalinen ja todellinen maailma ovat yhdistymässä muodostaen digitaalitodellisuuden, jossa virtuaalisiin tiloihin voi astua todellisen maailman kautta. Esineillä, paikoilla ja yrityksillä tulee olemaan oma digitaalinen identiteetti, ja älypuhelinta käyttöliittymänä hyödyntäen niistä tulee linkkejä digitaaliseen maailmaan.

### 4.1 Mitä sosiaalinen media pitää sisällään?

Tässä kappaleessa on esitelty sosiaalisen median ulottuvuuksia aina blogista sosiaalisiin yhteisöihin.

Blogi on verkkosivu tai -sivusto, johon tuotetaan ajankohtaista sisältöä päivämäärällä varustettuna. Tyypillisesti blogeja voi kommentoida, ja usein bloggaja myös julkaisee linkkejä toisille verkkosivuille ja blogeihin. Tavallisesti vanhat blogimerkinnot säilyvät

luettavissa ja muuttumattomina. Blogiavaruudella, joka aiemmin tunnettiin terminä blogosfääri, tarkoitetaan kaikkien blogien muodostamaa kokonaisuutta ristiinviittauksiin ja linkityksineen. (Kilpi 2006, 3, 17; Sanastokeskus TSK 2013b.)

Yhteisöpalvelu Facebookissa voi luoda näkyvyyttä Facebook-profiilin, -sivuston tai -ryhmän avulla. Siinä missä profiili on tarkoitettu yksityishenkilölle palvelevat sivusto ja ryhmä organisaation markkinointitarpeita. Facebook-sivustoilla haetaan yleensä näkyvyyttä liiketoiminnalle, tuotteelle tai brändille. Ylläpitäjä saa itselleen faneja käyttäjien ”tykätessä” sivustosta. Facebook-ryhmän perustaminen on taas hyvä vaihtoehto esimerkiksi organisaatioille ja järjestöille, jotka haluavat kerätä yhteen samoin ajattelevia ihmisiä. Ryhmään liittyjät eivät ole ”tykkääjiä” vaan jäseniä. Ryhmät voivat olla julkisia, suljettuja tai salaisia. Julkinen ryhmä on julkaisuineen kaikkien Facebookin käyttäjien nähtävissä, ja kuka vain voi pyytää päästä sen jäseneksi. Myös suljettu ryhmä ja sen jäsenet ovat nähtävissä, mutta ryhmän sisältö ei. Salaista ryhmää eivät näe Facebookissa muut kuin sen jäsenet. (Olin 2011, 7, 41.)

Facebookista puhuttaessa ei voida jättää mainitsematta Google+ -palvelua, jolla on sosiaalisena verkkopalveluna Facebookiin nähden tiettyjä etuja. Google Plussassa organisaatio voi lajitella asiakkaat tai seuraajat erilaisiin kategorioihin ja esimerkiksi VIP-ryhmään. Sosiaalinen kanssakäyminen saa myös uuden ulottuvuuden Hangout-videoneuvottelun avulla. (Kirjalainen 2011.) Google+ on noussut aktiivisten kuukausikäyttäjien määrässä toiseksi suurimmaksi sosiaalseksi verkostoksi tutkimusyhtiö Trendstreamin julkaiseman Global Web Indexin mukaan. Ykkössijalla on Facebook noin 300 miljoonan kuukausikäyttäjän erolla. Tutkimuksessa kolmanneksi tuli video-palvelu YouTube ja neljänneksi Twitter. (Lyytikäinen 2013.)

Twitter on palvelu, jossa käyttäjät voivat seurata haluamiensa käyttäjien julkaisemia lyhyitä viestejä eli ”twiittejä” reaaliaikaisesti. Tätä kautta käyttäjä pystyy havainnoimaan tiettyjen ryhmien, alojen, yritysten tai yksittäisten ihmisten viestintää. Yrityksille ja yhteisöille Twitter tarjoaa helpon väylän nopeasti levitettävälle tiedolle kuten uutisille. Toisaalta Twitterin useat ominaisuudet mahdollistavat käytännöllisen tiedonkeruun kohderyhmiltä ja asiakkailta, jolloin viestintä voi olla myös keskustelevaa. Twitterin käytännöllisyydestä viestinnässä ja markkinoinnissa ovat todisteena sen käyttäjäkunnan

nopea kasvu ja monien yritysten onnistuneet Twitter-strategiat. Esimerkiksi sosiaalisen median suurhyödyntäjänä tunnettu tietokonevalmistaja Dell on kerännyt noin 1,5 miljoonaa seuraajaa olemalla läsnä Twitterissä jo hyvin aikaisesta vaiheesta ja on pystynyt tätä kautta keräämään miljoonia dollareita lisätuloja. (Funk 2011, 57–59, 129–130.)

## **4.2 Viranomaisen sosiaalisessa mediassa**

Sosiaalinen media on tällä hetkellä viranomaisille samanlainen trendi kuin kotisivujen luominen 90-luvulla. Yhteisöpalvelu Facebookiin ovat jo kotiutuneet poliisi, Säteilyturvakeskus ja Kansaneläkelaitos, ja kiinnostusta on nähtävissä myös kunnissa. Viranomaiset seuraavat yrityksiä ja järjestöjä hieman jälkijunassa, ja ongelmana on usein, ettei uutta mediaa lähestytä ammattimaisin ottein ja suunnitelmin. Sosiaalisessa mediassa on viestittävä uudella tavalla, jonka keskiössä on vuorovaikutus. Ihmiset on otettava keskusteluun mukaan, eikä heidän mielipiteitään tai tunteitaan voi muokata. Viranomaisten esiintyminen sosiaalisessa mediassa on kuitenkin synnyttänyt jopa menestystarinoita, ja vuorovaikutteisella sosiaalisella medially on kaiken kaikkiaan positiivinen vaikutus yhteiskunnan toimintakyvylle. (Vihavainen 2011.)

Viranomaiset voivat hyödyntää sosiaalista mediaa esimerkiksi tiedon jakamisessa, viestinnässä, kansalaismielipiteiden kartoittamisessa sekä omien palveluiden tunnetuksi tekemisessä. Sosiaalisen median avulla vuorovaikutus kansalaisten, sidosryhmien ja hallintoviranomaisen kesken voi lisääntyä. Myös hallintoviranomaisen viestintätehtäviin kuuluvia informointia, neuvontaa ja osallistumismahdollisuuksien edistämistä voidaan toteuttaa sosiaalisen median avulla. Sosiaalisen median käyttötarkoituksia viranomaista ajatellen voivat olla:

- tiedonhankinta esimerkiksi toimintaympäristön seurannan tai asiakastytyväisyyden kartoituksen muodossa,
- sidosryhmäsuhteiden luominen ja ylläpito muun muassa rekrytoinnin tai organisaation sosiaalisen pääoman kartoittamisen kautta,
- neuvontapalveluiden tarjoaminen olemalla lähellä asiakkaita ja tekemällä palvelut löydettäväksi,



- viestintä ja markkinointi, jotka pitävät sisällään esimerkiksi maineenrakennuksen sekä käyttäjien ohjaamisen tietyn palvelun www-sivuille.

(Aalto, 7-8.)

Viranomaisten hyödyntämät palvelut eivät yleensä korvaa muita toimintatapoja, vaan täydentävät niitä. Sosiaalinen media tarjoaa kuitenkin uutena toimintaympäristönä mahdollisuuden tehostaa vanhoja käytäntöjä. Vakiintuneita toimintatapoja ei pidä siirtää verkkoon sellaisenaan, vaan pohtia niille uusi, asianmukainen toteutus. Organisaatioiden sosiaalisen median palvelut perustuvat usein viestintään, neuvontaan ja vuorovaikutukseen. Näin ollen vierailijoille on tehtävä selväksi, että viranomaisen läsnäolo sosiaalisessa mediassa ei välttämättä mahdollista virallista asiointia heidän kanssaan, vaan edellyttää yhteydenottoa muilla tavoin. Organisaation verkkoprofiilista on myös käytävä ilmi, miten kansalaisen tulee toimia pannakseen hallintoasian vireille, sillä yleisö saattaa odottaa sen olevan mahdollista sosiaalisen median välityksellä. (Aalto, 7-8.)

Korpiolan mukaan (2011, 30) organisaation julkisuusstrategia, eli julkisuuden tavoittelun toimintatapa, voi olla proaktiivinen, aktiivinen, reaktiivinen tai passiivinen. Aktiiviselle tai proaktiiviselle toimintatavalle on ominaista itsensä esiin tuominen: organisaatio tarjoaa juttuja tai aineksia niihin toimituksiin ja pitää yhteyttä journalisteihin. Reaktiivisessa strategiassa reagoidaan saatuun negatiiviseen julkisuuteen. Passiivisessa strategiasa puolestaan lähetetään tiedotteita huolehtimatta viestin perille saapumisesta ja otetaan vastaan se, mitä eteen sattuu. Proaktiivisuus ja reaktiivisuus ovat tärkeitä käsitteitä myös julkisen organisaation luodessa sosiaalisen median strategiaa. Aallon mukaan (2010, 10) organisaation on aluksi syytä tehdä yleislinjaus, osallistutaanko verkon keskusteluihin ajankohtaisilla foorumeilla vai reagoidaanko keskusteluihin omien kanavien, kuten blogin, kautta. Mikäli verkossa esiintyy tiedonpuutetta tai erheellistä tietoa, voi olla hyvä reagoida asiaan sekä foorumilla, jossa epäselvyyksiä ilmenee, että omassa blogissa. Virkamiehen pitämä blogi voi perinteisten lehdistötiedotteiden lisänä antaa organisaatiolle helposti lähestyttävät kasvot. Sosiaaliseen mediaan linkittymisen hyvä puoli on myös se, että viranomaisen löydettävyyks paranee hakukonesijoitusten noustessa.

## 5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus polkaistiin käyntiin kesällä 2012 haastattelemalla kahta rakennerahastojen verkkoviestinnän parissa työskentelevää virkamiestä. Haastattelujen tarkoituksena oli kartoittaa, minkälainen verkkoviestinnän tila oli ja minkälaisia muutoksia sen suhteen on ollut vireillä tai pohdinnassa. Haastatteluista kerättyä materiaalia käytettiin pohjana kyselylomakkeiden suunnittelulle.

Seuraavassa on esitelty tarkemmin käytetyt tutkimusmenetelmät sekä kyselylomakkeiden rakenne.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto

Tutkimuksessa hyödynnettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista menetelmää. Tutkimuksen laadullinen eli kvalitatiivinen osio alkoi kahden työ- ja elinkeinoministeriön virkamiehen haastattelulla, joiden pohjalta kyselylomake suunniteltiin. Myös kyselylomakkeissa olevat avokysymykset arvioitiin laadullisin menetelmin. Muutoin kyselylomakkeet edustivat määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Juholinin mukaan (2009, 359) verkkokysely on nopeutensa ja edullisuutensa ansiosta yleistynyt tutkimusinstrumentti. Sen heikkoutena voidaan kuitenkin pitää ilmiön rajaamista. Vastaajien aidot näkemykset ja mielipiteet eivät välttämättä tule esiin valmiiden kysymysten ja vastausvaihtoehtojen vuoksi. Tästä syystä lomakkeisiin on hyvä sisällyttää myös laadullisin menetelmin arvioitavia avokysymyksiä.

Viranomaisille suunnattu kysely toteutettiin kokonaistutkimuksena siten, että kysely jaeltiin rakennerahastojen viestintäverkostolle ja ohjelmakoordinaattoreille. Hanketoimijoiden kyselyn kohdalla kokonaistutkimus ei olisi ollut realistinen kokonaisuuden ollessa todella suuri. Näin ollen päädyttiin valitsemaan kolmelta eri rahoittajalta heidän hanketoimijaverkostonsa. Tutkimukseen mukaan lähteneet rahoittajat ovat Uudenmaan ELY-keskus, Opetushallitus sekä Lapin ELY-keskus.

Molemmat kyselyt toteutettiin sähköisesti Digium-ohjelman avulla. Vastaanottajat saivat sähköpostitse linkin internetissä täytettävään kyselylomakkeeseen lyhyen saatteen

kerä (Liitteet 1 ja 2). Viranomaisten kysely jaettiin 164 vastaanottajalle 1.10.2012 ja vastausaikaa annettiin 10 päivää. Vastausajan puolivälissä lähetettiin sähköpostitse muistutusviesti, jossa painotettiin kyselyyn osallistumisen tärkeyttä. Kyselyn sähköisen jakelun hoiti toimeksiantajan edustaja, sillä hän oli vastaanottajille tuttu ja luotettava henkilö, millä uskottiin olevan merkitystä vastausten karttumisen kannalta. Hanketoimijoiden kyselyn jakelu erosi edeltävästä tapauksesta siten, että toimeksiantajan edustaja lähetti linkin kyselyyn kolmelle mukaan lähteneelle organisaatiolle, jotka puolestaan jakelivat viestin itse lopullisille vastaanottajille. Tässäkin tapauksessa uskottiin, että hanketoimijat osallistuvat kyselyyn herkemmin, mikäli saavat viestin tutulta rahoittajaltaan. Kysely jaettiin kaikkiaan 134 vastaanottajalle aikavälillä 29.–31.10. ja vastausaikaa annettiin 7-8 päivää.

## 5.2 Kyselyjen rakenne

Tässä luvussa esitellään viranomaisille ja hanketoimijoille suunnatut kyselylomakkeet kohta kohdalta ja perustellaan, miksi kukin kysymys on valittu tutkimukseen. Lomakkeet noudattavat hyvin pitkälti samaa pohjarakennetta, mutta esimerkiksi joitakin avokysymyksiä ja sananvalintoja on muunneltu sidosryhmälle sopivaksi. Hanketoimijoiden kysely muodostuu 13 kysymyksestä, jotka jakautuvat kolmeen osioon: taustakysymykset, rakennerahastot.fi-portaali sekä rakennerahastot ja sosiaalinen media. Hanketoimijoilta päätettiin kysyä taustatietoja, sillä vastaanottajia tiedettiin olevan kolmelta eri rahoittajalta ja odotettavasti maantieteellisesti kattavalta alueelta. Viranomaisten kysely on aavistuksen verran lyhyempi 10 kysymyksellään, jotka jakautuvat vain kahteen osioon: rakennerahastot.fi-portaaliin sekä rakennerahastoihin ja sosiaaliseen mediaan.

Lomakkeet sisältävät niin valinta-, monivalinta- ja avokysymyksiä kuin väitteitäkin. Väitteissä on hyödynnetty neliportaista Likertin asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot ovat:

- olen täysin samaa mieltä
- olen hieman samaa mieltä
- olen hieman eri mieltä
- olen täysin eri mieltä.

Kun vastaajia pyydettiin arvottamaan jonkin asian tärkeyttä, olivat vaihtoehdot vastavasti:

- erittäin tärkeä
- hieman tärkeä
- ei kovin tärkeä
- ei lainkaan tärkeä.

Neliportaisessa Likertin asteikossa ei ole neutraalia ”En osaa sanoa” -vaihtoehtoa, joka uskallettiin jättää pois, sillä vastaajilla oletettiin olevan työnsä puolesta riittävästi tietoa ja ajatuksia tutkimuksen teemoista mielipiteen esittämistä varten. Samasta syystä kaikki monivalinta- ja väitetehtävät tehtiin pakollisiksi vastata. Avokysymyksiin vastaaminen oli sen sijaan vapaaehtoista.

Seuraavassa on esitelty molemmat kyselylomakkeet kysymyksineen. Viranomaisille suunnattu kysely on esitelty ensin, ja hanketoimijoiden kyselylomakkeen kohdalla on eritelty, miten ja miksi kyselylomake eroaa viranomaisten kyselystä.

### 5.2.1 Kyselylomake viranomaisille

Viranomaisten kyselyä suunniteltaessa otettiin huomioon sidosryhmän asiantuntijuus. Kyselyn jakelulistan muodostamat henkilöt työskentelevät rakennerahastoasioiden parissa, joten rakennerahastot.fi-portaalin – ja mahdollisesti siihen liittyvien ongelmien – uskottiin olevan heille erittäin tuttuja. Tämän vuoksi kyselyssä otettiin esiin erityisesti portaalin sisältölaajuuteen liittyvät kysymykset. Viranomaisten kysely noudatti seuraava rakennetta:

Rakennerahastot.fi-portaali
1. Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. Mielestäni rakennerahastot.fi-portaali on... (Asteikko 1-4)
2. Kuinka tärkeitä seuraavat rakennerahastot.fi-portaalin sisällöt ovat sinulle? (Asteikko 1-4)
3. Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. (Asteikko 1-4)

- 
4. Jos rakennerahastot.fi-portaalista mielestäsi puuttuu jotakin olennaista, mitä se on?  
(Avokysymys)
- 
5. Jos rakennerahastot.fi-portaalissa on mielestäsi jotakin turhaa sisältöä, mitä se on?  
(Avokysymys)
- 

### Rakennerahastot ja sosiaalinen media

- 
6. Onko Rakennerahastokehittäjien tori -Facebook-sivusto sinulle tuttu?
- 
7. Oletko keskustellut/julkaissut Rakennerahastokehittäjien tori -Facebook-sivustolla?
- 
8. Mitä seuraavista sosiaalisen median palveluista käytät itse?
- 
9. Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.  
(Asteikko 1-4)
- 
10. Mitä iloa sosiaalisesta mediasta voi mielestäsi olla rakennerahastoille?  
(Avokysymys)
- 

Ensimmäiset kysymykset koskivat rakennerahastot.fi-portaalia, sen ominaisuuksia ja merkitystä. Vastaajien tuli ottaa kantaa, kuinka hyvin hyvän verkkopalvelun ominaisuudet toteutuvat rakennerahastot.fi-sivuston kohdalla asteikolla ”olen täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä”. Nämä ominaisuudet olivat:

- visuaalisesti miellyttävä
- rakenteeltaan looginen
- helppokäyttöinen
- ajankohtainen
- kiinnostava
- rahoittajaviranomaisen tiedontarpeita palveleva
- kohderyhmältään selkeä.

Verkkopalvelun tekniset ominaisuudet, kuten nopeus, jätettiin kyselystä pois, sillä uudistuva portaali tullaan luultavasti toteuttamaan joka tapauksessa uudella alustalla. Toisessa tehtävässä vastaajia pyydettiin arvottamaan portaalin tämänhetkisten sisältöjen tärkeys asteikolla erittäin tärkeä – ei lainkaan tärkeä. Lista sisällöistä laadittiin suurilta osin portaalin sivukartan päälinkkejä noudattaen. Kolmannessa kysymyksessä viranomaiset saivat myös ottaa kantaa väitteisiin, jotka koskivat portaalin erityisiä ominaisuuksia, kuten ohjeistuksen tasoa, vuorovaikutteisuuden tarvetta ja tarvetta mahdolliselle ekstranetille. Väitteissä nostettiin toimeksiantajan pyynnöstä esille yksityiskohtaisempia asioita, jotka ovat olleet puheenaiheena portaalin uudistuksesta puhuttaessa. Väitteet olivat seuraavanlaiset:

- Olen tyytyväinen sivuston viranomaisille suunnattuun ohjeistukseen
- Sivuston tulisi sisältää vuorovaikutteisia elementtejä (esim. äänestys, keskustelupalsta)
- Sivustolla tulisi olla konkreettisia esimerkkejä menneistä hankkeista
- Rakennerahastot.fi, suuralueiden ohjelmien ja rahoittajien internetsivut muodostavat toimivan kokonaisuuden
- Rakennerahastoilla pitäisi olla suljettu ekstrasnet viranomaisille
- Rakennerahastoilla pitäisi olla oma julkinen internetsivu viranomaisille
- Sivustolta puuttuu jotakin olennaista
- Sivustolla on jotakin liikaa.

Tämän lisäksi viranomaisilta kysyttiin vielä avokysymyksiä, puuttuuko sivustolta jotakin olennaista ja mikä sisältö on mahdollisesti turhaa.

Sosiaalisen median osio aloitettiin kysymyksillä, jotka liittyvät Rakennerahastokehittäjien tori -Facebook-ryhmään. Tutkimuksessa haluttiin saada selville, kuinka suuri osa vastaajista tuntee sivuston ja on osallistunut sen sisällöntuottoon. Nämä selvitettiin kysymyksillä 6-7. Oli tärkeä myös selvittää, mitä sosiaalisen median palveluita sidosryhmät ylipäättään käyttävät, sillä tästä tiedosta olisi hyötyä mietittäessä rakennerahastoille jatkossa sopivia kanavia. Niinpä kahdeksannessa tehtävässä vastaajat saivat valita kotimaisia ja ulkomaisia sosiaalisen median palveluita sisältävältä listalta kaikki käyttämänsä palvelut ja nimetä tarvittaessa myös muun palvelun. Myös sosiaalisen median osioon lisättiin tehtävä, jossa tuli ottaa kantaa väitteisiin, joissa nostettiin esille asian erityispiirteitä. Väitteillä haluttiin selvittää viranomaisten asennoituminen sosiaalista mediaa kohtaan esimerkiksi kysymyksiä, tulisiko rakennerahastojen esiintyä sosiaalisessa mediassa, soveltuuko rakennerahastoihin liittyvä tieto tätä kautta jaettavaksi ja onko vastaajilla halua keskustella sosiaalisen median välityksellä muiden viranomaisten kanssa. Väitteet olivat seuraavat:

- Mielestäni rakennerahastojen tulee esiintyä sosiaalisessa mediassa
- Sosiaalinen media voi olla rakennerahastoille hyödyksi
- Sosiaalisessa mediassa esiintymiseen liittyy rakennerahastojen kohdalla riskejä
- Rakennerahastoihin liittyvä tieto soveltuu jaettavaksi sosiaalisessa mediassa

- Haluaisin keskustella rakennerahastoihin liittyvistä asioista muiden viranomaisten kanssa sosiaalisen median välityksellä.

Viranomaisten kysely päättyi avokysymykseen ”Mitä iloa sosiaalisesta mediasta voisi olla rakennerahastoille”, jolla haluttiin kerätä innovatiivisia ajatuksia sosiaaliseen mediaan liittyen.

## 5.2.2 Kyselylomake hanketoimijoille

Viranomaisten kyselyä käytettiin pohjana tätä lomaketta luotaessa. Hanketoimijat ovat tutkimuksen kohderyhmänä siinä määrin erilainen, että vaikka heidän voitiinkin olettaa käyttäneen rakennerahastot.fi-portaalia, ovat heidän näkemyksensä käyttäjälähtöisempiä. Hanketoimijoilta haluttiin lisäksi kysyä joitakin erityisasioita, kuten tiedonhaun lähteitä. Hanketoimijoille suunnatussa lomakkeessa olivat seuraavat kysymykset:

Taustakysymykset
1. Mikä seuraavista tahoista rahoittaa hanketta, jonka parissa työskentelet?
2. Missä maakunnassa teet hanketyötä?
Rakennerahastot.fi-portaali
3. Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. Mielestäni rakennerahastot.fi-portaali on... (Asteikko 1-4)
4. Kuinka tärkeitä seuraavat rakennerahastot.fi-portaalin sisällöt ovat sinulle? (Asteikko 1-4)
5. Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. (Asteikko 1-4)
6. Toivoisitko rakennerahastot.fi-portaaliin jonkinlaista muutosta? (Avokysymys)
7. Mitä lähdeittä suosit hakiessasi tietoa rakennerahastotoimintaan liittyen? (Avokysymys)
Rakennerahastot ja sosiaalinen media
8. Onko Rakennerahastokehittäjien tori –Facebook-sivusto sinulle tuttu?
9. Oletko keskustellut/julkaissut Rakennerahastokehittäjien tori –Facebook-sivustolla?
10. Oletko keskustellut rakennerahastotoimintaan liittyvistä asioista sosiaalisen median välityksellä?
11. Mitä seuraavista sosiaalisen median palveluista käytät itse?
12. Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. (Asteikko 1-4)
13. Minkälainen sosiaalisen median sisältö saisi sinut innostumaan rakennerahastoasioista? (Avokysymys)

Hanketoimijoilta kysyttiin ensimmäiseksi taustatietoja, jotta tuloksista voitaisiin nähdä, mikäli niissä korostuvat esimerkiksi tietyn rahoittajan alaisuudessa toimivien hanketoimijoiden mielipiteet. Vastaajien tuli valita kolmesta vaihtoehdosta, minkä rahoittajan tukemana he työskentelevät. Toisena taustatietona kysyttiin maakuntaa, jossa hanketyötä harjoitetaan. Tässä tehtävässä saattoi valita tarpeen mukaan useamman vaihtoehdon. Mukana oli myös vaihtoehto ”valtakunnallinen hanke”, jossa hanketyö ei rajoitu maantieteellisesti vain yhteen maakuntaan.

Rakennerahasto.fi-portaalia koskeva osio oli ensimmäisen kolmen tehtävän osalta melkein samanlainen kuin viranomaisillakin. Kysymyksiin tehtiin kuitenkin pieniä muutoksia kyseessä olevaa sidosryhmää ajatellen. Tehtävässä, jossa vastaajien tuli arvottaa portaalin sisältöjen tärkeyttä, muunneltiin hieman sisältöjen listaa: vastausvaihtoehto ”Rakennerahastotietopalvelu” korvattiin ”Eura 2007 -palvelulla”, joka on nimenomaan hanketoimijoille suunnattu tieto- ja hakupalvelu portaalissa. Tämän lisäksi sisällöt ”Materiaali menneistä tapahtumista” ja ”Materiaali tuleviin tapahtumiin” poistettiin listalta, sillä nämä sisällöt pohjautuvat ainoastaan viranomaisille suunnattuihin tapahtumiin. Portaalin liittyviä väitteitä muokattiin hanketoimijoita varten siten, että sisältölaajuutta tarkentavat kysymykset korvattiin tiedonhakuun ja sivuston helppokäyttöisyyteen liittyvillä kysymyksillä. Hanketoimijoilta ei myöskään haluttu kysyä, toivoisivatko he itselleen suljettua ekstranetiä, sillä tällainen uudistus olisi realistinen vain viranomaisten kohdalla. Väitteet olivat seuraavanlaiset:

- Olen tyytyväinen sivuston hanketoimijoille suunnattuun ohjeistukseen
- Sivuston tulisi sisältää vuorovaikutteisia elementtejä (esim. äänestys, keskustelupalsta)
- Sivustolla tulisi olla konkreettisia esimerkkejä menneistä hankkeista
- Löydän nopeasti etsimäni sivustolta
- Rakennerahastot.fi, suuralueiden ohjelmien ja rahoittajien internetsivut muodostavat toimivan kokonaisuuden
- Haen rakennerahastotoimintaan liittyvää tietoa ensisijaisesti rakennerahastot.fi-portaalista
- Rakennerahastoilla pitäisi olla oma julkinen internetsivu hanketoimijoille.



Rakennerahastot.fi-portaali -osion loppuun laitettiin erilaiset avokysymykset. Ensimmäisellä avokysymyksellä haluttiin antaa hanketoimijoille mahdollisuus täydentää ajatuksiaan portaaliin liittyen, ja niinpä kysymys muotoiltiin suurpiirteiseksi ”Toivoisitko rakennerahastot.fi-portaaliin jonkinlaista muutosta?”. Toisessa avokysymyksessä keskityttiin tiedonhakuun. Rakennerahastoihin liittyvien lähteiden käyttöä haluttiin kysyä avokysymyksen muodossa, jotta monenlaisille vastauksille jäisi tilaa.

Sosiaalisen median osiossa ensimmäiset kysymykset, jotka käsittelevät Rakennerahastokehittäjien tori -Facebook-ryhmää sekä sosiaalisen median palveluiden käyttöä ylipäättään, ovat viranomaisten ja hanketoimijoiden kyselyissä identtiset. Sen sijaan hanketoimijoiden kyselyyn lisättiin kysymys ”Oletko keskustellut rakennerahastotoimintaan liittyvistä asioista sosiaalisen median välityksellä?”, jossa sai myös nimetä palvelut tai kanavat, joita on käyttänyt. Kysymyksellä haluttiin selvittää, onko hanketoimijoilla mahdollisesti omia kanavia, joista rakennerahastoissa ei olla tietoisia. Rakennerahastoihin ja sosiaaliseen mediaan liittyviä väitteitä karsittiin hieman viranomaisten kyselystä. Siinä missä viranomaisilta pyydettiin kannanottoa rakennerahastojen mahdollisuuksiin sosiaalisen median suhteen, oli hanketoimijoiden kyselyssä pääpaino siinä, minkälainen kanava sosiaalinen media on hanketoiminnan kannalta. Väitteet olivat seuraavat:

- Mielestäni rakennerahastojen tulee esiintyä sosiaalisessa mediassa
- Sosiaalinen media on mielestäni hyvä kanava hanketoimintaan liittyvien ajatusten jakamiseen
- Haluaisin keskustella sosiaalisen median välityksellä muiden hanketoimijoiden kanssa
- Haluaisin keskustella sosiaalisen median välityksellä rahoittajaviranomaisten kanssa.

Myös kyselyn päättänyt avokysymys muotoiltiin käyttäjälähtöiseksi: ”Minkälainen sosiaalisen median sisältö saisi sinut innostumaan rakennerahastoasioista?”.

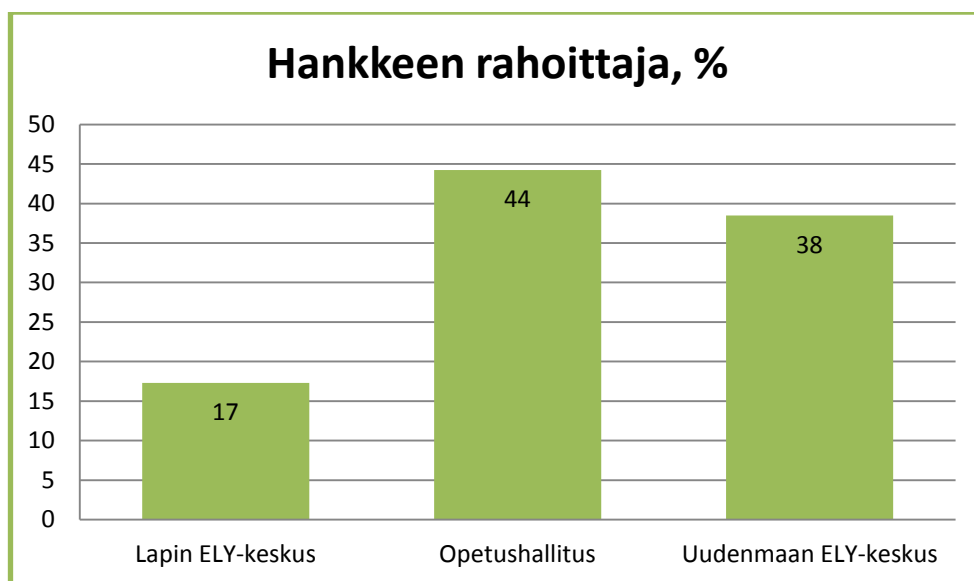
## **6 Kyselyiden tulokset**

Viranomaisille suunnatulla kyselyllä oli kaiken kaikkiaan 164 vastaanottajaa, joista 107 henkilöä olivat ohjelmakoordinaattoreita ja 57 viestintäverkoston jäseniä. Vastauksia tuli 59, jolloin vastausprosentiksi saatiin 36. Hanketoimijoiden kysely lähetettiin 134

henkilölle, jotka olivat Uudenmaan ja Lapin ELY-keskuksien sekä Opetushallituksen hanketoimijoita. Vastauksien määrän ollessa 52 tuli vastausprosentiksi 39. Vastausprosentteja voidaan pitää kohtalaisen hyvinä, mutta tuloksia ei voida yleistää vastausprosentin jäädessä alle viidenkymmenen.

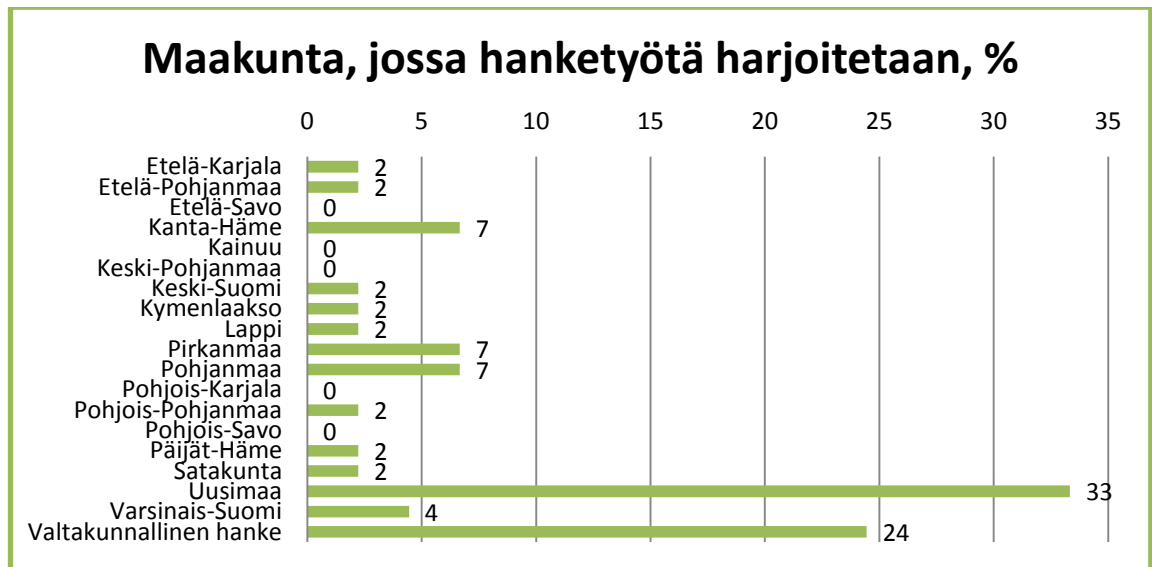
Tässä luvussa viranomaisten ja hanketoimijoiden kyselyiden tuloksia käsitellään pääosin rinnakkain kyselylomakkeen osio kerrallaan.

### 6.1 Hanketoimijoiden taustatiedot



Kuvio 1. Hanketoimijoiden jakauma rahoittajien mukaan. N=52.

Hanketoimijoista 44 % mainitsi rahoittajakseen Opetushallituksen, 38 % Uudenmaan ELY-keskuksen ja 17 % Lapin ELY-keskuksen (Kuvio 1). Voidaan sanoa, että vastauksia tuli kohtalaisen tasaisesti kaikilta kolmelta rahoittajalta. Vaikka suurin osa kyselyn vastaanottajista oli Uudenmaan ELY-keskuksen listoilla, olivat Opetushallituksen hanketoimijat aktiivisempia vastaamaan. Lapin ELY-keskuksen pienempi vastausprosentti selittyy sillä, että heitä oli vastaanottajina vähiten kahteen muuhun ryhmään verrattuna.

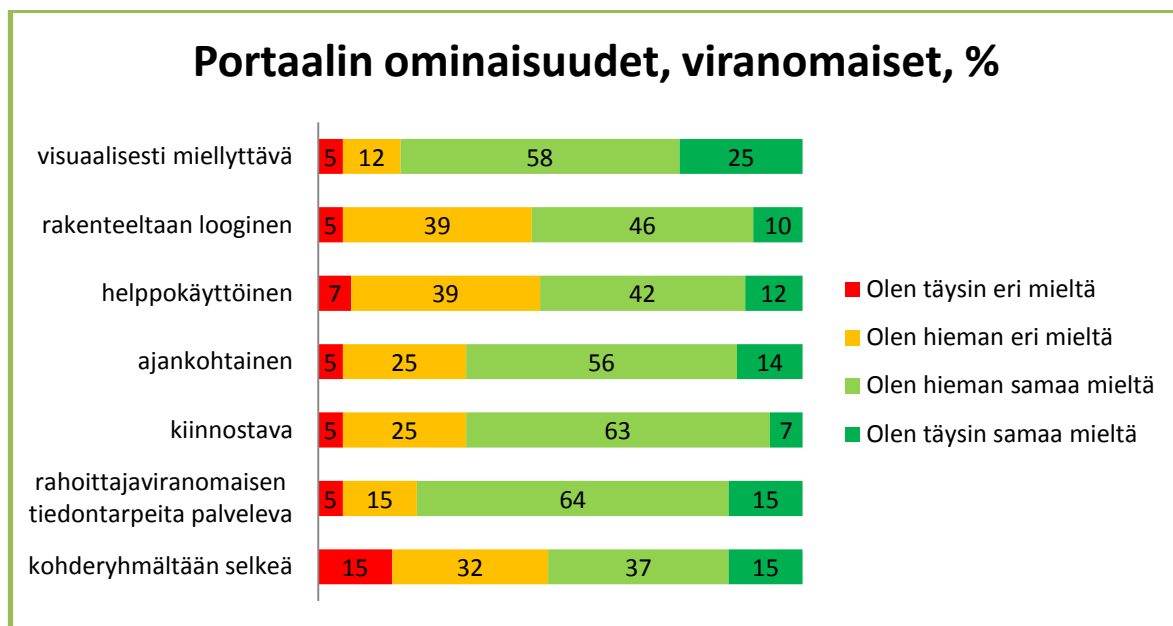


Kuvio 2. Maakunta, jossa hanketyötä harjoitetaan. N=42.

Valtaosa hanketoimijoista, 33 %, työskenteli Uudellamaalla. Toiseksi eniten vastauksia keräsi ”Valtakunnallinen hanke”, mikä tarkoittaa, että suuri osa vastaajista työskentelee maanlaajuisesti harjoitettavan hankkeen parissa. Loput vastaajat jakautuivat melko tasaisesti Keski- ja Länsi-Suomen alueelle. (Kuvio 2). Valtakunnallisen hankkeen valintojen sijoittumista Suomen kartalle ei voida arvioida, mutta vastauksissa korostuvat hieman eteläsuomalaisten hanketoimijoiden ajatukset.

On huomioitava, että tämän kysymyksen kohdalla kaikkia vastauksia ei ole analysoitu. Kyselystä jaeltiin aluksi virheellinen versio, jossa kysyttiin maakunnan sijaan lääniä, jossa hanketyötä harjoitetaan. Virhe huomattiin ja korjattiin, ja virheelliseen kysymykseen tulleet 10 vastausta on jätetty tuloksista pois.

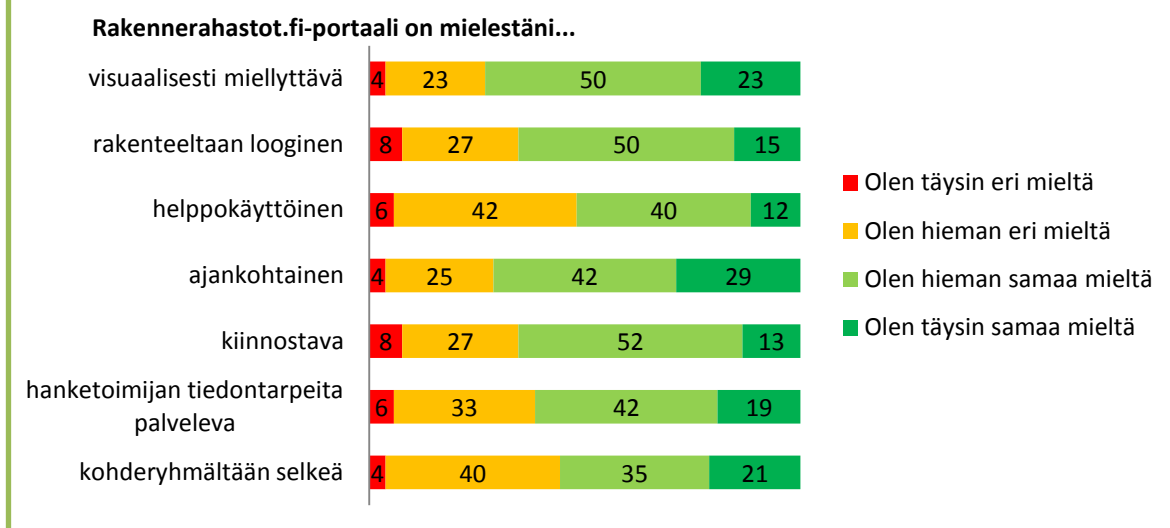
## 6.2 Rakennerahastot.fi-portaalin ominaisuudet ja merkitys



Kuvio 3. Portaalin ominaisuudet viranomaisten näkökulmasta. N=59.

Viranomaiset arvioivat hyvän verkkopalvelun ominaisuuksien toteutuvan rakennerahastot.fi-portaalin kohdalla mainiosti, sillä kutakin myönteistä ominaisuutta piti yli puolet vastaajista enemmän hyvin kuin huonosti toteutuvana. Portaalin visuaalinen ilme sai positiivista palautetta eniten. Vastaajista 83 % oli hieman tai täysin samaa mieltä, että portaali on visuaalisesti miellyttävä. Kiitosta viranomaiset antoivat myös rahoittajan tiedontarpeiden palvelevuudesta, ajankohtaisuudesta ja kiinnostavuudesta. Huonoimmin toteutuvat ominaisuudet olivat viranomaisten mukaan kohderyhmän selkeys, helppokäyttöisyys ja rakenteen loogisuus, joista noin 45 % vastaajista antoi negatiivista palautetta. Kohderyhmän selkeys keräsi myös ristiriitaisimmat tulokset 15 % vastaajista ollessa täysin samaa ja 15 % täysin eri mieltä väitteestä. (Kuvio 3.)

## Portaalin ominaisuudet, hanketoimijat, %



Kuvio 4. Portaalin ominaisuudet hanketoimijoiden näkökulmasta. N=52.

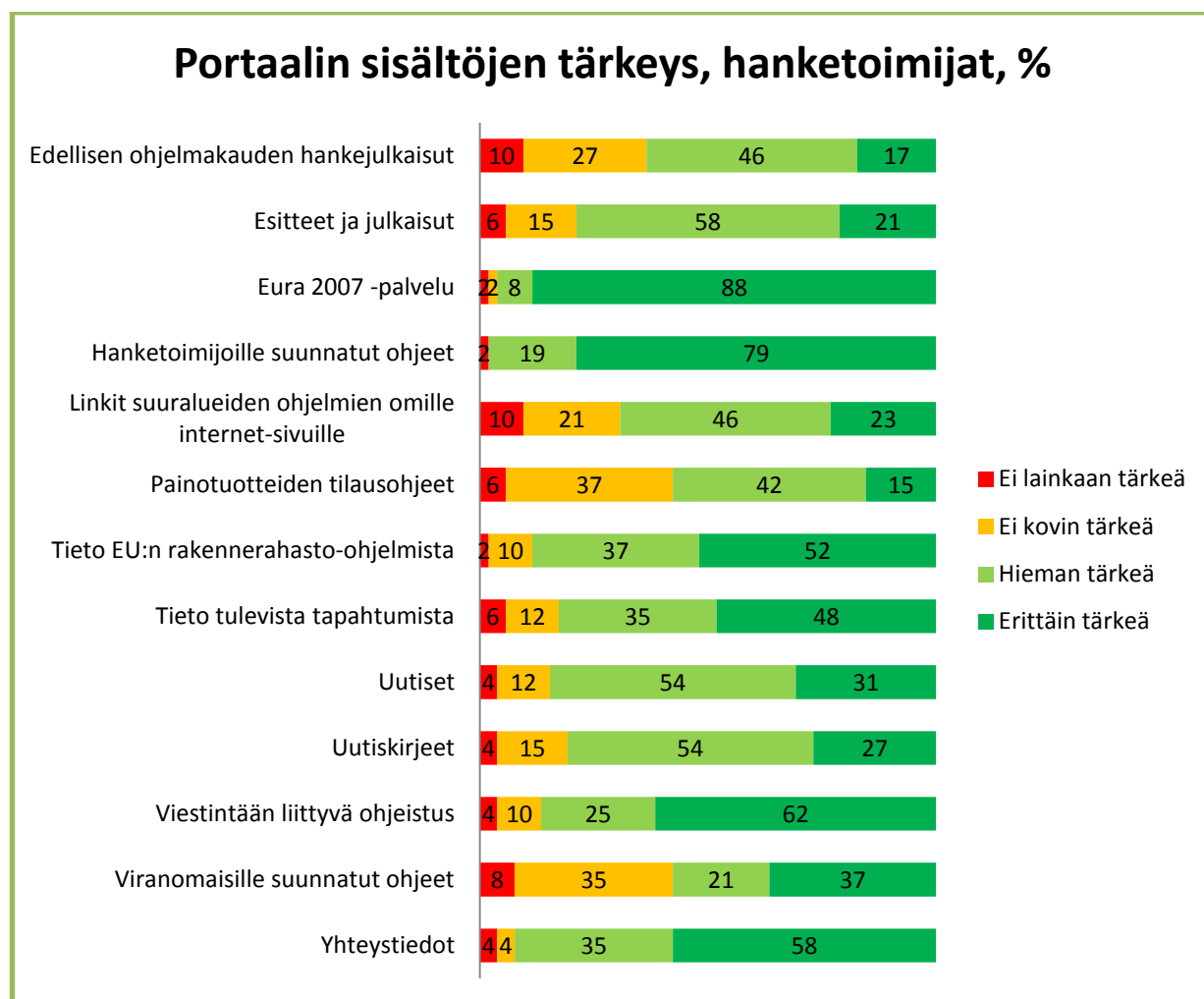
Myös hanketoimijoiden näkemykset portaalin ominaisuuksista olivat hyvin positiiviset. Hanketoimijat kokivat niin ikään visuaalisen miellyttävyyden toteutuvan rakennerahastot.fi-sivustolla hyvin 73 prosentin vastaajista ollessa hieman tai täysin samaa mieltä väitteestä. Ajankohtaisuus, rakenteen loogisuus ja kiinnostavuus saivat myös positiivista palautetta. Sen sijaan ristiriitaisimmat tulokset keräsivät helppokäyttöisyys sekä kohderyhmän selkeys, joiden äänet jakautuivat noin kahtia puolesta ja vastaan. (Kuvio 4). Kuten viranomaistenkin vastauksissa, kaikki väitteet keräsivät enemmän positiivisia kuin negatiivisia vastauksia.



Kuvio 5. Portaalin sisältöjen tärkeys viranomaisten näkökulmasta. N=59.

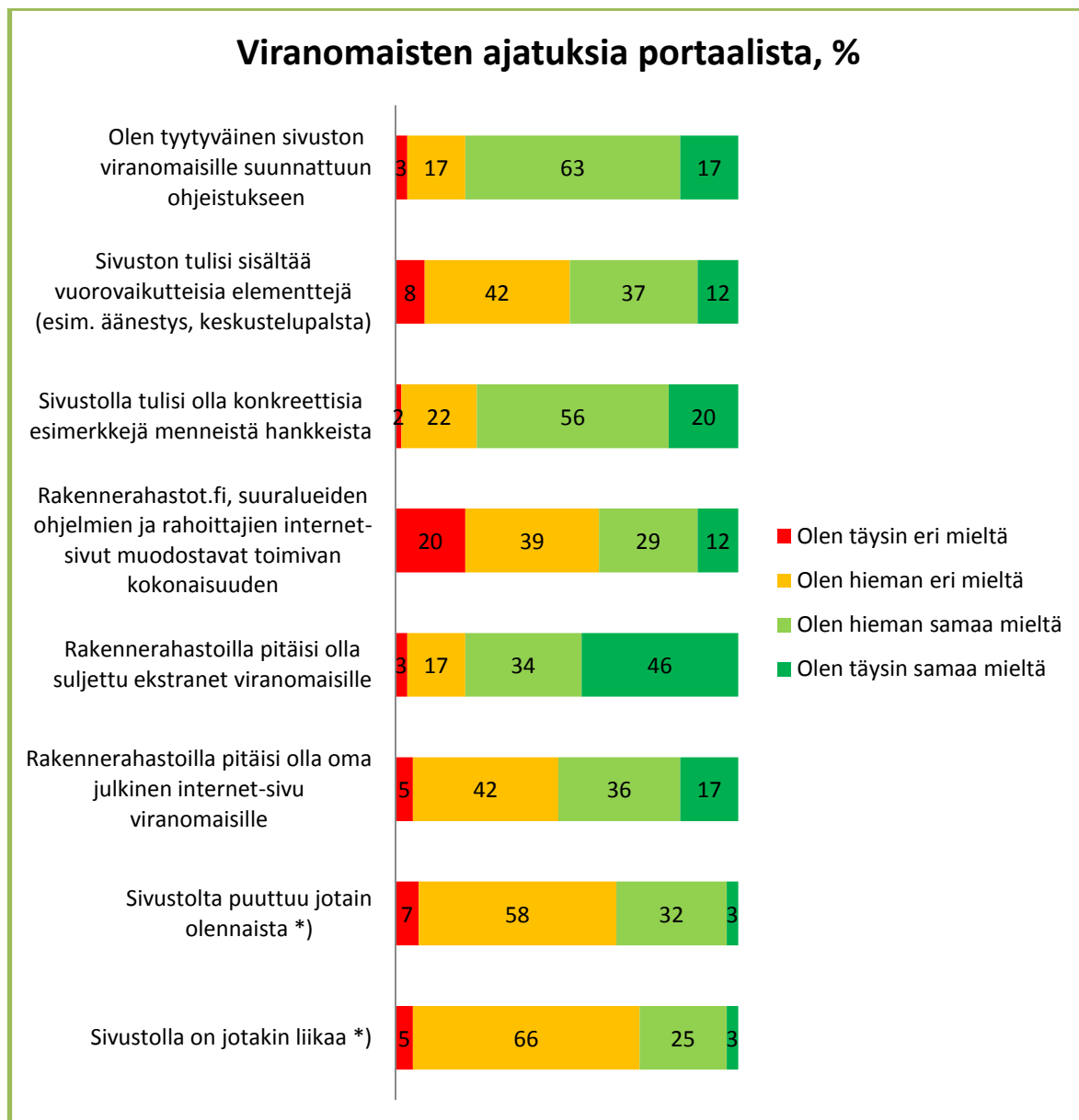
Tulokset osoittavat, että kaiken kaikkiaan viranomaiset arvottivat nykyisen portaalin sisällöt erittäin tärkeiksi, mikä kertoo portaalin merkityksestä kyseiselle käyttäjäryhmälle. Viranomaisten mukaan tärkein sisältö oli heille suunnattu ohjeistus, jota huikeat 93 % vastaajista piti erittäin tärkeänä. Seuraavaksi tärkeimmäksi sisällöksi nousi materiaali tuleviin tapahtumiin, jolla tarkoitetaan muun muassa ohjelmatietoja ja diaesityksiä tuleviin seminaareihin ja muihin tapaamisiin. Näiden rinnalla myös tieto tulevista tapahtumista erottui listalta edukseen. Ainoa sisältö, jota yli puolet vastaajista ei pitänyt kovin tai lainkaan tärkeänä, oli ”edellisen ohjelmakauden hankejulkaisut”, joskin joka neljäs vastaajista piti tätäkin sisältöä hieman tai erittäin tärkeänä. (Kuvio 5.) Vastausten perus-

teella ei tehtävässä mainituista sisällöistä tulisi viranomaisia varten karsia yhtäkään, mutta tuloksista voi oppia paljon sisältöjen tärkeysjärjestystä ajatellen.



Kuvio 6. Portaalin sisältöjen tärkeys hanketoimijoiden näkökulmasta. N=52.

Myös hanketoimijoiden vastauksissa korostuu portaalin sisältöjen suuri merkitys, vaikka tuloksissa näkyikin hieman enemmän vaihtelevuutta. Kaikkia sisältöjä piti kuitenkin yli puolet vastaajista joko hieman tai erittäin tärkeinä. Tärkeydellä edukseen erottuvat Eura 2007 -palvelu, hanketoimijoille suunnatut ohjeet sekä viestintään liittyvä ohjeistus, joita yli 60 % vastaajista piti erittäin tärkeinä. Vähiten tärkeimmiksi sisällöiksi osoittautuvat painotuotteiden tilausohjeet, viranomaisille suunnattu ohjeistus sekä edellisen ohjelmakauden hankejulkaisut.

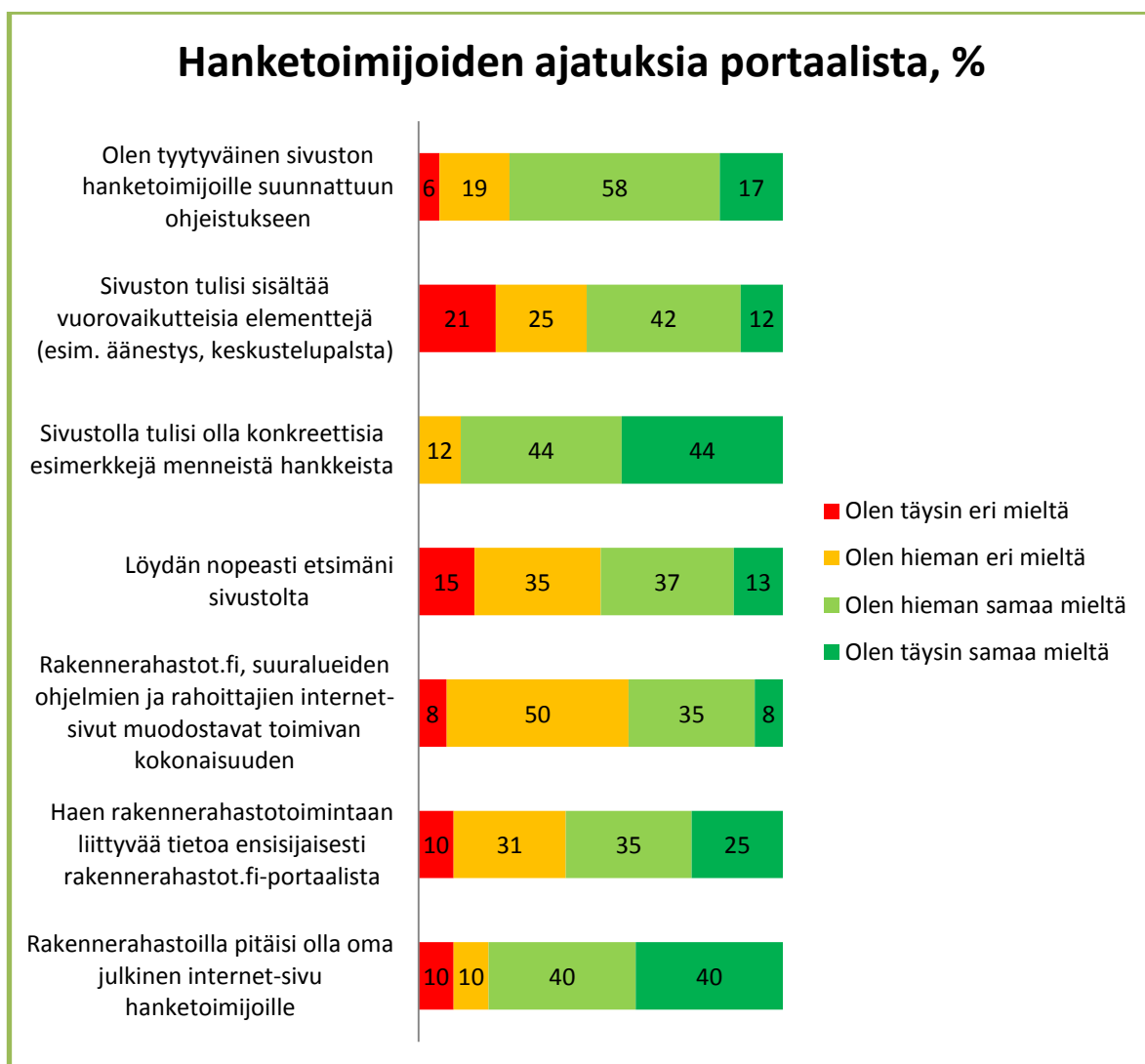


Kuvio 7. Viranomaisten ajatuksia portaaliin liittyen. N=59.

Viranomaisista 80 % oli tyytyväisiä heille kohdennettuun ohjeistukseen portaalissa. Kysymys vuorovaikutteisten elementtien tarpeellisuudesta jakoi sen sijaan vastaajat liki tasan puolesta ja vastaan. Konkreettisia esimerkkejä menneistä hankkeista kannatettiin 76 %:n ollessa väitteestä hieman tai täysin samaa mieltä. Vastaajilla oli vaihtelevat mielipiteet siitä, muodostavatko rakennerahastot.fi ja muut alan verkkosivut toimivan kokonaisuuden. Vastaajista 59 % oli täysin tai hieman eri mieltä siitä, että kokonaisuus on toimiva. Viranomaiset kannattivat heille suunnattua suljettua ekstranetiä jopa 46 %:n ollessa täysin ja 34 %:n hieman ajatuksen puolella. Sen sijaan ajatusta viranomaisille suunnatusta julkisesta sivusta ei pidetty niin hyvänä, vaikka 53 % vastaajista olikin hieman tai täysin sen puolella. Kun viranomaisilta pyydettiin kannanottoa, puuttuuko por-



taalista jotakin ja onko sivustolla jotakin liikaa, olivat vastaajat yli 60 % turvin sillä kannalla, että ei puutu eikä ole liikaa. (Kuvio 7.) Myöhemmissä avokysymyksissä on vastattu, mitä puuttuvat tai turhat sisällöt ovat.



Kuvio 8. Hanketoimijoiden ajatuksia portaaliin liittyen. N=52.

Hanketoimijoista 75 % oli tyytyväisiä heille suunnattuun ohjeistukseen sivustolla. Vuorovaikutteisuutta koskeva väite sai hanketoimijoilta yllättävän viileän vastaanoton vastaajista noin puolen ollessa vuorovaikutteisten elementtien puolella ja jopa 21 %:n ollessa täysin eri mieltä. Sen sijaan hanketoimijat kaipaivat konkreettisia esimerkkejä menneistä hankkeista 88 %:n ollessa väitteestä hieman tai täysin samaa mieltä. Kun vastaajilta pyydettiin kannanottoa väitteeseen, että he löytävät nopeasti etsimänsä sivustolta, menivät vastaukset puoliksi puolesta ja vastaan. Kuten viranomaiset, olivat hanketoimijoistakin hieman päälle puolet sitä mieltä, että rakennerahastot.fi ja muut alan

verkkosivustot eivät muodosta toimivaa kokonaisuutta. Vastauksista käy myös ilmi, että hanketoimijoista 60 % on hieman tai täysin sen kannalla, että hakee rakennerahasto-toimintaan liittyvää tietoa ensisijaisesti rakennerahastot.fi-portaalista. Hanketoimijoiden vastausten perusteella heistä 80 % on hanketoimijoille suunnatun julkisen internetsivun kannalla.

Viranomaisista 17 vastasi kysymykseen ”Jos rakennerahastot.fi-portaalista mielestäsi puuttuu jotakin olennaista, mitä se on?”. Vastaukset olivat rohkeita, mutta myös siinä määrin rakentavia, että useilla vastaajilla oli selkeä mielipide, miten asian voisi ratkaista paremmin. Vastauksissa toistuvien teemojen olivat toimivan kysymys- ja vastauspalstan tarpeellisuus. Portaalissa on ollut palsta jo aiemmin, mutta jäätyään päivittämättä pitkäksi aikaa palsta lopulta poistettiin palvelusta.

”Kysymykset ja vastaukset -osio hävisi jonnekin. Ajantasainen FAQ-palsta olisi erittäin tarpeellinen.”

Moni viranomainen kaipasi myös selkeämpää ohjeistusta. Kuten toimeksiantaja aavisti ennen kyselyn toteuttamista, viranomaisten ohjeistus kaipaisi sekä rakenteellista että kielellistä uudistusta. Palautetta tuli myös ohjeiden puutteellisesta päivityksestä.

”Viranomaiskieli on erittäin vaikeaa, kiemuroista ja huonosti ymmärrettävää.”

”Viranomaisohjeita ei aina löydy: kaikki ohjekirjeet pitäisi olla samassa paikassa. Uudet säädökset tulee olla saatavissa sivus-tolta viimeistään silloin, kun ne tulevat voimaan.”

Tarve keskitetyistä hakuajoista kävi vastauksista hyvin ilmi. Tällä hetkellä tieto on pirstaloista, sillä rahoittajat ilmoittavat omista hakuajoistaan itsenäisesti. Tilanne on hankala hanketoimijoille, mutta myös viranomaiset kaipaisivat asiaan selkeyttä.

”Kokonaiskuva eri rahoittajien haettavissa olevista rahoituksista (haut, aikataulut).”

Kommenteista kävi ilmi, että portaalin tulisi olla käyttäjälähtöisempi ja palvella paremmin kohderyhmiään. Vastausten mukaan uuden käyttäjän on vaikea löytää esimerkiksi haluamansa ohjeet, sillä ne eivät ole sijoitettuna johdonmukaiseen osioon.

”Ehdotan, että uuden ohjelmakauden sivut suunnitellaan yhdessä eri käyttäjäryhmien (viranomaiset, hanketoteuttajat, si-dosryhmät) kanssa.”

Kysymys ”Jos rakennerahastot.fi-portaalissa on mielestäsi jotakin turhaa sisältöä, mitä se on?” sai puolestaan viranomaisilta 10 vastausta. Viranomaiset toivoivat vanhojen sisältöjen karsimista. Tähän asti portaalissa on säilötty vanhaa ohjeistusta uuden ja voimassaolevan lisäksi, mikä on saattanut aiheuttaa käyttäjien keskuudessa ihmetystä.

”Vanhat ohjeistukset tulisi laittaa omaan tiedostoonsa, jotta voisi luottaa siihen, että ohjeistus ja lainsäädäntö on voimassaolevaa. Lisäksi liian vanhat tapahtumien esittelyt voisi poistaa tai laittaa puolivuositiedostoihin.”

”Tässä vaiheessa ohjelmakautta kauden 2000–2006 tulokset ja arviointitiedot voi jo poistaa näkyvistä tai ainakin koota ne omalle sivulleen.”

Toisaalta osasta vastauksia kävi ilmi, että materiaalia on portaalissa ylipäättään liikaa.

”Yleisjargon isoista tavoitteista; on uskallettava kertoa lyhyesti ja konkreettisesti mitä, mistä ja kenelle, keep it simple! Halutessaan EU-jargonit ja isot tavoitteet voi lukea komission sivuilta.”

”Paljon on sisältöä. Sisältöjen ryhmittelyä voisi kehittää. Hieman vaikea löytää hakemaansa.”

Myös kohderyhmän selkeyttämistä peräänkuulutettiin.

”Hakijalle ja viranomaiselle tarkoitettujen sivujen välit eivät ole selkeät.”

Hanketoimijat puolestaan kommentoivat kysymystä ”Toivoisitko rakennerahastot.fi-portaaliin jonkinlaista muutosta?”. Vastauksia tuli 12 kpl. Valtaosa vastauksista käsitteli sivuston vaikeaselkoisuutta ja hankaluutta löytää etsimäänsä tietoa. Muutamasta vastauksesta kävi myös ilmi, että hanketoimija etsii tietoa mieluummin toisesta lähteestä juuri tästä syystä.

Kuten ennen tutkimuksen toteutusta arveltiin, portaalista on vaikea löytää etsimäänsä.

”Minun on ollut todella vaikea löytää sieltä etsimääni tietoa ja olen usein löytänyt tiedon lopulta sivuilta vain käyttämällä Googlen hakupalvelua ja sen tarjoamien linkkien kautta suunnistamalla.”

Kuten viranomaiset, myös hanketoimijat toivat esiin toiveen, että koko maan rahoitushakujen aikataulut ja tiedot löytyisivät keskitetysti portaalista.

”Kaikki hakuajat koko maasta pitäisi olla listattuna linkin kanssa ja varsinkin kattavammat ennakkotiedot avautuvista hauista.”

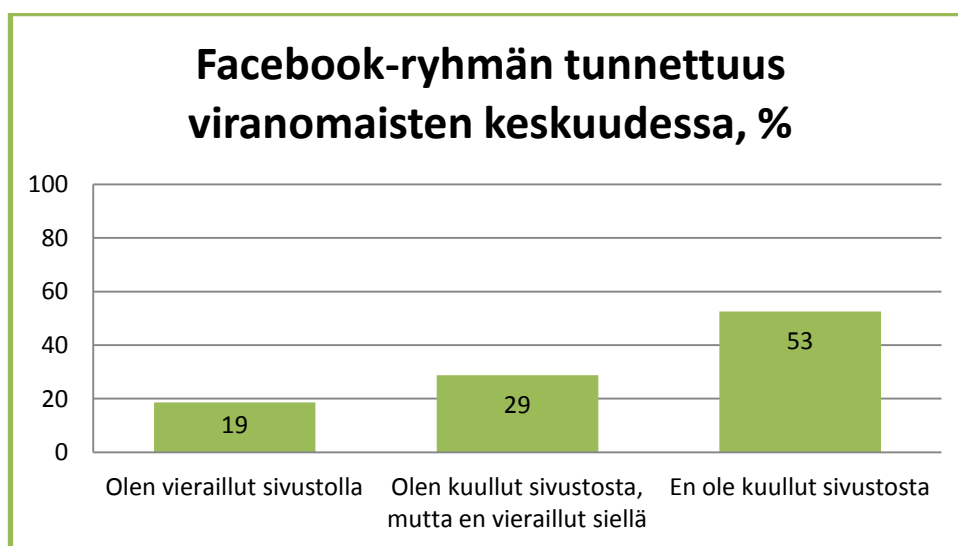
Kahdessa vastauksessa ei toivottu muutoksia, ja kolmessa mainittiin muita asioita. Myös näissä vastauksissa pyydettiin yhdenvertaisia tietoja molemmilla kotimaisilla kielillä.

Hanketoimijoista 18 vastasi kysymykseen ”Mitä lähdeettä suosit hakiessasi tietoa rakennerahastotoimintaan liittyen?”. Suosituiimmaksi lähteeksi osoittautui rakennerahastot.fi, jota yksi vastaaja luonnehti näin: ”sieltä lopulta löytyy lähes kaikki tieto, kun vain jaksaa sinnikkäästi etsiä”. Kannatusta saivat myös rahoittajaviranomaisten, kuten ELY-

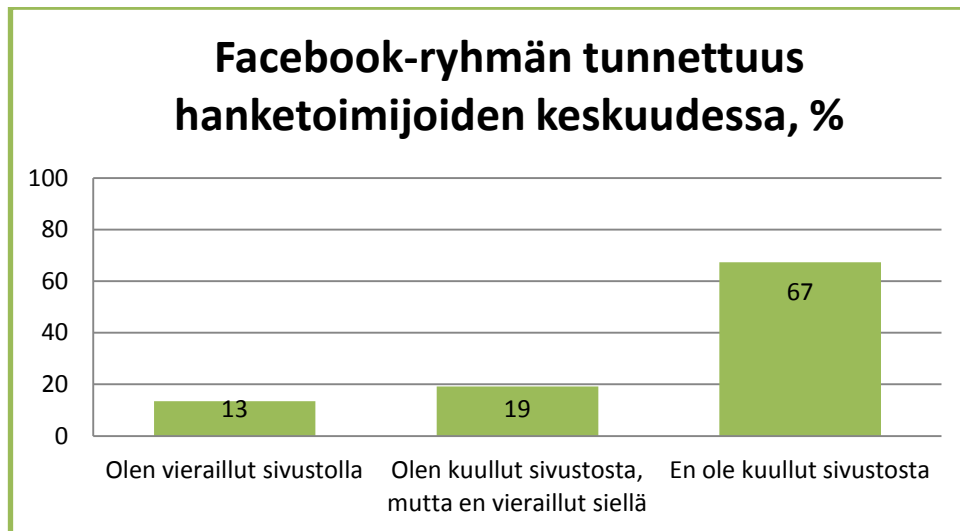
keskuksien omat sivut. Myös Google mainittiin muutamaan kertaan ensisijaisena tiedonlähteenä. Seuraavat lähteet saivat mainintoja vastauksissa:

Rakennerahastot.fi	6
ELY-keskukset	3
Google	3
Muut lähteet	3
Rahoittajat	2
En osaa sanoa	2.

### 6.3 Rakennerahastot ja sosiaalinen media

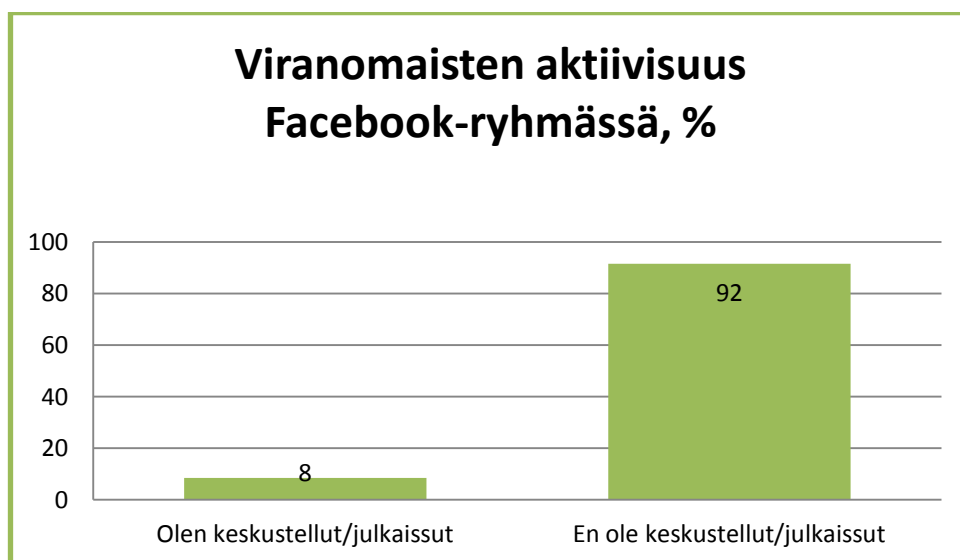


Kuvio 9. Rakennerahastokehittäjien torin tunnettuus viranomaisten keskuudessa. N=59.

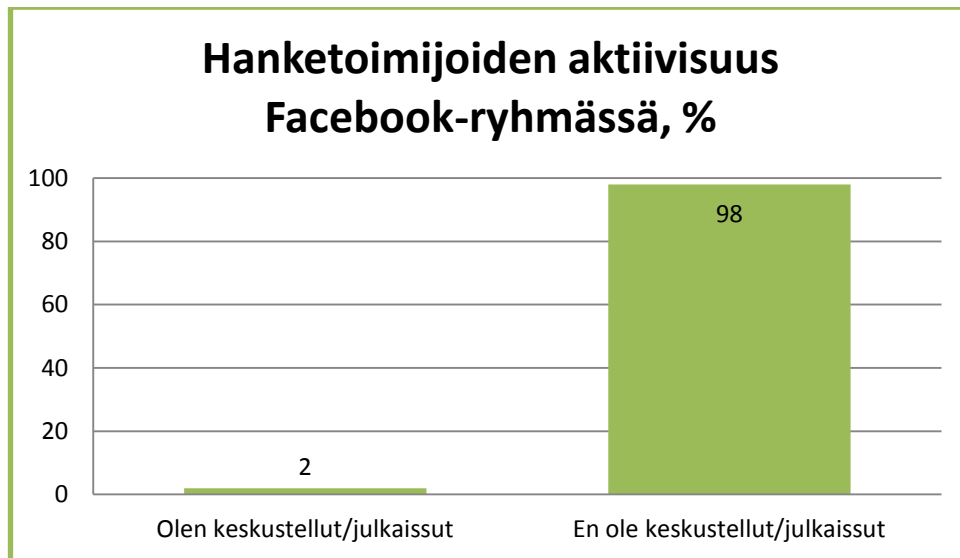


Kuvio 10. Rakennerahastokehittäjien torin tunnettuus hanketoimijoiden keskuudessa. N=52.

Viranomaisista 53 % ei ollut tietoisia Rakennerahastokehittäjien torin olemassaolosta. Hanketoimijoiden keskuudessa sivu oli puolestaan tuntematon 67 prosentille vastaajista. Oli oletettavissa, että Facebook-sivu olisi viranomaisille hieman tutumpi kuin hanketoimijoille, mutta sitä vastoin hanketoimijoiden vierailijaprocentti sivulla oli vain kuusi prosenttiyksikköä pienempi kuin viranomaisilla. (Kuviot 9 ja 10.)



Kuvio 11. Viranomaisten keskustelu- tai julkaisuhistoria Rakennerahastokehittäjien tori-sivulla. N=59.



Kuvio 12. Hanketoimijoiden keskustelu- tai julkaisuhistoria Rakennerahastokehittäjien tori -sivulla. N=52.

Myös viranomaisten ja hanketoimijoiden aktiivisuus Rakennerahastokehittäjien tori -Facebook-ryhmässä osoittautui heikoksi. Viranomaisista 8 prosenttia kertoi keskustelleensa tai julkaisseensa sisältöä sivulla, kun taas hanketoimijoista vastaava prosentti oli vain 2 (Kuviot 11 ja 12). Vierailijamäärien ollessa kuitenkin viranomaisten kohdalla 19 % ja hanketoimijoiden 13 %, voidaan todeta, että suurin osa kävijöistä on tyytynyt seuraamaan keskustelua vierestä innostumatta osallistumaan siihen (Kuviot 9 ja 10). Tulokset antavat myös ymmärtää, että Facebook-ryhmän sisällöntuotannosta vastaavat pääosin viranomaiset.



Kuvio 13. Hanketoimijoiden keskustelu rakennerahastotoimintaan liittyvistä asioista sosiaalisen median välityksellä. N=52.

Hanketoimijoista vain 8 % kertoi keskustelleensa rakennerahastotoimintaan liittyvistä asioista sosiaalisen median välityksellä (Kuvio 13). Kysymyksen yhteydessä he saivat myös mainita tähän tarkoitukseen käyttämänsä palvelut tai kanavat. Vain kaksi vastaajaa nimesi käyttämiään kanavia, ja näitä olivat Sometun sekä EU-hankevalmistelijoiden Facebook-sivut ja Yammer.

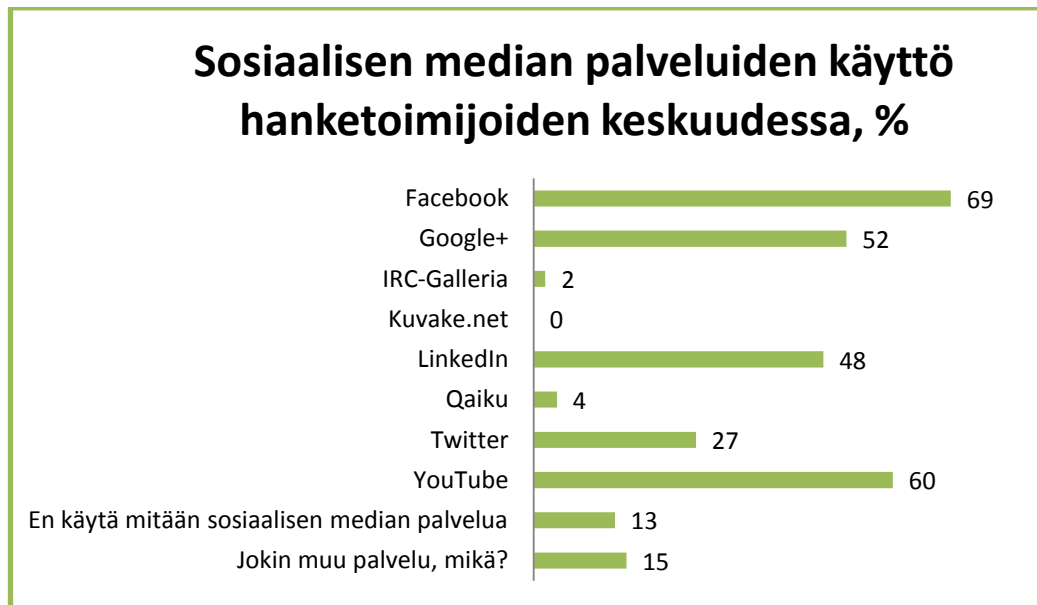


Kuvio 14. Sosiaalisen median palveluiden käyttö viranomaisten keskuudessa. N=59.

Viranomaisten keskuudessa suosituin sosiaalisen median palvelu oli Facebook, jonka käyttäjäksi osoittautui joka neljäs vastaajista. Seuraavaksi eniten kannatusta sai video-



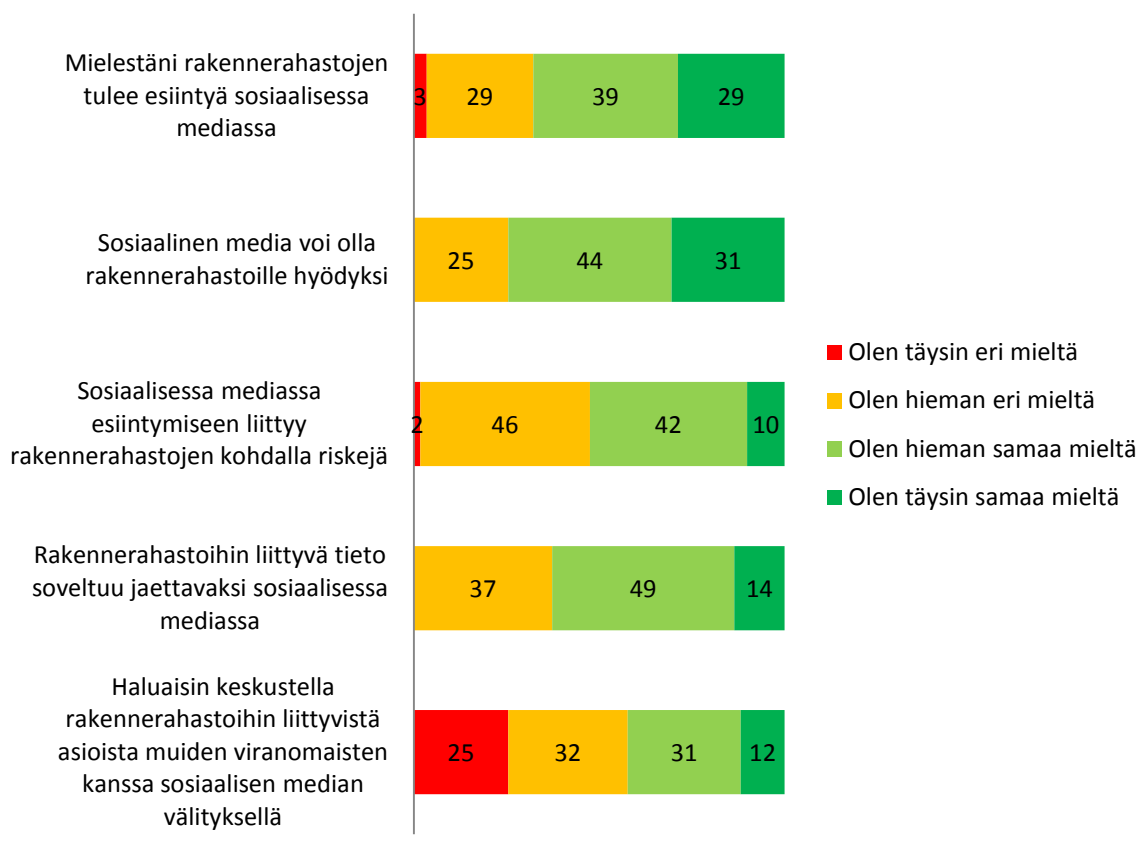
palvelu YouTube 21 prosentilla, ja jo kolmanneksi yleisin vastaus oli ”En käytä mitään sosiaalisen median palvelua” 20 prosentilla. Jokin muu palvelu -kohtaan tuli viranomaisilta kuusi vastausta, joista viisi viittasi ELY-keskuksien hyödyntämään Yammer-palveluun.



Kuvio 15. Sosiaalisen median palveluiden käyttö hanketoimijoiden keskuudessa. N=52.

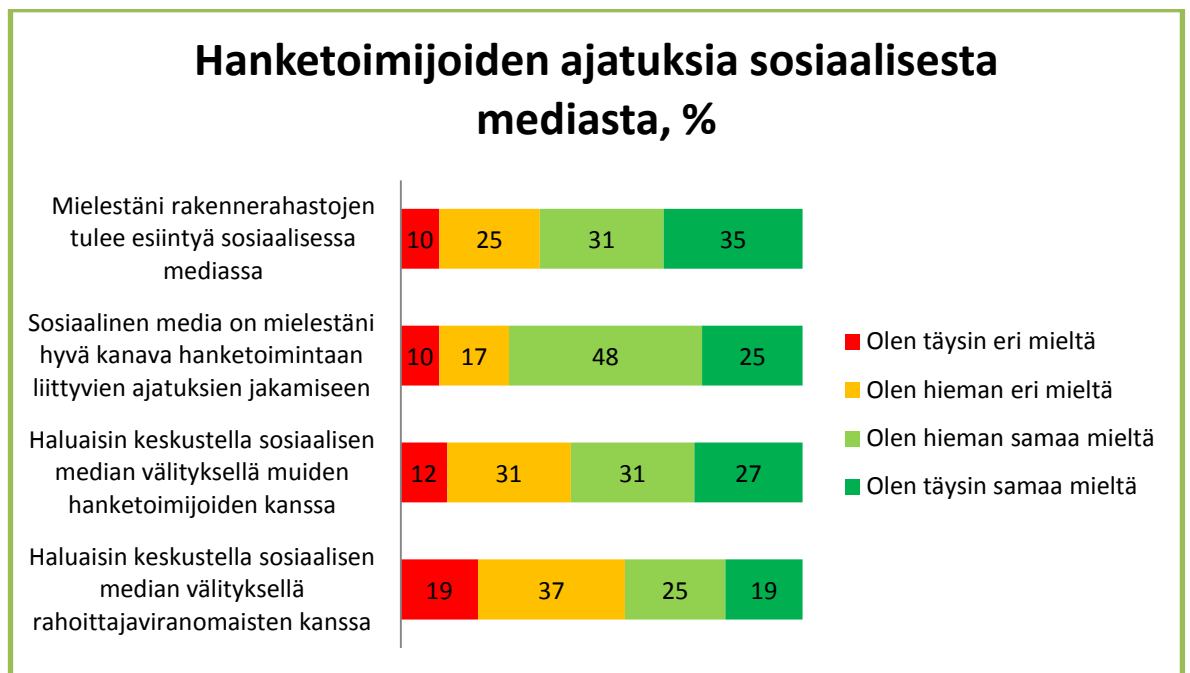
Hanketoimijoiden kohdalla aktiivisuus sosiaalisessa mediassa oli runsaampaa. Facebook oli jälleen suosituin palvelu, jota 69 % vastaajista kertoi käyttävänsä. YouTube keräsi kannatusta 60 % ja uudehko verkkoyhteisöpalvelu Google+ tuli kolmanneksi 52 prosentilla. Aktiivisuudesta kertoo myös se, että hanketoimijoiden vastauksissa ainoastaan Kuvake.net-palvelu jäi vaille valintoja, kun taas viranomaisista kukaan ei kertonut käyttävänsä IRC-Galleriaa, Kuvake.netiä, Qaikua eikä Twitteriäkään (Kuviot 13 ja 14). Hanketoimijoista 13 % vastasi, ettei käytä mitään sosiaalisen median palvelua. Muita palveluita mainitsi käyttävänsä seitsemän vastaajaa, ja näitä palveluita olivat erilaiset Googlen sovellukset, blogit, wikit, Yammer sekä yksittäiset sosiaalisen median palvelut.

## Viranomaisten ajatuksia sosiaalisesta mediasta, %



Kuvio 16. Viranomaisten mielipiteet väitteisiin rakennerrahastoista ja sosiaalisesta mediasta. N=59.

Väite siitä, että rakennerrahastojen tulisi esiintyä sosiaalisessa mediassa, sai viranomaisista 68 % hieman tai täysin puolelleen. Sosiaalista mediaa pidettiin rakennerrahastoille hyödyllisenä 75 % vastaajista ollessa hieman tai täysin samaa mieltä väitteestä, eikä väite kerännyt ainoatakaan täysin eriävää mielipidettä. Viranomaisista 52 % oli hieman tai täysin samaa mieltä, että rakennerrahastojen kohdalla sosiaalisessa mediassa esiintymiseen liittyy riskejä. Sen sijaan rakennerrahastoihin liittyvän tiedon soveltuvuutta jaettavaksi sosiaalisessa mediassa ei epäillyt niinkään moni vastaaja, vaan 63 % viranomaisista oli hieman tai täysin samaa mieltä, että tieto soveltuu tarkoitukseen, eikä yksikään ollut väitteestä täysin eri mieltä. Viranomaiset eivät olleet yksimielisiä siitä, haluaisivatko keskustella muiden viranomaisten kanssa rakennerrahastoihin liittyvistä asioista sosiaalisen median välityksellä. Ajatusta vastusti 57 % viranomaisista joka neljännen vastaajista ollessa täysin ajatusta vastaan.



Kuvio 17. Hanketoimijoiden mielipiteet väitteisiin rakennerahastoista ja sosiaalisesta mediasta. N=52.

Hanketoimijoiden kannanotot rakennerahastoja ja sosiaalista mediaa kohtaan olivat hieman odotettua kielteisemmät. Vastaajista 66 % oli hieman tai täysin samaa mieltä, että rakennerahastojen tulee esiintyä sosiaalisessa mediassa. Vastaajista 73 % oli hieman tai täysin samaa mieltä, että sosiaalinen media on hyvä kanava hanketoimintaan liittyvien ajatusten jakamiseen. Keskustelusta ei kuitenkaan oltu niin kiinnostuneita. Vastaajista 56 % oli hieman tai täysin samaa mieltä siitä, että ei haluaisi keskustella sosiaalisen median välityksellä rahoittajaviranomaisten kanssa. Keskustelu muiden hanketoimijoiden kanssa herätti hieman enemmän kiinnostusta 58 prosentin vastatessa hieman tai erittäin myöntävästi väitteeseen.

Sosiaalisen median hyödyt ja haitat herättivät viranomaisissa paljon mielipiteitä. Kysymys ”Mitä iloa sosiaalisesta mediasta voi mielestäsi olla rakennerahastoille?” keräsi 24 vastausta. Joka viides vastaaja piti sosiaalista mediaa hyvänä tiedotuskanavana rakennerahastoille.

”Nopea ja kattava väline välittää tietoa ja ajankohtaisia asioita, hyviä käytäntöjä, esimerkkejä, jne.”

”Sosiaalisen median kautta voi esitellä onnistuneita hankkeita ja niiden hyviä käytäntöjä.”

”Sitä kautta saa asiaa tiedoksi suuremmille joukoille ja asiasta tulee mielenkiintoinen. Tietoisuus laajenee.”

Sosiaalisen median vuorovaikutteisuuden arveltiin myös olevan rakennerahastoille hyödyksi.

”Somen käyttö mahdollistaa vuorovaikutteisen viestinnän, mikä puuttuu rakennerahastojen viestinnästä tällä hetkellä kokonaan.”

”Ideoiden kerääminen hanketoimijoilta → rakennerahastotoiminnan kehittäminen yhdessä.”

Muutamassa vastauksessa painotettiin ylipäänsä sosiaalista mediaa nykyaikaisena viestintäkanavana.

”Sosiaalinen media on nykypäivää ja tulevaisuutta, kannatan jatkossa entistä vahvempaa panostamista siihen.”

Joidenkin vastaajien mielestä rakennerahastot voisi hälventää byrokraattista kuvaa ja tulla helpommin lähestyttäväksi sosiaalisen median avulla.

”Mielikuvien muokkaaminen ihmisläheisempään ja helpommin lähestyttävään suuntaan, liiallisen byrokraattisuuden kuvan muuttaminen.”

”Sosiaalisessa mediassa voisi vähentää kuvaa byrokraattisesta toiminnasta ja kertoa käytännön tasolla esimerkkejä mitä saada aikaan ja mitä voi tehdä. On kuitenkin varottava ”aapis-

kukkomaista” esiintymistä eli eihän tämä toiminta kuitenkaan mitään erityisen dynaamista jee-meininkiä ole.”

Mahdollinen viranomaisten välinen keskustelu tuli myös vastauksissa esiin – niin hyvässä kuin pahassakin.

”Viranomaisten välinen keskustelu, voidaan tosin hoitaa ekstranetinkin kautta. - - Jokin paikka, missä ympäri Suomen olevat viranomaiset voivat yhdessä käsitellä asioita.”

”En usko, että somesta olisi suurtakaan hyötyä viranomaisille. Somea ei oteta kovinkaan vakavasti näissä viranomaistehävissä – se ei vaan ole uskottava toimintaympäristö.”

Muutamassa vastauksessa korostettiin myös sosiaalisen median haittapuolia.

”Se on vain lisää työtä muutenkin kiireisille virkamiehille.”

”Riskinä on, että saadaan hankehakemuksia, joita ei voida tukea.”

Hanketoimijat saivat kommentoida sosiaalista mediaa käyttäjän kannalta. Kysymykseen ”Minkälainen sosiaalisen median sisältö saisi sinut innostumaan rakennerahastoasioista?” tuli 14 vastausta. Peräti joka kolmannessa vastauksessa toivottiin tietoa ohjeistuksen tai hankkeiden hakuaikeaulujen muodossa.

”Kokemukset, hanketoiminnan hyvät käytännöt, selkeät ohjeistukset, uusien hakujen sisältöjen yksinkertainen ja selkeä esittäminen.”

”Esim. uudet hankehaut ovat aika lailla piilossa nyt; niistä olisi hyvä jakaa tietoa somessa.”

Myös keskustelun ja vuorovaikutteisuuden merkitys kävi vastauksista ilmi.

”Käytännön ohjeita ja siihen liittyvää keskustelua projektin vetämiseen.”

”Keskustelu tulevaisuuden hankkeista.”

## **7 Tulosten yhteenveto**

Toteuttamieni kyselyiden anti oli hyvä. Sekä viranomaiset että hanketoimijat vastasivat avoimiin kysymyksiin ideoita ja kritiikkiä säästelemättä. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on kuitenkin syytä huomioda, että vastausprosentit jäivät alle neljänkymmenen, jolloin vastauskato käsitti yli 60 % tutkimuksen kohderyhmästä. Tuloksia voidaan tulkita suuntaa antavina, mutta niitä ei voida yleistää.

Toimeksiantajan pyynnöstä esittelin kyselyideni tuloksia tiivistetysti rakennerahastojen Verkkopalvelut 2014+ -kokouksessa diaesityksen avulla (Liite 3). Esityksen tarkoituksena oli havainnollistaa rakennerahastojen verkkoviestinnän parissa työskenteleville virkamiehille kyselyiden kiinnostavimmat tulokset. Kuulijoiden kommenttien perusteella sain uusia näkökulmia tulosten analysointiin. Yksi tärkeä havainto oli se, että hanketoimijoiden keskuudessa termit hanketoiminta ja rakennerahastotoiminta saattavat merkitä eri asioita, vaikka kyselylomakkeissa termejä on käytetty jossain määrin toistensa synonyymeina.

Pääsääntöisesti voidaan sanoa, että niin viranomaisten kuin hanketoimijoidenkin suhtautuminen portaalin tämänhetkiseen tilaan oli hyvin positiivinen. Tutkimuksen mukaan rakennerahastot.fi-portaali vastaa ominaisuuksiltaan hyvää verkkopalvelua. Visuaalinen ilme sai sekä viranomaisilta että hanketoimijoilta eniten kiitosta, joten sitä voidaan pitää verkkosivuston vahvuutena. Helppokäyttöisyys ja kohderyhmän selkeys olivat puolestaan ominaisuuksia, jotka toteutuvat heikoiten portaalin kohdalla molempien sidosryhmien näkökulmasta. Annetut avovastaukset tukevat väitettä vaikeakäyttöisyydestä, sillä erityisesti hanketoimijat toivat esiin sen, että eivät löydä sivustolta etsimäänsä helposti. Mitä taas tulee kohderyhmän selkeyteen, mielenkiintoinen havainto oli

myös se, että viranomaisista liki 80 % oli sen kannalla, että portaali palvelee rahoittaja-viranomaisen tiedontarpeita, kun taas hanketoimijoista vain 61 % piti sivustoa omia tiedontarpeita palvelevana.

Kun molempia sidosryhmiä pyydettiin arvottamaan portaalin sisältöjen tärkeys omalta kannaltaan, olivat lähes kaikki mainitut sisällöt molemmista vastaajaryhmistä vähintään puolelle hieman tai erittäin tärkeitä. Viranomaiset lukevat hanketoimijoille suunnattua ohjeistusta ja toisinpäin, ja yleiset sisällöt, kuten esimerkiksi painotuotteiden tilausohjeet, kiinnostavat kumpaakin sidosryhmää. Tutkimuksessa pyrittiin hahmottamaan myös se, olisiko portaalin sisällöissä yleisesti karsimisen varaa. Avovastauksista kävi ilmi, että tietoa on liikaa, mutta konkreettisia ”turhia” sisältöjä mainittiin melko vähän, ja ne liittyivät lähinnä vanhentuneeseen tietoon. Kun taas kysyttiin, mitä portaalista puuttuu, nousivat viranomaisten peräänkuuluttama kysymys- ja vastauspalsta sekä viranomaisten ja hanketoimijoiden toivomat hankehakuaikataulut ylitse muiden. Myös konkreettisia esimerkkejä menneistä hankkeista toivoivat molemmat sidosryhmät, mikä ei sinänsä ollut yllätys, sillä aihe on ollut puheena jo reilusti ennen tutkimuksen toteutusta. Väite siitä, että portaalin tulisi sisältää vuorovaikutteisia elementtejä, sai melko ristiriitaisen vastaanoton, ja keskustelupalsta sai ainoana konkreettisena ehdotuksena vain yhden maininnan avokysymyksissä.

Sidosryhmiltä kysyttiin suoraan mielipidettä portaalin jakamiseen. Viranomaisista 80 % oli hieman tai täysin samaa mieltä, että rakennerahastoilla tulisi olla viranomaisille suunnattu suljettu ekstrasnet. Hanketoimijoista puolestaan 80 % oli hieman tai täysin samaa mieltä, että rakennerahastoilla tulisi olla oma julkinen internetsivu hanketoimijoille. Näiden tulosten valossa portaalin jakamiselle olisi kysyntää.

Kun viranomaisia ja hanketoimijoita pyydettiin ottamaan kantaa heille suunnatun ohjeistuksen tasoon, oltiin ohjeistukseen yleisesti tyytyväisiä. Avovastauksissa sen sijaan ilmeni, että viranomaisten ohjeistuksessa olisi parantamisen varaa vaikeaselkoisen kielin sekä oikean ohjeistuksen löydettävyyden suhteen. Hanketoimijat eivät ottaneet avovastauksissaan ohjeistuksen tasoa tarkemmin esille.

Facebook-ryhmä Rakennerahastokehittäjien tori oli yli puolelle viranomaisista ja hanketoimijoista vielä tuntematon. Viranomaisten kohdalla tilannetta selittää hieman se, että vain neljäsosa heistä kertoi käyttävänsä Facebookia. Viitaten siihen, kuinka suuri osa hanketoimijoista käyttää Facebookia ja siihen, että julkisena ryhmänä Rakennerahastokehittäjien tori on nimensä puolesta kohtalaisen helppo löytää Facebookista, voidaan päätellä, että hanketoimijoista suuri osa ei ole kokenut tarpeelliseksi hakeutua ryhmän pariin. Tulokset eivät kerro, kuinka tyytyväisiä käyttäjät ovat olleet Facebook-ryhmään, sillä vastaajien julkaisu- ja keskusteluhistoria ei sitä yksin selitä.

Tutkimusta tehdessä pohdittiin, onko hanketoimijoilla mahdollisesti omia sosiaalisen median kanavia, joiden kautta he keskustelevat hanketoimintaan liittyvistä asioista. Kyselyyn vastanneista hanketoimijoista kuitenkin vain 8 % kertoi keskustelleensa rakennerahastotoimintaan liittyvistä asioista sosiaalisen median välityksellä, ja tähän käytettyjä kanavia mainittiin hyvin vähän. Tuloksen takana saattaa olla myös se, että osa vastaajista ei koe keskustelleensa nimenomaan ”rakennerahastotoimintaan” vaan hanketoimintaan liittyvistä asioista. Hanketoimijat olivat pääosin sitä mieltä, että sosiaalinen media on yleisesti hyvä kanava hanketoimintaan liittyvien ajatusten jakamiseen, ja kiinnostusta keskustella muiden hanketoimijoiden kanssa sosiaalisessa mediassa ilmeni myös.

Viranomaisten vastausten perusteella rakennerahastoihin liittyvä tieto soveltuu jaettavaksi sosiaalisen median välityksellä, ja hyötyäkin sosiaalisesta mediasta voi olla. Avovastauksissa mainittiin, että sosiaalisen median välityksellä voisi jakaa tietoa onnistuneista hankkeista ja hyvistä käytännöistä. Hanketoimijat olivat asiasta samoilla linjoilla ja toivoivat saavansa lukea sosiaalisen median välityksellä erityisesti ohjeita, hyviä käytäntöjä ja hankkeiden hakuaikatauluja. Kyselyiden tulosten mukaan sekä viranomaisten että hanketoimijoiden keskuudessa suosituin sosiaalisen median palvelu on Facebook, jota kertoi käyttävänsä n. 70 % hanketoimijoista ja 25 % viranomaisista. Toiseksi suosituimmaksi palveluksi osoittautui YouTube, ja Google+ oli peräti kolmanneksi käytetyin palvelu molempien sidosryhmien kohdalla.



## 8 Päätelmät ja kehitysehdotukset

Tässä luvussa esittelen omat päätelmäni tutkimuksen tuloksiin pohjautuen sekä kehitysehdotukseni rakennerahastojen verkkoviestinnän tehostamiseksi.

### 8.1 Rakennerahastot.fi-portaalin selkeyttäminen

Tutkimuskysymykseni rakennerahastot.fi-portaaliin liittyen oli seuraavanlainen:

Minkälaista muutosta rakennerahastot.fi-portaali kaipaa uudelle ohjelmakaudelle 2014–2020?

- Mikä olisi portaalin realistinen sisältölaajuus?

Kyselyiden tuloksista ilmeni selkeästi, ettei portaalin visuaalinen ilme tarvitse perustavaa muutosta, sillä molemmat sidosryhmät ovat siihen erittäin tyytyväisiä. Muutosta kaivattaisiin sen sijaan sivuston sisältöön. Portaalin optimaalista sisältölaajuutta voidaan hahmottaa miettimällä, mitä portaalista voisi poistaa ja mitä sinne tarvitsisi lisätä. Seuraavasta taulukosta käy ilmi, minkälaiset konkreettiset toiveet tulivat esiin viranomais- ja hanketoimijoiden vastauksissa.

Sisältöjä, joiden karsimista voisi harkita	Toivottuja sisältöjä
Vanhentunut ohjeistus	Kysymys- ja vastauspalsta
Ohjelmakauden 2000–2006 tulokset	Keskitettyt hankehakuaikataulut
Tiedot menneistä tapahtumista	Esimerkit onnistuneista hankkeista

Toivotuista sisällöistä kysymys- ja vastauspalsta on luultavasti helpoin toteuttaa, sillä portaalissa on aiemminkin ollut vastaava palsta. Suurempia kysymyksiä ovat sen sijaan keskitettyt hankehakuaikataulut sekä esimerkit onnistuneista hankkeista. Kahden viimeksi mainitun sisällön haasteena on se, kuka tiedon tuottaisi portaaliin. Tällä hetkellä rahoittajat ilmoittavat hauistaan itsenäisesti. Mikäli tiedot keskitettäisiin portaaliin, tulisi eri rahoittajien informoida hakuajoistaan säännöllisesti ja varmasti, jotta portaalissa olevat tiedot olisivat luotettavat. Idean toteuttamista kannattaa harkita, sillä molemmat sidosryhmät toivat asian esiin. Myös hanke-esimerkkien kohdalla olisi luonnollista, että

rahoittajat vastaisivat hyvien hankkeiden esimerkeistä kokoamalla niistä kertomuksia, jotka voitaisiin julkaista portaalissa. Hanke-esimerkkejä ei kuitenkaan tarvitsisi päivittää samalla tavalla kuin hankehakuaikatauluja, ja muutama konkreettinen esimerkkikertomus riittäisi varmasti pitkälle. Näin ollen työmäärä jäisi kohtalaiseksi. Hakuaikatauluja ja hanke-esimerkkejä toivottiin myös luettavaksi sosiaalisessa mediassa. Kun kyseessä on viranomaistoiminta, on parasta, että tämänkaltaiset sisällöt löytyvät kuitenkin ensisijaisesti portaalista, jotta niiden näkeminen ei edellytä käyttäjältä esimerkiksi Facebook-tiliä.

Portaalin jakamiselle on siis ilmennyt kysyntää, mutta miten jako tapahtuisi käytännössä? Kun otetaan huomioon, kuinka tärkeiksi kaikki portaalin tämänhetkiset sisällöt arvotettiin kyselyissä, syntyy mielikuva, ettei sisällöissä olisi paljonkaan erottelun varaa. Esimerkiksi hanketoimijoista lähes 40 % piti viranomaisille suunnattua ohjeistusta erittäin tärkeänä omalta kannaltaan, joten mikäli viranomaisille suunnatut ohjeet piilotettaisiin suljetun ekstranetin taakse, saattaisivat hanketoimijat jäädä niitä kaipaamaan. Tämän pohjalta voidaan ajatella, että jos viranomaisille luodaan oma ekstranet, tulee sen lähtökohtana olla tarjota kyseessä olevalle sidosryhmälle jotakin uutta sisältöä. Viranomaisten avovastauksissa ehdotettiin esimerkiksi keskustelupalstaa ekstranettiin.

## **8.2 Toiminta sosiaalisessa mediassa**

Tutkimuskysymykseni sosiaaliseen mediaan liittyen oli seuraavanlainen:

Miten rakennerahastot voisi hyödyntää sosiaalista mediaa?

- Tarvitseeko rakennerahastojen esiintyä sosiaalisessa mediassa?

Viranomaisten ja hanketoimijoiden näkemyksiä peilaten voidaan todeta, että rakennerahastojen on hyvä esiintyä myös sosiaalisessa mediassa. Kuten joissain vastauksissakin todettiin, sosiaalinen media on ”tätä päivää”, ja toisinaan sitä voidaan yksin pitää riittävänä syynä ilmiössä mukana olemiselle. Viranomaiset pitivät sosiaalista mediaa hyvänä toimintakenttänä, jonka kautta voi jakaa tietoa ja mahdollisesti hälventää toiminnan byrokraattista mielikuvaa. Lisäksi sosiaalisen median arveltiin tarjoavan rakennerahastoille kaivattua vuorovaikutusta. Mielestäni verkkosivusto ja sosiaalinen media voivat-

kin toimia yhteistyössä; jos portaalista ei löydy esimerkiksi keskustelupalstaa, voidaan mahdollisuus ajatusten jakamiseen tarjota sosiaalisessa mediassa. Tällöin on hyvä ilmoittaa käyttäjille toiminnasta lisäämällä käytössä olevien sosiaalisten yhteisöjen linkit portaalin etusivulle.

Mietittäessä rakennerahastoille sopivaa sosiaalisen median kanavaa on hyvä tarkastella, mitkä palvelut ovat viranomaisille ja hanketoimijoille jo valmiiksi tuttuja. Facebook on käytetyimpänä sosiaalisena yhteisönä rakennerahastoille luonnollisin kanava. Myös kolmanneksi käytetyin Google+ on Facebookin haastajana varteenotettava palvelu, jonka nimi kannattaa tulevaisuutta ajatellen pitää mielessä. Koska Facebookista löytyy jo valmiiksi ryhmä, on siitä helpoin lähteä liikkeelle. Vaikka ryhmän suosio ei tähän mennessä olekaan ollut aivan räjähdysmäinen, ei se tarkoita, ettei ryhmän suosio voisi nousta. Rakennerahastot edustaa viranomaisille ja hanketoimijoille pääasiassa työtä eikä niinkään vapaa-aikaa, joten ehkä toiminnan sosiaalisessa mediassa ei tarvitsekaan olla räikeää tai huomiota herättävää. Sidosryhmille voi riittää keskustelualusta, jota voi vilkuilla aina silloin tällöin ja jonka kautta voi tarpeen tullen tiedottaa esimerkiksi tulevasta tapahtumasta tai päättyneestä hankkeesta. Juuri näin Rakennerahastokehittäjien tori onkin Facebookissa toiminut.

Tulevaisuutta ajatellen mielenkiintoinen ajatus on se, voisiko rakennerahastoilla olla myös Facebook-sivu. Rakennerahastot olisi entistä helpompi löytää Facebookista omaa nimeä kantavan sivuston avulla, mikä saattaisi houkutella paikalle myös enemmän ensikertalaisia. Sivustolla voisi julkaista paljon toivottuja hanke-esimerkkejä, ja tulevat tapahtumat saisi kätevästi kerättyä omaan osioonsa. Tämänkaltaisen sivun ylläpito vaatisi tosin aiempaa enemmän resursseja, sillä Facebook-sivu ei ole vain keskustelualusta vaan eräänlainen markkinointitila, jonka sisällön tuotannosta vastaavat pääsääntöisesti ylläpitäjät. Näin ollen yhden tai useamman virkamiehen tulisi päivittää sivua julkaisujen osalta ja vastaamalla mahdollisiin kommentteihin. Toiminta voi kuitenkin olla hyvinkin tuloksellista. Facebookista löytyy tällä hetkellä rakennerahastojen aihepiiriä sivuavia sivustoja, joista esimerkkinä toimii ”EU-hankevalmistelijat”, jossa julkaisutahti on aktiivinen ja tunnelma asiallinen mutta rento.

Rakennerahastojen, kuten muidenkin viranomaisten, kohdalla sosiaalisen median hyödyksi voidaan laskea viestinnän vapaamuotoisuus. Asioista voidaan puhua kansankielisesti ja jopa humoristisesti. Mikäli ihmiset ovat innostuneita asiastaan, innostus voi tarttua sosiaalisen median välityksellä, ja pian tulevan seminaarin ympärillä käy jo kohinaa. Sosiaalisen mediaan liittyy myös riskejä, jotka on hyvä punnita oman organisaation kannalta. Vastauksissa tuli esiin esimerkiksi uhka siitä, että saataisiin hankehakemuksia, joita ei voitaisi toteuttaa. Yleisiä riskejä viranomaisen kohdalla ovat asiattomat kommentit ja se, että käyttäjät erehtyvät uskomaan, että voivat asioida viranomaisen kanssa sosiaalisen median välityksellä. Rakennerahastojen toiminta-alalla uhkakuvat kritiikistä ovat tuskin suuret. Facebookissa voi myös näkyvästi tiedottaa, mitä kautta varsinainen asiointi tapahtuu, jottei sekään jää kävijöille epäselväksi. Sosiaalisessa mediassa voi olla helppo menestyä, mikäli käytössä vain on riittävästi resursseja. Rakennerahastojen on helppo esiintyä sosiaalisessa mediassa ilman suoranaisia kustannuksia, mutta toiminnasta aiheutuva työmäärä on sen sijaan olennainen kysymys. Toisin kuin yritykset, rakennerahastot ei tavoittele sosiaalisen median avulla niinkään taloudellista hyötyä vaan sujuvaa viestintää, mikä vaikuttaa myös resursointiin.

## Lähteet

Aalto, T. 2010. Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle. Katsaus.

[http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Tutkimusjakehitys/Sosiaalisenmedianmahdollisuudet\\_hallinnollepa](http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Tutkimusjakehitys/Sosiaalisenmedianmahdollisuudet_hallinnollepa). Luettu: 28.1.2013.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2013. ELY-keskukset. Luettavissa:

<http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/Sivut/default.aspx>. Luettu: 25.3.2013.

Funk, T. 2011. Social Media Playbook for Business: Reaching Your Online Community With Twitter, Facebook, LinkedIn, and More. Praeger. Santa Barbara, California.

Infor Oy 2011. EAKR- ja ESR-toimenpideohjelmien viestinnän arviointi ohjelmakaudella 2007–2013. Diaesitys. Luettavissa: [http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/tiedostot/viestinnaen\\_arviointi/Loppuraportin\\_yhteenvedo\\_EUn\\_rakennerahastojen\\_viestinnan\\_arviointi.pdf](http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/tiedostot/viestinnaen_arviointi/Loppuraportin_yhteenvedo_EUn_rakennerahastojen_viestinnan_arviointi.pdf). Luettu: 30.3.2013.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. painos. WS Bookwell Oy. Porvoo.

JUHTA 2012. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. JHS-suositukset. JHS 129 Julkisen hallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet. Luettavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.html>. Luettu: 11.2.2013.

Kilpi, T. 2006. Blogit ja bloggaaminen. Readme.fi. Jyväskylä.

Kirjalainen, E. 2011. Google+ avautui yrityksille. Optimointi. Luettavissa: <http://optimointi.fi/google-avautui-yrityksille/>. Luettu: 20.3.2013.

Korpiola, L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Infor. Kuopio.

Kunnat.net 2013a. Maakuntien liitot. Luettavissa:

<http://www.kunnat.net/fi/kunnat/maakunnat/Sivut/default.aspx>. Luettu: 27.2.2013.

Kunnat.net 2013b. Kansainvälinen toiminta. Maakuntien liitot. Luettavissa:

<http://www.kunnat.net/fi/kunnat/maakunnat/kansainvalinen-toiminta/Sivut/default.aspx>. Luettu: 27.2.2013.

Lyra, L. 31.5.2012. Ylitarkastaja. Työ- ja elinkeinoministeriö. Haastattelu. Helsinki.

Lyytikäinen, S. 2013. Google+ kiri somen kakkoseksi. MikroPC. Luettavissa:

[http://www.mikropc.net/kaikki\\_uutiset/google+kiri+somen+kakkoseksi/a874666](http://www.mikropc.net/kaikki_uutiset/google+kiri+somen+kakkoseksi/a874666).  
Luettu: 23.3.2013.

Nettilaki 2013a. Mitä julkishallinnolla tarkoitetaan?. Luettavissa:

<http://www.nettilaki.com/a/mita-julkishallinnolla-tarkoitetaan>. Luettu: 11.2.2013.

Nettilaki 2013b. Mikä on viranomainen?. Luettavissa:

<http://www.nettilaki.com/a/mika-on-viranomainen>. Luettu: 11.2.2013.

Olin, K. 2011. Facebook-markkinointi. Käytännön opas. Talentum Media Oy. Helsinki.

Opetushallitus 2013. Opetushallitus. Luettavissa: <http://www.oph.fi/opetushallitus>.  
Luettu: 25.3.2013.

Rakennerahastot 2012a. Rakennerahastostrategia pähkinänkuoressa. Luettavissa:

[http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/fi/01\\_rakennerahastotoiminta/01\\_ohjelmakausi/index.jsp](http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/fi/01_rakennerahastotoiminta/01_ohjelmakausi/index.jsp). Luettu: 30.9.2012.

Rakennerahastot 2012b. EU:n rakennerahasto-ohjelmat. Luettavissa:

[http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/fi/02\\_eu\\_rr\\_ohjelmat/index.jsp](http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/fi/02_eu_rr_ohjelmat/index.jsp). Luettu: 30.9.2012.

Rakennerahastot 2012c. Vipuvoimaa EU:lta. Luettavissa:

<http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/fi/index.jsp>. Luettu: 30.9.2012.

Rakennerahastot 2011d. Omalla hankkeella voit saavuttaa enemmän ja tarkempia tuloksia. Hakijalle. Luettavissa:

[http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/fi/03\\_hakijalle/index.jsp](http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/fi/03_hakijalle/index.jsp). Luettu: 27.2.2013.

Salmenkivi, S. 2012. Digitaalitodellisuus. Seuraava murros on täällä. Talentum Media Oy. Helsinki.

Sanastokeskus TSK 2013a. TEPA – Sanastokeskus TSK:n termipankki. Sosiaalinen media. Luettavissa: <http://www.tsk.fi/tepa/netmot.exe?UI=figr&height=159>. Luettu: 21.3.2013.

Sanastokeskus TSK 2013b. TEPA – Sanastokeskus TSK:n termipankki. Blogiavaruus. Luettavissa: <http://www.tsk.fi/cgi-bin/netmot.exe?UI=figr&height=159&qfind=blogi>. Luettu: 23.3.2013.

TEM 2012. Työ- ja elinkeinoministeriö. Aiemmat ohjelmakaudet. Luettavissa: <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2189>. Luettu: 19.2.2013.

Tilastokeskus 2012. 4. Asiointi viranomaisten kanssa internetissä. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi\\_2011\\_2011-11-02\\_kat\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_kat_004_fi.html). Luettu: 26.3.2013.

Valkokallio, J. 19.6.2012. Ylitarkastaja. Työ- ja elinkeinoministeriö. Haastattelu. Helsinki.

Vihavainen, S. 2011. Viranomaisen meni Facebookiin. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Viranomainen+meni+Facebookiin/1135265017570>. Luettu: 21.3.2013.

## Liitteet

### Liite 1. Viranomaisten kyselylomake

#### KYSELY

Tämän kyselyn tavoitteena on parantaa rakennerahastojen verkkosivuja ja pohtia sosiaalisen median mahdollisuuksia.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin viisi minuuttia.

Ensimmäiset kysymykset koskevat rakennerahastot.fi-portaalia. Mikäli et ole vieraillut kyseisellä sivustolla viime aikoina, voit muistin tueksi tutkaila sitä kysymyksiin vastatessasi.

#### Rakennerahastot.fi-portaali

Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

##### Mielestäni rakennerahastot.fi-portaali on...

	Olen täysin eri mieltä	Olen hieman eri mieltä	Olen hieman samaa mieltä	Olen täysin samaa mieltä
visuaalisesti miellyttävä	( )	( )	( )	( )
rakenteeltaan looginen	( )	( )	( )	( )
helppokäyttöinen	( )	( )	( )	( )
ajankohtainen	( )	( )	( )	( )
kiinnostava	( )	( )	( )	( )
rahoittajaviranomaisen tiedontarpeita palveleva	( )	( )	( )	( )
kohderyhmältään selkeä	( )	( )	( )	( )

#### Kuinka tärkeitä seuraavat rakennerahastot.fi-portaalin sisällöt ovat sinulle?

	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Hieman tärkeä	Erittäin tärkeä
Edellisen ohjelmakauden hankejulkaisut	( )	( )	( )	( )
Esitteet ja julkaisut	( )	( )	( )	( )
Hanketoimijoille suunnatut ohjeet	( )	( )	( )	( )
Linkit suuralueiden ohjelmien omille internet-sivuille	( )	( )	( )	( )
Materiaali menneistä tapahtumista	( )	( )	( )	( )
Materiaali tuleviin tapahtumiin	( )	( )	( )	( )
Painotuotteiden tilausohjeet	( )	( )	( )	( )



Rakennerahastotietopalvelu	( )	( )	( )	( )
Tieto EU:n rakennerahasto-ohjelmista	( )	( )	( )	( )
Tieto tulevista tapahtumista	( )	( )	( )	( )
Uutiset	( )	( )	( )	( )
Uutiskirjeet	( )	( )	( )	( )
Viestintään liittyvä ohjeistus	( )	( )	( )	( )
Viranomaisille suunnatut ohjeet	( )	( )	( )	( )
Yhteystiedot	( )	( )	( )	( )

**Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.**

	Olen täysin eri mieltä	Olen hieman eri mieltä	Olen hieman samaa mieltä	Olen täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen sivuston viranomaisille suunnattuun ohjeistukseen	( )	( )	( )	( )
Sivuston tulisi sisältää vuorovaikutteisia elementtejä (esim. äänestys, keskustelupalsta)	( )	( )	( )	( )
Sivustolla tulisi olla konkreettisia esimerkkejä menneistä hankkeista	( )	( )	( )	( )
Rakennerahastot.fi, suuralueiden ohjelmien ja rahoittajien internet-sivut muodostavat toimivan kokonaisuuden	( )	( )	( )	( )
Rakennerahastoilla pitäisi olla suljettu ekstranet viranomaisille	( )	( )	( )	( )
Rakennerahastoilla pitäisi olla oma julkinen internet-sivu viranomaisille	( )	( )	( )	( )
Sivustolta puuttuu jotain olennaista *)	( )	( )	( )	( )
Sivustolla on jotakin liikaa *)	( )	( )	( )	( )

**\*) Jos rakennerahastot.fi-portaalista mielestäsi puuttuu jotakin olennaista, mitä se on?**

---



---



---



---

\*) Jos rakennerahastot.fi -portaali on mielestäsi jotakin turhaa sisältöä, mitä se on?

---

---

---

---

## Rakennerahastot ja sosiaalinen media

Onko Rakennerahastokehittäjien tori -Facebook-sivusto sinulle tuttu?

- ☐ Olen vieraillut sivustolla  
☐ Olen kuullut sivustosta, mutta en vieraillut siellä  
☐ En ole kuullut sivustosta

Oletko keskustellut/julkaissut Rakennerahastokehittäjien tori -Facebook-sivustolla?

- ☐ Olen  
☐ En

Mitä seuraavista sosiaalisen median palveluista käytät itse?  
Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Facebook  
☐ Google+  
☐ IRC-Galleria  
☐ Kuvake.net  
☐ LinkedIn  
☐ Qaiku  
☐ Twitter  
☐ YouTube  
☐ En käytä mitään sosiaalisen median palvelua  
☐ Jokin muu palvelu, mikä? \_\_\_\_\_

Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Olen täysin eri mieltä	Olen hieman eri mieltä	Olen hieman samaa mieltä	Olen täysin samaa mieltä
Mielestäni rakennerahastojen tulee esiintyä sosiaalisessa mediassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalinen media voi olla rakennerahastoille hyödyksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sosiaalisessa mediassa esiintymiseen liittyy rakennerahastojen kohdalla riskejä

( )

( )

( )

( )

Rakennerahastoihin liittyvä tieto soveltuu jaettavaksi sosiaalisessa mediassa

( )

( )

( )

( )

Haluaisin keskustella rakennerahastoihin liittyvistä asioista muiden viranomaisten kanssa sosiaalisen median välityksellä

( )

( )

( )

( )

**Mitä iloa sosiaalisesta mediasta voi mielestäsi olla rakennerahastoille?**

---

---

---

---

## Liite 2. Hanketoimijoiden kyselylomake

### Mikä seuraavista tahoista rahoittaa hanketta, jonka parissa työskentelet?

- ☐ Lapin ELY-keskus
- ☐ Opetushallitus
- ☐ Uudenmaan ELY-keskus

### Missä maakunnassa teet hanketyötä?

- ☐ Etelä-Karjala
- ☐ Etelä-Pohjanmaa
- ☐ Etelä-Savo
- ☐ Kanta-Häme
- ☐ Kainuu
- ☐ Keski-Pohjanmaa
- ☐ Keski-Suomi
- ☐ Kymenlaakso
- ☐ Lappi
- ☐ Pirkanmaa
- ☐ Pohjanmaa
- ☐ Pohjois-Karjala
- ☐ Pohjois-Pohjanmaa
- ☐ Pohjois-Savo
- ☐ Päijät-Häme
- ☐ Satakunta
- ☐ Uusimaa
- ☐ Varsinais-Suomi
- ☐ Valtakunnallinen hanke

## Rakennerahastot.fi-portaali

Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

### Mielestäni rakennerahastot.fi-portaali on...

	Olen täysin eri mieltä	Olen hieman eri mieltä	Olen hieman samaa mieltä	Olen täysin samaa mieltä
visuaalisesti miellyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rakenteeltaan looginen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ajankohtainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kiinnostava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hanketoimijan tiedon- tarpeita palveleva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kohderyhmältään selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Kuinka tärkeitä seuraavat rakennerahastot.fi-portaalin sisällöt ovat sinulle?**

	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Hieman tärkeä	Erittäin tärkeä
Edellisen ohjelmakauden hankejulkaisut	( )	( )	( )	( )
Esitteet ja julkaisut	( )	( )	( )	( )
Eura 2007 -palvelu	( )	( )	( )	( )
Hanketoimijoille suunnatut ohjeet	( )	( )	( )	( )
Linkit suuralueiden ohjelmien omille internet-sivuille	( )	( )	( )	( )
Painotuotteiden tilausohjeet	( )	( )	( )	( )
Tieto EU:n rakennerahasto-ohjelmista	( )	( )	( )	( )
Tieto tulevista tapahtumista	( )	( )	( )	( )
Uutiset	( )	( )	( )	( )
Uutiskirjeet	( )	( )	( )	( )
Viestintään liittyvä ohjeistus	( )	( )	( )	( )
Viranomaisille suunnatut ohjeet	( )	( )	( )	( )
Yhteystiedot	( )	( )	( )	( )

**Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.**

	Olen täysin eri mieltä	Olen hieman eri mieltä	Olen hieman samaa mieltä	Olen täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen sivuston hanketoimijoille suunnattuun ohjeistukseen	( )	( )	( )	( )
Sivuston tulisi sisältää vuorovaikutteisia elementtejä (esim. äänestys, keskustelupalsta)	( )	( )	( )	( )
Sivustolla tulisi olla konkreettisia esimerkkejä menneistä hankkeista	( )	( )	( )	( )

Löydän nopeasti etsimäni sivustolta ☐ ☐ ☐ ☐

Rakennerahastot.fi, suuralueiden ohjelmien ja rahoittajien internet-sivut muodostavat toimivan kokonaisuuden

☐ ☐ ☐ ☐

Haen rakennerahastotoimintaan liittyvää tietoa ensisijaisesti rakennerahastot.fi-portaalista

☐ ☐ ☐ ☐

Rakennerahastoilla pitäisi olla oma julkinen internet-sivu hanketoimijoille

☐ ☐ ☐ ☐

**Toivoisitko rakennerahastot.fi-portaaliin jonkinlaista muutosta?**

---

---

---

---

**Mitä lähdeä suosit hakiessasi tietoa rakennerahastotoimintaan liittyen?**

---

---

---

---

## Rakennerahastot ja sosiaalinen media

**Onko Rakennerahastokehittäjien tori -Facebook-sivusto sinulle tuttu?**

- ☐ Olen vieraillut sivustolla  
☐ Olen kuullut sivustosta, mutta en vieraillut siellä  
☐ En ole kuullut sivustosta

**Oletko keskustellut/julkaissut Rakennerahastokehittäjien tori -Facebook-sivustolla?**

- ☐ Olen  
☐ En

**Oletko keskustellut rakennerahastotoimintaan liittyvistä asioista sosiaalisen median välityksellä?**

- ☐ Olen  
☐ En  
☐ Jos olet, minkä palvelun/kanavan välityksellä? \_\_\_\_\_

**Mitä seuraavista sosiaalisen median palveluista käytät itse?**

**Voit valita useamman vaihtoehdon.**

- ☐ Facebook  
☐ Google+  
☐ IRC-Galleria  
☐ Kuvake.net  
☐ LinkedIn  
☐ Qaiku  
☐ Twitter  
☐ YouTube  
☐ En käytä mitään sosiaalisen median palvelua  
☐ Jokin muu palvelu, mikä? \_\_\_\_\_

**Valitse kunkin väitteen kohdalla mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.**

	Olen täysin eri mieltä	Olen hieman eri mieltä	Olen hieman samaa mieltä	Olen täysin samaa mieltä
Mielestäni rakennerahastojen tulee esiintyä sosiaalisessa mediassa	( )	( )	( )	( )
Sosiaalinen media on mielestäni hyvä kanava hanketoimintaan liittyvien ajatusten jakamiseen	( )	( )	( )	( )
Haluaisin keskustella sosiaalisen median välityksellä muiden hanketoimijoiden kanssa	( )	( )	( )	( )
Haluaisin keskustella sosiaalisen median välityksellä rahoittajaviranomaisten kanssa	( )	( )	( )	( )

**Minkälainen sosiaalisen median sisältö saisi sinut innostumaan rakennerahastoasioista?**

---

---

---

---

## Rakennerahastojen verkkoviestinnän parantaminen

\*Kyselyt viranomaisille ja hanketoimijoille

Heidi Gröndahl

### Kysely rahoittajaviranomaisille

- Rakennerahastojen viestintäverkosto ja ohjelmakoordinaattorit
- Jakelu 164 hlöille
- Vastausprosentti 36



## Kysely hanketoimijoille

- Uudenmaan ELY-keskus, Opetushallitus ja Lapin ELY-keskus
- Jakelu 134 hlöille
- Vastausprosentti 39

## Rakennerahastot.fi-portaalin luonnehdinta

- + Visuaalisesti miellyttävä
- + Omia tiedontarpeita palveleva
- + Ajankohtainen
- + Kiinnostava
- Rakenteeltaan looginen
- Helppokäyttöinen
- Kohderyhmältään selkeä

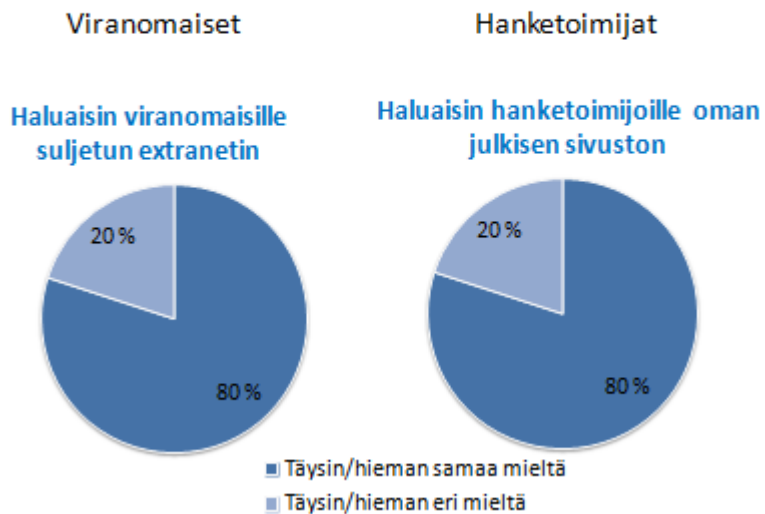
## Portaalin sisällöt

- Ohjeistukseen pääosin tyytyväisiä
- Vanhan tiedon karsiminen

### Kaivataan:

- Esimerkkejä menneistä hankkeista
- Toimiva kysymys/vastaus-palsta
- Hakuajat keskitetysti
- Paremmat ruotsinkieliset palvelut

## Portaalin jakaminen?



## Sosiaalinen media

### Viranomaiset

- 66 % käyttää sosiaalista mediaa
- 53 % ei ole kuullut Rakennerahastokehittäjien torista

### Hanketoimijat

- 86 % käyttää sosiaalista mediaa
- 67 % ei ole kuullut Rakennerahastokehittäjien torista
- 4 % on keskustellut rakennerahastoasioista somen välityksellä

## Sosiaalisen median hyödyt

- Hanketoimijoiden verkottuminen
- Byrokraattisen kuvan vähentäminen
- Käytännön ohjeet ja esimerkit
- Case-tapaukset

