

HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Viestinnän tutkimuskeskus CRC
Helsingin yliopisto

Ympäristöministeriön sidosryhmäviestinnän tutkimus

Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 5/2008

Anni Turunen & Heidi Lavento

**Julkaisija:**

Viestinnän tutkimuskeskus CRC
Helsingin yliopisto, viestinnän laitos

Julkaisun laji:

Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja
5/2008
ISBN 978-952-10-4875-3 (nid.)
ISBN 978-952-10-4734-3 (PDF)

Tekijät:

Anni Turunen & Heidi Lavento

Hankkeen kesto

28.3.2008–26.5.2008

Kokonaissivumäärä:

28

Kieli:

Suomi

Julkaisun nimi:

Ympäristöministeriön sidosryhmäviestinnän tutkimus

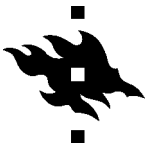
Tiivistelmä:

Ympäristöministeriön ja sen hallinnonalan virastojen sidosryhmäviestinnän tutkimus oli kaksivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin ympäristöministeriön sidosryhmät keräämällä tietoja erilaisista kutsuvieraslistoista, jakelulistoista, rekistereistä, seminaarikutsuista, osoitelistoista, nimittämiskirjeistä ja muista ympäristöministeriön toimintaan liittyvistä dokumenteista. Tiedot yhtenäistettiin ja kirjattiin Excel-taulukkoon. Sidosryhmien systematisoinnissa käytettiin erilaisia tyypittelyjä ja luokitteluja. Tällaista tietoa voidaan hyödyntää myöhemmin esimerkiksi sidosryhmäviestinnän suunnittelussa ja toteuttamisessa. Tutkimuksen toisessa vaiheessa tehtiin valituille sidosryhmille haastattelututkimus. Haastateltavia oli 22. Tutkimuksessa selvitettiin keskeisten sidosryhmien edustajien tiedontarpeita, viestintäarvostuksia, toivottuja yhteydenpitotapoja, asiointikokemuksia ympäristöministeriön ja sen hallinnonalan virastojen kanssa sekä sitä, miten ympäristöhallinnon viestintää voisi sidosryhmien mielestä kehittää.

Sidosryhmien tiedontarpeiden kartoituksessa selvästi tärkeimmäksi aiheeksi osoittautui ilmastonmuutos. Kun haastateltaville lueteltiin erilaisia ympäristöministeriön ja sen hallinnonalan virastojen toimialaan kuuluvia aiheita, erittäin tärkeäksi katsottiin useimmin tiedon saaminen ilmastonmuutoksesta. Haastateltujen sidosryhmien viestintäarvostuksista korostui eniten se, että kaikkien sidosryhmien edustajien mielestä oli erittäin tärkeää, että tieto on nopeasti ja reaaliaikaisesti saatavilla. Erittäin tai melko tärkeäksi koettiin myös se, että viestintä on taustoittavaa ja että tietoon voidaan helposti palata. Sidosryhmien edustajien asiointikokemukset ympäristöhallinnon kanssa olivat etupäässä myönteisiä, mutta kritiikkiäkin esitettiin. Useimmin vastauksissa nousi esille vaikeus tavoittaa ympäristöhallinnon työntekijöitä. Kun haastateltavilta tiedusteltiin, miten ympäristöhallinnon viestintää voisi kehittää paremmin heidän tarpeitaan vastaavaksi, eniten mainintoja vastauksissa saivat internetsivut, uutiskirjeet ja paikkatieto.

Asiasanat:

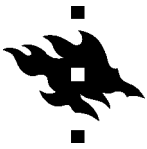
Sidosryhmät, viestintä, viestintäarvostukset, tiedontarpeet, asiointikokemukset, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet



26.5.2008

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	SIDOSRYHMIEN KARTOITTAMINEN	6
2.1	SIDOSRYHMIEN TYYPITTELY	7
2.2	YHTEYSTIEDOT	10
2.3	KONTAKTINOMISTAJA	10
2.4	SIDOSRYHMIEN LUOKITTELU.....	11
2.5	ASIASANAT	12
2.6	SIDOSRYHMÄKARTOITUKSEN JA LUOKITTELUN KUVAUS	13
3	SIDOSRYHMÄHAASTATTELUT	14
3.1	VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	15
3.2	TIEDONTARPEET.....	15
3.3	VIESTINTÄARVOSTUKSET	18
3.4	SIDOSRYHMIEN ASIOINTIKOKEMUKSET	19
3.5	KEHITTÄMISTARPEET	21
3.6	VAPAA SANA.....	23
4	YHTEENVETO	24
	Lähteet	26
	Liite 1. Sidosryhmätutkimuksessa käytetty haastattelulomake	27



26.5.2008

1 JOHDANTO

Helsingin yliopiston Viestinnän tutkimuskeskus CRC toteutti ympäristöministeriön sidosryhmäviestintää koskevan tutkimuksen 28.3.–26.5.2008. Ministeriön tilaama tutkimus oli kaksivaiheinen: Ensimmäisessä vaiheessa selvitettiin ympäristöministeriön sidosryhmät sekä systematisoitiin ja luokiteltiin niitä koskeva tieto ministeriön antamien listausten pohjalta.

Toisessa vaiheessa toteutettiin sidosryhmäkartoituksen jälkeen valituille sidosryhmille haastattelututkimus viestintään liittyvistä kysymyksistä. Puhelimitse tehdyissä haastatteluissa sidosryhmien edustajilta kysyttiin muun muassa sitä, millaista tietoa he tarvitsevat ympäristöhallinnolta ja millaisia asiointikokemuksia heillä oli ollut ympäristöhallinnon kanssa.

Tutkimuksen tavoitteena on ollut saada käsitys ympäristöministeriön ja Suomen ympäristökeskuksen sidosryhmistä sekä kehittää luokittelukriteerejä, joilla näitä sidosryhmiä voidaan jäsentää. Toisena tutkimustavoitteena oli saada tietoa sidosryhmien viestintäarvostuksista ja tiedontarpeista sekä siitä, millä tavoin ympäristöhallinnon viestintää tulisi sidosryhmien mielestä kehittää. Tätä tietoa voidaan hyödyntää ympäristöministeriön tiedon hallinnan strategian laatimisessa sekä sidosryhmäviestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa.

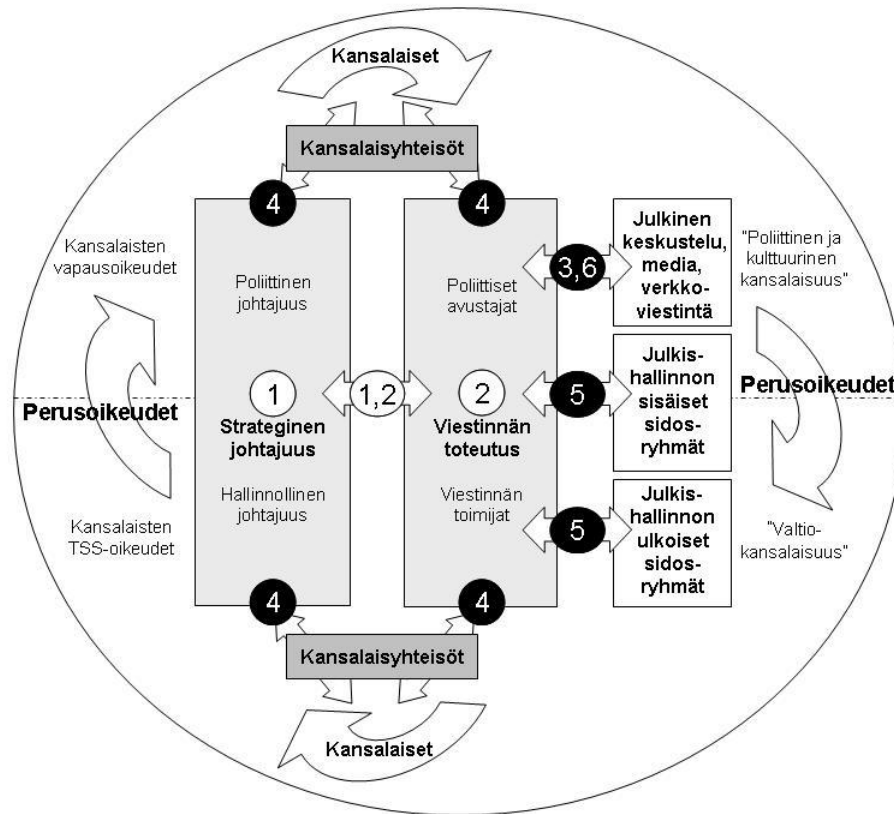
Tutkimuksen vastaavana tutkijana on toiminut FM Anni Turunen. Lisäksi tutkimuksen suunnitteluun, toteutukseen ja raportointiin on osallistunut VTM Heidi Lavento. Tutkimuksen johtajana on toiminut Viestinnän tutkimuskeskuksen CRC:n tutkimusjohtaja, professori Hannu Nieminen. Ympäristöministeriössä tutkimusta on ollut suunnittelemassa, koordinoimassa ja kommentoimassa viestintäyksikön päällikkö, viestintäjohtaja Päivi Sihvola. Ympäristöministeriön työryhmään ovat kuuluneet myös tietopalvelupäällikkö Ulla Virtasalo sekä päätoimittaja Pirjo Ferin-Westerholm Suomen ympäristökeskuksesta.

Tutkimuksen tuloksena on syntynyt tutkimusraportti, johon on kuvattu sidosryhmäkartoituksen toteuttaminen, käytetyt luokittelut ja niiden perusteet sekä haastattelututkimuksen tulokset. Lisäksi tutkimuksen keskeisistä tuloksista tehtiin PowerPoint-esitys. Tutkimusraportti, PowerPoint-esitys sekä USB-muistitikulle koottu aineisto luovutettiin ympäristöministeriölle 26.5.2008. Tutkimuksen tulokset ovat myös saatavissa Helsingin yliopiston Viestinnän tutkimuskeskuksen CRC:n verkkosivuilta osoitteesta <http://www.valt.helsinki.fi/blogs/crc/index.htm>.

Ympäristöministeriön sidosryhmäviestinnän tutkimus on jatkoa valtioneuvoston kanslian vuonna 2004 tilaamalle viestinnän seuranta- ja arviointitutkimukselle, VISA-tutkimukselle. Valtioneuvoston kanslia asetti 4.5.2004 Valtionhallinnon viestintä 2007 -hankkeen, jonka tehtävänä oli luoda viitekehys valtionhallinnon viestinnän seurantaan ja arviointiin (VISA 2005a, VISA 2005b). Tutkimuksen kohteena oli lähtökohtaisesti koko valtiohallinnon viestintä. Tarkempaan tarkasteluun valittiin viisi tapausministeriötä, joita olivat valtioneuvoston kanslia, kauppa- ja teollisuusministeriö, työministeriö, valtiovarainministeriö sekä ympäristöministeriö.

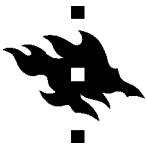
VISA-hankkeessa luotiin saadun tutkimustiedon ja valtionhallinnon viestinnän normatiivisten ohjeiden pohjalta VISA-malli (kuvio 1).

26.5.2008



Kuvio 1. Valtionhallinnon viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä VISA (VISA 2005b, 9)

VISA-hankkeen tutkimuskohteina olivat VISA-mallin mukaisesti strateginen viestinnän johtajuus (1), viestinnän toteutus (2), ministeriöiden mediaseuranta ja näkyminen mediassa (3), kansalaisten näkemykset valtionhallinnon viestinnästä (4), sidosryhmien ja yhteistyötahojen kokemukset ministeriöiden viestinnästä (5) sekä verkkoviestintä (6). (VISA 2005a, 8, 17–18.) Käsillä oleva ympäristöministeriön sidosryhmäviestinnän tutkimus keskittyy VISA-mallin osaluueeseen 5.



26.5.2008

Seuraavassa esitellään sidosryhmäkartoituksen jälkeen tehdyn luokittelun perusteita ja sisältöjä.

2.1 Sidosryhmien tyypittely

Sidosryhmät luokiteltiin 11 eri sidosryhmätyyppiin (taulukko 2). Sidosryhmien tyypittely helpottaa sidosryhmien tarkastelua ja viestinnän suunnittelua, sillä sidosryhmistä voidaan nopeasti saada esille esimerkiksi poliittiset päättäjät, tutkimuslaitokset tai yritykset. Sidosryhmätyypit muodostettiin seuraavien dokumenttien pohjalta:

- Ympäristöministeriön hallinnonalan viestintästrategia 2006–2011
- Palvelut ja toiminnan tuki - tiedon hallinnan strategian liite 2003

Taulukko 2. Sidosryhmätyypit

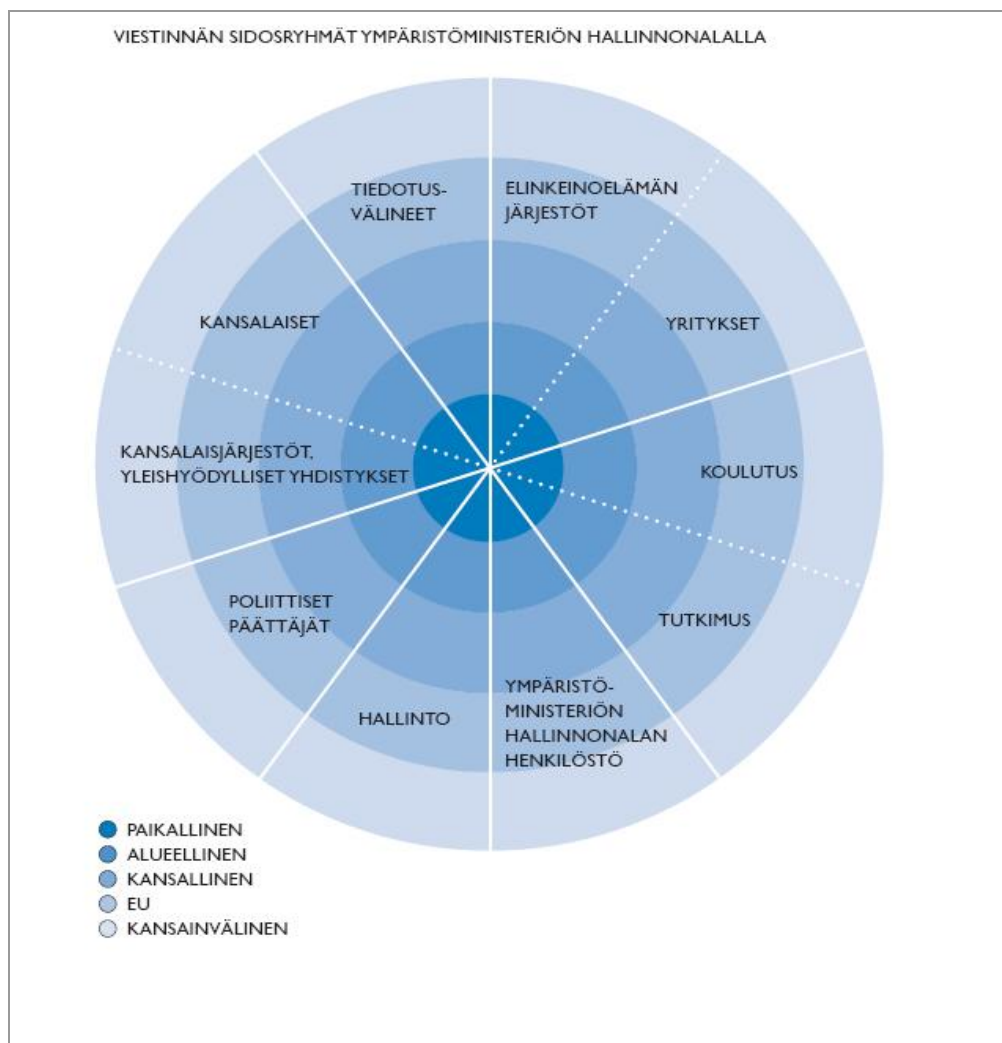
SIDOSRYHMÄTYYPPI	ESIMERKKEJÄ
1. YM:n hallinnonalan henkilöstö	YM, SYKE, alueelliset ympäristökeskukset, ympäristölupavirastot, ARA
2. Muu valtionhallinto	Muut ministeriöt, Metsähallitus, Museovirasto, valtion liikelaitokset, Evira, Maanmittauslaitos, TE-keskukset
3. Kunnat	Vesilaitokset, kaavoittajat, Suomen Kuntaliitto, maakuntaliitot, pelastuslaitokset, Helsingin kaupungin ympäristölaboratorio
4. Poliittiset päättäjät	Kansanedustajat, kuntien päättäjät, puolueet
5. Kansalaisjärjestöt, säätiöt ja yleishyödylliset yhteisöt	Suomen luonnonsuojeluliitto, HOAS, SITRA, TEKES, Suomen Akatemia
6. Elinkeinoelämän järjestöt	Rakennusteollisuus RT ry, EVA, Kiinteistöliitto, Metsäteollisuus ry, MTK, Teknologiateollisuus ry, Energiateollisuus ry, Elinkeinoelämän keskusliitto EK, Finanssialan Keskusliitto
7. Tiedotusvälineet	Yleisradio, STT, Helsingin Sanomat
8. Kansalaiset	Luvanhakijat, koti- ja asumistietoa hakevat, asunnostajat ja -myyjät
9. Yritykset	Nordea, Hansel, Motiva Oy, Huoneistokeskus
10. Oppilaitokset, tutkimuslaitokset ja kirjastot	Metla, Ilmatieteen laitos, yliopistot, korkeakoulut, Tilastokeskus
11. Kansainväliset sidosryhmät	EU, HELCOM, ulkomaisten organisaatioiden ulkomaalaiset työntekijät

Sidosryhmätyypin 1 muodostaa ympäristöhallinnon henkilöstö. Ympäristöhallinto haluttiin erottaa muusta valtionhallinnosta (sidosryhmätyyppi 2), jota ovat keskusvirastot, valtion vakinaiset laitokset sekä muut ministeriöt kuin ympäristöministeriö. Kuntasektoriin sidosryhmätyypissä 3 kuuluvat paitsi kunnat, myös maakuntaliitot, pelastuslaitokset, Suomen Kuntaliitto sekä kuntien omistamat, kuntapalveluja tuottavat yhtiöt. Sidosryhmätyypissä 4 poliittisiksi päättäjiksi on katsottu kansanedustajien ja kunnanvaltuutettujen lisäksi näiden taustalla vaikuttavat puolueet. Järjestökentässä on haluttu tehdä ero yleishyödyllisten yhdistysten ja elinkeinoelämän etujärjestöjen välillä. Sidosryhmätyyppiin 5 kuuluvat kansalaisjärjestöt, säätiöt ja yleishyödylliset yhteisöt. Elinkeinoelämän järjestöjä sidosryhmätyypissä 6 taas ovat työmarkkinajärjestöt, ammattiliitot sekä ylipäätään kaikki talouselämässä toimivat järjestöt. Tiedotusvälineet edustavat tyyppiä 7. Sidosryhmätyyppi 8, kansalaiset, eroaa muista tyypeistä siinä, että sen jäseniä ei voida tarkkaan yksilöidä. Tyyppiä 9

26.5.2008

edustavat taloudellista toimintaa harjoittavat yritykset. Sidosryhmätyypissä 10 ovat oppilaitokset, tutkimuslaitokset ja kirjastot. Kansainväliset sidosryhmät on niputettu kaikki samaan sidosryhmätyyppiin 11. Tässä tyyppissä voi olla niin ulkomaalaisia yksityishenkilöitä kuin ulkomaalaisia yritysten ja organisaatioiden edustajakin.

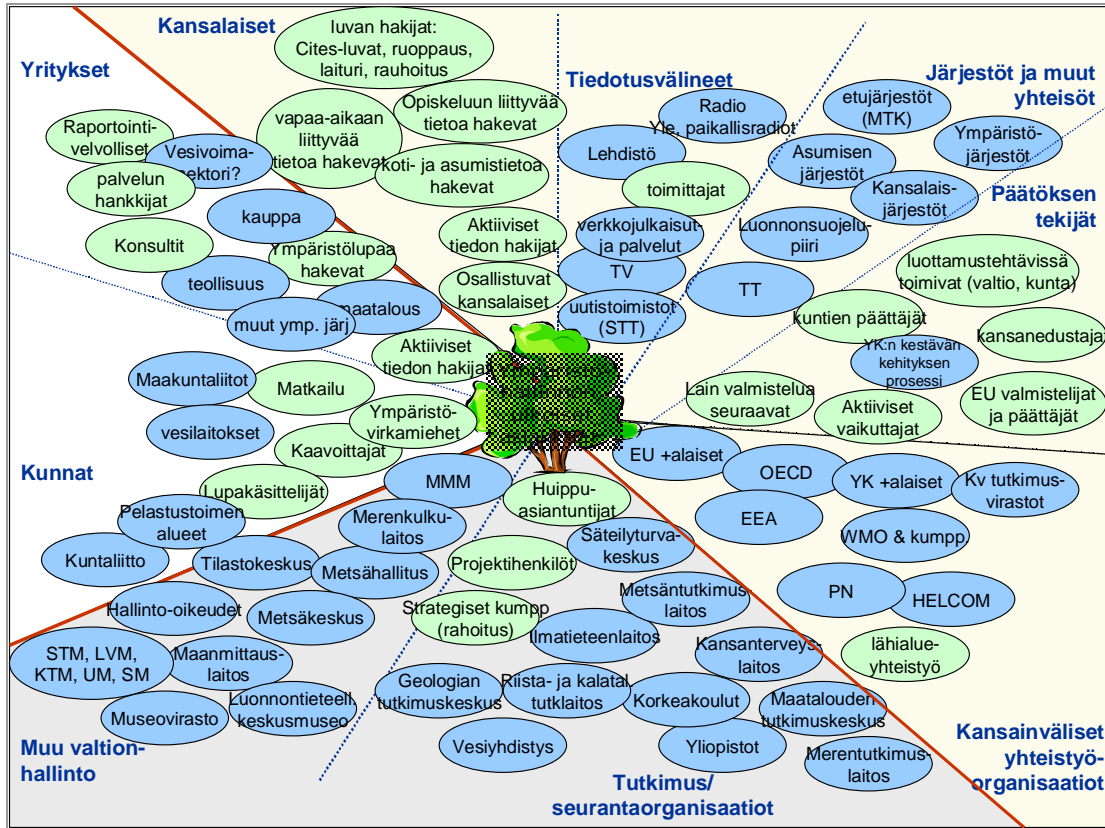
Tätä tutkimusta varten tehty sidosryhmätyypittely on sovellus ympäristöministeriön viestintästrategiassa ja tiedon hallinnan strategiassa esitetyistä sidosryhmäluokittelusta. Idea järjestökentän jakamisesta kahtia elinkeinoelämän järjestöihin ja yleishyödyllisiin yhteisöihin on peräisin viestintästrategiasta (kuvio 2).



Kuvio 2. Ympäristöministeriön sidosryhmät (Ympäristöministeriön hallinnonalan viestintästrategia 2006–2011)

Koulutus- ja tutkimuslaitokset on tämän tutkimuksen sidosryhmätyypittelyssä yhdistetty. Suurin ero viestintästrategian sidosryhmien kuvaukseen on siinä, että tässä tutkimuksessa sidosryhmiä ei lohkottu paikallisiin, alueellisiin, kansallisiin ja kansainvälisiin tasoihin. Jaottelu kunnan ja valtion toimijoiden sekä toisaalta kansallisten ja kansainvälisten toimijoiden välillä tehtiin pääpiirteissään tiedon hallinnan strategian sidosryhmäkuvauksen mukaisesti.

26.5.2008



Kuvio 3. Ympäristöhallinnon sähköisten palvelujen asiakkaat (Palvelut ja toiminnan tuki - tiedon hallinnan strategian liite 2003)

Kumpikaan sidosryhmätyypittelyssä käytetty dokumentti ei anna eri sidosryhmille määritelmiä. Tiedon hallinnan strategian liite listaa kuitenkin sidosryhmien edustajista konkreettisia esimerkkejä, ja näitä esimerkkejä on hyödynnetty tämän sidosryhmätutkimuksen tyypittelyssä. Erona tutkimuksen tekohelellä uusinnan alla olevan tiedon hallinnan strategian mukaisiin tyypittelyihin on esimerkiksi se, että tutkimustoimintaa harjoittavat valtion laitokset kuten Tilastokeskus on sisällytetty ryhmään oppilaitokset, tutkimuslaitokset ja kirjastot eikä ryhmään muu valtiohallinto.

Joissain tapauksissa rajanveto on ollut ongelmallista. Esimerkiksi Elintarviketurvallisuusvirasto Evira voisi edustaa periaatteessa kumpaa tyyppiä tahansa, koska se tekee myös tutkimusta. Tässä tyypittelyssä se on kuitenkin listattu muuhun valtiohallintoon, koska sen tehtäviin kuuluu toisaalta myös maatalouden tuotantotarvikkeiden, kasvien ja eläinten terveyden sekä elintarvikkeiden valvonta.

Vaikeuksia oli myös vetää rajaa kunnan omistamien yhtiöiden ja muiden yritysten välille, samoin osakeyhtiömuotoisten palveluntuottajien ja yritysten välille. Tutkimuksessa päädyttiin ratkaisuun, jonka mukaan sidosryhmät tyypitellään ensisijaisesti niiden toiminnan ja toissijaisesti omistajuussuhteiden mukaan. Vaikka esimerkiksi Helsingin Energia on Helsingin kaupungin omistama yritys, se ei silti edusta tyyppiä kunnat vaan tyyppiä yritykset, koska se harjoittaa yritystoimintaa. Kuntien omistamat, yleishyödylliset palveluntuottajat luokiteltiin kuitenkin kuntiin kuuluviksi eikä esimerkiksi ryhmään kansalaisjärjestöt, säätiöt ja yleishyödylliset yhteisöt.

Useissa tapauksissa sidosryhmäorganisaation toiminnasta jouduttiin tyypittelyn tekoa varten hakemaan lisätietoa esimerkiksi organisaatioiden internetsivuilta.



26.5.2008

2.2 Yhteystiedot

Sidosryhmiin liitettiin ne yhteystiedot, jotka listauksen käyttötarkoituksen kannalta katsottiin tarpeellisiksi ja jotka sisältyivät kartoituksen aineistona olleisiin dokumentteihin. Yhteystiedot tulee myöhemmässä vaiheessa tarkastaa, täydentää ja tarkentaa, jos niitä käytetään esimerkiksi jonkin muun tietokannan pohjana.

Yhteystiedoista tehtyyn Excel-taulukoon poimittiin

- Organisaatio
- Etunimi
- Sukunimi
- Postiosoite
- Postinumero
- Postitoimipaikka
- Sähköpostiosoite
- Osasta yhteystietoja poimittiin myös nimike, jos tämä oli tiedossa.

Edellä mainitut yhteystiedot kerättiin eri kenttiin. Tämä mahdollistaa esimerkiksi suodattamisen (hakemisen) pelkästään organisaation nimellä tai osoitetarjosten tekemisen halutussa muodossa.

2.3 Kontaktinomistaja

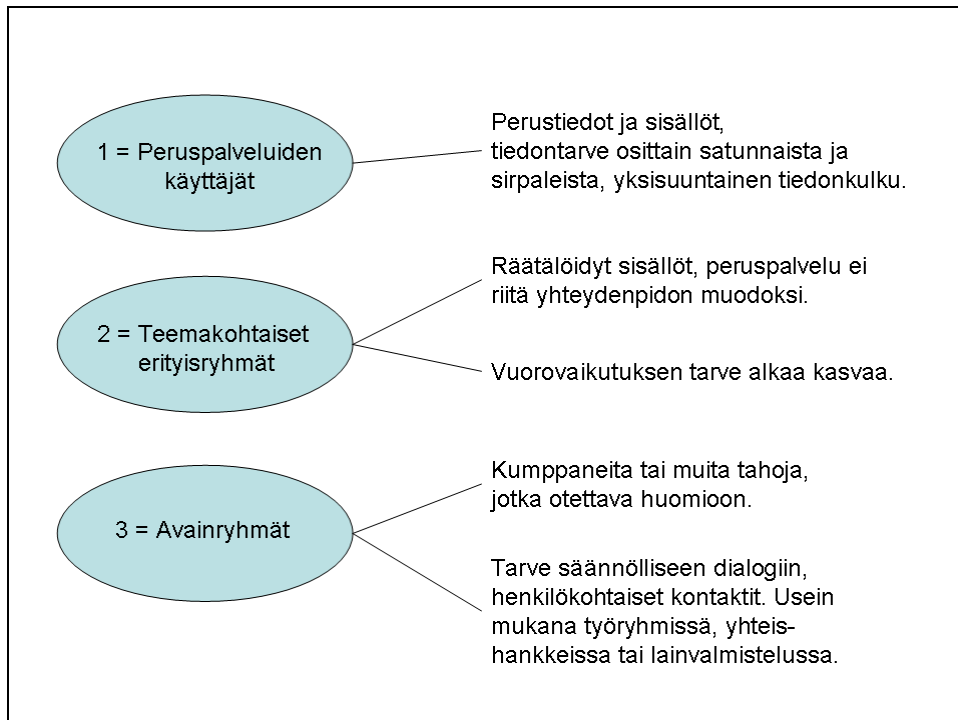
Sidosryhmille määriteltiin myös kontaktinomistaja sen mukaan, mistä dokumentista kyseinen ryhmä oli otettu kartoitukseen. Kontaktinomistajat noudattavat ympäristöministeriön organisaatorakennetta. Kontaktinomistajina listauksessa esiintyvät alueidenkäytön osasto (ALO), ympäristönsuojelunosasto (YSO), asunto- ja rakennusosasto (ARO) sekä viestintäyksikkö (VIE). Asunto- ja rakennusosaston kontakteissa on usein eroteltu, onko kyse asumisen tulosalueesta (AROA) vai rakentamisen tulosalueesta (AROR). Lisäksi kontaktinomistajana esiintyy Suomen ympäristökeskus (SYKE), koska sidosryhmiä sisältäviä listoja on saatu myös sieltä. Joitakin muita kontaktinomistajia listauksessa on satunnaisesti.

Sama sidosryhmä ja sama henkilö saattoivat tulla listalle mukaan useammin kuin kerran, jos ne esiintyivät eri listoissa. Nimiä ei kuitenkaan voitu karsia vain yhteen siltä varalta, että listauksesta halutaan joskus hakea suodatustoiminnolla jonkin tietyn kontaktinomistajan sidosryhmät.

26.5.2008

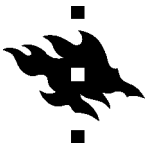
2.4 Sidosryhmien luokittelu

Sidosryhmät luokiteltiin sen mukaan, mikä on sidosryhmän ja ympäristöministeriön välisen vuorovaikutuksen tarve, kuinka räätälöityjä sisältöjä sidosryhmä tarvitsee ja millaista on sidosryhmän tiedontarve (kuvio 4). Tällä perusteella sidosryhmät jaettiin kolmeen luokkaan. Jaottelussa hyödynnettiin viestintäjohtaja Päivi Sihvolan esittämää sidosryhmäluokittelua.



Kuvio 4. Sidosryhmäluokat 1–3

Luokassa 1 sidosryhmän tiedontarve on osittain satunnaista ja sirpaleista. Vaikka sidosryhmä kaipaisikin melko säännöllisesti perustietoja ja sisältöjä, tiedonkulku on pääsääntöisesti yksisuuntaista. Luokassa 2 peruspalvelu ei riitä sidosryhmän ja ympäristöministeriön välisen yhteydenpidon muodoksi, vaan sidosryhmän tiedontarpeiden täyttäminen vaatii räätälöityjä sisältöjä. Luokassa 3 sidosryhmillä on tarve säännölliseen dialogiin ja sidosryhmäsuhteita leimaavat henkilökohtaiset kontaktit. Avainryhmien edustajat ovat usein mukana työryhmissä ja osallistuvat lainvalmisteluun tai yhteisiin hankkeisiin.



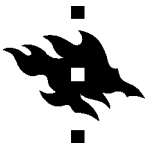
26.5.2008

2.5 Asiasanat

Sidosryhmille määriteltiin niiden toimintaa ja tiedontarpeita kuvaavat asiasanat (taulukko 3). Niiden liittäminen sidosryhmiin auttaa myöhemmin esimerkiksi viestinnän kohdentamisessa. Asiasanat muodostettiin ympäristöministeriön strategisten tavoitteiden pohjalta. Lisäksi niiden muodostamisessa hyödynnettiin ympäristöministeriön kirjaston hyllyluokitusta sekä osastojen ja yksiköiden teemoja. Asiasanojen liittäminen sidosryhmiin annettiin tutkimuksen tilaajan eli ympäristöministeriön asiantuntijoiden tehtäväksi.

Taulukko 3. Asiasanat

ASIASANA	ESIMERKKEJÄ SIDOSRYHMISTÄ
1. Ilmastonmuutos - ilmastonmuutoksen hillintä - ilmastonmuutokseen sopeutuminen	Ilmastofoorumin jäsenet, tutkimuslaitokset
2. Vesi - Itämeren suojelu - vesistöjen suojelu - vesivarojen käyttö	HELCOM, MTK, luonnonsuojelujärjestöt
3. Luonnonsuojelu - biodiversiteetin säilyttäminen - maisemanhoito - maaperän suojelu - suojelualueet ja muut suojelun keinot - luonnon virkistyskäyttö	MTK, luonnonsuojelujärjestöt, metsäsektori
4. Asuminen - riittävä asuntotarjonta, asuntojen kohtuullinen hintataso (etenkin pääkaupunkiseudulla) - asuntomarkkinoiden toimivuus - asuntorahoitus - asunnottomuuden vähentäminen - lähiöiden vetovoimaisuuden parantaminen	Yritykset (pankit, vakuutusyhtiöt, rakennusliikkeet), erityisryhmiä edustavat järjestöt
5. Rakentaminen - rakennusten korjausvajeen pienentäminen - rakennusten energiatehokkuuden parantaminen - rakentamisen turvallisuus - rakentamisen terveellisyys	Yritykset (pankit, vakuutusyhtiöt, rakennusliikkeet), erityisryhmiä edustavat järjestöt, kuntien rakennustarkastajat
6. Kestävä yhdyskuntarakenne - yhdyskuntarakenteen tiivistäminen - alueiden käytön ohjauskeinot (kaavoitus)	Kuntien päättäjät, rakennusliikkeet
7. Jätteet ja materiaalitehokkuus - kestävä kulutus ja tuotanto - jätteisiin liittyvät ohjauskeinot	Teollisuus, kauppa, etujärjestöt, ympäristöjärjestöt
8. Ympäristöriskit - ympäristöriskien arviointi - ympäristöonnettomuuksien hallinta	Teollisuus, etujärjestöt, kuljetusala
9. Ympäristön tilan seuranta - ilmanlaatu - kasvillisuus - eläimistö - vesi - maaperä - melu	Tutkimuslaitokset, korkeakoulut, Elinkeinoelämän keskusliitto EK

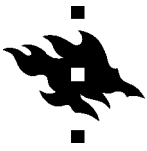


26.5.2008

2.6 Sidosryhmäkartoituksen ja luokittelun kuvaus

Konkreettisesti sidosryhmälistauksen tekeminen eteni siten, että sidosryhmiä sisältävien listojen tiedot syötettiin lista kerrallaan Excel-taulukkoon. Sidosryhmätyyppi määriteltiin henkilön edustaman organisaation mukaan ja kontaktinomistaja taas nimettiin sen mukaan, minkä osaston tai organisaation listasta tieto oli otettu.

Sidosryhmätiedon yhteyteen laitettiin samalle riville myös tiedonlähteenä olleen listan nimi ja päiväys, jos sellainen oli listassa ollut. Sidosryhmälistat numeroitiin ja vastaavat numerot kirjattiin aineistoluettelo. Ympäristöministeriön asiantuntijoiden täytettäväksi jäi kaksi saraketta, "luokka" ja "asiasanat". Edellinen kertoo sidosryhmän ja ympäristöhallinnon välisen vuorovaikutuksen laadusta ja intensiteetistä ja jälkimmäinen siitä, millaisten asioiden parissa henkilö työskentelee tai missä asioissa hän on ympäristöhallintoon yhteydessä.



26.5.2008

3 SIDOSRYHMÄHAASTATTELUT

Sidosryhmäkartoituksen jälkeen toteutettiin haastattelututkimus, jonka tavoitteena oli kartoittaa sidosryhmien tiedontarpeita ja viestintäarvostuksia sekä saada tietoa ympäristöministeriön ja sen hallinnonalan virastojen viestinnän kehittämistarpeista.

Haastattelututkimuksen tutkimuskysymykset olivat:

- Millaista viestintää ympäristöministeriön eri sidosryhmät arvostavat?
- Mitkä ovat ympäristöministeriön eri sidosryhmien tiedontarpeet?
- Mitkä ovat sidosryhmien mielestä ympäristöministeriön keskeisimmät viestinnän kehittämiskohteet?

Haastatteluihin valittiin laadullisella otannalla edustus 22 eri sidosryhmästä. Ensisijaisesti tavoiteltiin hyviä informantteja – näiden haastateltavien yhteystiedot tulivat ympäristöministeriöltä ja Suomen ympäristökeskukselta. Muut sidosryhmien valinnassa käytetyt kriteerit olivat:

- Jokaisesta sidosryhmätyypistä on oltava kaksi edustajaa.¹
- Kaikilta ympäristöministeriön kolmelta osastolta (alueidenkäytön osastolta, asunto- ja rakennusosastolta ja ympäristönsuojeluosastolta) ja viestintäyksiköltä sekä Suomen ympäristökeskukselta on oltava kultakin mukana vähintään kaksi sidosryhmää.

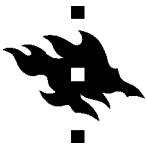
Alun perin tavoitteena oli valita sidosryhmien edustajia myös sidosryhmiin liitettyjen asiasanojen mukaan siten, että eri asiasanat olisivat otannassa mahdollisimman hyvin edustettuina. Näin ei kuitenkaan voitu tehdä, koska asiasanojen liittäminen sidosryhmätaulukkoon oli haastateltavia etsittäessä vielä kesken. Asiasanojen avulla heterogeenisen haastateltavajoukon valinta olisi ollut helpompaa.

Eri sidosryhmätyypit ovat tutkimuksessa edustettuina seuraavasti:

- Kunnat (3)
- Yritykset (3)
- Oppilaitokset, tutkimuslaitokset ja kirjastot (2)
- Kansalaisjärjestöt, säätiöt ja yleishyödylliset yhteisöt (3)
- Poliittiset päättäjät (2)
- Elinkeinoelämän järjestöt (2)
- Kansainväliset sidosryhmät (2)
- Tiedotusvälineet (3)
- Muu valtionhallinto (2)

Valtaosa haastatelluista, 15 henkilöä, oli joko ympäristöministeriön tai Suomen ympäristökeskuksen ehdottamia. Viisi haastateltavaa valikoitui siten, että ympäristöministeriö tai SYKE oli ehdottanut organisaatiosta alun perin jotakuta toista henkilöä. Ehdotettua henkilöä ei joko saatu kiinni tai hän piti itse jotakuta kollegaansa parempana haastateltavana. Yhdessä tapauksessa tutkija ei pitänyt ehdotettua henkilöä parhaana mahdollisena haastateltavana vaan

¹ Sidosryhmätyypeistä kansalaiset ja YM:n hallinnonalan henkilöstö ei otettu haastateltavia. Ulkoisia ja sisäisiä sidosryhmiä ei voida haastatella samoin kysymyksiin, ja molempien ryhmien mukaan ottaminen olisi vaatinut kaksi eri haastattelututkimusta. Jos taas halutaan selvittää kansalaisten mielipiteitä yleensä, otoksen pitäisi olla huomattavasti suurempi kuin tässä tutkimuksessa oli mahdollista valita.



26.5.2008

valitsi organisaatiosta toisen haastateltavan. Organisaatioista kaksi oli sellaisia, joita ympäristöministeriö tai SYKE ei ollut ehdottanut.

Haastattelut toteutettiin 6.5.–14.5.2008 yhtä lukuun ottamatta puhelinhaastatteluina. Yksi haastateltavista vastasi sähköpostitse. Puhelinhaastattelun pituus oli noin kymmenen minuuttia. Haastattelut toteutti FM Anni Turunen. Haastatteluissa käytetty kysymyslomake on esitelty liitteessä 1. Haastattelulomakkeen suunnittelussa on hyödynnetty Viestinnän tutkimuskeskus CRC:n toteuttamaa valtionhallinnon viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmää VISAA (VISA 2005) sekä kuntien viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmää KISAA (Lavento 2008).

Seuraavaksi käsitellään tarkemmin vastaajien taustatietoja ja haastattelututkimuksen keskeisiä tuloksia.

3.1 Vastaajien taustatiedot

Haastatelluista oli miehiä 12 ja naisia 10. Haastateltujen henkilöiden nimikkeitä olivat muiden muassa ryhmän sihteeri, kehityspäällikkö, asiakastukipäällikkö, tutkimusprofessori, ympäristöjohtaja, toimittaja ja viestinnän suunnittelija.

Haastateltavilta kysyttiin ensimmäiseksi, mikä ympäristöhallinnon taho on heidän edustamansa organisaation kannalta tärkein ja miten usein he itse ovat tähän tahoon yhteydessä. Haastateltavat pyysivät usein tarkennusta siihen, mitä ympäristöhallinnolla tarkoitetaan. Haastattelija luetteli heille silloin kaikki siihen kuuluvat organisaatiot.

Ylivoimaisesti eniten mainintoja sai ympäristöministeriö, 17 kappaletta. Suomen ympäristökeskus mainittiin viisi kertaa, alueympäristökeskukset kaksi kertaa ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus kerran. Määrä on suurempi kuin 22, sillä jotkut haastatellut mainitsivat kaksi tai kolme organisaatiota.

Yhteydenpidon tiheyttä kysyttäessä haastateltaville sanottiin, että yhteydenpitona ajatellaan tässä myös esimerkiksi organisaation internetsivuilla käymistä. Haastatelluista 14 oli yhteydessä ympäristöhallintoon viikoittain tai useita kertoja viikossa. Kuusi henkilöä piti yhteyttä kuukausittain tai useita kertoja kuussa. Yhden henkilön yhteydenpito oli päivittäistä. Yksi henkilö arvioi yhteydenpitonsa tiheydeksi neljä kertaa vuodessa. Kyseessä oli poliittiseksi päättäjäksi luokiteltu henkilö, joka kertoi saavansa tietoa ympäristöasioista valiokuntien kautta.

3.2 Tiedontarpeet

Sidosryhmien tiedontarpeita kartoitettiin pyytämällä haastateltavaa arvioimaan oman organisaationsa näkökulmasta, miten tärkeää on saada tietoa erilaisista ympäristöministeriön tai sen hallinnonalan virastojen toimialaan liittyvistä aiheista. Aiheet ovat peräisin sidosryhmäkartoitusta varten laaditusta asiasanaluetelosta, joka pohjautuu ympäristöministeriön strategiaan (taulukko 4). Jos vastaajan edustama organisaatio oli hyvin laaja kuten esimerkiksi kunta, korkeakoulu tai yliopisto, häntä pyydettiin arvioimaan tiedon tärkeyttä oman osastonsa, laitoksensa tai yksikkönsä kannalta.

26.5.2008

Taulukko 4. Sidosryhmien tiedontarpeet YM:n strategisten painopistealueiden näkökulmasta (N=22). Kielteisten arvioiden summa on vähennetty myönteisten arvioiden summasta (= EROTUS).

	Erittäin tärkeää	Melko tärkeää	Ei kovin tärkeää	Ei lainkaan tärkeää	EOS	EROTUS
Tieto ilmastonmuutoksesta (ilmastonmuutoksen hillintä, ilmastonmuutokseen sopeutuminen)	12	10				22
Tieto Itämeren suojelusta, vesistöjen suojelusta ja vesivarojen käytöstä	10	5	6	1		8
Tieto luonnonsuojelusta (biodiversiteetin säilyttäminen, maisemanhoito, maaperän suojelu, suojelualueet, luonnon virkistyskäyttö jne.)	9	6	7			8
Tieto asumisesta eli asuntotarjonnasta, asuntomarkkinoiden toimivuudesta, asunnottomuuden vähentämisestä	8	2	5	7		-2
Tieto rakentamisesta eli rakentamisen turvallisuudesta ja terveellisyydestä, energiatehokkuuden parantamisesta ja rakennusten korjausvajeen pienentämisestä	6	8	6	2		6
Tieto kestävästä yhdyskuntarakenteesta (esim. yhdyskuntarakenteen tiivistäminen, kaavoituksesta ja muista alueiden käytön ohjauskeinoista)	7	6	6	3		4
Tieto kestävästä kulutuksesta ja tuotannosta sekä jätteisiin liittyvistä ohjauskeinoista (jätteet ja materiaalitehokkuus)	7	10	5			12
Tieto ympäristöönnettömyyksiensä hallinnasta ja ympäristöriskien arvioinnista (ympäristöriskit)	6	9	7			8
Tieto ilmanlaadusta, kasvillisuudesta, eläimistöä, vedestä, maaperästä ja melusta (ympäristön tilan seuranta)	7	7	8			6

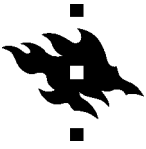
Selvästi tärkeimmäksi vastaajat arvioivat tiedon ilmastonmuutoksesta. 12 haastateltua piti tiedon saamista aiheesta erittäin tärkeänä, loput melko tärkeänä. Ilmastonmuutos kiinnosti haastateltuja yleisesti heidän organisaationsa toimialasta riippumatta. Aiheen osalta vastauksissa oli myös vähiten hajontaa.

Toiseksi tärkeimpänä pidettiin tiedon saamista kestävästä kulutuksesta ja tuotannosta sekä jätteisiin liittyvistä ohjauskeinoista. Vähiten tärkeäksi arvioitiin tiedon saaminen asumisesta.

Haastateltavien tiedontarpeet olivat pitkälti sidoksissa heidän organisaationsa toimialaan ja heidän omaan tehtävänkuvansa. Vaikka enemmistö vastaajista ei pitänyt asumiseen liittyvää tietoa organisaationsa kannalta tärkeänä, kuitenkin kahdeksan vastaajaa arvioi tiedon saamisen aiheesta erittäin tärkeäksi.

Samalla tavoin tutkituista kymmenen piti erittäin tärkeänä tiedon saamista Itämeren suojelusta, vesistöjen suojelusta ja vesivarojen käytöstä. Seitsemälle henkilölle vesistöihin liittyvä tieto taas ei ollut tärkeää. Esimerkiksi maakuntasuunnittelija tai rakennusliikkeen edustaja ei katso organisaationsa tarvitsevan erityisemmin tietoa Itämeren suojelusta.

Samaa sidosryhmätyyppiä edustavien henkilöiden tiedontarpeet voivat erota toisistaan suurestikin. Yhtäläisyyksiä tiedontarpeissa löytyy sidosryhmätyypistä riippumatta silloin, kun henkilöt työskentelevät samankaltaisten asioiden parissa. Esimerkiksi ympäristövaliokunnassa toimiva kansanedustaja ja ympäristöjärjestön edustaja pitivät tiedon saamista kaikista aiheista joko erittäin tai ainakin melko tärkeänä.



26.5.2008

Lisäksi sidosryhmiltä kysyttiin *"Mitä muuta kuin edellä mainittua tietoa koet, että organisaatiosi tarvitsee ympäristöministeriöltä tai sen hallinnonalan virastoilta? Mistä asioista erityisesti kaipaisit enemmän tietoa kuin mitä tällä hetkellä koet saavasi?"*

Vastaukset olivat hyvin monimuotoisia. Yleisimmin mainittiin halu saada tietoa valmisteilla olevista asioista. Tämä tuotiin esille neljässä vastauksessa, samoin halu päästä vaikuttamaan asioihin.

"Tarvitsen tietoa siitä, millaisia asioita on valmisteilla ja mitkä olisivat mahdollisuudet osallistua valmisteluun." (Elinkeinoelämän järjestön edustaja, H11)

"Teollisuus tarvitsee ylipäättään tietoa tulevista lainsäädäntöhankkeista, lain valmistelusta ja siitä, ketkä ovat valmistelu-, seuranta- ja koordinoituvastuussa." (Yrityksen edustaja, H20)

"Asioiden valmistelusta voisi kertoa enemmän. Kehitystä on toki tapahtunut. On kuitenkin vielä työryhmiä, joissa emme ole mukana." (Kansalaisjärjestön edustaja, H15)

Kun VISA-hankkeen sidosryhmätutkimuksessa tiedusteltiin viiden tapausministeriön yhteistyötahoilta, millaista tietoa nämä tarvitsisivat nykyistä enemmän ministeriöistä, kävi ilmi, että tietoa tarvitaan ennen kaikkea juuri valmisteltavina olevista asioista. 80 prosenttia 60 vastaajasta halusi niistä lisää tietoa. Kansalaisjärjestöjen edustajille suunnatun kyselyn tulos oli samanlainen: 81 prosenttia 32 vastaajasta halusi saada valmisteltavina olevista asioista nykyistä enemmän tietoa. Molempien ryhmien vastauksissa valmisteltavana olevat asiat mainittiin useammin kuin mikään muu annetuista vaihtoehdoista. (VISA 2005b, 100–112.)

Kun ympäristöministeriön sidosryhmien edustajilta kysyttiin, mistä esitellystä aiheesta he haluaisivat saada nykyistä enemmän tietoa, mikään yksittäinen aihe ei noussut vastauksissa selvästi ylitse muiden. Mainittujen aiheiden kirjo oli hyvin laaja: haastateltavat halusivat enemmän tietoa mm. ilmastonmuutoksen vaikutuksista, energiatehokkuudesta, meluntorjunnasta, korjausrakentamisesta, luonnonvarojen kestävästä käytöstä, asuntomarkkinoista ja asuntopolitiikan muutoksista, Itämeren ja sen ympäristön tilasta, rakentamiseen liittyvistä tavoitteista ja toimenpiteistä sekä kestävästä yhdyskunnasta.

"Kehittämishankkeista. Teen asuntoalueen kehittämistyötä. Viime vuonna aloitettiin kehittämishanke, jossa seulotaan kaikki kaupunginosat ja vanhat alueet läpi. Kaikkea vanhaan infraan, energiansäästöön, hallintointiin, peruskorjaukseen ja saneeraukseen liittyvää tiedonkulkua pidän tärkeänä. Haluan saada enemmän tietoa, joka liittyy vanhojen asuntoalueiden saneeraukseen ja täydennysrakentamiseen." (Kuntien edustaja, H3)

"Meluntorjuntatietoa ja -sivuja voisi vielä kehittää. Myös maaperän suojelusta pitäisi saada enemmän tietoa." (Kansalaisjärjestön edustaja, H15)

Tämän kysymyksen yhteydessä ympäristöhallinnon viestintä sai myös hienoista kritiikkiä:

"Uusia ja yllättäviä asioita pitäisi tuoda paremmin esille esimerkiksi sähköisten uutiskirjeiden avulla. Nyt ne tulevat pelkästään median kautta." (Poliittinen päättäjä, H1)

"Suomen ympäristökeskus tuottaa kaikenlaista aineistoa, esimerkiksi YKR-järjestelmä, jota emme saa käyttöömmme. Tilastokeskus myy tätä YKR-aineistoa, ja meillä ei ole sitä käytössämme. Meillä ei ole varaa ostaa sitä. On paradoksaalista, että verovaroin tuotetaan tietoa, jota ei saa edes tutkimuskäyttöön ilmaiseksi. Se on hyvin ongelmallista." (Tutkimuslaitoksen edustaja, H9)

Kaikki kolme toimittajaa katsoivat saavansa tarpeeksi tietoa ympäristöhallinnolta. Eräs toimittaja sanoi, että kaikista asioista saa kysymällä tietoa. Myöskään muun valtionhallinnon edustajat eivät kaivanneet lisää tietoa mistään.



26.5.2008

3.3 Viestintäarvostukset

Sidosryhmien viestintäarvostuksia tarkasteltiin kahdesta eri näkökulmasta. Ensinnäkin tarkasteltiin sidosryhmien yleisesti viestintään liittämiä arvostuksia (taulukko 5). Toisekseen selvitettiin sidosryhmien näkemyksiä viestintävälineistä ja muodoista, joita he haluaisivat käyttää yhteydenpitoon ja tiedonhankintaan ympäristöministeriöltä ja sen hallinnonalan virastoilta.

Haastateltujen sidosryhmien viestintäarvostuksista korostui eniten se, että kaikkien sidosryhmien edustajien mielestä oli erittäin tärkeää, että tieto on nopeasti ja reaaliaikaisesti saatavilla. Tässä ei ollut eroa eri sidosryhmätyyppien välillä. Erittäin tai melko tärkeäksi koettiin myös se, että viestintä on taustoittavaa ja että tietoon voidaan helposti palata. Samoin valtaosa haastateltujen sidosryhmien edustajista koki, että on erittäin tai melko tärkeää, että tieto tulee sidosryhmän edustajalle ilman, että hänen täytyy itse sitä hakea.

Sidosryhmien arviot räätelöidyn, kyseiselle sidosryhmälle suunnatun, viestinnän tärkeydestä vaihtelivat. Yksikään haastateltujen sidosryhmien edustajista ei kuitenkaan vastannut, että omalle sidosryhmälle suunnattu viestintä ei olisi lainkaan tärkeää.

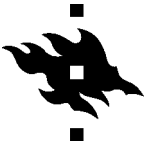
Haastattelututkimukseen osallistuneiden sidosryhmien arviot osallistumis- ja vuorovaikutusmahdollisuuksien tärkeydestä viestinnässä vaihtelivat. Yli puolet vastanneista oli kuitenkin sitä mieltä, että vuorovaikutus- ja osallistumismahdollisuudet ovat sidosryhmälle erittäin tai melko tärkeitä. Sitä vastoin valtaosa haastateltujen sidosryhmien edustajista ei pitänyt kovin tai lainkaan tärkeänä sitä, että viestintä tarjoaa elämyksiä ja herättää mielikuvia.

Taulukko 5. Sidosryhmien yleiset viestintäarvostukset (N=22)

	Erittäin tärkeää	Melko tärkeää	Ei kovin tärkeää	Ei lainkaan tärkeää	En osaa sanoa
Tieto on nopeasti ja reaaliaikaisesti saatavilla	20	1	1		
Tieto tulee minulle ilman, että minun täytyy itse sitä hakea	8	9	5		
Viestintä on kohdennettua, juuri minun sidosryhmälleni suunnattua	7	8	7		
Viestintä tarjoaa taustatietoja	11	10	1		
Viestintä tarjoaa mahdollisuuden vuorovaikutukseen ja osallistumiseen	6	7	9		
Viestintä tarjoaa elämyksiä ja herättää mielikuvia		4	11	7	
Tietoon voidaan helposti palata	14	8			

Sidosryhmien viestintäarvostuksia kysyttiin myös kysymyksillä ”Minkä viestintävälineiden ja muotojen kautta haluaisit pitää yhteyttä ympäristöministeriöön tai sen hallinnonalan virastoihin? Entä miten haluaisit hankkia tietoa näiltä tahoilta?” Näin kartoitettiin ensinnäkin sitä, mitä viestintävälineitä ja -muotoja sidosryhmän edustaja pystyi haastattelutilanteessa palauttamaan mieleensä sekä toisaalta sitä, millä ja miten sidosryhmä haluaisi hankkia tietoa ympäristöhallinnolta sekä pitää yhteyttä ympäristöhallintoon.

Yhteydenpito- ja tiedonhankintamuotojen ehdottomaan kärkeen nousivat ympäristöhallinnon internetsivut. Tämän jälkeen yleisin maininta oli sähköposti. Lisäksi mainintoja saivat erilaiset keskinäisviestinnän muodot: puhelinyhteydet, henkilökohtaiset kontaktit, tapaamiset ja taustatilaisuudet. Haastateltavat mainitsivat soveltuvien tiedonhankintatapojen olevan myös tilannesidonnaisia.



26.5.2008

"Puhelimitse, sähköpostitse ja netin kautta. Henkilökohtainen tapaaminen on arvokas. Tietoa haen soittamalla ja nettisivuilta. Sähköposti on uutistoiminnassa hidas ja epävarma. Jos on jokin pidemmän aikavälin projekti, voi laittaa sähköpostia. Myös puhelun jälkeen siirrytään usein sähköpostiin faktojen vaihtamisessa. Soitto kuitenkin varmistaa sen, että ihmiset ovat tavoitettavissa ja tietoa on saatavissa."
(Toimittaja, H12)

Esitteet, painetut uutiskirjeet, lehdet, lehtien erikois- ja teemasivut, julisteet ja kortit, tietoisuus radioissa ja televisiossa, messut, näyttelyt tai kampanjat eivät nousseet esille viestintämuotoina, joiden kautta haastatellut olisivat halunneet tietoa ympäristöministeriöltä tai sen hallinnonalan virastoilta. Näihin ympäristöministeriön viestintästrategiassa mainittuihin viestinnän keinoihin eivät haastateltujen sidosryhmien edustajat viitanneet kertaakaan.

3.4 Sidosryhmien asiointikokemukset

Viestintäarvostusten ja viestintämuotojen kartoittamisen jälkeen sidosryhmien edustajia pyydettiin kertomaan asiointikokemuksistaan ympäristöhallinnon kanssa. Kysymyksenä oli: *"Miten kuvailisit asiointikokemuksiasi ympäristöministeriön tai sen hallinnonalan virastojen kanssa?"* Haastateltavien asiointikokemukset olivat etupäässä myönteisiä. Vastauksista puolet, 11 kappaletta, oli yksinomaan positiivisia, mutta kritiikkiäkin esitettiin. Muutamassa vastauksessa tuotiin esille sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksia.

"Erittäin positiiviset. Meillä on paljon yhteistyötä lainsäädäntöhankkeissa, joka sujuu mielestäni hyvin. Olen oikein tyytyväinen."
(Elinkeinoelämän järjestön edustaja, H14)

"Positiivisia. Olen tyytyväinen tapaan, jolla keskustellaan ja tehdään yhteistyötä."
(Yrityksen edustaja, H6)

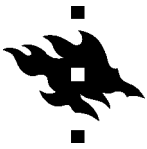
"Viestintä on aktivoitunut hirveästi, siitä on tullut avoimempaa. Ministeriö on ruvennut ottamaan enemmän huomioon sidosryhmiään. Se voisi tietysti panostaa tähän entistä enemmän."
(Yrityksen edustaja, H7)

"Hyödyllisiä ja tuloksellisia. Kaikki on mennyt hyvin tähän asti, jopa erittäin hyvin."
(Yleishyödyllisen yhteisön edustaja, H5)

Myönteisiä kommentteja esittivät erityisesti yritysten, kansainvälisten sidosryhmien, muun valtionhallinnon, elinkeinoelämän järjestön, kansalaisjärjestön sekä yleishyödyllisen yhteisön edustajat. Voisi ehkä ajatella, että tahot, joille hyvien välien pitäminen valtionhallintoon on oman edun mukaista, eivät esitä kärkevintä kritiikkiä. Sen sijaan toimittajat, joilta odotetaan työssään tiettyä kriittisyyttä, antoivat kielteistä palautetta hanakammin.

"Alueelliset ympäristökeskukset ovat byrokraattisia. Jos juuri oikea henkilö ei ole paikalla, tietoa ei saa."
(Toimittaja, H3)

"SYKE:n kanssa asiointi on helpompaa kuin ympäristöministeriön kanssa. Ministeriöstä on saanut joskus aika tylyjäkin vastauksia siitä, että 'embargo on joskus ja sitä ennen ei anneta tietoa'."
(Toimittaja, H10)



26.5.2008

"Ympäristöhallinnossa yleisesti otetaan toimittajat hirveän hyvin vastaan ja tietoa pääsääntöisesti saa. Myös haastattelut voidaan sopia jopa työajan ulkopuolelle. Ympäristöhallintoa koskevat jutut ovat meillä usein jostain syystä viikonloppuna. Ristiriitaista välillä on se, että ympäristöhallinnon tiedotuksella saattaa olla jostain tutkimushankkeesta sellainen käsitys, että tästä kerrotaan nyt tiedotusvälineille. Sitten kun soittaa tutkijalle tai projektia vetävälle henkilölle, niin hän ilmoittaa, ettei missään nimessä anneta tietoa. Eli talon sisällä ei ole sovittu ihan tarkkaan, ollaanko valmiita kertomaan vai ei."

(Toimittaja, H12)

Useimmin vastauksissa nostettiin esille vaikeus tavoittaa ympäristöhallinnon työntekijöitä. Ongelman mainitsi neljä henkilöä. Vaikeuksia näyttäisi kuitenkin olevan vain silloin tällöin.

"Välttämättä henkilöitä ei tavoita kovin helposti. Jotkut vastaavat soittopyyntöihin, kaikki eivät tee sitäkään."

(Yrityksen edustaja, H20)

"Ajoittain henkilöt ovat huonosti kiinni saatavissa. Toisaalta on sellainenkin ilmiö, että soitetaan takaisinpäin, jos on soittanut. Siinä mielessä palvelu on parantunut."

(Kuntien edustaja, H4)

Kun VISA-hankkeen sidosryhmätutkimuksessa kysyttiin ministeriöiden yhteistyötahoilta ministeriöiden työntekijöiden tavoitettavuudesta, 40 prosenttia 89 vastaajasta arvioi tutkijoiden ja muiden asiantuntijoiden tavoitettavuuden joko hyväksi tai erittäin hyväksi. Lainvalmistelijoiden ja esittelijöiden tavoitettavuuden arvioi hyväksi tai erittäin hyväksi vain 38 prosenttia. Kansalaisjärjestöjen edustajien arviot tavoitettavuudesta olivat myönteisemmät: 55 prosenttia 36 kansalaisjärjestön edustajasta arvioi tutkijoiden ja muiden asiantuntijoiden tavoitettavuuden hyväksi tai erittäin hyväksi. Lainvalmistelijoiden ja esittelijöiden tavoitettavuuden arvioi hyväksi tai erinomaiseksi 58 prosenttia vastaajista. (VISA 2005b, 97–109.)

Kaksi ympäristöhallinnon sidosryhmien edustajaa mainitsi tämän kysymyksen yhteydessä ongelmat ympäristöhallinnon internetsivujen kanssa. Vastajat kokivat, että niiltä on vaikea löytää tietoa.

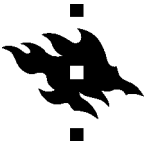
"Ympäristöhallinnon nettisivut ovat melkoinen viidakko. Jokaisella toimialalla on oma etusivunsa ja omat ajankohtaiset asiansa plus yhteiset. Olen kahlannut niitä aika monta vuotta, ja silti on vaikea päästä perille, mistä löydän mitään ja löydäkö kaiken vai en. On hyvä ajatus, että ne ovat samalla nettisivulla, mutta se ei mielestäni oikein toimi."

(Toimittaja, H12)

"Nettisivuilta on vaikea löytää tietoa, tieto on moniportaisen etsinnän takana."

(Oppilaitoksen edustaja, H8)

Vastajat eivät olleet satunnaisia ympäristöhallinnon internetsivujen käyttäjiä. Toimittaja kertoi pitävänsä Suomen ympäristökeskukseen yhteyttä viikoittain. Tietoa hän sanoi hakevansa mm. internetsivuilta. Oppilaitoksen edustaja taas oli yhteydessä ympäristöministeriöön useita kertoja kuukaudessa. Hän halusi pitää yhteyttä ensisijaisesti internetin kautta, koska kaikki julkaisutkin ovat siellä.



26.5.2008

3.5 Kehittämistarpeet

Tämän tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli saada sidosryhmien edustajilta konkreettisia ehdotuksia siitä, miten ympäristöhallinnon viestintää voisi heidän kannaltaan kehittää. Haastateltavilta kysyttiin: *"Mitkä ovat kolme tärkeintä viestintätapaa tai viestintävälinettä, joita ympäristöhallinnon tulisi kehittää?"* Jos haastateltaville ei tullut heti mieleen, millaisia viestintävälineitä ympäristöhallinnolla on tai voisi olla käytössään, heille lueteltiin erilaisia esimerkkejä. Esimerkkeinä annettiin mm. internetsivut, lehdet, tiedotteet, uutiskirjeet ja julkaisut.

Vastauksissa annetut kehitystarpeet koskivat useimmin seuraavia asioita:

- Internetsivut (mainittiin 15 vastauksessa)
- Uutiskirjeet (mainittiin seitsemässä vastauksessa)
- Paikkatieto (mainittiin kolmessa vastauksessa)

Kaksi vastaajaa ei nähnyt ympäristöhallinnon viestinnässä kehittämistarpeita. Vastaajista kumpikin edusti muuta valtionhallintoa.

"En näe mitään ihmeellisiä kehitystarpeita. Heidän verkkosivuillaan oleva tieto on aika kattavaa ja aika hyvässä muodossa. Se on suoraan sanoen parempaa kuin oman ministeriön verkkosivuston. Ympäristöhallinnon viestintä palvelee nykyisellään ihan täysin tarpeitani."

(Muun valtionhallinnon edustaja, H21)

Useimmat muut haastatellut eivät kuitenkaan olleet aivan näin tyytyväisiä. Edellä siteeratusta vastaajasta poiketen kuusi henkilöä valitti juuri ympäristöhallinnon internetsivuista. Ne olivat haastateltavien mielestä sekavat ja niiltä oli vaikea löytää etsimäänsä tietoa. Tiedon puuttumista ei sinänsä koettu suureksi ongelmaksi. Vastaajat arvelivat, että sivut on tehty jonkun muun kuin käyttäjän näkökulmasta. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että nettisivuilta ei löydy tuoretta tietoa.

"Nettisivut on laitettava kuntoon, ne ovat vaikeat hahmottaa. Pitää olla tarkka tieto siitä, mitä hakee ja mistä. Jos on ikään kuin katsomassa, mitä mielenkiintoista täällä on, pitää tosi pitkään kaivella, että löytää muutakin kuin ne etusivulle nostetut asiat tai esim. sen, kenelle kuuluu jonkin tietyn asian tiedottaminen."

(Toimittaja, H12)

"Ympäristöhallinnon sivusto on ainakin ollut aika sekava. Esimerkiksi WEEE-direktiivin soveltamisalaan liittyvän tiedon löytäminen oli äärimmäisen hankalaa. - - Nettisivuja voisi parantaa ihan kokonaisvaltaisesti, esimerkiksi rakenteellisesti eli miten tieto on esitetty. Parantaminen tarkoittaa myös arkistojen parantamista, taustatietojen lisäämistä ja sitä, että vastuuhenkilö olisi helpompi löytää. Pitäisi olla vaihtoehtoisia reittejä päästä haettuun tietoon. Nyt se on aika organisatorisesti rakennettu. Esimerkiksi WEEE-direktiivistä ei löytynyt tietoa aiheiden kautta, vaan piti hakea Pirkanmaan ympäristökeskuksen sivuilta."

(Yrityksen edustaja, H20)

"Nettisivuilta ei löydy tuoreita kannanottoja. Pari päivää vanhoilla puheilla ei tee mitään."

(Toimittaja, H3)

Ympäristöhallinnon internetsivuista saatiin tässä tutkimuksessa enemmän kielteisiä kuin myönteisiä arvioita. Helsingin yliopiston Viestinnän tutkimuskeskuksen CRC:n tutkija VTM Miika Vähämaa tekee valtioneuvoston kanslialle parhaillaan toimittajatutkimusta, jota varten hän on haastatellut eri medioista viittätoista toimittajaa. Vähämaan mukaan toimittajien näkemykset



26.5.2008

ministeriöiden internetsivuista ovat olleet pääosin myönteisiä (Vähämaa sähköpostissa 20.5.2008).²

Kolme vastaajaa toivoi, että ympäristöhallinto tarjoaisi paikkatietoa.

"YM:ssä on kaikki perusasiat kunnossa. Tarvitsimme kuitenkin karttoja, joissa olisi tietoa mm. suojelualueista ja pohjavedestä. Muissa maissa kaikkien hallinnonalojen karttatieto on vapaana netissä, mutta Suomessa siinä on vaikeuksia. Se on tärkein asia, jota itse kokee tarvitsevansa."

(Kansalaisjärjestön edustaja, H15)

Yksi kuntasektorilla työskentelevä henkilö katsoi, että koulutustilaisuuksista pitäisi kertoa näkyvämmiin. Sen voisi tehdä joko internetsivuilla tai sitten tapahtumista voisi tiedottaa vaikka postituslistan avulla.

"Internetviestintä on nykyaikana ihan ehdoton. Toimii aika hyvin, mutta esimerkiksi olisin osallistunut joihinkin tilaisuuksiin Helsingissä tai muilla paikkakunnilla, jos olisin hoksannut niiden olemassaolon. Jos on jotain koulutustilaisuuksia tai seminaareja, niille voisi olla jokin oma foorumi tai vakituinen paikka, missä voi ilmoittautua niihin, esimerkiksi postituslista. Postituslista on mielestäni aika hyvä, koska sieltä pääsee halutessaan pois."

(Kuntien edustaja, H4)

Seitsemän haastateltavaa toivoi ympäristöhallinnolta säännöllisesti ilmestyvää uutiskirjettä. Tässä voisi olla yksi jatkoselvityksen aihe: jos sähköisen uutiskirjeen toteuttaminen olisi esimerkiksi ympäristöministeriön viestintäyksikölle mahdollista, sidosryhmiltä kannattaisi tiedustella laajemminkin, millaista sisältöä ne sille kaipaisivat. Esimerkiksi elinkeinoelämän järjestöjen edustajat, jotka olivat tiedontarpeita kysyttäessä toivoneet saavansa tietoa valmisteltavina olevista asioista, ehdottivat, että tiedottamisen kyseisistä asioista voisi toteuttaa uutiskirjeen avulla. Yksi vastaajista toivoi nimenomaan kuntahallinnolle osoitettua uutiskirjettä.

"Tietyin väliajoin ilmestyvä uutiskirje valmisteilla olevista laeista ja niiden etenemisestä olisi erittäin tervetullut. Sen ei tarvitse mennä kovin syväälle, lisätietoja voisi hakea sitten nettisivuilta. Uutiskirjeessä voisi olla linkit."

(Elinkeinoelämän järjestön edustaja, H14)

"Ympäristöministeriöllä voisi olla kuntahallinnolle osoitettu uutiskirje. Nyt sieltä tulee tiedotteita Kuntataloon, ja niitä jaetaan täällä ehkä liiankin kanssa. Viestintä ei ole kohdennettua, sieltä tulee kaikkea, esimerkiksi ympäristönsuojelua, mikä ei koske esimerkiksi minua. Kaipaisin enemmän kohdennettua viestintää."

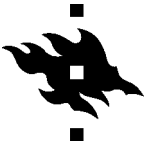
(Kuntien edustaja, H22)

Parannusta toivottiin satunnaisesti myös muihin viestintävälineisiin. Esimerkiksi lehdet ja julkaisut mainittiin muutaman kerran, mutta haastateltavat eivät osanneet kovin tarkasti sanoa, miten niitä pitäisi kehittää. Eräs toimittaja kehui ympäristöhallinnon lehtiä; ongelmana vain oli se, että niitä oli vaikea saada käsiinsä. Toinen toimittaja toivoi enemmän henkilökohtaisia kontakteja. Tutkimuslaitoksen edustaja taas piti tärkeänä tiedon saamisen helppoutta.

"Ympäristöhallinnon lehdet ovat mielestäni hirveän hyviä, mutta jos en itse saa niitä jollain juttukeikalla käsiini, niin en sellaisia koskaan näe. Joskus on sovittu jonkin ympäristölehden lähettämisestä minulle. Se tulee ehkä kerran, ja sitten se ei enää tule. Siellä on kuitenkin toimittajan kannalta hirveän hyviä juttuaiheita. Niissä lehdissä ei sinänsä ole kehittämisen varaa."

(Toimittaja, H12)

² Tutkimus on luettavissa valtioneuvoston kanslian verkkosivuilta osoitteesta www.vnk.fi/julkaisut.



26.5.2008

"Ainakin ne järjestävät ihan julmetusti seminaareja. Viestinnässä pitäisi mennä siihen, että voi itse räätälöidysti hakea sitä tietoa, mitä milloinkin tarvitsee ilman, että siinä on valtavia esteitä. Netistä pitäisi pystyä saamaan vaikka salasanojen takaa sitä tietoa, mitä juuri silloin tarvitsee. Tiedon laadun pitää olla erittäin korkea. Tällä hetkellä Suomen ympäristökeskuksen tietokannoista ei ole meille juurikaan hyötyä."
(Tutkimuslaitoksen edustaja, H9)

3.6 Vapaa sana

Haastattelututkimuksen lopuksi haastatelluille annettiin mahdollisuus ns. vapaaseen sanaan. Tämä muotoiltiin kysymykseksi *"Millaisia viestintäasioihin liittyviä terveisiä haluat lähettää ympäristöministeriölle tai sen hallinnonalan virastoille?"* Haastatelluista 22 sidosryhmästä 14 vastasi tähän kysymykseen. Vastaukset voidaan karkeasti teemoitella seuraavanlaisiin ryhmiin:

- Viestintävälineiden kehittämistä koskeva palaute
- Alueellisia ympäristökeskuksia koskeva palaute
- Ympäristöministeriön tai sen hallinnonalan virastojen sekä sidosryhmän välistä yhteistyötä koskeva palaute
- Ympäristöministeriön viestintää koskeva palaute

Viestintävälineiden kehittämistä koskevassa palautteessa esille nousivat verkkosivujen kehittämisen lisäksi myös sähköisen asiointin sekä ympäristöministeriön raporttien ja julkaisujen kehittäminen.

"Verkkosivujen kehittäminen on tärkeintä, mutta myös raportit ja julkaisut. Kun mennään kestävään yhdyskuntaan ja muihin, niin kova fakta raporttien muodossa on sitä, mitä asiantuntijat arvostavat."
(Yrityksen edustaja, H6)

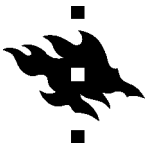
Alueellisia ympäristökeskukselle annettu palaute koski ympäristökeskusten ja sidosryhmien välistä yhteistyötä sekä alueellisten ympäristökeskusten palveluhenkisyttä. Tällöin sidosryhmät mm. toivoivat, että eri organisaatiot otettaisiin mukaan jo asioiden suunnitteluvaiheessa.

Ympäristöministeriön tai sen hallinnonalan virastojen ja haastateltujen sidosryhmien välistä yhteistyötä koskeva palaute keskittyi sidosryhmien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin (esimerkiksi mukaan ottamiseen erilaisiin työryhmiin) sekä tapaan tehdä yhteistyötä sidosryhmien kanssa.

"Yhteistyön kukkasia: kun keskustellaan enemmän, ymmärretään paremmin."
(Kuntien edustaja, H4)

Ympäristöministeriön viestintää koskeva palaute käsitteli aihesisältöjä sekä viestintätapoja. Toivottiin esimerkiksi rohkeutta vaikeiden asioiden kuten ympäristövaikutusten viestintään, taustatiedon lisäämistä viestinnässä, valmisteluvaiheessa olevia asioita käsittelevän sidosryhmäbriefingin kehittämistä, englanninkielisen lainsäädäntöä koskevan aineiston lisäämistä verkkosivuille sekä yleisesti avoimuuden ja dialogin lisäämistä. Ympäristöministeriön viestintäyksikkö sai myös suoranaista positiivista palautetta.

"Heidän viestintäpuolensa on erittäin hyvin hoidettu."
(Muun valtionhallinnon edustaja, H21)



26.5.2008

4 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut kartoittaa ympäristöministeriön ja Suomen ympäristökeskuksen sidosryhmiä sekä kehittää luokittelukriteerejä näiden ryhmien jäsentämiseen. Toisena tutkimustavoitteena oli hankkia tietoa sidosryhmien viestintäarvostuksista ja tiedontarpeista sekä siitä, miten ympäristöhallinnon viestintää tulisi sidosryhmien mielestä kehittää. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa sidosryhmiä luotiin Excel-pohjainen listaus ympäristöministeriöstä ja Suomen ympäristökeskuksesta saatujen dokumenttien pohjalta. Näitä olivat mm. erilaiset kutsuvieraslistat, jakelulistat, rekisterit, seminaarikutsut ja osoitelistat. Toisessa vaiheessa toteutettiin haastattelututkimus laadullisella otannalla valituille sidosryhmien edustajille. Haastateltavia otettiin tutkimukseen mukaan 22 ja haastattelut tehtiin puhelimitse.

Sidosryhmien tiedontarpeiden kartoituksessa ilmastonmuutos osoittautui selvästi tärkeimmäksi aiheeksi. Kun haastateltaville lueteltiin erilaisia ympäristöministeriön ja sen hallinnonalan virastojen toimialaan kuuluvia aiheita, erittäin tärkeäksi katsottiin useimmin tiedon saaminen ilmastonmuutoksesta. Aihe kiinnosti kaikkia vastaajia taustasta riippumatta. Muiden aiheiden tärkeyteen liittyvissä arvioissa oli enemmän hajontaa, ja haastateltavien tiedontarpeet olivat pitkälti sidoksissa heidän organisaationsa toimialaan.

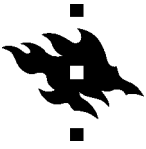
Kun haastateltavilta kysyttiin, mistä esitellystä aiheesta he haluaisivat saada nykyistä enemmän tietoa, mikään yksittäinen aihe ei noussut vastauksissa selvästi ylitse muiden. Mainittujen aiheiden kirjo oli hyvin laaja: haastateltavat halusivat enemmän tietoa mm. ilmastonmuutoksen vaikutuksista, energiatehokkuudesta, meluntorjunnasta, korjausrakentamisesta, luonnonvarojen kestävästä käytöstä, asuntomarkkinoista ja asuntopolitiikan muutoksista, Itämeren ja sen ympäristön tilasta, rakentamiseen liittyvistä tavoitteista ja toimenpiteistä sekä kestävästä yhdyskunnasta.

Lisäksi kysyttiin, mistä muista kuin haastattelijan luettelemista aiheista haastateltava haluaisi saada tietoa. Tällöin mainittiin useimmin halu saada tietoa valmisteilla olevista asioista.

Haastateltujen sidosryhmien viestintäarvostuksista korostui eniten se, että kaikkien sidosryhmien edustajien mielestä oli erittäin tärkeää, että tieto on nopeasti ja reaaliaikaisesti saatavilla. Erittäin tai melko tärkeäksi koettiin myös se, että viestintä on taustoittavaa ja että tietoon voidaan helposti palata. Valtaosa haastateltujen sidosryhmien edustajista ei pitänyt kovin tai lainkaan tärkeänä sitä, että viestintä tarjoaa elämyksiä ja herättää mielikuvia.

Haastateltavilta kysyttiin myös, millä keinoin he haluavat pitää yhteyttä ympäristöhallintoon. Yhteydenpito- ja tiedonhankintamuotojen ehdottomaan kärkeen nousivat ympäristöhallinnon internetsivut. Tämän jälkeen yleisin maininta oli sähköposti. Lisäksi mainintoja saivat erilaiset keskinäisviestinnän muodot: puhelinyhteydet, henkilökohtaiset kontaktit, tapaamiset ja taustatilaisuudet. Esitteet, painetut uutiskirjeet, lehdet, lehtien erikois- ja teemasivut, julisteet ja kortit, tietoiskut radiossa ja tv:ssä, messut, näyttelyt tai kampanjat eivät nousseet esille viestintämuotoina, joiden kautta haastatellut olisivat halunneet tietoa ympäristöhallinnolta.

Sidosryhmien edustajien asiointikokemukset ympäristöhallinnon kanssa olivat etupäässä myönteisiä, mutta kritiikkiäkin esitettiin. Useimmin vastauksissa nousi esille vaikeus tavoittaa ympäristöhallinnon työntekijöitä. Ihmisten tavoittamisessa on kuitenkin ongelmia vain silloin tällöin. Kaksi haastateltua mainitsi tämän kysymyksen yhteydessä ongelmat ympäristöhallinnon internetsivujen kanssa. Vastaajat kokivat, että niiltä on vaikea löytää tietoa.



26.5.2008

Kun haastateltavilta tiedusteltiin, miten ympäristöhallinnon viestintää voisi kehittää paremmin heidän tarpeitaan vastaavaksi, eniten mainintoja vastauksissa saivat internetsivut, uutiskirjeet ja paikkatieto. Joidenkin haastateltavien mielestä ympäristöhallinnon internetsivut olivat sekavat ja niiltä oli vaikea löytää etsimäänsä tietoa. Tiedon puuttumista ei sinänsä koettu suureksi ongelmaksi. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että nettisivuilta ei löydy tuoretta tietoa. Sivusto ei kuitenkaan saanut yksinomaan kielteisiä arvioita. Parin haastateltavan näkemykset olivat täysin vastakkaisia, ja he pitivät sivuston rakennetta selkeänä ja tiedon määrää kattavana.

Seitsemän haastateltavaa toivoi ympäristöhallinnolta säännöllisesti ilmestyvää uutiskirjettä. Sitä perusteltiin muun muassa sillä, että ympäristöhallinnon internetsivuille ei aina tule mentyä, jos ei ole mitään erityistä tarvetta. Tällöin jokin tärkeä tai kiinnostava asia saattaa mennä ohi tai siitä ei ainakaan heti saa tietoa. Esimerkiksi elinkeinoelämän järjestöjen edustajat toivoivat saavansa säännöllisesti tietoa valmisteltavina olevista asioista. Paikkatietoa ympäristöhallinnolta kaipasi kolme vastaajaa.

Haastattelututkimuksen lopuksi haastateltavilta kysyttiin vielä, millaisia viestintäasioihin liittyviä terveisiä he haluavat lähettää ympäristöministeriölle tai sen hallinnonalan virastoille. Palaute koski pääsääntöisesti viestintävälineiden kehittämistä, alueellisia ympäristökeskuksia, ympäristöhallinnon ja sidosryhmän välistä yhteistyötä sekä ympäristöministeriön viestintää. Esille nousivat verkkosivujen kehittämisen lisäksi myös sähköisen asiointin sekä ympäristöministeriön raporttien ja julkaisujen kehittäminen. Alueellisilta ympäristökeskuksilta toivottiin palveluhenkisyttä sekä sitä, että ne ottaisivat sidosryhmät mukaan jo asioiden suunnitteluvaiheessa. Ympäristöministeriön tai sen hallinnonalan virastojen ja haastateltujen sidosryhmien välistä yhteistyötä koskeva palaute keskittyi sidosryhmien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin sekä tapaan tehdä yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Ympäristöministeriön viestintäyksikkö sai myös suoranaista positiivista palautetta.

Tutkimuksen pohjalta ympäristöministeriön viestintäyksikölle suositellaan seuraavia toimia:

- Uutiskirjeen toteuttamismahdollisuuksia sekä sen sisältöjä ja muotoja koskevia sidosryhmien toiveita olisi kartoitettava laajemmin.
- Samoin verkkosivujen toimivuutta tulisi arvioida käyttäjäkeskeisin menetelmin ja verkon käyttäjien tiedontarpeista lähtien.
- Huomionarvoista on myös se, että haastateltavat antoivat vain vähän palautetta ympäristöministeriön lehdistä, eikä niitä mainittu viestintävälineinä, joiden avulla haluttaisiin saada tietoa ministeriön toimialaan kuuluvista asioista. Jos nykyisille lehdille ei ole toteutettu lukijatutkimuksia, tulisi tällaisten toteuttamista harkita, jotta lehdet saadaan paremmin sidosryhmien viestintätarpeita palveleviksi.
- Samoin tulisi kehittää räätälöityä sidosryhmäviestintää. Tässä apuna voidaan käyttää erilaisia jakelulistoja tai tarjota räätälöityjä sisältöjä sidosryhmille esimerkiksi internetsivujen välityksellä.



26.5.2008

Lähteet

Lavento, Heidi (2008): KISA – kuntien viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä. Acta nro 201. Helsingin yliopiston Viestinnän tutkimuskeskus CRC & Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Lehtonen, Jaakko (1998): Yhteisöt ja julkisuus. Mainonnasta yhteiskunnallisen keskusteluun. Teoksessa Kivikuru, Ulla & Kunelius, Risto (toim.) *Viestinnän jäljillä*. WSOY, Juva.

VISA 2005a. Nieminen, Hannu & Hakala, Salli & Huhtala, Hannele & Åberg, Leif & Slätis, Thomas & Tarkiainen, Johanna. *VISA – valtionhallinnon viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä. Osa I*. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 3/2005.

VISA 2005b. Nieminen, Hannu & Hakala, Salli & Huhtala, Hannele & Åberg, Leif & Slätis, Thomas & Tarkiainen, Johanna. *VISA – valtionhallinnon viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä. Osa II: Tutkimusraportit*. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 4/2005.

Vähämaa, Miika (2008): Toimittajien tiedontarpeet ministeriöiden viestinnässä (tulossa). Helsingin yliopiston Viestinnän tutkimuskeskus CRC.

Muut lähteet

Palvelut ja toiminnan tuki - tiedon hallinnan strategian liite 2003

Ympäristöministeriön hallinnonalan viestintästrategia 2006–2011

Ympäristöministeriön kirjaston hyllyluokitus pääluokittain (sähköposti Ulla Virtasalolta 27.3.2008)

Ympäristöministeriön osastojen ja yksiköiden teemat (sähköposti Ulla Virtasalolta 27.3.2008)

Ympäristöministeriön strategia ja strategiset hankkeet 2007–2011

Ympäristöministeriön työryhmät vuosina 2005–2007 (Kirsti Rommi/HARE)

Ympäristöministeriön verkkosivut www.ymparisto.fi (haettu 13.5.2008)



26.5.2008

Liite 1. Sidosryhmätutkimuksessa käytetty haastattelulomake

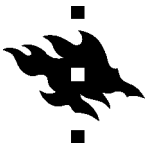
Haastateltavalle tehtävä esittely

Ympäristöministeriö on käynnistänyt tutkimushankkeen, jonka tavoitteena on kehittää ympäristöministeriön sidosryhmäviestintää paremmin sidosryhmien tarpeita vastaavaksi. Tutkimusta toteuttaa Helsingin yliopiston Viestinnän tutkimuskeskus CRC. Edustamasi organisaatio X on valittu yhdeksi haastattelututkimuksen tutkimuskohteista.

Haastattelu kestää noin kymmenen minuuttia. *Toivon, että voit osallistua tähän haastattelututkimukseen. Onko sinulla aikaa toteuttaa heti lyhyt puhelinhaastattelu? (Jos ei: Milloin voin palata asiaan?)*

1. TAUSTATIEDOT (esitiedot täytetään valmiiksi)	
Haastattelu-aika (päivämäärä ja klo)	
Nimi (tieto otannasta)	
Taustayhteisö (tieto otannasta)	
Luokittelun sidosryhmätyyppi, asiasanat ja kontaktinomistaja (Excelistä)	
Asema organisaatiossa (nimikkeen perusteella, jos voidaan päätellä)	
Sukupuoli (nimestä)	
<i>Mikä ympäristöhallinnon taho on edustamasi organisaation kannalta tärkein ja miten usein olet tähän tahoon yhteydessä?</i>	

2. TIEDONTARPEET					
Seuraavaksi esittelen erilaisia ympäristöministeriön toimialaan liittyviä aihealueita, joiden tärkeyttä pyydän sinua arvioimaan edustamasi organisaation näkökulmasta . Kerro, pidätkö tiedon saamista kyseisestä aiheesta erittäin tärkeänä (1), melko tärkeänä (2), ei kovin tärkeänä (3) vai ei lainkaan tärkeänä (4). Kerro myös, jos et osaa vastata (5).					
	1	2	3	4	5
Tieto ilmastonmuutoksesta (ilmastonmuutoksen hillintä, ilmastonmuutokseen sopeutuminen)					
Tieto Itämeren suojelusta, vesistöjen suojelusta ja vesivarojen käytöstä					
Tieto luonnonsuojelusta (biodiversiteetin säilyttäminen, maisemanhoito, maaperän suojelu, suojelualueet, luonnon virkistyskäyttö jne.)					
Tieto asumisesta eli asuntotarjonnasta, asuntomarkkinoiden toimivuudesta, asunnottomuuden vähentämisestä					
Tieto rakentamisesta eli rakentamisen turvallisuudesta ja terveellisyydestä, energiatehokkuuden parantamisesta ja rakennusten korjausvajeen pienentämisestä					
Tieto kestävästä yhdyskuntarakenteesta (esim. yhdyskuntarakenteen tiivistäminen, kaavoituksesta ja muista alueiden käytön ohjauskeinoista)					
Tieto kestävästä kulutuksesta ja tuotannosta sekä jätteisiin liittyvistä ohjauskeinoista (jätteet ja materiaalitehokkuus)					
Tieto ympäristöonnettomuuksien hallinnasta ja ympäristöriskien arvioinnista (ympäristöriskit)					
Tieto ilmanlaadusta, kasvillisuudesta, eläimistöä, vedestä, maaperästä ja melusta (ympäristön tilan seuranta)					



26.5.2008

Mitä muuta kuin edellä mainittua tietoa koet, että organisaatiosi tarvitsee ympäristöministeriöltä tai sen hallinnonalan virastoilta? Mistä asioista erityisesti kaipaisit enemmän tietoa kuin mitä tällä hetkellä koet saavasi?

--

3. VIESTINTÄARVOSTUKSET JA VIESTINTÄMUODOT

3 a) Seuraavaksi pyydän sinua arvioimaan, miten paljon **yleensä** arvostat seuraavia, jonkin organisaation ulkoiseen viestintään liittyviä asioita. Käytä asteikkoa ”erittäin tärkeää, melko tärkeää, ei kovin tärkeää, ei lainkaan tärkeää” Voit myös valita vaihtoehdon ”en osaa sanoa”.

	Erittäin tärkeää	Melko tärkeää	Ei kovin tärkeää	Ei lainkaan tärkeää	En osaa sanoa
Tieto on nopeasti ja reaaliaikaisesti saatavilla [internet]					
Tieto tulee minulle ilman, että minun täytyy itse sitä hakea [esitteet, asiakaslehdet, sähköpostit, uutiskirjeet jne.]					
Viestintä on kohdennettua, juuri minun organisaatiolleni suunnattua [räätälöityä viestintää, prioriteettiryhmä 2]					
Viestintä tarjoaa taustatietoja [internet, lehdet]					
Viestintä antaa mahdollisuuden vuorovaikutukseen ja osallistumiseen [keskinäisviestintä, tiedotustilaisuudet]					
Viestintä tarjoaa elämyksiä ja herättää mielikuvia [esitteet, lehdet]					
Tietoon voidaan helposti palata [sähköinen arkistointi]					

3 b) Minkä viestintävälineiden ja muotojen kautta haluaisit pitää yhteyttä ympäristöministeriöön tai sen hallinnonalan virastoihin? Entä miten haluaisit hankkia tietoa näiltä tahoilta?

--

4. Miten kuvailisit asiointikokemuksiasi ympäristöministeriön tai sen hallinnonalan virastojen kanssa?

--

5. Mitkä ovat kolme tärkeintä viestintätapaa tai viestintävälinettä, joita ympäristöhallinnon tulisi kehittää?

--

6. Millaisia viestintäasioihin liittyviä terveisiä haluat lähettää ympäristöministeriölle tai sen hallinnonalan virastoille?

--