



**Sisäinen viestintä - Case Lähivakuutus-ryhmän
vapaaehtoisten henkilövahinkojen hajautettu korvaustoiminto**



Hänninen, Heidi-Maria

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Sisäinen viestintä - Case Lähivakuutus-ryhmän vapaaehtoisten henkilövahinkojen hajautettu korvaustointo

Heidi-Maria Hänninen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2010

Heidi-Maria Hänninen

Sisäinen viestintä - Case Lähivakuutus-ryhmän vapaaehtoisten henkilövahinkojen hajautettu korvaustoiminto

Vuosi 2010 Sivumäärä 48

Tämän tutkimuksen kohdeyritys on vakuutuslalla toimiva Lähivakuutus-ryhmä ja tutkimuskohteena vapaaehtoisten henkilövahinkojen hajautettu korvaustoiminto. Vapaaehtoisten henkilövahinkojen korvauspalvelu hoidetaan ympäri Suomea sijaitsevista lähivakuutusyhdistyksissä sekä Lähivakuutus-ryhmän LÄHI-keskuksessa sijaitsevassa vapaaehtoisten henkilövahinkojen yksikössä. Korvaustoiminnon hajauttamisen myötä pääkonttorissa sijaitsevasta korvauspalveluyksiköstä on tullut ikään kuin tukiorganisaatio, joka antaa korvausneuvontaa ympäri Suomea lähivakuutusyhdistyksissä työskenteleville korvauskäsittelijöille.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten sisäistä viestintää voitaisiin kehittää tukiorganisaation vapaaehtoisten henkilövahinkojen korvauskäsittelijöiden ja yhdistysten korvauskäsittelijöiden välillä. Tarkoituksena oli saada selville, onko viestintä tällä hetkellä mahdollisimman tehokasta. Viestinnän tehokkuutta mitattiin muun muassa ajantasaisuuden, virheettömyyden, hyödyllisyyden, ymmärrettävyyden ja vuorovaikutteisuuden kautta. Tutkimuksen pääongelma oli, miten sisäistä viestintää voitaisiin kehittää hajakäsittelijöiden ja tukiorganisaation korvauskäsittelijöiden välillä. Pääongelmaa lähestyttiin vastaamalla seuraaviin alaongelmiin: mikä on viestinnän nykytilanne, kuinka tyytyväisiä tiedonkulkuun ja tiedon sisältöön ollaan yleisesti sekä kuinka toimivia nykyiset viestintäkanavat ovat.

Tämän työn teoriaosuudessa keskityttiin ainoastaan horisontaaliseen viestintään ja vertikaalinen viestintä oli rajattu työn ulkopuolelle. Teoriaosuudessa tarkasteltiin ennen kaikkea tekijöitä, jotka vaikuttavat sisäisen viestinnän tehokkuuteen ja sen mittaamiseen. Näitä asioita tarkasteltaessa nousivat esille käsitteet viestintäkanavat, tiedon kulku ja viestintätyytyväisyys, joihin syvennettiin enemmän teoriaosuudessa.

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja kyseessä oli kokonaistutkimus. Kaikille Lähivakuutusyhdistysten vapaaehtoisten henkilövahinkojen korvauskäsittelijöille lähetettiin kyselylomake sähköpostitse. Tutkimustyyppin valintaan liittyi olennaisesti tutkimusjoukon hajaantuneisuus. Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastasi 26 korvauskäsittelijää 40:stä ja näin ollen vastausprosentiksi saatiin 65 %. Tutkimuksen kyselylomake tehtiin ja tulokset analysoitiin taulukkomuotoon Webropol- kysely- ja tiedonkeruusovelluksen avulla.

Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että tällä hetkellä sisäiseen viestintään ollaan tyytyväisiä hajakorvauskäsittelijöiden keskuudessa. Yhdistysten korvauskäsittelijöiden korvausneuvonnan tarve on kuitenkin viikoittaista, vaikka korvausohjeet koetaan erittäin selkeiksi ja hyödyllisiksi. Tukiorganisaation korvauskäsittelijöiden tavoitettavuus ja viestintäkanavien tehokkaampi käyttö olivat selkeästi esille nousevat asiat, joita tulisi kehittää. Vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön tulisi myös käyttää voimavaroja, etenkin kun työskennellään hajautetussa toimintaympäristössä. Tämä tutkimus oli ensimmäinen, joka hajautetussa korvaustoiminnossa on tehty, mutta siihen ei tulisi tyytyä vaan tutkimuksia tulisi jatkossakin tehdä tasaisin väliajoin korvauskäsittelyprosessin tehostamiseksi.

Asiasanat sisäinen viestintä, viestintätyytyväisyys, tiedon kulku, sisäisen viestinnän kanavat

Heidi-Maria Hänninen

Internal communication - Case Decentralized bodily injury claims service in Lähivakuutus Group

Year	2010	Pages	48
------	------	-------	----

The objective of this research was to examine the voluntary bodily injury claims service's internal communications within the Lähivakuutus Group, which operates in the insurance industry. The voluntary bodily injury claims service is managed in the Lähivakuutus associations which are located in the whole of Finland and in the voluntary bodily injuries unit. Due to the decentralization of the claims service, the claims service unit has become much like a support organization for the Lähivakuutus Group. The role of the support organization is to give claims advice to claims settlers working in the Lähivakuutus associations.

The objective of this thesis was to examine how the internal communications could be further developed between the voluntary bodily injuries claims settlers as well as the associations' claims settlers. The purpose was to discover whether the internal communications are as efficient and functioning as needed. The efficiency of the communication was measured based on different criteria. These were accuracy in terms of time and content, practicality, comprehensibility and interactivity. The research question was how the internal communications could be further developed between the decentralized claim handlers and the support organization. The research question was approached by answering the following sub questions: what is the current situation of the communications, how satisfied the claims settlers are with the flow and content of the information, and how functional the current communication channels are.

The theory of this study focuses only on horizontal communication leaving vertical communication outside the research area. The main factors examined in the theoretical section were the ones focused on the efficiency and measurement of internal communication. Communication channels, information flow and communication satisfaction were concepts that were analysed in this context.

The research was executed using quantitative research methods. All the voluntary bodily injury claims settlers working in the Lähivakuutus associations received a questionnaire by e-mail. This research method was used due to the decentralization of the claims service. All in all, 26 claims settlers of 40 answered the questionnaire resulting in a response rate of 65 %. The questionnaire was constructed and the conclusions were analyzed using a Webropol questionnaire and data collection application.

The research results indicate that the claim handlers in the Lähivakuutus associations are satisfied with the internal communications of the organization. The need for claims service advice for the associations' claims settlers is needed on a weekly basis. The availability of the support organization's claims settlers and the more efficient use of the communication channels were highlighted as areas for development. Resources should also be used for interaction and cooperation especially when people are working in a decentralized environment. This research was the first one ever made in a decentralized claims function. However further studies should be made on a regular basis, in order to optimize the claims handling process.

Keywords internal communication, communication satisfaction, information flow, information channels

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Aiheen valinta	6
1.2	Tavoitteet ja tutkimusongelma.....	7
1.3	Rajaaminen ja teoreettinen viitekehys	8
2	Lähivakuutus-ryhmä	9
2.1	Vapaaehtoisten henkilövahinkojen -yksikkö.....	9
2.2	Hajautetun korvauspalvelun neuvonta ja tuki	10
3	Yhteisöviestintä	12
3.1	Sisäinen viestintä.....	12
3.1.1	Sisäisen viestinnän tehtävät.....	13
3.1.2	Muodollinen ja epämuodollinen vuorovaikutus	14
3.1.3	Sisäisen viestinnän haasteet.....	15
4	Viestintätyytyväisyys	16
5	Tiedon kulku	17
5.1	Viestinnän häiriöt	18
5.1.1	Esteet.....	18
5.1.2	Kato.....	19
5.1.3	Vääristymä.....	19
5.1.4	Kohina	20
6	Sisäisen viestinnän kanavat	20
6.1	Kirjalliset kanavat.....	21
6.2	Suulliset kanavat	21
6.3	Henkilökohtainen viestintä vs. sähköinen viestintä	22
7	Empiirinen osa.....	23
7.1	Tutkimusmenetelmä.....	23
7.2	Tiedonkeruumenetelmä.....	24
7.3	Kyselylomakkeen laadinta	25
7.4	Aineiston keruu ja koko	25
7.5	Reliabiliteetti ja validiteetti	26
8	Tutkimuksen tulokset	26
8.1	Strukturoidut kysymykset	27
8.2	Avoimet kysymykset	35
9	Kehitysehdotukset	37
10	Opinnäytetyön arviointi.....	40
	Lähteet	42
	Kuviot	44
	Liitteet.....	45

1 Johdanto

Organisaation ollessa muutosten keskellä, ei sisäinen viestintä aina ehdi kehittyä muutosten vaatimassa tahdissa. Organisaation kaiken toiminnan edellytys on kuitenkin toimiva sisäinen viestintä, joten sen suunnitteluun ja kehittämiseen tulisi käyttää voimavaroja. Etenkin hajautetussa työympäristössä sisäinen viestintä tulisi suunnitella huolellisesti, koska hajautettu toiminta aiheuttaa haasteita ja tiettyjä rajoitteita viestintään.

Sisäinen viestinnän ollessa avointa ja toimivaa, kannustaa se henkilöstöä toimimaan ennen kaikkea organisaatiolle asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Sisäisen viestinnän vaikutuksia ei aina välttämättä nähdä, sillä ne saattavat olla epäsuoria. Sisäinen viestintä antaa ennen kaikkea henkilöstölle yhteisen tiedollisen perustan yhteistyölle ja tätä kautta vaikuttaa työtyytyväisyyteen, vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin ja lisää työmotivaatiota. Kaikki edellä mainitut seikat vaikuttavat suoranaisesti työn tuottavuuteen, joten sisäisellä viestinnällä voidaan katsoa olevan suuri rooli yrityksen toiminnassa. (Åberg 2006, 111.)

Sisäinen viestinnän voidaan katsoa olevan toiminto, joka liittyy yrityksen eri palat kuten henkilöstön, tasot ja osastot yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. Usein sisäisen viestinnän puuttuminen näkyy negatiivisina asioina yrityksessä. Tehdään vääriä asioita tai tehdään oikeita asioita mutta väärään aikaan tai väärällä tavalla. (Isohookana 2007, 222-223.)

1.1 Aiheen valinta

Opinnäytetyön kohdeyritys on Lähivakuutus-ryhmä. Vakuutuslalla toimivan kohdeyrityksen markkinaosuus oli 9 % vuonna 2009. Tutkimuskohteena on vapaaehtoisten henkilövahinkojen hajautettu korvaustoiminto. Hajautettu korvaustoiminto tarkoittaa, että vapaaehtoisten henkilövakuutusten (sairauskulu-, matkustaja- ja yksityistapaturmavakuutus) korvauskäsittely hoidetaan pääkonttorissa vapaaehtoisten henkilövahinkojen yksikössä sekä ympäri Suomea sijaitsevilla 21 lähivakuutusyhdistyksessä.

Korvaustoiminnon hajauttamisen myötä LÄHI-keskuksessa sijaitsevasta korvauspalveluyksiköstä on tullut tukiorganisaatio yhdistyksissä työskenteleville korvauskäsittelijöille. Korvauskäsittelyn ohella yksikön korvauskäsittelijöiden työ koostuu myös korvausneuvonnasta, jota annetaan lähivakuutusyhdistyksissä työskenteleville korvauskäsittelijöille. Korvausneuvonta tapahtuu niin suullisesti kuin kirjallisestikin.

Vuosille 2009-2011 määritetyn korvauspalveluiden strategian mukaan tavoitteena on tarjota vakuutusalan parasta korvauspalvelua. Korvaustoiminnon sujuvuuteen ja henkilökohtaiseen palveluun tullaan kiinnittämään erityistä huomiota. Palvelunäkökulmasta tämä tarkoittaa joustavaa ja sujuvaa korvauspalvelun toteutumista sekä ammattimaista tapaa hoitaa asiakkaan korvaustilanne. Ihannetilanne on, että huolimatta siitä, missä päin Suomea asiakkaan korvausasia hoidetaan, saa hän yhtä hyvää korvauspalvelua kaikkialla. Jotta päästään tähän ihannetilaa, tarvitaan tiivistä yhteistyötä yhdistysten korvauskäsittelijöiden ja pääkonttorin korvauskäsittelijöiden välillä. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea toimivaa ja sujuvaa sisäistä viestintää osapuolten kesken.

1.2 Tavoitteet ja tutkimusongelma

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkimuskysymysten ja empiirisen tutkimuksen ja sitä tukevan teoriaosuuden kautta tutkia, miten sisäistä viestintää voitaisiin kehittää tukiorganisaation korvauskäsittelijöiden ja yhdistysten hajakäsittelijöiden välillä. Aikaisempia tutkimuksia ei vastaavasta asiasta löydy, sillä vapaaehtoisten vakuutusten korvauskäsittelyn hajauttaminen on melko uusi asia yrityksessä.

Tarkoituksena on selvittää, onko sisäinen viestintä tällä hetkellä tehokasta? Viestinnän tehokkuutta mitataan muun muassa viestinnän ajantasaisuuden, virheettömyyden, hyödyllisyyden, ymmärrettävyyden ja vuorovaikutteisuuden kautta. Myös oikeiden viestintäkanavien selvittäminen on tärkeää. Hajakäsittelijöiden oma mielipide viestinnän tilasta tällä hetkellä on myös tärkeää selvittää. Viestintätyytyväisyys on mittari, jolla pystytään sitä mittaamaan.

Tutkimuksen teoriaosuutta lähdettiin rakentamaan tutkimusongelman tarkalla määrittämisellä ja sen alaongelmia määritettiin työn edetessä.

Tutkimuksen pääongelma on:

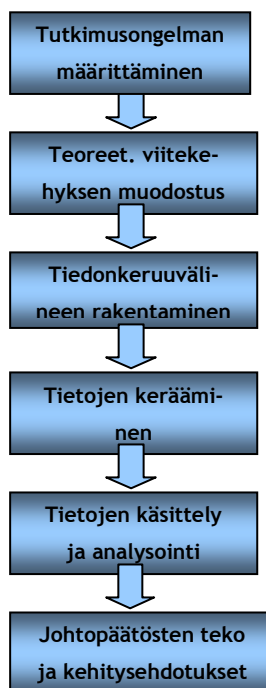
Miten sisäistä viestintää voitaisiin kehittää hajakäsittelijöiden ja tukiorganisaation korvauskäsittelijöiden välillä?

Pääongelmaa lähestyttiin vastaamalla seuraaviin alaongelmiin:

Mikä on viestinnän nykytilanne?

Kuinka tyytyväisiä tiedonkulkuun ja tiedon sisältöön ollaan yleisesti?

Kuinka toimivia nykyiset viestintäkanavat ovat?



Kuvio 1 Opinnäytetyön rakenne

1.3 Rajaaminen ja teoreettinen viitekehys

Sisäinen viestintä on niin johdon, esimiesten kuin jokaisen yksittäisen työntekijän yhteinen asia. Se on viestintää vertikaalisesti ylhäältä alas ja alhaalta ylös sekä horisontaalisesti osastolta ja funktiosta toiseen. Tässä työssä tullaan keskittymään horisontaaliseen viestintään eli viestintään, joka tapahtuu hajakäsittelijöiden ja pääkonttorin korvauskäsittelijöiden välillä. Olen rajannut vertikaalisen viestinnän eli esimiehen ja alaisten välisen viestinnän pois, sillä tässä tapauksessa en katso sitä oleelliseksi osaksi tutkimusongelmaa. (Isohookana 2007, 222.)

Teoriaosuuteen on otettu sellaista tietoa, joka pohjustaa empiiristä tutkimusta. Teoriaosuudessa on tavoitteena tarkastella tekijöitä, jotka vaikuttavat sisäisen viestinnän tehokkuuteen ja sen mittaamiseen.

Hajautettu toiminta on yksi suurimmista haasteista viestinnän sujuvaan toimimiseen korvauskäsittelijöiden kesken, sillä viestijät keskenään ovat fyysisesti kaukana toisistaan. Koska kyseessä on hajautettu organisaatio, eri viestintäkanavat sekä tiedonkulku ovat asioita, joihin syvennytään tarkemmin. Tutkimuksessa tullaan mittaamaan myös hajakäsittelijöiden tyytyväi-

syyttä viestintää kohtaan, joten käsitteenä viestintätyytyväisyys on syytä ottaa esille teoriaosuudessa.

2 Lähivakuutus-ryhmä

Lähivakuutus-ryhmä on valtakunnallisesti toimiva organisaatio, joka koostuu 82 itsenäisestä lähivakuutusyhdistyksestä, Lähivakuutus-osuuskunnasta sekä Lähivakuutus Keskinäisestä Yhtiöstä. Ryhmän yhteinen markkinointinimi on sekä valtakunnallisesti että paikallisesti Lähivakuutus. Yritys on keskinäinen vakuutusyhtiö, joten Lähivakuutus on asiakkaiden omistama. Yritys palvelee kaikissa vakuuttamiseen liittyvissä kodin, yrityksen sekä maa- ja metsätalouden riskienhallinta-asioissa. Sen markkinaosuus on 9 prosenttiyksikköä. Ryhmällä on yli 535 000 asiakasta ja yhteensä 1,9 miljoonaa vakuutusta on ryhmän hoidossa. (Lähivakuutus 2009a.)

Lähivakuutus-osuuskunta on Lähivakuutus-ryhmän toimintaa koordinoiva ja johtava organisaatio. Se vastaa muun muassa ryhmän strategiasta, ryhmätason kehittämis- ja koulutustoiminoista, ryhmätason markkinoinnista ja viestinnästä sekä edunvalvonnasta ja turvallisuusasioista. (Lähivakuutus 2009b.)

Lähivakuutus Keskinäinen Yhtiö toimii jälleenvakuutus- ja palveluyhtiönä lähivakuutusyhdistyksille sekä harjoittaa omaa ensivakuutusliikettä. Yhtiössä jälleenvakuuttavat lähivakuutusyhdistykset ovat samalla yhtiön osakkaita. Lähivakuutusyhdistysten toimintaa tukevat yhtiön neuvonta-, tuotekehitys-, tietohallinto-, tilastointi- sekä riskienhallintapalvelut. (Lähivakuutus 2009b.)

2.1 Vapaaehtoisten henkilövahinkojen -yksikkö

Vapaaehtoiset henkilövahingot -yksikkö on osa kehitys- ja korvauspalvelut liiketoimintalinjaa. Vapaaehtoisten henkilövakuutusten korvauskäsittely hoidetaan kyseisessä yksikössä. Vapaaehtoisia henkilövakuutuksia ovat sairauskulu-, matkustaja- ja tapaturmavakuutukset. (Lähivakuutus 2009c.)

Vapaaehtoisten henkilövahinkojen korvauskäsittely on ollut keskitettynä LÄHI-keskuksessa aina vuoteen 2006 saakka. Vuonna 2006 tehtiin päätös, että korvauskäsittelyn hajauttamista ympäri Suomea sijaitseviin lähivakuutusyhdistyksiin. Tästä alkoi pari vuotta kestävä koulutusprosessi, jossa yhdistysten työntekijöistä koulutettiin korvauskäsittelijöitä, joita kutsutaan hajakorvauskäsittelijöiksi. Hajautuksen syynä oli ennen kaikkea korvaustoiminnan tehostaminen. (Lehtovuori 2009.)

Näin ollen vapaaehtoisten henkilövakuutusten korvauspalveluita tuotetaan sekä LÄHI-keskuksessa että lähivakuutusyhdistyksissä. Lähivakuutusyhdistyksissä käsitellään niiden myöntämiin vakuutuksiin kohdistuvien vahinkojen lisäksi myös keskinäisestä yhtiöstä hajautetuja vahinkoja. Tällä hetkellä eri puolella Suomea toimii 40 hajakorvauskäsittelijää 21 eri lähivakuutusyhdistyksessä. (Lehtovuori 2009.)

Tavoitteena on, että strategiakaudella 2009-2011 korvausten hajautusaste nostetaan 90 prosenttiin sairauskuluvahingoissa ja 45 prosenttiin tapaturmavahingoissa. Lähivuosina lähivakuutusyhdistysten vahinkojen hajautusastetta keskinäisestä yhtiöstä tullaan vapaaehtoisissa henkilövahingoissa nostamaan. (Lehtovuori 2009.)

LÄHI-keskuksessa eli tukiorganisaatiossa tuotetaan korvauskäsittelyn lisäksi korvauspalveluiden asiantuntijapalveluina korvausneuvontaa, hajautetun korvauskäsittelyn tukea, juridisia palveluita, järjestelmien kehittämis- ja ylläpitopalveluita, koulutusta, tuotekehitystä, informaation ja tilastoaineistojen tuottamista sekä yhteistyötä eri sidosryhmien kuten yhteistyökumppaneiden, kilpailijoiden, viranomaisten ja alan organisaatioiden kanssa. (Lehtovuori 2009.)

2.2 Hajautetun korvauspalvelun neuvonta ja tuki

Lähivakuutusyhdistysten korvauspalvelua tuetaan asiantuntijapalveluna tuotettavalla neuvonnalla ja ohjauksella. Korvauskäsittelyn hajauttamisen myötä pääkonttorin vapaaehtoisten henkilövahinkojen -yksiköstä on tullut ikään kuin tukiorganisaatio yhdistyksien korvauskäsittelijöille korvausasioissa. Lähivakuutusyhdistysten korvauskäsittelijöiden toimintaa tuetaan antamalla korvausneuvontaa, ohjeistamalla sekä kouluttamalla. (Vahervaara 2009.)

Kaikki korvausasioihin liittyvät korvausohjeet, toimintatavat ja säännöt toteutetaan vapaaehtoisten henkilövahinkojen -yksikössä. Toisin sanoen kaikki uuden informaation syntyminen korvauskäsittelyn tueksi syntyy yksikössä, josta informaatio lähetetään eteenpäin hajakäsittelijöille. Näin ollen yksikön vastuulle jää, että kaikki hajakäsittelijät varmasti saavat tiedon, joten oikeiden viestintäkanavien käyttö on tärkeää. Tiedon on oltava myös ajantasaista, jotta korvauslinja pysyy yhdenmukaisena huolimatta siitä missä päin Suomea asiakkaan vahinkoasia käsitellään. Yhtenäiseen korvauskäsittelyyn liittyen tukiorganisaatiossa tehdään laadunvalvontaa liittyviä toimenpiteitä. (Vahervaara 2009.)

Päivittäin käytetyimmät viestinnän kanavat ovat puhelin, sähköposti ja faksi. Päivittäisiin korvauskäsittelyn neuvontaan liittyvät kyselyt tulevat useimmiten puhelimitse ja sähköpostitse. Hyvin suuri osa yksikön puheluista liittyy nimenomaan hajakäsittelyn korvausneuvontaan. Sähköpostitse taas usein lähetetään ”ei niin kiireelliset” kyselyt. (Vahervaara 2009.)

Korvausohjeiden päivittämisestä ja uusien toimintatapojen ja sääntöjen laatimisesta huolehtivat käytännössä neljä osaston asiantuntijaa. Korvausohjeiden, uusien toimintatapojen päivittäminen on jatkuvaa, mikä tarkoittaa sitä että hajakäsittelijät saavat joka viikko uutta informaatiota. Käytäntönä on, että tieto lähetetään sähköpostitse hajakäsittelijöille, jotka arkistoivat informaation tiedostoon omalle koneelle tai tulostavat annetun informaation paperille. Tukiorganisaatiossa uuden informaation vastaanottaminen on huomattavasti helpompaa, koska yksiköllä on käytössä yhteinen tietokanta mihin uusi informaatio aina päivitetään. (Vahervaara 2009.)

Hajautetun työympäristön johdosta kasvokkain kohtaamiset jäävät hyvin vähäisiksi. Korvauskäsittelyyn kouluttaminen, hajakäsittelijöiden ajankohtaispäivät ja koko organisaation henkilöstöpäivät ovat ainoat tapahtumat, joissa päästään kasvokkain kommunikoimaan. (Vahervaara 2009.)

Hajakäsittelijöiden kouluttaminen korvauskäsittelyyn on toteutettu intensiivisellä koulutuksella ja perehdyttämisellä. Koulutus on toteutettu joko niin että kouluttaja on matkustanut koulutettavan luokse tai puolestaan koulutettava on matkustanut LÄHI-keskukseen koulutettavaksi pariin päiväksi. (Vahervaara 2009.)

Kerran vuodessa järjestettävien ajankohtaispäivien päätarkoituksiksi voidaan nostaa kouluttaminen ja vuorovaikutus. Ajankohtaispäivillä päästään yhdessä käymään läpi ja keskustelemaan uusista ohjeista ja käytännöistä, mitkä ovat syntyneet kuluvan vuoden aikana. On eri asia käydä uusia asioita läpi kasvotusten, kuin esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse. Kyseinen tapahtuma luo ja parantaa myös yhteishenkeä, kun tutustutaan henkilökohtaisesti ihmisiin joiden kanssa työskennellään päivittäin. Monessa lähivakuutusyhdistyksessä työskentelee vain yksi korvauskäsittelijä, joten on tärkeää että kyseiset henkilöt pääsevät keskustelemaan ja näkemään muitakin korvauskäsittelijöitä. (Vahervaara 2009.)

Henkilöstöpäivät ovat myös kerran vuodessa järjestettävä tapahtuma, joka kokoaa yhteen Lähivakuutus-ryhmän koko henkilökunnan. Tapahtumassa nostetaan esille Lähivakuutusryhmälle tärkeitä ajankohtaisia aiheita ja keskustellaan uudistusten vaikutuksista käytännön työhön. Tarkoituksena on myös vaihtaa kokemuksia kollegojen kesken, sekä löytää uusia ideoita käytännön työhön. Hajakäsittelijöille tämä tapahtuma on vuorovaikutteinen tapahtuma, kuten hajakäsittelijöiden ajankohtaispäivät. Päästään tutustumaan ja keskustelemaan muiden korvauskäsittelijöiden kanssa. (Vahervaara 2009)

3 Yhteisöviestintä

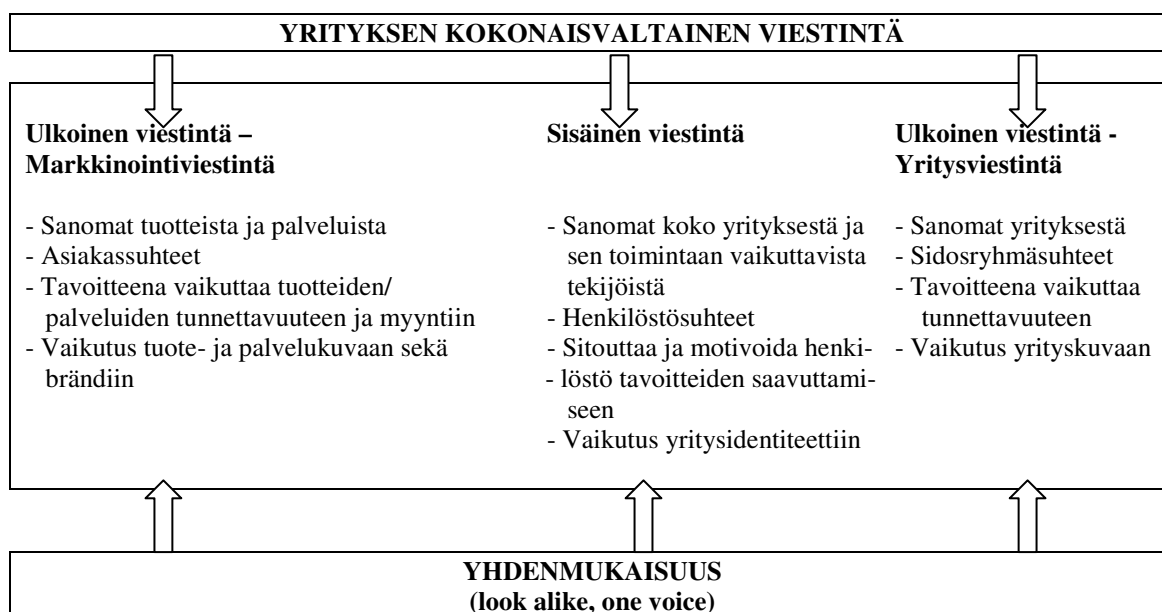
Viestintä on kaiken toiminnan edellytys, sillä ilman viestintää ei mikään yhteisö pysty toimimaan. Se on valtava voimavara ja sen käyttäminen vaatii tietoa ja taitoja. On muistettava, että viestinnän vaikutukset tuntuvat sekä tässä ja nyt, että pitkälle tulevaisuuteen. Voidaan sanoa, että viestinnän avulla yrityksellä on yhteys historiaansa ja mahdollisuus toteuttaa visio tulevaisuudestaan. (Ikävalko 1999, 10.)

Organisaation tulisi aina itse määritellä, miksi viestintätoiminto on olemassa, mihin kaikkeen viestintää tarvitaan ja mitä tehtäviä ja tavoitteita se viestinnälleen asettaa, jotta viestintä olisi mahdollisimman tehokasta. Juholin (2006) on pelkistään jakanut yhteisöviestinnän perustehtävät seitsemään pääkategoriaan. Tulisi kuitenkin muistaa, että eri tehtävien rooli ja painotus riippuu tilanteesta ja ajankohdasta yrityksissä. (Juholin 2006, 48.)

Ensinnäkin viestinnän tehtävänä on tiedon kulku ja tiedon saatavuus, jonka tavoitteena on ennen kaikkea, että ihmiset saavat tarvitsemansa tiedon tai se on helposti saatavilla ja etsittävässä. Sen tehtävänä on sitoutumisen edellytysten luominen. Viestinnän avulla henkilöstö ja sidosryhmät kuuntelevat sekä vuoropuhelevat keskenään. Myös yhteisökuvan rakentaminen sekä maineen/brandin hallinta on hyvin pitkälti viestinnän varassa. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja yhteiskunnallinen keskustelu tapahtuvat viestinnän avulla. Organisaatio yrittää myös viestinnän avulla vaikuttaa tuotteiden ja palveluiden kiinnostavuuteen. Sisäinen ja ulkoinen luottamus, arviointi ja tutkimus ovat yksi yhteisöviestinnän seitsemästä määritellystä perustehtävästä. (Juholin 2006, 48.)

3.1 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on osa yrityksen kokonaisvaltaista viestintää. Yrityksen kokonaisvaltainen viestintä koostuu sisäisen viestinnän lisäksi myös ulkoisesta viestinnästä, mikä on jaettu markkinointiviestintään ja yritysviestintään. Yrityksen tulisi rakentaa toimiva vuorovaikutussuhde edellä mainittujen kolmen viestinnän osa-alueen välille. Ennen kaikkea viestinnän tulisi olla yhdenmukaista kaikissa osa-alueissa. (Isohookana 2007, 15.)



Kuvio 2 Yrityksen kokonaisvaltainen viestintä

Ilman viestintää ei mikään organisaatio pysty toimimaan. Työntekijät eivät tiedä mitkä ovat tavoitteita, miten työt jaetaan tai miten he ovat työssään menestyneet, ellei näistä asioista ole viestitty. Sisäinen viestintä on kaiken toiminnan perusedellytys, jonka käyttäminen vaatii tietoa ja taitoja. Sisäinen viestintä on pääasiallisesti henkilöstöviestintää. (Åberg, 2006, 96.)

Siukosaari (2002, 65) on katsonut sisäisen viestinnän koostuvan kahdesta toiminnosta, yhteystoiminnasta ja tiedotuksesta. Yhteystoiminnalla yhteisö pitää yhteyttä henkilöstöön ja tiedotuksella välitetään sanomia organisaation sisällä. Sisäisen viestinnän voidaan katsoa olevan yhteisön viestinnän tärkein osaamisalue ja tavoitteellisin toiminto. Vuosien saatossa sisäisen viestinnän merkitys on kasvanut yrityksissä ja siihen on aloitettu panostamaan. (Ikävalko 1999, 10; Siukosaari 2002, 65.)

Ikävalko (1999, 10) muistuttaa kuitenkin, ettei viestintä ole vain ”virallista tiedonvälitystä” vaan se voi olla; virallista ja epävirallista, suoraa ja epäsuoraa, ymmärrettävää ja sekavaa, reaaliaikaista ja viiveellä saatavaa, luotettavaa ja epäluotettavaa.

3.1.1 Sisäisen viestinnän tehtävät

Sisäisen viestinnän tehtävänä on sitouttaa henkilöstö organisaation toiminta-ajatukseen, arvoihin ja visioon. Kun henkilöstö on sitoutunut, edellä mainittuun kolmeen asiaan, päästään myös asetettuihin tavoitteisiin. (Isohookana 2007, 223.)

Yksi tärkeimmistä tehtävistä on kuitenkin vaikuttaa työntöön sujuvaan kulkuun. Toisin sanoen, kun työtä koskevista tärkeistä asioista tiedotetaan, osataan tehdä myös oikeita asioita ja työnteko sujuu ongelmitta. Siukosaari (2002, 65) mainitseekin, että organisaation viestintä on tietoisuuden ja tunnettuuden lisäämistä koko henkilöstön tuloksenteon varmistamiseksi. (Isohookana 2007, 223.)

Positiivista ilmapiiriä ja me-henkeä pyritään ylläpitämään ja kehittämään onnistuneen sisäisen viestinnän avulla. Voidaan myös sanoa, että sisäisen viestinnän tehtävä on myös ehkäistä ja hoitaa ristiriitatilanteita ja konflikteja. Viestinnän ollessa avointa vältytään nimenomaan tällaisilta tilanteilta. (Isohookana 2007, 223; Siukosaari 2002, 65.)

Kaikki mitä yrityksen sisällä tapahtuu, näkyy myös useimmiten yrityksen ulkopuolellekin. Vaikka usein sisäistä viestintää ajatellaan omana erillisenä asiana, kytkeytyy se tiukasti yrityksen brändiin ja yrityskuvaan. Sisäisen viestinnän yhtenä tehtävänä onkin tukea markkinointia ja markkinointiviestintää. (Isohookana 2007, 223.)

3.1.2 Muodollinen ja epämuodollinen vuorovaikutus

Henkilökuntaa tulisi rohkaista jakamaan tietoa aktiivisesti, jolloin yhden henkilön saamaa tietoa ja kokemusta voisivat hyödyntää myös muut organisaation työntekijät. Tiedon jakamisen lisäksi työntekijöiden pitäisi pystyä etsimään ja tuottamaan tietoa, mikäli sitä ei ole vielä heille tuotettu ja jaettu. Viestinnän tulisi ennen kaikkea olla kahdensuuntaista ja vuorovaikutteisista toimintaa, jossa tietoa saadaan, tuotetaan, jaetaan, tulkitaan ja hyödynnetään. (Juholin 2008, 98; Bergström & Leppänen 2009, 154.)

Kun työskennellään fyysisesti lähekkäin, on viestintä helppoa, sillä voidaan mennä pohdiskelemaan asioita muiden kanssa yhdessä ja kysyä neuvoa muilta. Usein kahvitauot ovatkin paikka, jossa vaihdetaan mielipiteitä maailman menosta ja myös huomaamattamme työasioista. Kun taas työskennellään hajautetusti eri paikoissa asettaa se viestinnälle tiettyjä rajoitteita, koska viestintä tapahtuu välittyneesti eli virtuaalisesti. (Vartianen, Kokko & Hakonen 2004, 47.)

Viestintä voidaan jakaa muodolliseen ja epämuodolliseen vuorovaikutukseen. Epämuodolliselle kommunikoinnille on tyypillistä sen suunnittelemattomuus ja spontaanisuus. Tyypillisesti epämuodollinen vuorovaikutus on yleensä kahvitauko- ja käytäväkeskusteluja. Suunnittelemattomuudesta huolimatta on se sisällöllisesti rikkaampaa kuin muodollinen vuorovaikutus. (Sisäisen viestinnän ABC; Vartianen ym. 2004, 47-48.)

Muodollisessa vuorovaikutuksessa aikataulut ovat usein sovittu etukäteen ja osallistujat tunnetaan, kun taas epämuodollisessa viestinnässä ei ole etukäteen sovittuja aikatauluja ja osallistujat ovat satunnaisia. Muodollista vuorovaikutusta ovat esimerkiksi tiedotustilaisuudet ja sisällön tuottaminen intranettiin. Muodollisessa vuorovaikutuksessa työjärjestys on usein myös valmiiksi suunniteltu ja vuorovaikutus on hyvin yksisuuntaista. Epämuodollisessa kommunikatiivisessa viestinnässä taas on hyvin vuorovaikutteista eikä vain ns. yksinpuhelua. (Sisäisen viestinnän ABC; Vartianen ym. 2004, 47.)

Tuttujen ja rutiininomaisten asioiden hoitoon käytetään usein muodollista viestintää. Uusissa ja suunnittelemattomissa asioissa ei muodollisen tavan käyttö ole järkevää. Usein epämuodollinen kommunikointi on paras tapa uusien ja hieman vieraampien asioiden viestimisessä, sillä se on sisällöllisesti rikasta ja antaa viestin vastaanottajalle mahdollisuuden kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen. (Vartianen ym. 2004, 48.)

3.1.3 Sisäisen viestinnän haasteet

Liian raskas henkilökohtainen vastuu tiedonhallinnasta on yksi viestinnän ongelmista hajautetussa ympäristössä. Hajautetussa organisaatiossa työntekijää saattaa kuormittaa informaatiotulva tietokannoissa ja sähköpostissa. Informaatiotulvan määrä on usein valtava, koska suurin osa viestinnästä tapahtuu sähköisesti. Haasteita työntekoon saattaa aiheuttaa myös heikko kommunikointikulttuuri. Ei siis osata viestiä sääntöjen ja annettujen normien mukaisesti, joten viesti saatetaan ymmärtää väärin. (Vartianen ym. 2004, 150.)

Henkilöstön heikko sitoutuneisuus organisaatioon asettaa myös haasteita. Tämä näkyy siinä, että saatuja viestejä ei esimerkiksi lueta eikä niihin reagoida millään tavalla. (Sisäisen viestinnän ABC)

Åberg on listannut neljä sisäisen viestinnän haastetta. Yhtenä haasteena on tietojen liikkuminen. Mikäli yrityksessä ei liiku tarpeeksi tietoa, syntyy uutistyhjiöitä. Usein tapahtuu niin, että puskaradio alkaa täyttää tyhjiötä ja epätarkkaa tietoa saattaa lähteä liikkeelle. Parhain tapa puskaradion toiminnan välttämiseksi on nopea, aktiivinen ja luotettava tiedotus. (Åberg 2006, 111-112.)

Toiseksi haasteeksi nousevat tietovarastot ja verkot. Osa yrityksessä olevista tiedoista on sellaisia, että niiden tulee olla paikallaan, mutta tietoa tarvitsevan on kuitenkin päästävä niihin käsiksi. Tällaisia tilanteita syntyy usein kun työntekijät ovat fyysisesti kaukana toisistaan. Tästä syystä yrityksellä tulisi olla hajautettuja tietokantoja, joihin työntekijät pääsevät käsiksi suoraan verkon kautta tai tietokannan hoitajan kautta. Kaikilla yrityksillä ei aina

kuitenkaan ole resursseja panostaa tietotekniikkaan. (Åberg 2006, 111-112; Sisäinen viestinnän ABC)

Kolmas haaste ovat oman yksikkönsä ja koko muun työyhteisön välissä oleva linkki eli esimiehet. Heidän tiedonvastuu on yleisten tietojen räätälöinnissä omaan yksikköön ja oman yksikön näkökantojen vieminen eteenpäin organisaatiossa. (Åberg 2006, 112.)

Viimeiseksi ja neljänneksi haasteeksi on Åberg maininnut erilaiset ”tietotorit” ja ”ahaaukion”. Niissä yrityksellä on jokin fyysinen tila, jossa väki voi lepuuttaa aivojaan ja heittää ilmaan viljelejä ideoita. Monissa moderneissa yrityksissä on otettu käyttöön tällainen satunnaisviestinnäksi kutsuttu viestintämuoto. Kyseisen viestintämuodon rakentaminen on haasteellista kun työntekijät työskentelevät fyysisesti kaukana toisistaan. (Åberg 2006, 112.)

4 Viestintätyytyväisyys

Viestintää arvioitaessa törmätään usein käsitteeseen viestintätyytyväisyys. Se tarkoittaa tyytyväisyyttä saatuun tietoon ja mahdollisuuksiin tulla kuulluksi ja vaikuttaa asioihin omassa työyhteisössä. Viestintätyytyväisyys on mittari, jota käytetään kun seurataan viestinnän onnistumista yleisellä tasolla. (Juholin 2006, 146.)

Sisäisen tiedotuksen tarkoituksena on antaa työntekijöille yhteinen tiedollinen perusta yhteistyölle. Kun työntekijä kokee, että sillä on kaikki mahdollinen saatavilla oleva tieto työn tekoon, lisää se työmotivaatiota. Työmotivaatiolla on taas selkeä vaikutus työtyytyväisyyteen ja sitä kautta myös työpaikan ilmapiiriin. (Åberg 2000, 197.)

Hajaantuneessa organisaatiossa on myös muistettava ottaa huomioon työntekijöiden hyvinvointi. Työskennellessä fyysisesti kaukana muista työntekijöistä, saattaa seurauksena pahimmassa tapauksessa olla vieraantumisen, irrallisuuden, eristäytyneisyyden ja epävarmuuden tunteita. Vuorovaikutussuhteet ovat erittäin tärkeässä asemassa työhyvinvointia arvioitaessa. Työntekijä vastaa työn asettamiin vaatimuksiin omien taitojensa ja motivaationsa mukaisesti. Kun työntekijä tuntee, että työn vaatimukset ja mahdollisuudet sekä omat odotukset ja edellytykset ovat tasapainossa, hän voi työssään hyvin. (Vartianen ym. 2004, 147-148.)

Avoim vuorovaikutus on edellytys siihen, että työntekijöillä olisi yhteinen tiedollinen perusta. Avoimuuden on todettu edistävän yhteishenkeä sekä ennen kaikkea kannustavan työntekijöitä oman työnsä ja työyhteisön kehittämiseen. Avoimuudeksi voidaan katsoa ennen kaikkea tiedon kulku esteettömästi yrityksen eri osissa. Kun viestintä on yrityksen sisällä avointa, on

sillä myös väistämättä positiivinen vaikutus viestintätyytyväisyyteen. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 106.)

Lukuisat tutkimuksetkin Suomessa ja ulkomailla puoltavat edellä mainittuja seikkoja, että tyytyväisyys omaan työhön ja tyytyväisyys työyhteisön viestintään ovat sidoksissa toisiinsa. Käytännössä voidaan siis ajatella, että kun ihminen on tyytyväinen työhönsä, on hän myös tyytyväinen työyhteisön viestintään ja myös toisinpäin. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 106.)

5 Tiedon kulku

Kuten aikaisemmin mainitsin, mikäli tiedon kulku ei toimi on sillä negatiivisia vaikutuksia. Pahimmassa tapauksessa vaikutukset saattavat olla jopa katastrofaalisiakin. Usein työntekijät puolustautuvatkin heitä kohtaan esitettyyn kritiikkiin tai kysymyksiä vastaan sillä että tieto ei ole kulkenut. (Juholin 2008, 85.)

Edellytys tiedonkulun onnistumiselle on vastuu. Yrityksen jokaisen henkilön tulisi ottaa vastuuta tiedonvaihdannasta. Etenkin asiantuntijaorganisaatiossa tai -yksikössä ei kukaan voi sanoa olevansa vastuun ulkopuolella. Tiedonvaihdantaa voidaan pitää hieman kuvaavampana ja dynaamisempaan käsitteenä kuin kulku sillä se sisältää käsitteenäkin vastavuoroisuuden ja vuorovaikutuksen. On muistettava ettei tieto kulje mekaanisesti tai automaattisesti ellei sitä ole automatisoitu. (Juholin 2008, 85-86.)

Tiedon vaihdantaa ei siis voi pitää yksittäisenä tiedonsiirtotapahtumana paikasta a paikkaan b. Sitä voidaan ennen kaikkea pitää jatkumona, jossa tieto jalostuu ja tarkentuu. Voidaan melkein jopa sanoa, että organisaatio ei toimi ilman jatkuvaa tiedonvirtaa ja -vaihdantaa. Tiedon vaihdannasta on varmistuttava sekä yhteisöllisesti että yksilöllisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että on sovittu yhteiset käytännöt ja että jokainen on niistä tietoinen ja noudattaa niitä. (Juholin 2008, 86-88.)

Yksi suurimmista ongelmista yrityksen sisäisessä viestinnässä on tiedon määrä, jota on usein joko liikaa tai liian vähän. Tietoa ollessa liikaa ei sitä useimmiten osatakaan käyttää oikein hyödyksi. Usein kun taas tietoa on liian vähän, ei kyse ole tiedon määrästä vaan sisällöstä eli toisin sanoen tieto ei ole halutunlaista. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 106.)

2000-luvun työyhteisötutkimuksissa on käynyt ilmi, että tiedon ylitarjonta on noussut suureksi ongelmaksi työyhteisöissä. Tällaista ei ole ennen ollut, mikä puolestaan johtuu siitä, että teknologia ei ole ollut niin huipputasoa mitä se tänä päivänä on. Liiallinen tieto uuvuttaa ja hämmentää ja usein loppupeleissä se kääntyy itseään vastaan ja muuttuu tehottomaksi vies-

tinnäksi. Kuten Juholin myös sanoo: ”Viestinnän paradoksi on, että tiedosta on kuitenkin edelleen pulaa”. (Juholin 2006, 147.)

Ei ole olemassa varmoja järjestelmiä, joilla tiedonkulku turvataan kun tietoa on enemmän kuin kukaan pystyy vastaanottamaan ja omaksumaan. Vaikka tehdyistä suunnitelmista ja periaatteista saattaa olla hyötyä, joutuu henkilöstö kuitenkin omaan järjen käyttöön ja kykyyn hoksata asioita. (Juholin 2008, 85.)

Yrityksen sisäistä viestintäjärjestelmää voidaan pitää tehokkaana kun siinä liikkuu ennen kaikkea informatiivisia sanomia. Se sisältää tietopankkeja, joista tiedon löytää aina nopeasti kun sitä tarvitaan ja ennen kaikkea tiedon etsijä tietää mitä tietoa on saatavissa missäkin tietopankissa. (Åberg 2000, 196.)

5.1 Viestinnän häiriöt

Ihanne viestintäjärjestelmä olisi sellainen, jossa viestintä kulkisi ilman minkäänlaisia häiriötekijöitä ja tällöin aina järjestelmän tavoiteltu vaikutus olisi sama kuin saavutettu vaikutus. Viestinnän kulussa on kuitenkin olemassa eri häiriötekijöitä, jotka saavat tavoitellun vaikutuksen ja saavutetun vaikutuksen melkein aina eroamaan toisistaan. Wiio on listannut neljä eri viestinnän häiriötoimintoa, joita ovat esteet, kato, vääristymä ja kohina. (Wiio 2000, 213-214.)

5.1.1 Esteet

Viestinnän onnistumiselle voi olla olemassa monia esteitä. Pahimmassa tapauksessa viesti ei mene lainkaan perille vastaanottajalle. On voinut tapahtua niin, että sanoma on lähetetty väärään paikkaan tai sanoma on hukkunut matkalla. Valitettavan usein käy juuri niin käytännön viestinnässä, että valitaan väärät kanavat ja ei tiedetä että vastaanottaja ei käytä juuri niitä kanavia päivittäisessä toiminnassaan. (Wiio 2000, 215.)

On myös mahdollista, että sanomaa jää vain yksinkertaisesti havaitsematta. Tänä päivänä kun sanomatulva on niin suuri, hukkuu helposti se tärkeä tieto kaiken muun tiedon alle. Usein saattaa tilanne olla myös sellainen, että sanoman lähettäjältä tai vastaanottajalta puuttuu kyky viestintään. Kun esimerkiksi kyky viestintään kirjallisesti puuttuu, on viestin sanoma usein vaikeasti tulkittavissa. Aika on yksi tärkeä viestinnän osatekijä. Mikäli sanoma saapuu perille, mutta aivan liian myöhään, voi se olla täysin arvoton tieto sen jälkeen. (Wiio 2000, 215-216.)

5.1.2 Kato

Kato tarkoittaa sanoman tai sen osien häviämistä sen jälkeen kun viestintätapahtuma on pääsyt syntymään. Edellisessä kappaleessa mainitut esteet ovat lähinnä lähettäjän ja vastaanottajan välissä kun taas kato liittyy olennaisesti vastaanottajan tietojenkäsittelyyn. Kadon ja esteen eroavaisuus on siinä, että kato on sisäinen tekijä ja este ulkoinen. Kadon kaksi päätyyppiä ovat häviöt ja torjunta. (Wiio 2000, 216.)

Häviöitä on olemassa kahta eri päätyyppiä, aistijärjestelmän häviöt ja informaatiotapahtuman häviöt. Kuten nimistäkin voidaan jo päätellä, liittyvät aistijärjestelmän häviöt ihmisten tiedon hallintaan ja informaatiotapahtuman häviöt tietojenkäsittelyjärjestelmiin. (Wiio 2000, 217.)

Aistimme suorittavat niin sanottua esivalintaa eli osa sanomista katoaa jo aistijärjestelmissämme. Muistimme ei pysty vastaanottamaan niin paljon tietoa kuin yhteiskunnallamme on tänä päivänä tarjota. On katsottu, että jokaisesta sadasta lähetetystä tiedosta vain muutama jää muistiimme. Voidaan siis sanoa, että muistissa tapahtuu paljon häviöitä. Tietojenkäsittelyn ylikuormituksessa tapahtuu usein tiedonkäsittelyn täydellinen pysähtyminen tai toiminta erittäin vajaalla teholla. Näin käy usein myös kun ihminen on väsynyt ja kykymme käsitellä tietoa huononee. (Wiio 2000, 217.)

Sanoman vastaanottajalla on aina mahdollisuus viestin torjumiseen vaikka olisi viestin ehtinyt jo vastaanottamaankin. Torjunnalla voidaan tarkoittaa sanoman kokonaan torjumista tai osittain torjumista. Kun sanoma torjutaan osittain jää sanomasta osia kestonmuistiin kun taas kokonaan torjumisessa ei sinne jää mitään. Torjuminen voidaan jakaa yksilölliseen torjuntaan, sosiaaliseen torjuntaan ja viestintätekniseen torjuntaan. (Wiio 2000, 218.)

Yksilöllisen torjunnan syitä voivat olla muun muassa viestinnän tarpeen puuttuminen, epämiellyttävät sanomat, lähteeseen ei luoteta tai sanomaan ei mahdollisesti uskota. Sosiaaliseen torjuntaan johtaneita syitä voivat olla ryhmäpaine, sosiaalinen asema, yhteisö normit ja tavat ja vuorovaikutus viestintätilanteessa. Viestintäteknisessä torjunnassa on usein kyse siitä, että käytetään väärä kanavia tai sanoman muoto on väärä. (Wiio 2000, 218-219.)

5.1.3 Vääristymä

Sanoman vääristyminen voi johtua siitä, että sanoma tulkitaan toisin kuin mitä lähettäjä on tarkoittanut. Usein vastaanottaja tulkitsee sanoman omien asenteiden ja kokemusten mukaisesti. Vääristyminen voi siis johtua siitä, että sanoma ymmärretään tai tulkitaan väärin. Sanoman ymmärtämisessä on eri asteita täydestä ymmärryksestä totaaliseen väärinymmärryk-

seen. Sanoma ymmärretään usein väärin kun vastaanottaja ei kykene muodostamaan mielekkäitä ajatuskokonaisuuksia tai sanoma on moniselitteinen. (Wiio 2000, 220.)

Sanoma tulkitaan usein väärin kun lähettäjä ja vastaanottaja tulkitsevat saman asian eri tavalla omien kokemustensa pohjalta. Väärin tulkinta voi myös tapahtua jos välittäjät muuttavat sanomaa. Tulkinnessa sanoma voidaan käytännössä katsoen muuttaa vastaamaan vastaanottajan asenteita, mielipiteitä ja aikaisempia tietoja. (Wiio 2000, 220.)

5.1.4 Kohina

Viestintäjärjestelmän häiriötoiminnalla kohinalla tarkoitetaan hyötysanomaan sekoittuvaa häiritsevää informaatiota. On olemassa sekä ulkoisia että sisäisiä häiriöitä. Sisäinen häiriö tarkoittaa kaikkia käsiteltävään asiaan kuulumattomia ajatuksia ja miellelyhtymiä, joita tiedon vastaanottajalla tulee mieleen. Ulkoinen kohina tarkoittaa yksinkertaisesti ympärillä kuuluvaa melua. Tutkimuksia melun vaikutuksesta työn tehokkuuteen ja työtyytyväisyyteen on tehty muutamia. On huomattu, että yksitoikkoisessa työssä musiikki saattaa se olla työtehoa nostava tekijä, kun taas keskittymistä vaativissa töissä sen katsotaan olevan työn tehoa heikentävä tekijä. Wiion mielestä kohinaa parempi sana on häiriö, sillä se kuvaa hyvin kaikkia niitä virhetoimintoja, joita viestinnässä syntyy, jotka saattavat helposti muuttaa sanomaa. (Wiio 2000, 221-222.)

6 Sisäisen viestinnän kanavat

Sisäisessä viestinnässä on valittavana eri kanavia henkilökohtaisesta viestinnästä kirjalliseen, sähköiseen ja digitaaliseen viestintään. Viestin lähettäjän on viestintäkanavaa valittaessa otettava huomioon muun muassa viestinnän tavoite, sanoma, kohderyhmä ja aikataulu. Kun edellä mainitut asiat on otettu huomioon taataan, että viesti menee varmasti perille vastaanottajalle. Usein kuitenkin ei yksi kanava riitä, vaan käytetään eri kanavien yhdistelmää sanoman perillemenon varmistamiseksi. On kuitenkin muistettava, että liian montaa kanavaa ei tulisi käyttää yhtä aikaa sillä se kuormittaa huomattavasti vastaanottajaa. (Isohookana 2007, 226.)

Lohtaja ja Kaihovirta-Rapo (2007, 51) ovat jakaneet viestintäkanavat kirjallisiin, suullisiin ja niiden kahden kanavan yhdistämiseen. Seuraavissa kahdessa luvussa esitellään Lähivakuutusyhdistysten hajakorvauskäsittelijöiden käytetyimpiä sisäisen viestinnän välineitä.

6.1 Kirjalliset kanavat

Kynnys viestin lähettämiselle on pieni *sähköpostitse*. Kyseinen kanava antaa myös mahdollisuuden viestin lukemiseen rauhassa ja ajatuksella sekä palata asiaan myöhemmin. Toisaalta voi tapahtua myös niin että vastapuolella menee vastaamisessa liikaa aikaa, joten nopeat toimeksiannot eivät välttämättä onnistu sähköpostitse. Tänä päivänä sähköpostin haasteena onkin määrän hallinta. Aina määrä ei kuitenkaan välttämättä kerro koko totuutta, sillä sähköpostien sisällöt voivat vaihdella suuresti. (Puro 2004, 62 ; Vartianen ym. 2004, 111.)

Intranet on yrityksen sisäinen tietoverkko, joka on avoin vain organisaation jäsenille. Intranetin etuina on, että hajautetussa työympäristössä kaikki pääsevät samoihin tiedostoihin käsiksi. Kun työntekijät pääsevät samoihin tiedostoihin käsiksi varmistetaan sillä, että kaikilla on ajantasainen tieto saatavilla. On kuitenkin muistettava, ettei intranet ole sellainen paikka, jonne kaikki paperilla oleva tieto laitettaisiin suoraan sellaisenaan. Huonosti organisoitu intranet voi pahimmillaan vain hidastaa työntekoa. Ongelmana on usein, että ne sisältävät liian paljon tietoa, minkä vuoksi käyttäjän on vaikea löytää olennaisinta tietoa. Mikäli tiedon ylläpitäminen ja päivittäminenkin eivät toimi, intranetistä saatu hyöty jää hyvin pieneksi työntekijälle. (Siukosaari 2002, 210; Vartianen ym. 2004, 111.)

On ennustettu, että sähköpostin ja intranetin monipuolinen käyttö voi johtaa loppujen lopuksi infoähkyyn. Tiedon hallinnan kannalta olisi tärkeää, että yhteiset pelisäännöt olisi sovittu kyseisten sisäisen viestinnän kanavien osalta. Ennen kaikkea tulisi sopia mitä kanavia missäkin tilanteessa käytetään. (Siukosaari 2002, 209.)

6.2 Suulliset kanavat

Tasaisin väliajoin järjestettävissä *kokouksissa* opitaan tuntemaan toiset ja heidän työskentelytapansa. Kokousten etuina ovat selkeästi *small talk* ja nopea vuorovaikutus. On siis helppo kysyä tarkennuksia asioihin nopeasti ja pystytään huomaamaan ihmisten pienet eleet ja reaktiot. Usein tapaamiset ovat tehokkaampia, jos ihmiset tuntevat toisensa jo entuudestaan. Hajautetussa työympäristössä kokousten järjestäminen aiheuttaa matkakustannuksia ja vie aikaa muulta työnteolta. On muistettava, että kokoukset toimivat hyvin palautteen kuuntelemisen, kyselemisen ja keruun kannalta. (Siukosaari 2002, 99; Vartianen ym. 2004, 111.)

Puhelimen käytön etuna ovat ehdottomasti nopeat vastaukset. Saadaan myös saman tien tarkennusta asiaan mikäli tarvitaan. Puhelimen yksi huonoista puolista on etäisyys toiseen osapuoleen. On vaikea oppia tuntemaan toinen henkilökohtaisesti jos aina vain keskustellaan puhelimen välityksellä. Näin ollen myös yhteisyyden tunnetta ei synny kovinkaan helposti.

Väärinkäsitykset ovat myös usein mahdollisia puhelimitse viestittäessä. (Vartianen ym. 2004, 111.)

Åberg (1996, 183) kuvaa *Puskaradiota* henkilöstön päivittäiseksi sosiaalisesti keskusteluksi, mutta korostaa ettei sen uskottavuus ole aina kovin korkea. On muistettava, että organisaation tietotyhjiön täyttää aina joku, ellei siitä ole huolehtinut viestinnästä vastuussa olevat henkilöt. Siukosaari (2002, 100) muistuttaa kuitenkin, että puskaradio on läheinen, nopea ja kiinnostava sisäisen viestinnän kanava. Vaikka puskaradiota pidetäänkin usein uhkana työyhteisössä, voi verkostoissa tapahtuva tiedonvaihto ja vuorovaikutus olla entistä tärkeämpää työyhteisön toimivuuden ja jäsenten motivaation kannalta. (Juholin 2001, 123.)

6.3 Henkilökohtainen viestintä vs. sähköinen viestintä

Keskeinen kysymys hajautetun toiminnan viestinnässä on voidaanko kasvokkain tapahtuva viestintä korvata kokonaan tieto- ja viestintäteknologian luomilla eri kanavilla.

Kasvokkain tapahtuvan viestinnän etuina on sen rikkaus, spontaanisuus ja nopeus, sekä ennen kaikkea pystytään välittämään suuria määriä tietoja samalla kertaa. Keskustelutilanteita tarkastellessa esille nousee väistämättä käsite aistit. Kuulo ja näkö välittävät herkkävivahteisetkin viestit kuuntelijalle. Kun ollaan fyysisesti lähellä toisia, on viestintä hyvin rikasta sekä se voi olla virallista tai epävirallista. On kuitenkin suositeltavaa kun suunnitellaan uusia asioita tai selvitetään ongelmia, että tavattaisiin kasvokkain. Kasvokkain tapahtuva epävirallinen viestintä lisää työyhteisöissä yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Vartianen ym. 2004, 48.)

Tieto- ja viestintäteknologian yksi huonoista puolista on sen heikko kyky tukea epävirallista ja ennen kaikkea sille ominaista spontaania viestintää. Puro (2004) toteaa, että esimerkiksi sähköpostia lähetettäessä on ihmisillä tapana kertoa jo koko viesti/ongelma aihekentässä tai muuten vain mahdollisimman lyhyesti. Tämä aiheuttaa sen, että syntyy väärintä, koska toimimme teknologian ehtojen mukaisesti.

Toisaalta teknologia on tuonut myös paljon positiivisia vaikutuksia viestintään. On helpompi keskittyä itse asiaan kun ihminen ei pääse hyödyntämään kaikkia aistejaan tiedon tulkitsemisessa. Näin ollen viestinnän voidaan katsoa olevan myös demokraattisempaa, koska ennakkoluulot ja valta-asetat eivät ole suoraan nähtävillä. (Vartianen ym. 2004, 47.)

Kehittyneen teknologian ansiosta pystytään sähköistä tieto- ja viestintäteknologiaa käyttäen välittämään nopeasti suuria määriä tietoa niin kuin kasvokkainkin tapahtuvassa viestinnässä. Teknologian ollessa monipuolista ja erittäin suorituskykyistä mahdollistaa se sen, että etäällä

työskentelevien koetaan olevan hieman lähempänä ja kaikilla on tietoisuus kanssatyöntekijöistä. (Vartianen ym. 2004, 48.)

Tieto- ja viestintäteknologian kehittyessä on verkko lähes kokonaan korvannut joitakin viestinnän muotoja kuten pikatiedotteen, ilmoitustaulut tai puhelin- ja videouutiset. Åberg kuitenkin muistuttaa, että useimpien muiden kanavien käyttö on säilynyt ennallaan, verkko on vain tullut niiden rinnalle niitä täydentämään. (Åberg 2000, 109.)

7 Empiirinen osa

Tässä luvussa käydään läpi empiirisen tutkimuksen tavoite, menetelmävalinta sekä tutkimuksen kulku. Luvussa arvioidaan myös tutkimuksen luotettavuutta validiteetin ja reliabiliteetin avulla.

7.1 Tutkimusmenetelmä

Riippuen tutkimusongelmasta ja tutkimuksen tarkoituksesta valitaan tutkimusmenetelmäksi joko kvantitatiivinen eli määrällinen tai kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote. (Heikkilä 2006, 16.)

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta nimitetään usein myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Tavoitteena on pyrkiä tekemään yleistyksiä saatujen tulosten perusteella tilastollisen päätelyn keinoin. Tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä ja siinä korostetaan yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Tyypillistä tälle tutkimustyyppille on, että saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syytä. Kvantitatiivista tutkimusta onkin usein arvosteltu sen pinnallisuuden vuoksi, koska tutkijat eivät välttämättä pääse riittävän syvälle tutkittavien maailmaan. Aineiston keruussa käytetään usein standardoituja kysymyslomakkeita ja tutkittavan joukon on oltava riittävän suuri ja perusjoukkoa edustava. (Heikkilä 2006, 16; Hirsjärvi ym. 2009, 139-140.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa selittämään tutkimuskohteen käyttäytymisen syitä. Tutkittava kohderyhmän on usein pieni ja tarkasti valittu. Tutkittava kohde pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Kvalitatiivinen tutkimus hyödyntää usein psykologian ja muiden käyttäytymistieteiden oppeja. Tutkimusmenetelmä sopii hyvin toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimukseen. Sen avulla voidaan antaa myös virikkeitä jatkotutkimuksille. (Heikkilä 2006, 16-17; Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Tämän opinnäytetyön tutkimus suoritettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kyseiseen tutkimusmenetelmään päädyttiin, koska kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmät eivät olisi olleet sopivia tutkimusjoukolle sen hajautuneisuuden vuoksi.

7.2 Tiedonkeruumenetelmä

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on olemassa eri tapoja kerätä tietoa tutkimusta varten. Tutkija voi joko hankkia tiedot erilaisista muiden keräämistä tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista tai sitten tiedot kerätään itse. Oman aineiston kerääminen empiirisessä tutkimuksessa on kaikista tavanomaisinta. (Heikkilä 2006, 18.)

Mikäli tutkija päättää itse kerätä aineiston, on tutkimusongelman perusteella päätettävä mikä on kohderyhmä ja mikä tiedonkeruumenetelmä soveltuu parhaiten tilanteeseen. Eri tiedonkeruumenetelmiä ovat muun muassa postikysely, puhelin- tai käyntihaastattelu, informoitu kysely ja verkkokysely. (Heikkilä 2006, 18.)

Tämän tutkimuksen aineiston keruu suoritettiin sähköpostitse lähetettävällä kyselyllä, sillä tutkittava joukko on hajallaan ympäri Suomea. Tällä tiedonkeruumenetelmällä tavoitetaan koko tutkimusjoukko ja säästetään huomattavasti aikaa tutkimusta tehtäessä. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ei olisi soveltunut tähän tutkimukseen, koska tiedonkeruumenetelmät eivät olisi olleet sopivia perusjoukkoa ajateltaessa.

Kysely on yksi survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Survey-tutkimus on sellainen kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muoto, jossa aineistoa kerätään standardoidusti, mikä tarkoittaa sitä että kaikilta vastaajilta tullaan kysymään kaikki kysymykset täsmälleen samalla tavalla. Kyselylomake tullaan lähettämään kaikille Lähivakuutusyhdistysten hajakäsittelijöille, joten kyseessä on kokonaistutkimus. (Hirsjärvi ym. 2009, 193.)

Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, koska kyselylomakkeessa on mahdollisuus kysyä monia asioita. Kyseinen menetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään sen pinnallisuutta ja teoreettista vaatimattomuutta. Muita huonoja puolia on myös kun tutkijalla ei ole mahdollisuutta varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen ja erilaisia väärinymmärryksiä on myös vaikea kontrolloida. Vastaamattomuus eli kato saattaa myös olla yksi ongelma. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

7.3 Kyselylomakkeen laadinta

Ennen kuin kyselylomakkeen laadinta aloitetaan, on tutkimuksen tavoite oltava täysin selvillä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijan on täytynyt tutustua huolellisesti kirjallisuuteen, pohtia ja täsmentää tutkimusongelmaa sekä määritellä käsitteet. Ilman kirjallisuuteen perustuvaa teoriapohjaa on kysymysten laatiminen melkein mahdotonta. Tutkijan on varmistuttava siitä, että esitetyt kysymykset antavat vastauksen selvittettävään asiaan. (Heikkilä 2004, 47.)

Kysymysten muotoiluun on monta eri tapaa. Käytetyimmät kolme kysymystyyppiä ovat kuitenkin avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoihin eli skaaloihin perustuvat kysymykset. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausvaihtoehdolle. Tämä kysymystyyppi sallii vastaajan ilmaista itseään omin sanoin. Monivalintakysymyksissä on laadittu valmiiksi numeroidut vastausvaihtoehdot. Asteikkokysymyksissä esitetään erilaisia väittämiä ja vastaajan on valittava asteikosta omaa mielipidettä vastaava vaihtoehto. (Hirsjärvi ym. 2009, 198-200.)

Kyselylomake (liite 2) tehtiin Webropol kysely- ja tiedonkeruusovelluksella. Kyselylomake sisälsi kaikki kolme käytetyintä kysymystyyppiä sekä myös yksi näiden kysymystyyppien välimuodon. Kyselylomakkeessa pyrittiin mahdollisimman selkeästi selittämään miten kysymyksiin tulisi vastata. Ennen kyselylomakkeen lähettämistä, testattiin lomake ulkopuolisilla tahoilla ja tutkimuskysymyksistä keskusteltiin yksikön päällikön Lehtovuoren ja asiantuntija Vahervaaran kanssa. Näin varmistettiin, että yksikön kannalta tärkeät asiat tulevat tutkimuksessa esille.

Asteikkokysymyksissä käytettiin 5-portaista Likertin asteikkoa nousevalla skaalalla. Vastausvaihtoehdoksi lisättiin myös *en koskaan* ja *en osaa sanoa* vastausvaihtoehdot, jos vastaajalla ei mahdollisesti ollut kokemusta tai tietoa kyseessä olevasta asiasta. Monivalintakysymysten joukossa oli myös strukturoidun ja avoimen kysymyksen välimuoto eli valmiin vastausvaihtoehdon jälkeen oli esitetty avoin kysymys. Tällä tavalla saatettiin saada uusia näkökulmia, joita ei etukäteen ollut osattu ajatella. Kysymysten joukossa oli myös kaksi avointa kysymystä, joiden katsottiin täydentävän strukturoitujen kysymysten vastauksia.

7.4 Aineiston keruu ja koko

Aineisto kerättiin lähettämällä kyselylomake tutkimusjoukolle sähköpostitse ja mukaan liitettiin saatekirje (liite 1). Saatekirjeessä pyrittiin mahdollisimman selkeästi kertomaan tutkimuksen tarkoitus ja ennen kaikkea motivoimaan sähköpostin vastaanottajaa vastaamaan kyselyyn. Vastausaikaa kyselyyn annettiin kaksi viikkoa (11.11.2009 - 25.11.2009). Noin puolen toista viikon kuluttua kyselyn lähettamisestä lähetettiin kaikille tutkimusjoukon jäsenille vielä muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta, jotta vastausprosentti saataisiin mahdollisimman suu-

reksi. Muistutusviesti osoittautui tarpeelliseksi, koska vastausprosentti nousi selkeästi muistutuksen jälkeen.

Kysely lähetettiin 40 Lähivakuutusyhdistyksen vapaaehtoisten henkilövahinkojen korvauskäsittelijälle. Kyselyyn vastanneita oli yhteensä 26 eli vastausprosentiksi saatiin 65 %.

7.5 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti ja validiteetti ovat kaksi oleellista käsitettä, jotka liittyvät tutkimuksen mittareiden ja tulosten oikeellisuuteen. Hirsjärven (2001, 213) mukaan reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Eli toisin sanoen jos tutkimus toistettaisiin eri tutkijoiden toimesta, tulokset pysyisivät siitä huolimatta samoina. (Heikkilä 2006, 187.)

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä sen alun perin pitikin mitata. Tutkimuksen validiutta on vaikeaa tarkastella jälkikäteen. Kyselytutkimuksissa validiuteen vaikuttaa ensisijaisesti se, ovatko kysymykset tarpeeksi onnistuneita, jotta tutkimusongelma saadaan ratkaistua. Validiteetti liittyy aina käsiteltävän alueen teoriaan ja sen käsitteisiin. (Hirsjärvi 2009, 213; Heikkilä 2006, 186.)

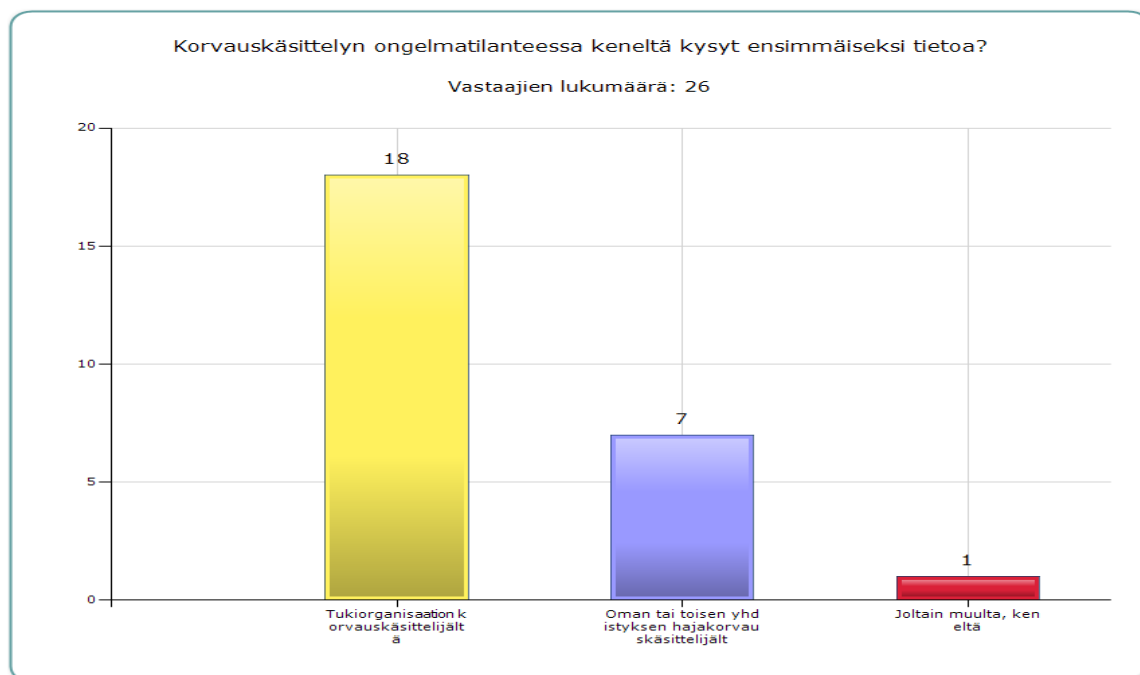
Alhainen reliabiliteetti alentaa validiteettia, mutta reliabiliteetti on kuitenkin riippumaton validiudesta. Reliabiliteetin puutteellisuus johtuu yleensä satunnaisvirheistä. Usein satunnaisvirheitä aiheuttavat otanta sekä erilaiset mittaus- ja käsittelyvirheet. (Heikkilä 2004, 187.)

Tämän tutkimuksen luotettavuutta arvioitiin koko aineiston vastausprosentin (65 %) perusteella. Kyseessä oli kokonaistutkimus, joten otantavirheitä ei ollut. Kyselylomake oli etukäteen testattu kahteen kertaan ja kysymykset antoivat vastauksen tutkimusongelmaan. Kysymyksiin oli vastattu johdonmukaisesti. Avoimet kysymykset tukivat strukturoitujen kysymysten vastauksia. Edellä mainittujen arvioiden perusteella voidaan tutkimuksen luotettavuutta pitää hyvänä.

8 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa tullaan analysoimaan kyselylomakkeen vastaukset. Kyselyn vastaukset analysoitiin taulukkomuotoon Webropol kysely- ja tiedonkeruusovelluksen avulla.

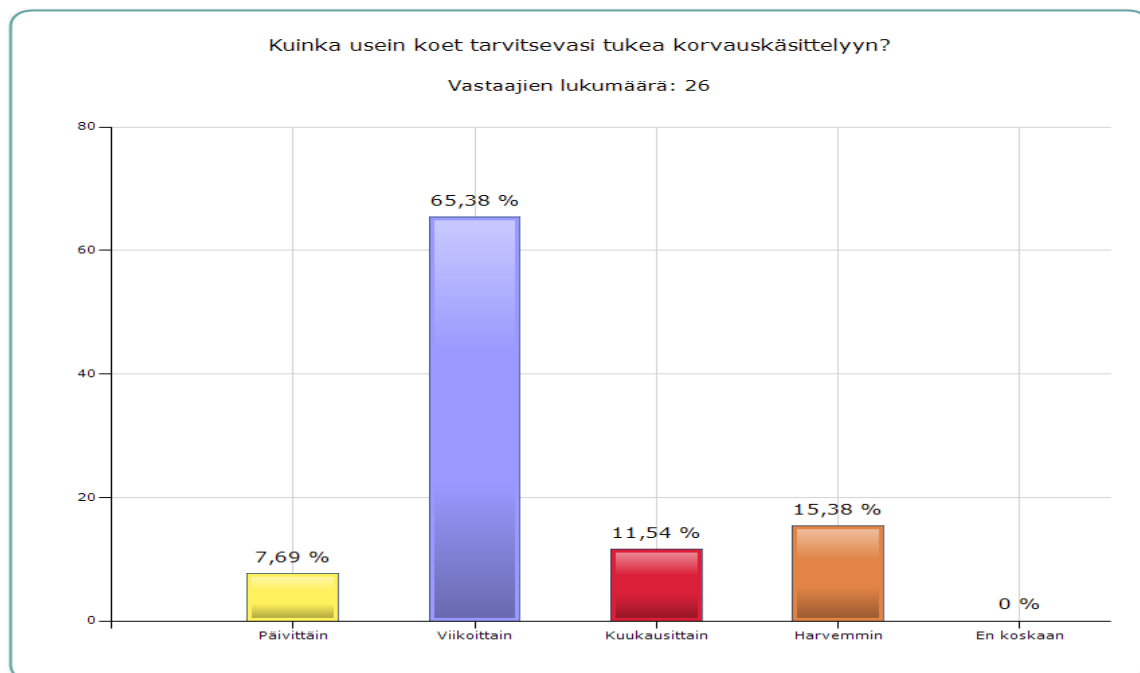
8.1 Strukturoidut kysymykset



Kuvio 3 Korvauskäsittelyn ongelmatilanteessa keneltä kysyt ensimmäiseksi tietoa

Hajakorvauskäsittelijöistä suurin osa, 69,2 % (18 henkilöä), kysyy tukiorganisaation korvauskäsittelijältä tietoa ongelmatilanteessa. 26,9 % (7 henkilöä) ottaa yhteyttä oman tai toisen yhdistyksen hajakorvauskäsittelijään yhteyttä. Ainoastaan yksi henkilö oli vastannut ottavansa yhteyttä johonkin muuhun, mutta annetusta nimestä ilmeni kyseessä kuitenkin olevan tukiorganisaation korvauskäsittelijä, joten näin olleen tukiorganisaation korvauskäsittelijöiltä neuvoa kysyy 19 henkilöä eli 73 % kyselyyn vastanneista.

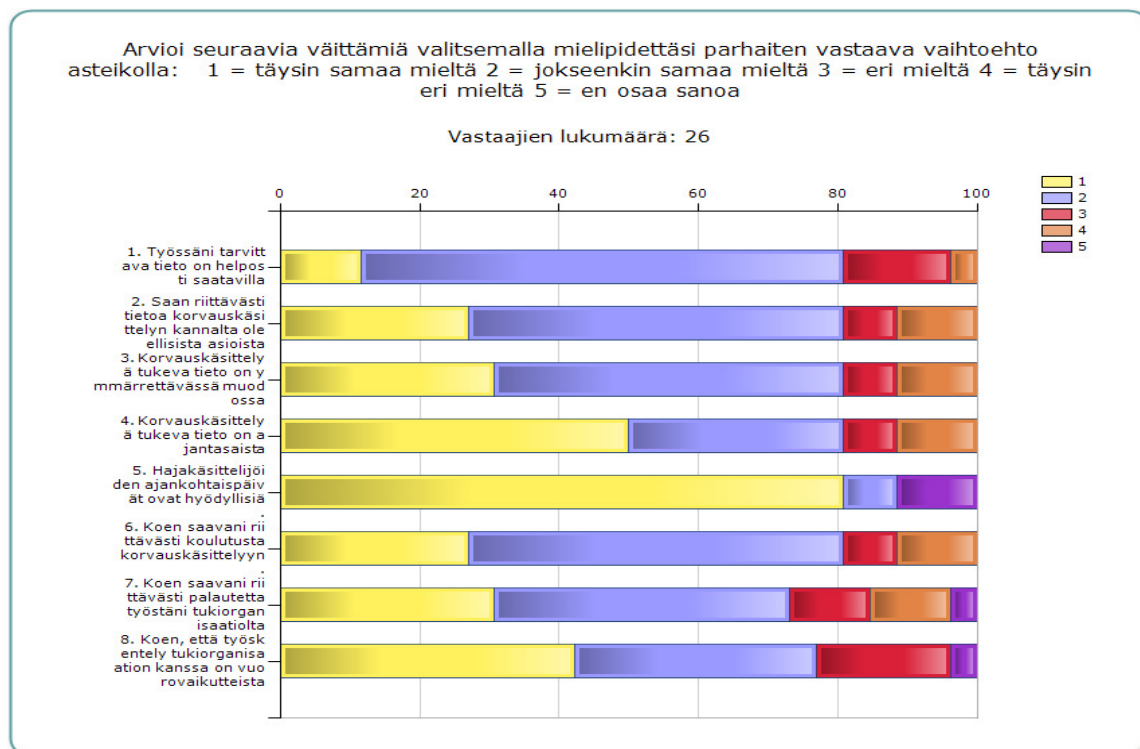
Kysymyksellä haluttiin mitata, että kuinka suuri osa hajakorvauskäsittelijöistä todellisuudessa ottaa yhteyttä tukiorganisaation korvauskäsittelijään ongelmatilanteessa vai käytetäänkö tukena mahdollisesti toista hajakorvauskäsittelijää tai jotakin muuta henkilöä. Vastauksista voidaan todeta, että suurin osa hajakorvauskäsittelijöistä kysyy tukiorganisaation korvauskäsittelijältä apua ongelmatilanteessa. On kuitenkin huomioitava, että moni vastanneista ottaa yhteyttä toiseen hajakorvauskäsittelijään. Monessa lähivakuutusyhdistyksessä työskentelee enemmän kuin yksi hajakorvauskäsittelijä, joten kyseisten yhdistysten korvauskäsittelijät käyttävät mitä luultavimmin ensimmäiseksi toisiaan apuna ongelmatilanteissa, ja mikäli ongelma ei ratkea, otetaan sitten vasta yhteyttä tukiorganisaation korvauskäsittelijään.



Kuvio 4 Kuinka usein koet tarvitsevasi tukea korvauskäsittelyyn?

Jokainen kyselyyn vastanneista koki tarvitsevasa joskus tukea korvauskäsittelyyn. Suurin osa vastaajista, 65,38 % (17 henkilöä), kokee tarvitsevasa tukea korvauskäsittelyyn viikoittain. Päivittäin tukea työhönsä tarvitsee 7,9 % (2 henkilöä) hajakorvauskäsittelijöistä. Kuukausittain tukea koki tarvitsevasa 11,54 % (3 henkilöä) ja harvemmin kuin kuukausittain 15,38 % (4 henkilöä) vastanneista.

Sytä siihen, että selkeästi yli puolet tarvitsee tukea viikoittain korvauskäsittelyyn voi olla monia. On mahdollista, että koulutus korvauskäsittelyn tueksi ei ole välttämättä ollut riittävää tai sitten ohjeistukset ovat puutteellisia. Kuvaa 4 katsoessa voidaan kuitenkin todeta, että suurimman osan vastaajien mielestä kyseiset asiat ovat kuitenkin kunnossa. Yksi syy voi myös olla, että vakuutustapahtumat ovat kaikki niin erilaisia, että yksiselitteisiä ohjeistuksia ei ole voitu tehdä, joten lopullinen ratkaisu on vielä varmistettava tukiorganisaation korvauskäsittelijältä. Toisaalta myös hajakorvauskäsittelijän vähäinen kokemus korvauskäsittelystä voi aiheuttaa epävarmuutta päätöksenteossa, joten helposti varmistetaan asia vielä tukiorganisaation korvauskäsittelijältä.



Kuvio 5 Sisäiseen viestintään liittyvät väittämät

Kyselylomakkeen kolmannessa kysymyksessä pyydettiin vastaajaa vastaamaan kahdeksaan eri väittämään, jotka liittyivät sisäisen viestinnän tehokkuuteen ja toimivuuteen.

Väittämään, *Työssäni tarvittava tieto on helposti saatavilla*, 11,5 % (3 henkilöä) vastasi olevan täysin samaa mieltä asiasta. Suurin osa vastanneista, 69,2 % (18 henkilöä), oli jokseenkin samaa mieltä että tieto on helposti saatavilla. 15,4 % (4 henkilöä) työntekijöistä oli eri mieltä, että tieto olisi helposti saatavilla ja täysin eri mieltä oli 3,8 % (1 henkilö) vastanneista.

Selkeästi suurin osa vastaajista kokee tiedon olevan helposti saatavilla. Osa vastaajista on kuitenkin eri mieltä mikä johtuu mitä luultavimmin siitä ettei mitään yhteistä tiedonhallintajärjestelmää ole olemassa vaan sähköpostitse tulleet ohjeet ja ohjeistukset tallennetaan omiin tiedostoihin tai tulostetaan paperille.

Saan riittävästi tietoa korvauskäsittelyn kannalta oleellisista asioista oli toinen väittäjä. Vastanneista 26,9 % (7 henkilöä) oli täysin samaa mieltä asiasta. Yli puolet vastanneista 53,8 % (14 henkilöä) oli jokseenkin samaa mieltä asiasta. Eri mieltä asiasta oli 7,7 % (2 henkilöä) ja täysin eri mieltä oli 11,5 % (3 henkilöä) hajakorvauskäsittelijöistä.

Edeltävän väittämän vastaukset vahvistavat sen, että tukiohjaajista lähetetään riittävästi tietoa korvauskäsittelyn kannalta oleellisista asioista.

Täysin samaa mieltä väittämästä, *Korvauskäsittelyä tukeva tieto on ymmärrettävässä muodossa*, oli 30,8 % (8 henkilöä) vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä asiasta oli puolet eli 50 % vastaajista. Eri mieltä korvauskäsittelyyn liittyvän tiedon ymmärrettävyydestä oli 7,7 % (2 henkilöä) ja täysin eri mieltä 11,5 % (3 henkilöä) vastaajista.

Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että korvauskäsittelyä tukeva tieto eli korvausohjeet ovat ymmärrettävässä muodossa. On tärkeää, että tieto on korvauskäsittelijän kannalta ymmärrettävässä muodossa, sillä se vähentää ns. ylimääräisiä puheluja tukiorganisaatioon päin ja työ on tehokkaampaa sekä tukiorganisaatiossa että yhdistyksessä.

Kysyttäessä väittämää *korvauskäsittelyä tukeva tieto on ajantasaista*, oli puolet vastaajista eli 50 % (13 henkilöä) täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä tiedon ajantasaisuudesta oli 30,8 % (8 henkilöä) vastaajista. Hajakorvauskäsittelijöistä 7,7 % (2 henkilöä) oli eri mieltä tiedon ajantasaisuudesta ja täysin eri mieltä asiasta oli 11,5 % (3 henkilöä).

Tukiorganisaatiossa tehdään jatkuvaa kehitystyötä muistoiden eli korvausohjeiden parantamiseksi ja uusimiseksi, jotta korvauskäsittely olisi korvauskäsittelijöiden kannalta sujuvaa. Tiedon eteenpäin lähettämisestä vastaavat tukiorganisaatiossa toimivat asiantuntijat, mikä takaa sen, että hajakorvauskäsittelijät saavat aina ajantasaisen tiedon sähköpostitse. Tämä on varmasti yksi syy miksi suurin osa vastaajista koki korvauskäsittelyä tukevan tiedon ajantasaiseksi.

Hajakäsittelijöiden ajankohtaispäivien hyödyllisyydestä kysyttäessä 80,8 % (21 henkilöä) vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että ajankohtaispäivät ovat hyödyllisiä. Ainoastaan 7,7 % (2 henkilöä) oli jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista 11,5 % (3 henkilöä) ei osannut ottaa kantaa asiaan.

Ajankohtaispäiviin liittyvistä vastauksista voidaan päätellä, että ajankohtaispäivät ovat olleet onnistuneita ja erittäin hyödyllisiä korvauskäsittelyn kannalta. Ajankohtaispäivillä järjestettävät ajankohtaisten asioiden koulutustilaisuudet ja kokemusten jakaminen muiden hajakorvauskäsittelijöiden kanssa ovat varmasti yksi syy suosioon. Voidaan olettaa, että henkilöt, jotka eivät osanneet ottaa kantaa asiaan eivät luultavasti ole vielä koskaan osallistuneet ajankohtaispäiville.

Väittämästä, *Koen saavani riittävästi koulutusta korvauskäsittelyyn*, oli 26,9 % (7 henkilöä) täysin samaa mieltä asiasta. Jokseenkin samaa mieltä koulutuksen riittäväyydestä oli yli puolet vastaajista, 53,8 % (14 henkilöä). Eri mieltä asiasta oli 7,7 % (2 henkilöä) ja täysin eri mieltä asiasta oli 11,5 % (3 henkilöä) hajakorvauskäsittelijöistä.

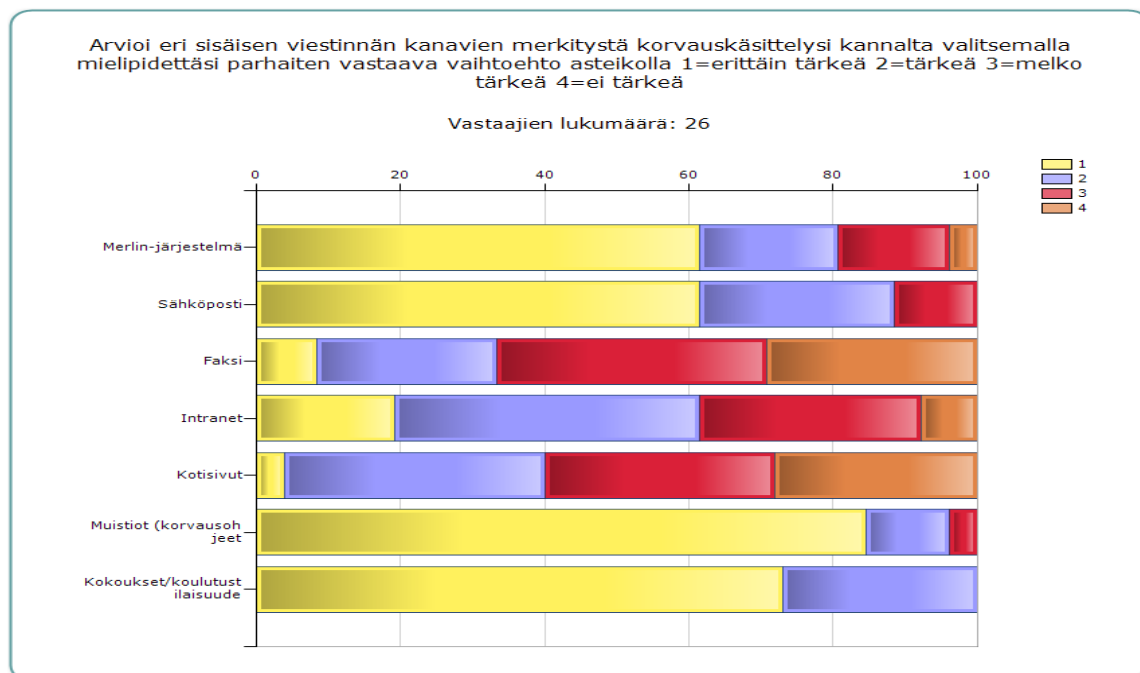
Jokainen hajakorvauskäsittelijä koulutetaan parin päivän intensiivikoulutuksella ennen korvauskäsittelytyön aloittamista. Suurin osa vastaajista on kokenut tämän riittäväksi, mutta loput vastaajista kokevat tämän luultavasti liian vähäiseksi. Hajautetussa työympäristössä koulutuksen järjestäminen aiheuttaakin haasteita, koska muutamassa päivässä hajakorvauskäsittelijän tulisi sisäistää kaikki asiat minkä jälkeen hajakorvauskäsittelijä jää yksin toimipisteeseen työnsä kanssa.

Toiseksi viimeisenä väittämänä oli; *Koen saavani riittävästi palautetta työstäni tukiorganisaatiolta*. Täysin samaa mieltä väittämästä oli 30,8 % (8 henkilöä) ja jokseenkin samaa mieltä väittämästä oli 42,3 % (11 henkilöä) vastaajista. Eri mieltä asiasta oli 11,5 % (3 henkilöä) ja täysin eri mieltä myös 11,5 % (3 henkilöä) hajakorvauskäsittelijöistä. Ainoastaan yksi henkilö eli 3,8 % ei ollut osannut ottaa kantaa väittämään.

Vastaajista suurin osa koki saavansa palautetta työstään tukiorganisaatiolta. Tämä kertoo siitä, että tukiorganisaation korvauskäsittelijät ja asiantuntijat ovat aktiivisia antamaan palautetta hajakorvauskäsittelijöille. Toisaalta kun vastauksia katsotaan tarkemmin, niin kuitenkin osalle hajakorvauskäsittelijöistä ei palautetta anneta ilmeisesti ollenkaan. Tämä kaikki kertoo siitä, että palautteen anto ei ole systemaattista vaan silloin tällöin joku tukiorganisaation korvauskäsittelijä/asiantuntija antaa palautetta.

Viimeisenä väittämänä oli; *Koen, että työskentely tukiorganisaation kanssa on vuorovaikutteista*. Täysin samaa mieltä vuorovaikutuksesta oli 42,3 % (11 henkilöä) ja jokseenkin samaa mieltä 34,6 % (9 henkilöä). Eri mieltä kaksisuuntaisesta vuorovaikutuksesta oli 19,2 % (5 henkilöä). Yksi henkilö (3,8 %) ei ollut osannut ottaa kantaa väittämään.

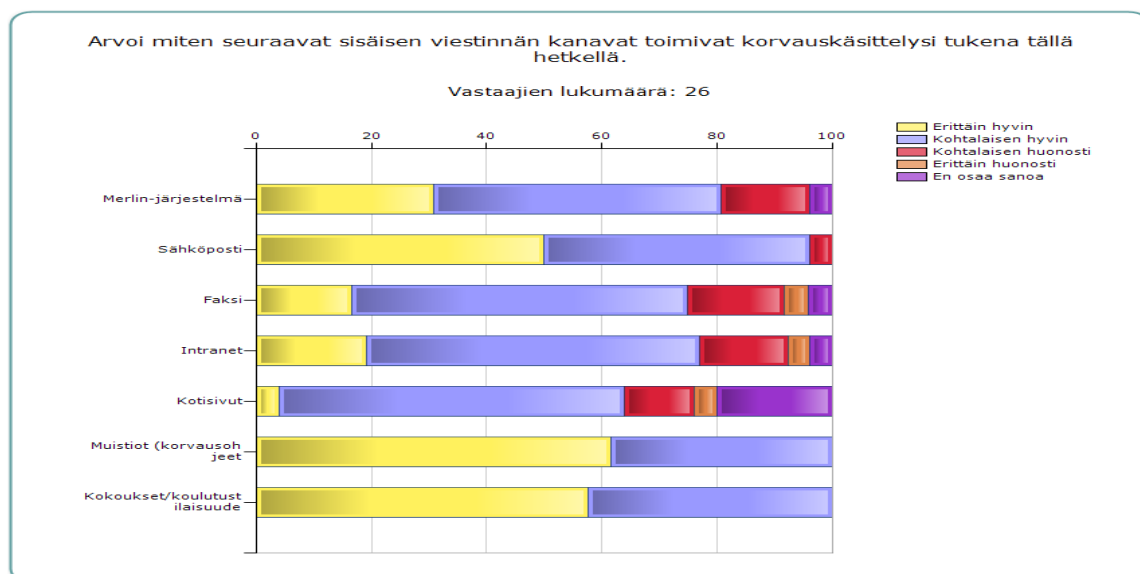
Suurin osa vastaajista koki, että työskentely tukiorganisaation kanssa on vuorovaikutteista. Tämä on erittäin hyvä tulos kun kyseessä on hajautettu työympäristö, missä työskennellään kaukana muista työtovereista ja vuorovaikutus tapahtuu lähinnä sähköisesti. Osa vastaajista koki myös, ettei työskentely kuitenkaan ole kovin vuorovaikutteista. Tämä varmastikin johtuu siitä, että kun asiat hoidetaan ainoastaan sähköisesti tai puhelimitse, voi vuorovaikutus tuntua kovin pinnalliselta jonkun mielestä.



Kuva 6 Sisäisen viestinnän kanavien merkitys korvauskäsittelyn kannalta

Yhdessä kysymyksessä hajakorvauskäsittelijän oli arvioitava eri sisäisen viestinnän kanavien merkitystä korvauskäsittelyn kannalta. Kysymyksen tarkoituksena oli siis selvittää kuinka tärkeinä hajakorvauskäsittelijät pitävät eri sisäisen viestinnän kanavia korvauskäsittelyn tukena. Puhelinjärjestelmä-Merlin, sähköposti, muistiot ja kokous/koulutusilaisuudet nousivat tärkeimmiksi viestinnän kanaviksi hajakorvauskäsittelijöiden keskuudessa. Kyseisten kanavien kautta on mahdollista saada nopeasti tietoa tarvittaessa.

Faksia, kotisivuja ja intranetiä ei koettu korvauskäsittelyn kannalta kovinkaan merkitykselliseksi viestinnän kanaviksi, mikä johtuu varmastikin siitä että kyseiset kanavat eivät ole kovin informatiivisia.



Kuvio 7 Miten seuraavat sisäisen viestinnän kanavat toimivat korvauskäsittelyn tukena tällä hetkellä

Eri sisäisen viestinnän kanavien toimivuutta arvioitaessa nousivat selkeästi sähköposti, muistiot ja kokoukset/koulutusilaisuudet toimivimmiksi kanaviksi. Edellä mainittujen kolmen selkeästi toimivan kanavan jälkeen tulivat Merlin-puhelinjärjestelmä, intranet, faksi ja kotisivut.

Vastaajista 50 % (13 henkilöä) oli sitä mieltä, että sähköposti toimii erittäin ja 46,2 %:n (12 henkilöä) mielestä kohtalaisen hyvin. Vain 3,8 %:n (1 henkilö) mielestä sähköposti toimii kohtalaisen huonosti. Tukiorganisaation korvauskäsittelijän tavoitettavuus on mitä luultavimmin parhain sähköpostitse. Se antaa mahdollisuuden vastata hieman myöhemmin, mikäli juuri sillä hetkellä ei ehdi tai ole paikalla.

Muistiot toimivat 61,5 %:n (16 henkilöä) mielestä erittäin hyvin ja loput vastaajista eli 38,5 % (10 henkilöä) vastasi muistioiden toimivan kohtalaisen hyvin. Muistioihin on pyritty laittamaan kaikki mahdollinen tärkeä korvauskäsittelyssä tarvittava tieto ja niitä päivitetään jatkuvasti jotta ne ovat ajan tasalla.

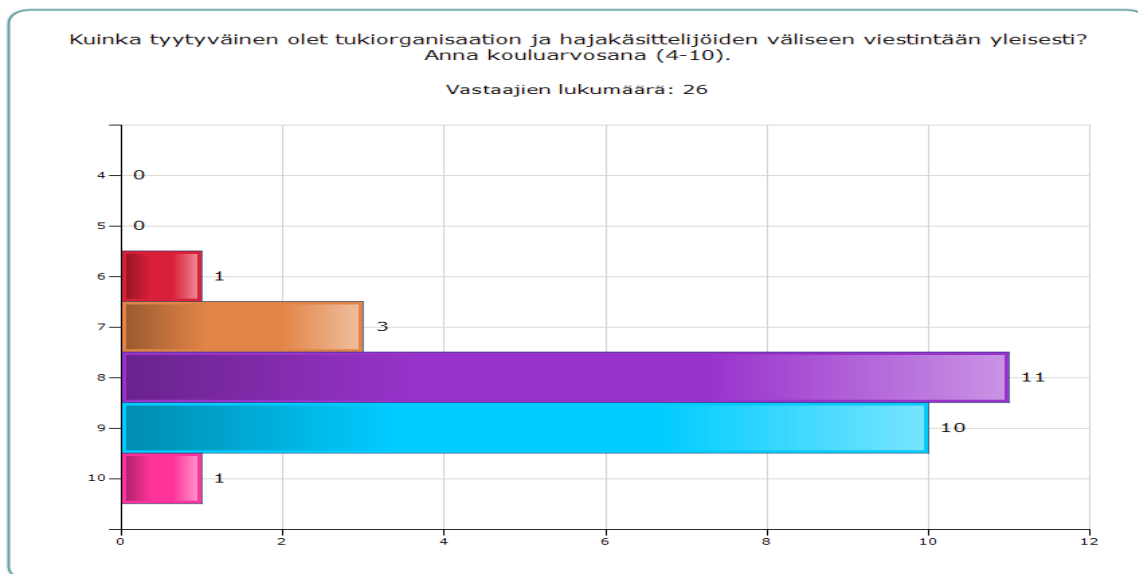
Kokous/koulutusilaisuudet saivat vain kiitettäviä arvioita eli 57,7 %:n (15 henkilöä) mielestä ne toimivat erittäin hyvin ja 42,3 %:n (11 henkilöä) kohtalaisen hyvin. Vastausten perusteella voidaan todeta, että hajakäsittelijöiden ajankohtaispäivät sekä koulutukset ovat olleet erittäin onnistuneita ja vastanneet hajakorvauskäsittelijöiden tarpeita, vaikka niitä ei kovin montaa kertaa vuodessa järjestetäkään.

Vastaajista 30,8 % (8 henkilöä) piti Merlin-puhelinjärjestelmää erittäin hyvin toimivana ja 50 % (13 henkilöä) kohtalaisen hyvin toimivana. 15,4 % (4 henkilöä) vastaajista koki puhelinjärjestelmän toimivan kohtalaisen huonosti ja yksi vastaajista (3,8 %) ei osannut ottaa kantaa asiaan. Vaikka Merlin-puhelinjärjestelmästä näkee kuka on milloin ja mihin aikaan paikalla, on kuitenkin tukioorganisaation korvauskäsittelijöiden tavoitettavuus varmasti yksi syy miksi osa hajakorvauskäsittelijöistä kokee puhelinjärjestelmän toimivan huonosti.

Intranetin katsoi toimivan erittäin hyvin 19,2 % (5 henkilöä) ja kohtalaisen hyvin 57,7 % (15 henkilöä) vastaajista. 15,4 % (4 vastaajaa) oli sitä mieltä, että intranet toimii kohtalaisen huonosti ja 3,8 %:n (1 henkilö) mielestä erittäin huonosti korvauskäsittelyn tukena. Intranetiä koskevat vastaukset olivat hieman yllätyksellisiä. Kyseisessä viestinnän kanavassa kun ei ole korvauskäsittelyä tukevaa materiaalia kuin vain joitakin perusasioita, lähinnä asiakaspalvelun työntekijöitä tukemassa. Mikäli hajakorvauskäsittelijät käyttävät intranetiä ainoastaan päivittäisen korvauskäsittelyn tukena, voidaan olettaa että tietoa ei koeta kovinkaan ajantasaiseksi ja toimivaksi korvauskäsittelyn kannalta.

Faksi toimii 16,7 %:n (4 henkilöä) mielestä erittäin hyvin ja 58,3 %:n (14 henkilöä) mielestä kohtalaisen hyvin. Kohtalaisen huonosti se toimii 16,7 %:n (4 henkilöä) mielestä ja erittäin huonosti 4,2 %:n mielestä (1 henkilö). Asiaan ei ollut osannut ottaa kantaa yksi henkilö kaikista vastaajista (4,2 %). Faksia käytetään tällä hetkellä ainoastaan lähinnä tositteiden lähettämiseen ja siinä tarkoituksessa se toimii hyvin. Muunlaisten asioiden hoidossa on se muihin viestinnän kanaviin verrattuna kömpelö.

Kotisivut toimivat korvauskäsittelyn tukena erittäin hyvin ainoastaan 4 %:n (1 henkilö) mielestä. Kohtalaisen hyvin ne toimivat 60 %:n (15 henkilöä) mielestä. 12 % (3 henkilöä) oli sitä mieltä, että ne toimivat kohtalaisen huonosti ja 4 %:n (1 henkilö) mielestä erittäin huonosti. Vastaajista 20 % (5 henkilöä) ei osannut ottaa kantaa asiaan.



Kuvio 8 Kouluarvosana (4-10) tyytyväisyydestä viestintään

Kyselylomakkeen toiseksi viimeisessä kysymyksessä vastaajan tuli antaa kouluarvosana (4-10) sen mukaan kuinka tyytyväinen on tukiorganisaation ja hajakorvauskäsittelijöiden väliseen viestintään yleisesti. Suurimmassa osassa vastauksista oli arvosanaksi annettu joko 8 tai 9. Tyytyväisyyttä viestintään arvioitaessa, muodostui keskiarvoksi 8,27.

Kun katsotaan annettuja arvosanoja, voidaan sanoa että sisäiseen viestintää ollaan erittäin tyytyväisiä hajakorvauskäsittelijöiden keskuudessa. Kaikkien aikaisempien kysymysten vastaukset myös puoltavat, että viestintään ollaan tyytyväisiä yleisesti.

8.2 Avoimet kysymykset

Hajakorvauskäsittelijöiltä haluttiin saada selville, mistä asioista he mahdollisesti tarvitsevat lisää tietoa korvauskäsittelyn tueksi. Mitään yksittäistä selkeää asiaa ei noussut esille. Alle on lueteltu asiat, joista lisätietoa koetaan tarvitsevan.

Spesiaalitapauksista/harvemmin eteen tulevista vahingoista ja niiden käsittelystä/korvattavuuksista.

Kela asioista

Kaikista: kertaus on opintojen äiti...

Lääkietieteellistä koulutusta esimerkkien kautta.

Kaikkeen uuteen hajakäsittelyyn tulevaa koskevaa ja esim. päätösmalli esimerkkejä enemmän, varsinkin hylkyjen osilta. Vie tavattomasti aikaa, saada yhtenäinen, kieliopillisesti oikein ja oikein perusteltu ja ratkaistu hylky.

Kyselylomakkeen loppuun oli jätetty avoin kohta, jossa jokaisella vastaajalla oli mahdollisuus vapaaseen sanaan sisäisen viestinnän ongelmakohdista ja onnistumisista. Alla ovat hajakorvauskäsittelijöiden mielipiteet sisäisestä viestinnästä.

Viestintä toimii erittäin hyvin.

Tukihenkilöt ovat poissa, varattuja tms. silloin kun olisi akuutti asia. Samoin melkein kaikki tukihenkilöt ovat yhtä aikaa pois...

Merlinistä näkee kuka on paikalla mutta Espoosta saa huonosti kiinni ketään kun ollaan ruokailemassa, kokouksessa, lomalla, sairaana yms.

Ohjeita saa lähettää enemmänkin, koska Espoon käsittelijöillä tuntuu olevan usein uudempaa tietoa. Ohjeiden tai käytäntöjen yhdenmukaistamisessa vielä korjattavaa. Pääsääntöisesti puhelimella saa hyvin apua.

Merlinin ansiosta tiedän kuka on tavoitettavissa, kun tarvitsen akuuttia apua. Kiitos koko henkilöstölle, kaikilta olen aina saanut neuvoja ja vuorovaikutus on toiminut mielestäni loistavasti. Vaikka täällä yhdistyksessä työskentelee, heidän ansiostaan tuntee kuuluvansa samaan tiimiin.

Espoon käsittelijöitä välillä vaikea tavoittaa osastolta puhelimitse. Sähköpostilla tavoittaa parhaiten.

Kun apua tarvitsen kyllä sitä saan. Päätöksistä tulee hyvin harvoin kyselyjä, taitavat olla aika hyvin perusteltuja:)

Tavoitettavuus Espoon päässä on välillä huonoa.

Viimeisessä avoimen kysymyksen kohdassa selkeästi esille nousi korvauskäsittelijöiden huono tavoitettavuus tukiorganisaation päässä. Tukiorganisaation vapaaehtoisten henkilövahinkojen -yksikössä on koko ajan langan päässä vähintään kaksi henkilöä vastaamassa sekä asiakkaille

että yhdistysten työntekijöille, joten tavoitettavuuden pitäisi olla hyvä. Mitä luultavimmin hajakorvauskäsittelijä ei soita yksikön yhteiseen numeroon vaan suoraan jollekin tietylle korvauskäsittelijälle, keneltä apua sillä hetkellä haluaa. Näin ollen mikäli kyseinen korvauskäsittelijä ei ole päivystäjä eli vastaamassa yksikön yhteiseen numeroon, on tavoitettavuus heikompi. Vaikka tavoitettavuus on välillä huonoa, kokee moni kuitenkin saavansa apua aina loppujen lopuksi ongelmatilanteessa.

9 Kehitysehdotukset

Kaiken kaikkiaan tuloksia tarkastellessa voidaan todeta sisäisen viestinnän toimivan hyvin tällä hetkellä. Hajakorvauskäsittelijöiden tyytyväisyyttä viestintään kouluarvosanoilla arvioitaessa muodostui keskiarvoksi 8,27. Keskiarvo jäi kuitenkin kiitettävän alapuolelle, mikä kertoo puolestaan siitä, että aina kuitenkin löytyy kehitettävää ja parannettavaa. Tutkimuksessa nousi ainoastaan muutama asia esille, mihin ei selkeästi oltu tyytyväisiä hajakorvauskäsittelijöiden keskuudessa.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että suurin osa hajakorvauskäsittelijöistä ottaa ongelmatilanteessa yhteyttä tukiorganisaation korvauskäsittelijään. Pieni osa vastaajista ottaa yhteyttä myös toiseen hajakorvauskäsittelijään, mitä luultavimmin saman toimipisteen toiseen hajakorvauskäsittelijään. Yhdistysten korvauskäsittelijöiden ammattimaisuus harjaantuu yhä enemmän ja enemmän ajan kuluessa. Näin ollen on myös oletettavissa, että tuen tarve tukioorganisaatiosta vähenee pikkuhiljaa.

Tukioorganisaation tärkeä merkitys hajakorvauskäsittelijöiden tukena näkyy kuitenkin vielä, kun tarkastellaan kuinka usein korvauskäsittelijät kokevat tarvitsevansa tukea korvauskäsittelyyn. Suurin osa kokee tarvitsevansa viikoittain tukea korvauskäsittelyyn. Kukaan vastaajista ei kokenut, ettei koskaan tarvitsisi tukea korvauskäsittelyyn.

Tukioorganisaation yksikön olisi hyvä kerätä tietoa, mitä kaikkea yhdistysten korvauskäsittelijät kyselevät ja minkälaisiin asioihin he tarvitsevat apua päivittäin. Näin pystyttäisiin tarkastelemaan onko kysymyksissä mahdollisesti kuinka paljon toistoa eli kysytäänkö samoja asioita eri yhdistyksistä moneen kertaan. Intranetiin voitaisiin kehittää palsta, jossa olisi esimerkiksi kymmenen kysytyintä kysymystä ja niihin vastaukset. Näin yhdistysten käsittelijöiden olisi helppo käydä tarkastamassa löytyykö vastaus mahdollisesti sieltä, ennen kuin ottaa yhteyttä tukioorganisaation korvauskäsittelijään.

Selkeästi suurin osa hajakorvauskäsittelijöistä on sitä mieltä, että työssä tarvittava tieto on helposti saatavilla ja että saatavilla on riittävästi tietoa korvauskäsittelyn kannalta oleellisista asioista. Korvausohjeet koetaan yleisesti olevan ymmärrettävässä muodossa, mikä tehostaa

työn sujuvuutta. Tiedon ajantasaisuuteen ollaan myös tyytyväisiä hajakorvauskäsittelijöiden keskuudessa, mikä on erittäin hyvä asia kun työskennellään hajautetussa työympäristössä. Voittaisiin ajatella, että kun korvausohjeiden koetaan olevan hyviä ja ajantasaisia ei yhteydenottoja korvauskäsittelyn tueksi tarvittaisi niin usein. Korvausohjeet ovat käytännössä yksi suuri ohjekirja, josta tieto tulee aina etsiä. On hyvin todennäköistä, että tietoa ei aina jakseta etsiä vaan luuriin tarttuminen tai sähköpostin lähettäminen on vaivattomampaa yhdistyksen korvauskäsittelijän mielestä.

Kerran vuodessa järjestettävät hajakorvauskäsittelijöiden ajankohtaispäivät koetaan erittäin hyödylliseksi tapahtumaksi, joten niihin tulisi myös panostaa. Suurin osa vastaajista kokee saaneensa riittävästi koulutusta korvauskäsittelyyn. Ajankohtaispäivillä ja kouluttamisella on selkeä yhteys toisiinsa, sillä ajankohtaispäivien yksi tärkeimmistä tehtävistä on uusien asioiden kouluttaminen. Ennen koulutuksia osallistujille voitaisiin lähettää kysely mistä muista ajankohtaispäivien asialistan ulkopuolisista asioista he mahdollisesti haluaisivat saada lisää tietoa. Näin pystyttäisiin jo etukäteen valmistautumaan hajakorvauskäsittelijöiden mielestä epäselvien asioiden läpi käymiseen. Tutkimuksessa hajakorvauskäsittelijät toivoivat etenkin harvinaisemmista vahinkotapauksista lisää tietoa, joten ajankohtaispäivät olisivat hyvä foorumi näiden asioiden läpikäymiseen. On kuitenkin aina eri asia käydä vahinkotapauksia läpi yhdessä miettimällä isolla porukalla kuin yksin toisen korvauskäsittelijän kanssa puhelimitse. Koulutuksesta tulisi aina kerätä palaute osallistujilta, jotta tulevia koulutuksia voidaan kehittää vielä paremmiksi.

Toinen tärkeä ajankohtaispäivien tehtävä on korvauskäsittelijöiden vuorovaikutus, johon ollaan kaiken kaikkiaan tyytyväisiä, mutta parannettavaakin selkeästi löytyy. Kaikki korvauskäsittelijät eivät tunne toisiaan, mikä puolestaan aiheuttaa sen, että ollaan tuttuihin tukiorganisaation korvauskäsittelijöihin helpommin yhteydessä kuin muihin. Yhteistyön lisääminen vaikuttaisi varmasti positiivisesti siihen, että soitettaisiin muillekin kuin ns. ”tutuille” korvauskäsittelijöille. Yhteistyön lisääminen on haaste, koska työskennellään fyysisesti kaukana toisista. Yksi keino voisi olla, että tukiorganisaation korvauskäsittelijät vierailisivat vastavasti myös yhdistyksissä tutustuen korvauskäsittelijöihin ja heidän päivittäiseen työhönsä. Tällaisia vierailuja on kutsuttu Lähivakuutus-ryhmässä ”maakuntakierroksiksi”. Tätä kautta tutustuttaisiin paremmin puhelimen ja sähköpostin toisessa päässä olevaan työkaveriin.

Palautteen antaminen sai tutkimuksessa kohtalaisen hyvät arvostelut. Antaa kuitenkin ajattelamisen aiheetta, että yli 20 % vastanneista koki palautteen saamisen riittämättömänä. Tällä hetkellä palautteen antaminen on ollut hyvin vähäistä tukiorganisaatiosta päin. Korvauspalveluiden strategiassa (2009-2011) on kuitenkin mainittu, että hajautetulle korvauspalvelulle tullaan asettamaan määrälliset ja laadulliset tavoitteet, joiden toteutumista tullaan seuramaan kuukausittain. Laadunseuranta järjestetään toimipistekohtaisesti ja sille määritellään

yhteiset kriteerit sekä toteuttamistapa strategiakauden aikana. Palautteen saaminen on tärkeää yhdistysten korvauskäsittelijöille, jotta he pystyvät kehittämään ammattitaitoaan.

Oikeastaan ainoa todella selkeä esille nouseva kehittämisen kohde on tukiorganisaation korvauskäsittelijöiden tavoitettavuus. Monet hajakorvauskäsittelijät kokivat, etteivät ongelmatilanteissa saa nopeasti yhteyttä tukiorganisaation korvauskäsittelijään puhelimitse, koska käsittelijä ei ole paikalla tai on varattu. Ongelmana saattaa olla, että hajakorvauskäsittelijät soittavat tietyille korvauskäsittelijöille eivätkä yksikön yhteiseen numeroon, jossa linjoilla pitäisi kuitenkin aina olla 2-3 korvauskäsittelijää. Puhelinjärjestelmä Merlin mahdollistaa myös sen, että kaikkien työntekijöiden paikallaolon näkee suoraan puhelimesta ennen soittamista.

Yhtenä vaihtoehtona tavoitettavuuden parantamiseksi voisi olla oma palvelunumero yhdistyksien korvauskäsittelijöille. Näin ollen yhdistyksille tarkoitettu asiantuntija-apu pystyttäisiin keskittämään yhteen numeroon ja yhdistysten puhelut pystyttäisiin erottamaan asiakaspuheiluista. Toinen vaihtoehto tavoitettavuuden parantamiseksi olisi ns. ”kummitoiminta” eli yksi tukiorganisaation korvauskäsittelijä toimisi parille hajakorvauskäsittelijälle tukihenkilönä. Ainoa ongelma tässä saattaisi olla, että ohjeistaminen ja avun antaminen ei välttämättä jakaantuisi tasaisesti tukiorganisaation korvauskäsittelijöiden kesken, johtuen siitä että joillakin hajakorvauskäsittelijöillä ei ole vielä paljon kokemusta, joten tuen tarve on suurempi. Tavoitettavuutta koskeva ongelma tulisi pikimmiten ratkaista ja tehdä selkeä ohjeistus korvauskäsittelijöille, mihin tulisi ottaa yhteyttä korvauskäsittelyn ongelmatilanteissa.

Korvauskäsittelyn kannalta merkittävimmiksi sisäisen viestinnän kanaviksi korvauskäsittelyn kannalta koetaan puhelin-järjestelmä Merlin, sähköposti, muistiot ja kokous/koulutustilaisuudet. Tällä hetkellä toimivimmiksi viestinnän kanaviksi kuitenkin koetaan sähköposti, muistiot ja kokoukset/koulutustilaisuudet.

Eri viestintäkanavien tehokkaampi käyttö on asia, mitä myös voitaisiin kehittää jotta korvauskäsittelyprosessista saataisiin vielä tehokkaampi. Ennen kaikkea tulisi olla yhteiset pelisäännöt viestintäkanavien käytössä, joita tällä hetkellä ei ole käytössä. Esimerkiksi voitaisiin sopia, että ainoastaan kiireelliset vahinkoasiat hoidettaisiin puhelimitse ja ei-kiireelliset vahinkoasiat sähköpostitse. Kaikille hajakorvauskäsittelijöille yhteinen sähköpostiosoite samalla tavalla kuin aikaisemmin mainittu palvelunumero voisi olla hyvä keino tavoitettavuuden parantamisessa ja yhteisen sähköpostin avulla korvausneuvonta tukiorganisaatiossakin jakautuisi tasaisesti kaikkien korvauskäsittelijöiden kesken. Yhteisen sähköpostin kautta yksikön olisi myös helppo seurata millaisiin asioihin tukiorganisaatiolta halutaan vastauksia, ja sitä kautta kehittää olemassa olevia ohjeistuksia hajakorvauskäsittelijöiden tueksi.

Intranet on tehokas viestinnän kanava, mutta korvauskäsittelyn tukena sen rooli on tällä hetkellä pieni. Sen sijaan, että muistiot eli korvausohjeet lähetetään aina erikseen sähköpostitse korvauskäsittelijälle ja hän tallentaa ne omalle koneelle, olisi helpompaa jos kaikki muistiot olisivat intranetissä helposti kaikkien korvauskäsittelijöiden saatavilla. Näin varmistettaisiin että kaikilla varmasti olisi sama ja ajantasainen tieto korvauskäsittelyn tukena.

Tämän tutkimuksen aihe oli ensimmäinen mitä vapaaehtoisten henkilövahinkojen -yksikössä on tehty. Vaikka tämän tutkimuksen tulokset olivat positiivisia, ei siihen tulisi tyytyä, vaan jatkotutkimuksia tulisi tehdä tasaisin väliajoin, jotta viestintää voidaan jatkossakin kehittää korvauskäsittelyprosessin tehostamiseksi. Mitä kehittyneempää viestintä on, sitä tehokkaammin hajakorvauskäsittelijät pystyvät työskentelemään ja tätä kautta työskentely tukiorganisaatiossa tehostuu, koska pystytään yhdistyksille tapahtuvan korvausneuvonnan sijasta käyttämään enemmän aikaa itse korvauskäsittelytyöhön.

10 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyön tekoprosessi sujui kaiken kaikkiaan ilman suurempia ongelmia. Aikataulussa pysyminen ei onnistunut työn kaikissa vaiheissa aina suunnitelman mukaisesti, mutta työ valmistui kuitenkin aikataulullisesti tavoitteiden mukaisesti, pienellä aikataulun kirimisellä, työn loppuvaiheessa.

Aihealueen kirjallisuutta löytyi runsaasti ja siihen tutustuminen ja syventyminen teoriaosuutta työstäessä oli mielenkiintoista. Teoriaosuuden kirjoittamista helpotti selkeästi rajattu teoreettinen viitekehys. Tutkimusosion tekeminen oli opinnäytetyön haastavin osa. Etenkin tutkimusjoukon vähäinen innostus kyselylomakkeen vastaamiseen toi osaltaan haastetta työn tekemiseen. Toisen pyynnön lähettäminen hajakorvauskäsittelijöille nosti kuitenkin vastausprosenttia huomattavasti, minkä ansiosta tutkimustuloksista saatiin luotettavia.

Koen, että tästä työstä on hyötyä organisaatiolle hajautetun korvaustoiminnon työn tehostamisessa. Kun tutkimuksessa esiin tullesii ongelma-kohtiin puututaan ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet toteutetaan, saadaan korvauskäsittelyprosessista yhä tehokkaampi ja yhdistysten korvauskäsittelijöiden ammattitaito kehittyy. Mitä ammattitaitoisempia yhdistysten korvauskäsittelijät ovat sitä vähemmän he tulevat tarvitsemaan tukea tukiorganisaatiolta. Asiantuntijaneuvonnan vähetessä yhdistyksiin päin, tehostuu korvauskäsittelyprosessi entisestään. Tätä tutkimusta voivat hyödyntää myös jonkin toisen vakuutuslajin korvaustoiminto, jonka toiminta on myös hajautettuna lähivakuutusyhdistyksiin. Työssä tulee hyvin esille sisäinen viestintä hajautetun työympäristön näkökulmasta.

Organisaatiolta saatu palaute opinnäytetyöstä on ollut erittäin positiivista. Vapaaehtoisten henkilövahinkojen-yksikön päällikkö Lehtovuori koki, että opinnäytetyö antaa tärkeää tietoa siitä, miten hajautetun korvauskäsittelyn sisäinen viestintä toimii tällä hetkellä. Tulokset osaltaan myös vahvistivat olettamusta, mikä yksikössä on ollut sisäisen viestinnän toimivuudesta ja vuorovaikutteisuudesta. Lehtovuoren mielestä opinnäytetyössä tuotiin hyvin esille ne seikat ja syyt mistä tutkimuksessa todetut ongelmakohdat mahdollisesti johtuvat. Tutkimustulosten perusteella ehdotetut sisäisen viestinnän kehitystoimenpiteet koettiin hyvin käyttökelpoisiksi ja yksikön päällikkö koki, että ehdotettuihin toimenpiteisiin olisi syytä ryhtyä mahdollisimman pikaisesti.

Lähteet

- Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.
- Heikkilä, T. 2006. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Ikävalko, E. 1999. Käytännön tiedottaminen: yhteisöviestinnän käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Juva: WSOYpro.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva: WSOY.
- Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo: Inforviestintä.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous: löydä uusi työyhteisöviestintä. Juva: WSOYpro.
- Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen M-L & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. Helsinki: Edita.
- Lehtovuori, N. 2009. Yksikön päällikön haastattelu 10.11.2009. Lähivakuutus Keskinäinen Yhtiö. Espoo
- Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: WSOYpro.
- Lähivakuutus 2009a. Tietoa Lähivakuutus-ryhmästä. Rakenne ja hallinto. Luettu 23.10.2009. <http://www.lahivakuutus.fi/FI/Lahivakuutus/Tietoalahivakuutuksesta/Rakennejahallinto/Sivut/default.aspx>.
- Lähivakuutus 2009b. Tietoa Lähivakuutus-ryhmästä. Lähivakuutus Keskinäinen Yhtiö. Luettu 23.10.2009. <http://www.lahivakuutus.fi/FI/Lahivakuutus/Tietoalahivakuutuksesta/Rakennejahallinto/yjti o/Sivut/default.aspx>.
- Puro, J-P. 2003. Työviestinnän kipupisteet. Hallinta ja ratkaisut. Tampere: Tammer-Paino.
- Puro, J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Juva: WSOY.
- Sisäisen viestinnän ABC. TiedoteDeski Finland Oy. Luettu 3.2.2010. http://www.tiedottaja.fi/dev/wp-content/uploads/2010/02/Sisaisen_viestinnan_ABC.pdf
- Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas : yrityksen, järjestön, laitoksen, julkishallinnon yksikön ja muun yhteisön yhteydenpito ja tiedotustoiminta. Helsinki: Tietosanoma.
- Vahervaara, P. 2009. Yksikön asiantuntijan haastattelu 15.10.2009. Lähivakuutus Keskinäinen Yhtiö. Espoo
- Vartiainen, M., Kokko, N & Hakonen, M. 2004. Hallitse hajautettu organisaatio: paikan, ajan, moninaisuuden ja viestinnän johtaminen. Jyväskylä: Gummerrus.
- Wiio, O. 2000. Johdatus Viestintään. Vantaa: Weilin + Göös.
- Åberg, L. 1996. Viestintä - tuloksen tekijä. Helsinki: Tietopaketti.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! : esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Helsinki: Inforviestintä.

Kuviot

Kuvio 1 Opinnäytetyön rakenne	8
Kuvio 2 Yrityksen kokonaisvaltainen viestintä	13
Kuvio 3 Korvauskäsittelyn ongelmatilanteessa keneltä kysyt ensimmäiseksi tietoa .	27
Kuvio 4 Kuinka usein koet tarvitsevasi tukea korvauskäsittelyyn?.....	28
Kuvio 5 Sisäiseen viestintään liittyvät väittämät.....	29
Kuva 6 Sisäisen viestinnän kanavien merkitys korvauskäsittelyn kannalta	32
Kuvio 7 Miten seuraavat sisäisen viestinnän kanavat toimivat korvauskäsittelyn tukena tällä hetkellä.....	33
Kuvio 8 Kouluarvosana (4-10) tyytyväisyydestä viestintään	35

Liitteet

Liite 1: Saatekirje.....	46
Liite 2: Kyselylomake.....	46

Saatekirje

Hei,

Olen Laurea ammattikorkeakoulun opiskelija ja teen opinnäytetyötä aiheesta: Vapaaehtoisten henkilövahinkojen hajakäsittelijöiden ja pääkonttorin korvauskäsittelijöiden (tukiorganisaatio) välinen sisäinen viestintä. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää sisäisen viestinnän mahdollisia ongelmakohtia ja onnistumisia.

Pyytäisin sinua osallistumaan tutkimukseen ja vastaamaan alla olevasta linkistä löytyvään kyselyyn 12.11.2009 mennessä. Tutkimusjoukko koostuu Lähivakuutusyhdistysten vapaaehtoisten henkilövahinkojen korvauskäsittelijöistä. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja tulokset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Aikaa kyselyn täyttäminen vie noin 5-10 minuuttia.

Kyselyyn pääset tästä: www.webpropol.fi

Kiitos etukäteen vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin

Heidi-Maria Hänninen

heidi-maria.hanninen@laurea.fi

heidi-maria.hanninen@lahivakuutus.fi

Kyselylomake

Kysely sisäisestä viestinnästä

1) Korvauskäsitteilyn ongelmatilanteessa keneltä kysyt ensimmäiseksi tietoa?

- Tukijorganisaation korvauskäsitteilyjä
 Oman tai toisen yhdistyksen hajakorvauskäsitteilyjä
 Jotain muulta, keneltä?

2) Kuinka usein koet tarvitsevasi tukea korvauskäsitteilyyn?

- Päivittäin Viikottain Kuukausittain Harvemmin En koskaan

3) Arvioi seuraavia väittämiä valitsemalla mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto asteikolla: 1 = täysin samaa mieltä 2 = jokooskin samaa mieltä 3 = eri mieltä 4 = täysin eri mieltä 5 = en osaa sanoa

	1	2	3	4	5
1. Työssäni tarvittava tieto on helposti saatavilla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Saan riittävästi tietoa korvauskäsitteilyn kannalta oleellisista asioista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Korvauskäsitteilyä tukeva tieto on ymmärrettävässä muodossa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Korvauskäsitteilyä tukeva tieto on ajantasaisista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Hajakorvauskäsitteilyiden ajankohtaispäivät ovat hyödyllisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Koen saavani riittävästi koulutusta korvauskäsitteilyyn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Koen saavani riittävästi palautetta työstäni tukijorganisaatioilta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Koen, että työskentely tukijorganisaation kanssa on vuorovaikutteista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Mistä asioista Sinun olisi olennaista saada lisää tietoa korvauskäsitteilyä tukeksi?

5) Arvioi eri sisäisen viestinnän kanavien merkitystä korvauskäsitteilyä kannalta valitsemalla mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto asteikolla 1=erittäin tärkeä 2=tärkeä 3=melko tärkeä 4=ei tärkeä

	1	2	3	4
Merlin-järjestelmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotisivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muistiot (korvausohjeet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokoukset/koulutus tilaisuuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Arvioi miten seuraavat sisäisen viestinnän kanavat toimivat korvauskäsitteilyä tukena tänä hetkenä.

	Erittäin hyvin	Kohtalaisen hyvin	Kohtalaisen huonosti	Erittäin huonosti	En osaa sanoa
Merlin-järjestelmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotisivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muistiot (korvausohjeet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokoukset/koulutus tilaisuuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Kuinka tyytyväinen olet tukijorganisaation ja hajakorvauskäsitteilyiden väliseen viestintään yleisesti? Anna kouluarvosana (4-10).

- 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

8) Vapaa sana sisäisen viestinnän ongelmakohtista ja onnistumisista.

Lähetä

