



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Anna Myllyluoma

Kuinka parantaa organisaation sisäistä viestintää ja tiedonkulkua?

Tapaus Kuudes Linja Oy

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurituottaja AMK

Kulttuurituotannon koulutusohjelma

Opinnäytetyö

26.11.2019

Tekijä(t) Otsikko	Anna Myllyluoma Kuinka parantaa organisaation sisäistä viestintää ja tiedon- kulkua? Tapaus Kuudes Linja Oy
Sivumäärä Aika	32 sivua + 1 liitettä 5.11.2019
Tutkinto	Kulttuurituottaja AMK
Tutkinto-ohjelma	Kulttuurituotannon koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(	Leena Björkqvist, lehtori
Opinnäytetyön tarkoituksena oli konkretisoida niitä ongelmakohtia, joita organisaation sisäiseen viestintään ja tiedonvälitykseen liittyy. Kun nämä ongelmat ovat tiedossa, on sisäistä viestintää helpompi alkaa kehittämään haluttuun suuntaan. Opinnäytetyön tilaajana oli Kuudes Linja Oy ja kyseessä oli tapaustutkimus. Opinnäyte työ pohjasi teoriaan ja tutkimukseen sisäisestä viestinnästä. Teorian avulla selvitettiin, mitä sisäinen viestintä on yleisesti, minkälaisia kanavia siinä käytetään ja millaista on toimiva sisäinen viestintä. Teoriaa hyödyntämällä löydettiin kehityskohteita, joihin teorian pohjalta pyrittiin löytämään ratkaisuja. Tutkimus toteutettiin havainnoinnin ja haastattelujen avulla. Näitä menetelmiä käyttämällä kerättiin dataa siitä, mitä organisaatiossa todella tapahtuu ja selvitettiin, mitkä asiat sisäiseen viestintään liittyen kaipaavat kehitystä. Tulosten perusteella organisaation tulisi panostaa vuorovaikutukseen, kouluttaa henkilöstöä viestimään sekä suunnitella viestintästrategia ja –suunnitelma. Tavoitteiden konkretisointi ja tiedottaminen, strategian jalkauttaminen sekä henkilöstön sitouttaminen ja motivoiminen olivat avainsanoja sisäisen viestinnän parantamiseen.	
Avainsanat	sisäinen viestintä, työyhteisöviestintä, vuorovaikutus

Author(s) Title	Anna Myllyluoma How to improve internal communication and communication within the organization?
Number of Pages Date	32 pages + 1 appendices 5 November 2019
Degree	Bachelor of Culture and Arts
Degree Programme	Cultural Management
Specialisation option	
Instructor(s)	Leena Björkqvist, senior lecturer
The purpose of this thesis was to find the problems related to the internal communications of the organization. Once these problems became known, it was easier to start developing internal communication in the desired direction. This thesis was commissioned by Kuudes Linja Oy and it is a case study. The work was based on theory and research about internal communications. Through theory it was explained what internal communications mean in general, what the main channels are and what is considered as effective communicating. Utilizing theory, the thesis tried to find answers to the questions: what needs to be improved about internal communications and how can the organization do this. The study was carried out through observation and personnel interviews. The data gathered showed what the real issues are that occur in the communications of the organizations. Based on the results, the organization should invest in interaction, staff training in communications, and also make a strategy and planning for internal communications. A proper reachable goal and a strategy motivating and engaging the staff are the key elements for improving internal communications.	
Keywords	internal communication, organization communication,

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Sisäinen viestintä ja digitaaliset alustat	2
2.1	Viestintä yleisesti	2
2.2	Sisäinen viestintä, eli työyhteisöviestintä	3
2.2.1	Sisäisen viestinnän merkitys ja tehtävät	3
2.2.2	Viestintätavat	4
2.3	Vuorovaikutuksen muutokset	5
2.4	Viestintäkanavat eli viestintäjärjestelmät	6
2.4.1	Työfoorumit	6
2.4.2	Hybridifoorumit, vapaamuotoiset foorumit ja verkostot	7
2.4.3	Sähköposti, intranet, sosiaalinen media ja pikaviestimet	7
2.4.4	Puoliviralliset ja viralliset foorumit	8
2.5	Viestinnän haasteet ja häiriötekijät	9
2.6	Toimivan sisäisen viestinnän perusteet ja suunnittelu	9
3	Tilaaja: Kuudes Linja OY	11
4	Tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset	12
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät	13
5.1	Tapaustutkimus	14
5.2	Havainnointi	14
5.3	Yksilöhaastattelut	14
6	Nykytilan kartoitus	14
6.1	Yrityksen käyttämät viestintäkanavat	15
6.2	Tapahtuman tuotantoketju ja informaation kulku	18
7	Tutkimuksen tulokset	19
7.1	Haastatteluiden analyysi	20
7.1.1	Informaation kulku	20
7.1.2	Kokoukset	21
7.1.3	Boogi	21
7.1.4	Ajankäyttö ja viestintä	22
7.1.5	Ilmapiiri ja viestintä	23
7.1.6	Kehitysehdotukset ja –toiveet	23

7.2	Havaitut ongelmat ja kehityskohteet	24
7.2.1	Boogi	24
7.2.2	Informaatiotulva	25
7.2.3	Sosiaalinen media	26
7.2.4	Informaation saatavuus ja avoimuus	27
8	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	28
8.1	Strategian luominen	29
8.2	Esimiesviestintä ja muutokset	30
9	Pohdinta	31
	Lähteet	33
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelukysymykset	
	Liite 2. Haastattelun vastaukset	

1 Johdanto

Toimiva sisäinen viestintä on tärkeä osa yrityksen toimintaa. Se vaikuttaa yrityksen menestykseen ja henkilöstön viihtyvyyteen ja motivaatioon. Aihe on itselleni innostava, koska se liittyy vahvasti omaan työhöni. Idea opinnäytetyöhön syntyi siitä, että työskentelen tilaajana toimivalle yritykselle, Kuudes Linja Oy:lle. Työssäni vastaan teknisestä tuotannosta ja toteutuksesta tapahtumissamme. Onnistuneen tapahtuman kannalta on tärkeää, että informaation kulku toimii ja että tarvittavat tiedot saadaan riittävän ajoissa.

Kaikkeen työhön kulttuurituotannon kentällä liittyy paljon viestimistä. Koska tuottaja toimii usein projektin, eli tapahtuman johdossa, on tärkeää panostaa koko työryhmän sisäiseen viestintään ja tiedonkulkuun, sekä tiedon avoimuuteen. Erilaiset digitaaliset viestintäalustat ja intrat ovat yleistyneet valtavasti, mutta niiden käyttö ei silti välttämättä ole sillä tasolla, että se aidosti tehostaisi viestintää ja tiedon välitystä. Lisäksi jokaisella työyhteisöllä on omat käytäntönsä, joten ratkaisu, joka toimii jossain muualla ei välttämättä toimi kaikkialla.

Opinnäytetyö on tapaustutkimus, jonka tarkoituksena on selvittää, kuinka voidaan parantaa Kuudennen Linjan sisäistä viestintää digitaalisia alustoja ja erityisesti uutta intraa hyödyntäen. Työssä perehdytään jo olemassa olevaan teoriaan ja tietoon siitä, millaista yleisesti on hyvä sisäinen viestintä. Lisäksi haastattelujen ja havainnoinnin avulla pyritään kartoittamaan työyhteisön nykyisiä käsityksiä, odotuksia sekä koettuja ongelmakohtia.

Työn aihe valikoitui kuin itsestään, koska työyhteisössä käytetään useita erilaisia alustoja ja tapoja kommunikoida ja välittää tietoa erityisesti eri työryhmien välillä, mutta yhteiset toimintatavat ja käytännöt ovat monesti epäselviä tai niitä ei oikeastaan ole. Lisäksi yrityksessä on otettu hiljattain käyttöön uusi intra-alusta. Uusi alusta, Boogi, on kokonaisuudessaan korvannut vanhan intran ja sen toivotaan helpottavan tiedonkulkua ja keventävän esimerkiksi sähköpostiviidakkoa. Alusta on kuitenkin kaikille uusi, joten sen tehokas käyttö vaatii tutustumista ja harjoittelua. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää yhtenä työkaluna niiden perusasioiden selvittämiseen, mitä juuri kyseinen yritys ja työyhteisö intralta vaatii ja odottaa, sekä minkälaisia käytänteitä ja sääntöjä sen käytös-

tä sovitaan. Opinnäytetyö voi myös auttaa löytämään niitä ongelmakohtia, joissa viestintä mahdollisesti takkuu.

Työllä pyritään kehittämään Kuudennen Linjan sisäisen viestinnän käytäntöjä ja löytämään kehitysehdotuksia nykyisiin ongelmakohtiin, jotka hidastavat tai hankaloittavat tehokasta tiedonkulkua. Tarkoitus on kartoittaa ne asiat, jotka kaipaavat kehitystä ja muutosta, sekä löytää mahdollisia ratkaisuja. Tarkoitus on myös selkeyttää tulevan intrapohjan roolia ja käyttötapaa tiedonvälityksen apuvälineenä.

Aihe on tärkeä, sillä missä tahansa työyhteisössä viestintä ja viestiminen ovat olennainen osa päivittäistä työtä. Sisäisen viestinnän tehtävänä on luoda yhteistä identiteettiä ja kulttuuria työyhteisössä (Kortesuo, Patjas & Seppänen 2016 s.158) Sisäisen viestinnän tutkiminen ja mahdolliset kehitysehdotukset voivat aidosti hyödyttää koko työryhmää ja keventää nykyistä viestimistä. Yhdessä sovittuja pelisääntöjä ja käytänteitä tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa.

2 Sisäinen viestintä ja digitaaliset alustat

Opinnäytetyön aihe käsittelee yrityksen sisäistä viestintää sekä erityisesti digitaalisten alustojen hyödyntämistä tiedonvälityksessä yrityksen sisällä. Jotta voidaan tehdä minikäänlaisia johtopäätöksiä, on syytä tutustua alan aiempaan tutkimukseen ja termistöön, jotka avaavat yleisiä linjauksia siitä, mitä sisäisen viestintä on, mitä merkityksiä sillä on ja mitä siihen liittyy.

2.1 Viestintä yleisesti

Viestintä, toisin sanoen vuorovaikutus tai kommunikointi, on merkityksien ja sanomien vaihdantaa sekä merkitysten tuottamista. Yleisesti koko todellisuus voidaankin nähdä vuorovaikutuksessa rakennettuna, jaettuna merkitysjärjestelmänä. Kieli ja puhe eivät siis pelkästään heijastele todellisuutta, vaan myös muokkaavat ja luovat sitä. (Juholin 2008 s. 24) Nykypäivänä viestintä nähdäänkin monimutkaisena ilmiönä, jonka vaikutuksia voi olla vaikea ennustaa. (Juholin 2009 s.20)

Viestinnästä on tullut yksi aikamme yleiskäsitteistä; voidaankin sanoa, että elämme viestintäyhteiskunnassa. Toimimme siinä useissa erilaisissa rooleissa, viestien tuottajina ja jakajina, etsijöinä, vastaanottajina, muokkaajina tai tulkitsijoina.

Viestinnässä on kyse sekä teknisestä prosessista että ihmisten välisistä suhteista, jolloin viestin muoto voi osoittautua yhtä tärkeäksi kuin sen sisältö. Viestinnän on todettu myös rakentavan ja vahvistavan kulttuuria, esimerkiksi työyhteisön yhteisöllisyyttä. (Juholin 2009 s.20) Yhteisöt taas syntyvät yksilöiden välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen kautta. (Juholin 2008 s.24)

2.2 Sisäinen viestintä, eli työyhteisöviestintä

Sisäinen viestintä on kommunikaatiota, joka tapahtuu johonkin yhteisöön kuuluvien henkilöiden välillä (Huotari ym. 2005 s. 23). Sisäinen viestintä voi olla sekä suullista että kirjallista vuorovaikutusta (Kortesuo ym. 2016 s. 181).

Organisaation viestintä jaetaan usein ulkoiseen ja sisäiseen viestintään. Kun puhutaan organisaation sisäisestä viestinnästä, eli työyhteisöviestinnästä, tarkoitetaan organisaation sisällä tapahtuvaa vuorovaikutusta työyhteisön jäsenten välillä. Työyhteisöviestintä kuuluu organisaatiossa kaikille, ei vain viestinnän ammattilaisille, tai vain johdolle.

2.2.1 Sisäisen viestinnän merkitys ja tehtävät

Sisäisen viestinnän, eli työyhteisöviestinnän, tehtävänä on luoda yhteistä identiteettiä ja kulttuuria. Sillä on myös merkittävä vaikutus yhteishenkeen sekä motivaatioon, mutta myös itse työn suorittamiseen ja laatuun. (Kortesuo, Patjas, Seppänen 2016 s.158) Lisäksi työyhteisöviestintä luo ja lujittaa sitoutumista työhön ja työyhteisöön (Juholin 2009 s. 45). Työyhteisöviestintä ja sen tavoitteellisuus lisää työn mielekkyyttä ja selkeyttä yhteisökuvaa. Lisäksi se tulee yhteisöllisyyden rakentumista (Niemi ym. 2005 s. 242). Siksi sisäinen viestintä on tärkeä osa-alue missä tahansa organisaatiossa.

Sisäisen viestinnän tehtävät voidaan jakaa kolmeen osaan, tiedonkulku, vuorovaikutus ja sitoutuminen (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen ja Ollikainen 2008 s. 106 - 107). On tärkeää, että työyhteisön jäsenet saavat työhönsä liittyvää tietoa ja että tieto on helposti löydettävissä. Tarkoitus on, että kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus saada työnsä kannalta vaadittava tieto. Viestinnän keinoin voidaan pyrkiä myös siihen, että työntekijä

näkee oman työnsä suhteessa yrityksen tavoitteisiin ja toimintaan. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008 s. 106.)

Yrityksen sisäinen vuorovaikutus ja sen avoimuus vahvistaa työyhteisön tunnelmaa ja yhteishenkeä. Se kannustaa sekä työn että yhteisön kehittämiseen. Avoimen vuorovaikutuksen kannalta on tärkeää, että viestit kulkevat esteettömästi ja kaksisuuntaisesti työyhteisön sisällä. Avoimuutta on myös se, että viestit johdolta alaisille sekä päinvastoin kulkevat vapaasti. Myös viestinnän eri työryhmien, toimipisteiden tai henkilöiden välillä tulee olla esteetöntä ja avointa. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008 s. 106 – 107.)

Työyhteisöviestintä ja sen toimivuuteen panostaminen on tärkeää, koska sen avulla henkilöstön sitoutuminen työhön ja työyhteisöön lujittuu. Kun viestintä on avointa ja henkilöstö on perillä omista perustehtävistään, tavoitteista, taloudellisesta tilanteesta sekä mahdollisesti tulevaisuuden suunnitelmista ja näkymistä, on todennäköisempää että työntekijä sitoutuu työhönsä. Sitoutumiseen toki vaikuttavat muutkin seikat, kuten palkkaus, palkitseminen tai edut, mutta viestinnän anteja ovat yhteisöllisyys, yrityskulttuuri, hyvä tunnelma ja mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön. (Juholin 2009 s. 45.)

2.2.2 Viestintätavat

Elisa Juholin (2008) jakaa työyhteisöviestinnän loitontavaan sekä lähentävään viestintään. Loitontava viestintä on yksiaänistä, toisin sanoen yksi puhuu ja muut kuuntelevat. Loitontava viestintä työntää ihmisiä etäälle toisistaan, mikä voi vaarantaa yhteisen ymmärryksen sekä tiedon ja tietämyksen. Loitontava viestintä synnyttää lamaannuttavan työyhteisön, jollaisia perinteisesti hierarkkisesti toimivat johtajakeskeiset työympäristöt ovat. (Juholin 2008 s. 59.)

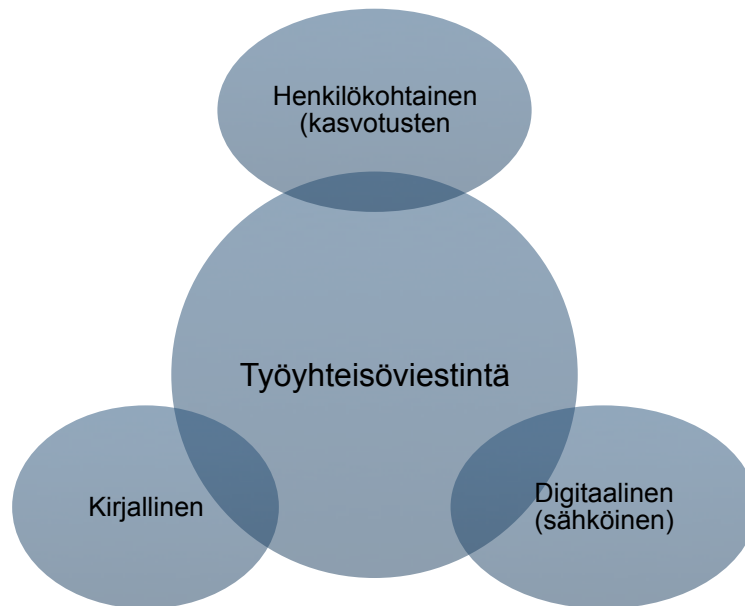
Siinä missä loitontavasta viestinnästä seuraa lamaannuttava työympäristö, syntyy energisoiva työympäristö lähentävästä viestinnästä. Lähentävän viestinnän perusarvo ovat moniäänisyys, eli erilaisten näkemysten ja itseilmaisun salliminen, työyhteisön jäsenten välinen luottamus, vuorovaikutteinen vastuullinen johtaminen sekä vastuullinen yksilöviestintä. (Juholin 2008 s. 60-61)

2.3 Vuorovaikutuksen muutokset

Vuorovaikutus- ja kommunikointitavat ja –keinot muuttuvat ja kehittyvät jatkuvasti (Juholin 2008 s. 23). Nykypäivänä vuorovaikutus ja erityisesti vuorovaikutuksen vastavuoroisuus sekä keskinäinen arvostus ovat tärkeässä asemassa. Viestinnästä tulee ja on jo tullut osa jokapäiväistä työtä ja elämää. (Juholin 2008 s. 61.) Jokaisen yrityksen jäsenen onkin viestittävä monin tavoin, jotta koko organisaatio voi toimia yhteisten tavoitteiden mukaisesti (Kortesuo 2016 s. 181). Yksi kuluvan vuosikymmenen merkittävimmistä mullistuksista on ollut digitalisoituminen, joka on muokannut työyhteisöviestintää monella tavalla.

Digitalisoituminen tarkoittaa muun muassa sitä, että digitaalinen teknologia on osana jokapäiväistä arkea. Sillä voidaan myös tarkoittaa erilaisten prosessien uudistamista tai muuttamista digitaaliseen muotoon. (Mäkimurto-Koivumaa 2019 s. 10.) Digitalisaation myötä myös yrityksissä vuorovaikutus tapahtuu yhä enemmän modernien viestintävälineiden kautta ja esimerkiksi erilaiset intranetit mahdollistavat kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen digitaalisesti (Kansonen 2016).

Kun puhutaan viestinnästä digitaalista teknologiaa hyödyntäen, voidaan käyttää termiä teknologiavälitteinen vuorovaikutus. Se voi olla viivästynyttä, kuten esimerkiksi sähköpostin välityksellä tapahtuva tai reaaliaikaista erilaisten viestintäsovellusten tai vaikka videopuheluiden kautta. (Mäkimurto-Koivumaa 2019 s. 12)



Kuvio 1. Työyhteisöviestinnän perusmuodot Kauhasen mukaan (2012).

2.4 Viestintäkanavat eli viestintäjärjestelmät

Viestintäjärjestelmä määritellään yleensä viestinnän sisällöiksi, kanaviksi ja pelisäännöiksi. Säännöt ovat sopimuksia siitä, mitä kanavia käytetään eri asioiden kommunikointiin ja käsittelyyn. Osaltaan ne lisäävät määrätietoisuutta ja säännöllisyyttä, mutta voivat estää irtiottoja ja luovuutta sekä kyselemistä ja kyseenalaistamista. (Juholin 2008 s. 72.)

Juholin (2008) puhuu kirjassaan viestintäfoorumeista, jotka voisivat olla vaihtoehtona viestintäkanaville. Viestintäfoorumi on käsitteenä moniulotteisempi ja siihen liittyvät erityisesti vuorovaikuttaminen sekä yhteisön jäsenten aloitteellisuus ja itseohjautuvuus, eikä pelkkä viestin eteneminen lähettäjältä vastaanottajalle. Foorumit jakautuvat työfoorumeihin, hybridifoorumeihin, sisäisiin ja ulkoisiin verkostoihin ja sosiaaliseen mediaan sekä puolivirallisiin ja virallisiin foorumeihin. Näillä viestintäfoorumeilla vuorovaikutus voi tapahtua kasvotusten tai teknologiaa hyödyntäen. (Juholin 2008 s. 72 – 73.)

2.4.1 Työfoorumit

Fyysinen työtila on keskeinen viestintätyötila, jossa tehdään töitä, vietetään taukoja ja kommunikoidaan kollegoiden ja sidosryhmien kanssa. Digitalisaation ja viestintäteknolo-

logian kehityksen johdosta fyysisiä työtiloja osittain tai kokonaan voivat korvata nykyään myös verkossa toimivat pikaviestimet, sähköposti, intranet ja muut vastaavat digitaaliset alustat. Virtuaalinen viestintä osaltaan toteuttaa keskustelemaa ja kaikki mukaan ottavaa viestintäkulttuuria, mutta nonverbaalisen viestinnän puutteen johdosta se ei täysin korvaa kasvokkain tapaamista. (Juholin 2008 s. 73.)

2.4.2 Hybridifoorumit, vapaamuotoiset foorumit ja verkostot

Hybridifoorumit ovat luova sekoitus eri kommunikaatiomuotoja, joita kehitetään työfoorumeilla. Toisin sanoen se on yhdistelmä sekä kasvokkaista että digitaalista viestintää. Hybridifoorumit syntyvät ihmisten itseohjautuvuudesta ja yhteisymmärryksestä, jolloin erillisiä sääntöjä tai ohjeistuksia ei yleensä tarvita. (Juholin 2008 s. 74.) Esimerkki hybridifoorumista voisi olla vaikkapa toimisto tai avokonttori, jossa työntekijät viestivät sekä kasvokkain että digitaalisten viestimien välityksellä. Tiedonkulku ja vuorovaikutus ovat hybridifoorumeissa vapaata ja nopeaa, mutta usein suunnittelematonta.

Yhdessä tekemisen tuloksena työyhteisöihin muodostuu sisäisiä verkostoja. Ne muodostuvat samojen asioiden äärellä olemisesta, yhteisestä tavoitteesta tai intressistä. Niitä syntyy spontaanisti, tai niitä voidaan rakentaa tavoitteellisesti. (Juholin 2008 s. 75.)

2.4.3 Sähköposti, intranet, sosiaalinen media ja pikaviestimet

Juholin jaottelee sähköpostit kolmeen luokkaan, ilmoitustyyppiset viestit, postinkantajaviestit eli vanhat tiedot / liitetiedostot tiedoksi tai toimenpiteitä varten sekä dialogityyppiset keskusteluviestit. Toisin sanoen sähköpostilla voidaan tiedottaa yhteen suuntaan tai sitä voidaan hyödyntää kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen työkaluna. (Juholin 2013 s. 222.)

Sähköpostin räjähdysmäinen kasvu roskaposteineen on vienyt pohjaa alkuperäiseltä idealta; ihmiset eivät pysty päivittäin lukemaan kymmeniä tai satoja viestejä, jolloin viestinnän teho laskee. Sähköpostiin myös kohdistetaan epärealistisia odotuksia, kun isoissa ryhmissä yritetään keskustella ja ratkoa ongelmia. (Juholin 2008 s. 77.)

Ainakin osittain intranet on korvannut sähköpostin käyttöä rutiininomaisten asioiden tarkistamiseen, kysymiseen ja sopimiseen. Myös uudet pikaviestimet ja muut puhelimen toiminnot ovat korvanneet vanhaa mailia. (Juholin 2008 s. 77.) Nykyisin voidaan viestiä nopeasti myös erilaisissa pikaviestiryhmissä tai esimerkiksi käyttää sosiaalisen median ryhmiä ilmoitustaulun tapaisesti.

Intranet on organisaation sisäinen verkko, jonne ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Se on yksi tärkeimmistä sisäisen viestinnän foorumeista. Vielä se ei ole sellainen yhteisöllinen foorumi, kuin on odotettu, mutta tulevaisuudessa sen rooli voi muuttua suurestikin. Suhtautuminen intranetiin vaihtelee, osalle siellä käyminen on päivittäinen rutiini ja ratkaisu ajankohtaisen tiedon saamiseen. Osalle se taas on turhauttava kokemus, jos tiedon löytäminen on vaikeaa tai päivittyy hitaasti. Intranet ei välttämättä tavoita kaikkia työyhteisön jäseniä. (Juholin 2008 s. 78.)

Sosiaalinen media voikin lisätä työyhteisön sisäistä vuorovaikutusta. Se mahdollistaa reaaliaikaisen viestimisen määrättyjen ryhmien sisällä ja esimerkiksi Facebookissa voidaan luoda suljettuja ryhmiä keskusteluun, tiedottamiseen tai informaation ja dokumenttien jakamiseen. Myös WhatsApp-sovelluksella luodut keskusteluryhmät mahdollistavat nopean ja reaaliaikaisen viestimisen henkilöstön välillä. (Juholin 2013 s. 216 – 217.)

2.4.4 Puoliviralliset ja viralliset foorumit

Sähköposti sekä työpaikan intra voivat edustaa yhtä hyvin puolivirallisia kuin virallisia foorumeita. Kyse on siitä, miten niitä käytetään. Intranet voi olla yksisuuntaiseen tiedottamiseen, tai vuorovaikutteinen foorumi.

Puoliviralliset ja viralliset foorumit voi olla vaikea erottaa toisistaan. Täysin virallisia foorumeita ovat esimerkiksi kuukausipalaverit, suunnittelupäivät tai YT-neuvottelut. Puoliviralliset foorumit täydentävät niitä, mutta vapaamuotoisemmalla otteella. Työyhteisöistä löytyykin erilaisia puolivirallisia foorumeita. Esimerkiksi lounaalle tai kahvitauolle sovitut tapaamiset ovat tavallisen puolivirallisia viestinnän foorumeita. (Juholin 2008 s. 78)

Lisäksi voidaan sopia ja järjestää tilaisuuksia tai tapahtumia, jotka ovat sekä asian että viihteen yhdistelmiä ja joissa käsitellään organisaation asioita virallisesti, puolivirallisesti ja vapaamuotoisesti. Niihin liittyy usein myös tavoite tutustuttaa ihmisiä toisiinsa. Tutustuminen sujuvoittaa työskentelyä ja lisää luovuutta. (Juholin 2008 s. 79.)

2.5 Viestinnän haasteet ja häiriötekijät

Kun puhutaan informaation välittämisestä, on syytä erotella käsitteet informaatio ja tieto toisistaan. Informaatio on dataa, joka muuttuu tiedoksi vasta sitten kun informaation vastaanottaja tulkitsee sen. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005 s. 38) Näin ollen intranetissä oleva tai sähköpostilla välitetty informaatio on tietoa vasta, kun joku sen lukee ja tulkitsee.

Koska viestin välittäjänä on aina ihmisiä, sisältyy informaation kulkuun sekä sisäisiä että ulkoisia häiriöitä. Informaatio voidaan helposti käsittää väärin, jos ilmaisu ei ole tarpeeksi selkeää. Sanavalinnat sekä nonverbaaliset tekijät voivat vaikuttaa välitetyn viestin ymmärtämiseen ja näin ollen voi syntyä väärinkäsityksiä. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007 s. 12.)

Tietokantoja ja informaation välitykseen käytettäviä viestintävälineitä voi myös olla niin paljon, että informaatiotulvassa osa viesteistä hukkuu. Lisäksi eri työyhteisöissä voi olla henkilöitä, jotka eivät esimerkiksi halua käyttää tiettyjä alustoja, kuten sähköpostia tai pikaviestimiseen tarkoitettuja sovelluksia, kuten esimerkiksi Whatsappia tai Messengeriä, ja näin ollen näillä alustoilla jaettu informaatio ei tavoita kaikkia tasapuolisesti.

Pikaviestin-sovelluksissa kommunikaatio on reaaliaikaista ja nopeaa. Informaation määrä voi volyymiltaan olla kuitenkin suurta ja tärkeät viestit saattavat mennä kokonaan ohi tai kerta kaikkiaan vain unohtua. Lisäksi kun ei keskustella kasvokkain, voi viestien asiallisuus unohtua helpommin kuin perinteisessä kahvipöytäkeskustelussa tai kokouksessa.

2.6 Toimivan sisäisen viestinnän perusteet ja suunnittelu

On selvää, että sisäinen viestintä on tärkeä osa jokaisen organisaation toimintaa. Tärkeää olisi, että yrityksen johto ottaisi vastuuta viestinnästä. Esimiehen tehtävänä on

tehdä alaisilleen selväksi yrityksen tavoitteet. Tieto motivoi, sitouttaa ja parantaa ilmapiiriä ja tulosta. (Talouselämä 2008) Johdon tulee sekä tiedottaa henkilöstölle, että olla valmiita kuuntelemiseen ja vuorovaikutukseen heidän kanssaan. Henkilöstö on johdon tärkein sidosryhmä (Juholin 2013 s. 196).

Toimiva sisäinen viestintä vaatii suunnittelua, mutta on tärkeää ettei suunnitelma ole niin yksityiskohtainen, että se hidastaisi reagointikykyä tai tekisi organisaatiosta jäykän (Juholin 2013 s. 87). Viestinnän pohjalla tulisi olla strategia, jonka rakentaminen lähtee nykytilan kartoittamisesta. Ensiksi tulisi määritellä, mitä organisaation viestintään kuuluu; mitkä ovat sidosryhmät ja käytetyt foorumit ja kuinka viestintävastuu (ja oikeudet) jaetaan. (Juholin 2013 s. 95.)

Viestintästrategian tulisi pohjautua liiketoimintastrategiaan. Tämä koituu helposti ongelmaksi, sillä liiketoimintastrategiaa ei aina ole määritelty kovinkaan selkeästi. Viestintästrategialla liiketoimintastrategiasta kuitenkin tehdään avoin ja tämä sitouttaa henkilöstön strategiaan ja organisaatioon. (Wright 2012 s. 19.)

Viestintästrategian ei tarvitse olla kiveen hakattu suunnitelma, vaan se voi olla strategisen suunnitelma, linjauksia tai tavoitteita, jotka antavat toiminnalle suunnan ja pohjan. Strategia avaa, kuinka yhteisiin tavoitteisiin päästään. Tavoitteet samaan aikaan antavat linjan toiminnalle, mutta lisäksi tavoitteiden toteutumisella mitataan samanaikaisesti strategian toteutumista. (Juholin 2013 s. 131 – 132.)

Kortesuo ym. (2014 s. 179) määrittelevät toimivan viestintästrategian pohjaksi seuraavat kysymykset, joita aion hyödyntää myös oman opinnäytetyöni johtopäätöksissä:

Miksi ja mitä viestitään?

Kuka viestii ja kenelle viestitään?

Milloin viestitään?

Kuinka vastaanottajat tavoitetaan?

Mitkä ovat resurssit?

Kuvio 2. Toimivan viestintästrategian kulmakivet Kortesuon ym. (2014) mukaan.

3 Tilaaja: Kuudes Linja OY

Kuudes Linja on osakeyhtiö, jonka toimialana ovat ravintola-, klubi- ja ravitsemustoiminta sekä ohjelma- ja mainostoimistopalveluiden tuottaminen. (Kaupparekisteri) Kuudes Linja Oy on perustettu vuonna 2008 ja yhtiö harjoittaa toimintaansa Helsingissä.

Yhtiön alaisuuteen kuuluvat Helsingin Hämeentien ja Kaikukadun kupeessa sijaitsevat ravintolat ja yökerhot Siltanen, Kaiku ja Kuudes Linja sekä samassa rakennuksessa olevat vuokratilat Stidilä ja Kieku. Lisäksi Helsingin Vallilassa sijaitseva keikkapaikkana ja klubina toimiva Ääniwalli kuuluu Kuudennen Linjan alaisuuteen. Hämeentien ravintolakeskitymästä käytetään myös nimitystä Kompleksi.

Kuudes Linja Oy:n keikkapaikkojen ohjelmisto vaihtelee tila-kohtaisesti. Kaikun ohjelma painottuu elektroniseen tanssimusiikkiin ja siellä vierailee viikoittain sekä kotimaisia että kansainvälisesti merkittäviä tai tunnettuja genren artisteja. Kuudennella Linjalla on monipuolisesti eri genrejen live-keikkoja aina rapista ja hip-hopista punkkiin ja rockiin, ja jälleen sekä kansainvälisiä että kotimaisia artistikattauksia. Alkuillan live-keikkojen jälkeen viikonloppuisin Kuudennella Linjalla, johon viitataan vastaisuudessa nimityksellä Kutonen, järjestetään erilaisia klubitapahtumia, jotka suurimmaksi osaksi painottuvat rap, hip-hop ja r'n'b –osastoon.

Siltanen on paikoista ainoa, joka on auki lähes joka päivä ja päivisin siellä toimii myös lounas- ja päivällisravintola Onda. Iltaisin Siltasessa järjestetään ohjelmaa laidasta laitaan, bingo-illoista live-keikkoihin. Viikonloppuöisin kävijöitä tanssittavat kotimaiset DJ:t. Siltanen on ainoa paikka, jonne ei ole sisäänpääsymaksua, vaan tapahtumat ovat ilmaisia.

Ääniwalli on tiloista suurin ja sijaitsee erillään edellä mainitusta ”Kompleksista”. Ääniwallissa on kaksi huonetta, joissa voidaan järjestää kaksi eri tapahtumaa samaan aikaan tai vaihtoehtoisesti suurempia tapahtumia, joissa koko talo on käytössä. Ohjelmisto on todella laidasta laitaan, Ääniwallissa järjestetään lähes minkä tahansa genren live-keikkoja, klubi-iltoja ja jopa yksityistapahtumia. Lähtökohtaisesti keikat painottuvat viikonloppuiltoihin, mutta nykyisin Ääniwallissa järjestetään tapahtumia myös arkisin ja jopa alaikäiskeikkoja. Kesäisin myös Ääniwallin terassilla on säännöllisesti erilaista ohjelmaa. Ääniwallissa vierailee paljon kansainvälisesti merkittäviä artisteja ja yhtyeitä, ja yleensä kyseessä on suurempia artisteja kuin mitä Kompleksiin saapuu, koska tila on suurempi ja mahdollistaa isompia keikkoja.

Kuudes Linja Oy työllistää täyspäiväisesti pienen joukon promootoreja ja ohjelmantekijöitä, tuottajia ja ääni- sekä valoteknikoita sekä huoltomiehiä. Lisäksi osa-aikaisesti sekä täyspäiväisesti työskentelee suuri joukko ravintola- ja baarityöntekijöitä. (Toni Rantanen 2019.)

4 Tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Kuudennen Linjan tapahtumamäärät ovat kasvaneet viime vuosina merkittävästi ja tapahtumiin liittyvä tuotannon määrä on myös lisääntynyt ja ohjelmisto muuttuu ja kehittyy jatkuvasti. Henkilöstöä on palkattu lisää ja onkin todettu, että sisäiseen viestintään liittyviä käytäntöjä on syytä tarkastella ja rakentaa uutta ja ammattimaisempaa työyhteisöviestinnän kulttuuria vanhan viidakon tilalle. (Tim Uskali & Toni Rantanen, 2019.)

Opinnäytetyön tarkoituksena onkin löytää mahdollisia viestinnän haasteita ja kompastuskiviä ja todentaa, miten sisäisen viestinnän takkuaminen vaikuttaa itse tapahtumien toteutukseen sekä esimerkiksi henkilöstön jaksamiseen ja työn laatuun. Lisäksi opinnäytetyössä paneudutaan erityisesti organisaation hiljattain käyttöön ottamaan intranettiin, Boogiin, jonka tarkoitus on toimia tapahtumatuotannon työkaluna tiedonvälitykses-

sä sekä osittain keventää sähköpostikuormaa. Opinnäytetyöni käsittelee pääasiassa tapahtumien tuotantoon ja tekniseen tuotantoon liittyvää viestintää, ei niinkään baari- ja ravintolatoimintaan liittyvää sisäistä viestintää.

Boogiin liittyen selvitän henkilökunnan toiveita ja odotuksia intranetille, sekä tarpeita joita sen tulisi täyttää tapahtumatuotannon työkaluna. Tavoitteena on selvittää intranetin todellinen hyöty ja luoda konkretiaa sille, kuinka alustaa tulisi hyödyntää osana tehokasta ja avointa sisäistä viestintää. Jos tutkimuksessa sisäisestä viestinnästä yleisesti löytyy selkeitä ongelmakohtia, tavoitteena on myös löytää konkreettisia kehitysehdotuksia näiden parantamiseksi.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on: ”Kuinka parantaa Kuudes Linja Oy:n sisäistä tiedonkulkua ja digitaalisten alustojen käyttöä sisäisen viestinnän työkaluna?”

Päätutkimusta tukevat lisäkysymykset ovat seuraavat:

- Kirjallisuuden ja teorian pohjalta: Mitä on sisäinen viestintä?
- Millaista on toimiva yrityksen sisäinen viestintä?
- Mitä tietoa organisaatiossa välitetään?
- Mitkä ovat organisaation pääasialliset vuorovaikutuskeinot ja alustat?
- Mitkä ovat niitä kompastuskiviä, kun vuorovaikutus ei toimi tehokkaasti?
- Mitä hyötyä vuorovaikutuksen / viestinnän kehittämisestä on / Miksi se on tärkeää?

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät

Tämä opinnäytetyö toteutetaan tapaustutkimuksena Kuudes Linja Oy:lle. Tutkimusmenetelmiksi olen valinnut henkilökunnan haastattelut ja havainnoinnin. Haastattelujen lisäksi olen havainnoinut omassa päivittäisessä työssäni, millaisia haasteita digitaalisessa viestinnässä ilmenee sekä kuinka intranetin käyttöönotto on konkreettisesti sujunut ja millaisia puutteita sekä hyötyjä siinä on ilmennyt. Havainnoista olen pitänyt kirjaa niin sanotun viestintäpäiväkirjan muodossa tehden muistiinpanoja liittyen viestinnän sujuvuuteen.

5.1 Tapaustutkimus

Tapaustutkimus on hyvä kehittämistyön lähestymistapa ja työkalu, kun halutaan syvälinen ymmärrys kehittämisen kohteesta sekä tuottaa konkreettisia kehitysehdotuksia sekä ideoita. Tutkimuksen kohde, eli tapaus, voi olla vaikkapa yritys, yrityksen palvelu tai tuote, toiminta tai prosessi. Tapaustutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistämiseen, vaan tuloksena on kuvaus määrätystä hetkestä ja tilanteesta. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa kehittämisen tueksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009 s. 52 – 53.)

5.2 Havainnointi

Havainnointini kohdentui digitaaliseen viestintään, eli sähköpostiin, intranettiin sekä pikaviestimiin ja niissä välitetyn informaation kulkuun. Tein kesän ajan muistiinpanoja viikoittain siitä, minkälaisia ongelmia informaation kulussa ilmenee, kuinka asioihin reagoidaan ja kuinka tilanne on muuttunut kesän alusta ja syksyn alkuun.

5.3 Yksilöhaastattelut

Haastatteluiden avulla kartoitan sitä, mitä uudelta intranetiltä, Boogilta, odotetaan. Lisäksi selvitän minkälaisia ongelmia sen kanssa on ilmennyt ja minkälaista hyötyä se on tuottanut henkilöstön arjessa. Lisäksi haastatteluista ilmenee kuinka sisäinen viestintä yleisesti koetaan organisaatiossa ja mikä toimii ja mikä ei.

6 Nykytilan kartoitus

Tässä kartoitetaan opinnäytetyön lähtötilanne. Kuudes Linja Oy on yökerho- ja ravintola- sekä tapahtuma-alan toimija Helsingissä. Koska sijainteja on useita ja näin ollen myös työryhmiä, käytetään yrityksessä useita eri viestintäkanavia. Organisaatiolla ei kuitenkaan tunnu olevan strategiaa sille, missä jaetaan mitään tietoa ja kenen vastuulla tiettyjen henkilöstön jäsenten tai työryhmien informointi on.

Yleisesti informaatiotulva on valtava ja sekä tapahtumien viikoittainen tuotanto, toimitilojen ylläpito ja lähtökohtaisesti kaikki toimet vaativat valttavan määrän kommunikaatiota sekä henkilöstöryhmien että henkilöstön jäsenten välillä. Kaikki informaatio ei ole aina kaikille tärkeää, mutta esimerkiksi esimiesasemassa olevat ovat melko jatkuvan

viestitulvan keskellä. Toisaalta, informaatio on avointa ja helposti saatavilla, ja esimerkiksi konkreettiset viat kuten rikkiäiset laitteet tai muut tila-kohtaiset ongelmat ratkaistaan nopeasti.

6.1 Yrityksen käyttämät viestintäkanavat

Yritys käyttää lukuisia eri kanavia informaation välittämiseen. Yhteiset säännöt siitä, missä välitetään mitään tietoa, eivät ole kovinkaan selkeät tai niitä ei ole ollenkaan. Lähtökohtaisesti pyrkimys on, että tärkeä ja olennainen tieto olisi aina helposti löydettävissä uudestaan, mutta tämä ei aina toteudu. (Haastattelut)

Sähköposti on pääosin virallinen viestintäfoorumi, kun viestitään esimerkiksi ulkopuolisen tapahtumanjärjestäjän kanssa, joka on tällöin asiakas. Monesti tapahtumanjärjestäjät saattavat kuitenkin olla vanhoja tuttuja, tai jos keskustelua käydään vain talon sisäisen tiimin kesken, se ei yleensä ole niin virallista ja näin ollen sähköpostin voi laskea myös puoliviralliseksi viestintäfoorumiksi. (Juholin 2008 s. 78 – 79.)

Promootoreille ja muille esimiehille perustetaan omat sähköpostitilit, joiden loppuosa on kuudeslinja.com. Muut työntekijät käyttävät omaa sähköpostiaan, ja esimerkiksi tekniikka saa keskitetysti kaikki sähköpostit yhteen tekniikan osoitteeseen, josta viestit ohjautuvat heidän henkilökohtaisiin postilaatikoihinsa. Näin ollen oikea henkilö vastaa viestiin, mutta kaikki pystyvät seuraamaan mitä tapahtuu. Tämä on tärkeää, sillä esimerkiksi tekninen laitteisto seilaa tilasta toiseen.

Kankaanranta jaotteli sähköpostin ilmoitustyyppisiin viesteihin, postinkantajaviesteihin sekä dialogityyppisiin keskusteluihin. Sähköposti toimii organisaatiossa ehdottomasti tärkeimpänä informaation välityksen kanavana ja siellä käydään tapahtumien tuotantoon liittyvää keskustelua tapahtumakohtaisissa ketjuissa. Myös ilmoitusluontoisia viestejä sekä tiedostoja jaetaan sähköpostitse, mutta eniten sitä käytetään tuotannollisen keskustelun alustana esimerkiksi ulkopuolisten tapahtumanjärjestäjien ja tekniikan välillä.

Boogi on alkuvuodesta käyttöön otettu intranet-alusta ja tapahtumatuotannon työkalu. Boogi on pienehkön yrityksen tarjoama ohjelma, jota kehitetään kokoajan ja jonka käyttötarkoitus on helpottaa tapahtumatuotannon tiedonvälitystä.

Alkuperäinen tarkoitus oli, että Boogi ainakin osittain korvaisi sähköpostia ja vähentäisi siellä käytävää keskustelua, mutta toistaiseksi se on onnistunut korvaamaan sähköpostia vain hyvin vähän. Boogi on enimmäkseen virallinen viestintäfoorumi, koska siellä ei niinkään käydä dialogia, vaan siellä jaetaan informaatiota.

Boogissa on mahdollista kirjata henkilöstön työvuoroja, lähettää ilmoituksia ja viestejä ja tietysti tärkein, eli luoda tapahtumia. Tärkein sivu on kalenterinäkymä, jossa ovat jokaisen tilan tapahtumat päivä- tai kuukausikohtaisesti.

32	5	6	7	8	9	10	11
VUM jatkot 00:00 - 06:00 St	JAMAICAN ITSENÄISYSPÄIVÄ / pihalla 15:00 - 02:00 AW	Inner-dance kurssi / kokeilukerta / Iituli Aalto 17:00 - 21:30 St	RARE 21:30 - 02:00 Si	DEA BARANDANA & JUHA MÄKI 21:30 - 03:00 Si	Aamut klo 04-08 02:00 - 14:00 St	Aamut 04-08 02:00 - 14:00 St	
Open Mic 21:30 - 23:30 Si	Karhu Dancing club 21:30 - 23:30 Si	WORLD / LIFE kesäklubi 21:30 - 23:59 Si	Olli Koponen & Yu Chuan 22:00 - 04:00 KA	Honey Dijon, Sasse, Daniel Kayrouz / Kammarissa: Elisa Katriina 22:00 - 05:00 KA	ENDER & SUPER SAMULI 21:30 - 02:00 Si	FLOW JATKOT, SOLAR. MOISES, VALESUCHI, Linda Lazarov 15:00 - 04:30 AW	
		KWEKU 22:00 - 04:00 KA		FLOW JATKOT/ TERRENCE DIXON/SAMULI KEMPPI, PAULA KOSKI, TOMI K 23:00 - 04:30 AW	Better Things To Do & Lil Tony / Kammarissa: Lani & Max & Anni 22:00 - 05:00 KA	Avalon Emerson, Oceanic, Heikka Rissanen / Kammarissa: Paavo Veijalainen 22:00 - 05:00 KA	
				Matriarkaatti 23:00 - 04:30 6.	FLOW JATKOT, JONN, DEA BARANDANA, LEVON VINCENT 23:00 - 04:30 AW	Tino & co. 23:00 - 04:30 6.	Paha Vaanii 23:00 - 03:00 Si

Kuva 1. Intranet Boogin kalenterinäkymä yhdeltä viikolta.

Tapahtumaikkunoiden alle on luotu templateja, eli pohjia, joihin täytetään ennalta sovitun määrä tietoa kuhunkin tapahtumaan liittyen. Tällaista tietoa ovat esimerkiksi aukioloajat, henkilökunta, catering- ja backstage –tiedot, tekniset riderit, koko tapahtuman aikataulut ja mahdolliset lisähuomiot.

Eniten Boogia käyttävät ohjelmantekijät ja tekniikan henkilöstö, koska tekniikan tulee olla perillä teknisistä ridereista ja näiden pohjalta on pystyttävä tekemään tapahtuma-kohtaiset suunnitelmat omista työvuoroista, kalustosta ja mahdollisista vuokrauksista tai hankinnoista. Teknisellä riderilla tarkoitetaan listausta niistä teknisistä vaatimuksista, mitkä tulee toteuttaa, jotta artisti pystyy esiintymään.

Toimistotiloissa pidetään palavereja viikoittain eri työryhmien kesken. Johto tapaa ohjelmantekijöitä ja ravintoloiden esimiehiä säännöllisesti. Tekniikan henkilöstö tapaa

lähtökohtaisesti keskenään ja tekniikan esimiehet tapaavat ohjelmantekijöitä tuotantokokouksissa. Ylintä johtoa tekniikan esimiehet tapaavat lähinnä jos on tarvetta keskustella kalliista hankinnoista.

Koska opinnäytetyöni käsittelee pääasiassa tapahtumien tuotantoon ja tekniseen tuotantoon liittyvää viestintää, en syvenny tässä sen enempää johdon ja ravintolahenkilöstön kokoustamiskulttuuriin. Tuotannon ja teknisen tuotannon palavereita pidetään vähintään kahden viikon välein, jolloin ohjelmantekijät ja tekniikan esimiehet tapaavat ja käyvät yhdessä läpi tapahtumiin liittyvän työmäärän ja tarpeet.

Kokoukset ovat lähtökohtaisesti tehokas tapa käydä läpi kysymyksiä herättäviä asioita ja ne parantavat yhteishenkeä kun tuotantoa ja mahdollisia ongelmia selvitetään yhdessä. Lisäksi kokouksissa vaihdetaan kuulumisia ja ohjelmantekijät saattavat kysyä mielipiteitä tietyistä toteutuksista, tai vaihtoehtoisesti selventää tekniikalle tulevia tuotantoja. Tässä organisaatiossa kokoukset eivät koskaan ole liian virallisia, ja ne lukeutuvat Juholinin teorian mukaan puolivirallisiin foorumeihin.

Pikaviestimiä käytetään päivittäisviestintään, keskusteluun, kysymysten esittämiseen, nopeaan informointiin ja monesti myös työasioiden ulkopuolisista asioista keskustelemiseen. Kyseessä on hyvinkin vapaamuotoinen viestinnän foorumi.

Koska työryhmiä ja porukoita on useita, myös esimerkiksi Whatsapp- ja Facebook –ryhmiä on venue-kohtaisesti sekä työryhmäkohtaisesti. Jokaiseen keskusteluryhmään tai sosiaalisen median ryhmään on syntynyt oma keskustelukulttuurinsa riippuen siitä, ketä siellä vuorovaikuttavat. Keskusteluna asiallisuuteen vaikuttaa myös suuresti se, onko keskusteluissa johdon edustajia vai ei. Keskusteluryhmät ja –sivut, joissa johdon edustusta on, ovat hyvinkin virallisia ja asiallisia foorumeita. (Juholin 2008 s. 78 – 79.) Venue-kohtaiset tai vaikkapa tekniikan henkilöstön sisäiset ryhmät ovat todella vapaamuotoisia ja siellä viestitään usein paljon muutakin, kuin suoranaisia työasioita.

Pikaviestimet toimivat hyvin, kun halutaan mielipiteitä, nopeasti apua johonkin ongelmaan (yleensä ei niin kiireiseen) tai esimerkiksi halutaan tsempata työkavereita tai tapahtuman aikana ilmoittaa jotain tapahtumakohtaiselle henkilöstölle.

Jokaiselle venuelle on luotu oma suljettu facebook-ryhmä, jota käytetään lähtökohtaisesti tiedottamiseen. Osa ryhmistä on todella aktiivisia, toiset eivät juuri ollenkaan,

vaikka olemassa ovatkin. Facebook-ryhmä on sinänsä hyvä kanava tiedottamiseen, että sieltä näkee kuinka moni ryhmän jäsenistä on nähnyt postauksen. Keskustelualustaksi se ei sovellu yhtä hyvin. Jos informaatio halutaan jättää näkyviin, on Facebook-ryhmä kuitenkin hyvä väylä ilmoitusluontoisten viestien jättämiseen.

Puhelut ovat aina kahden henkilön välisiä keskusteluja ja ne toimivat nopeaan tiedottamiseen tai esimerkiksi kysymysten esittämiseen juuri kyseisellä hetkellä. Koska puhelimitse jaettu informaatio unohtuu helposti, ei mitään tärkeää kannata jättää pelkän puhelun varaan. Puhelu on kuitenkin ehdottomasti nopein ja varmin tapa tavoittaa joku tietty henkilö koskien jotakin tiettyä asiaa.

6.2 Tapahtuman tuotantoketju ja informaation kulku

Oli kyse mistä tahansa venuesta, tapahtumien tuotanto kulkee lähestulkoon samalla kaavalla. Tapahtumiin liittyvä viestintävastuu on pääasiassa ohjelmantekijällä, joka viestii tarvittavan informaation muille työryhmille, jotka viestivät keskenään yksityiskohdista tai käytännön toteutuksesta.

Ohjelmantekijä eli promoottori suunnittelee ohjelman ja lähettää siitä tiedot ravintola-henkilöstölle sekä tekniikan henkilöstölle, kun tapahtumat on sovittu. Aiemmin informaatio on saatettu lähettää joskus kuukausia ennen tapahtumaa, joskus muutamia viikkoja ennen tapahtumaa, toisin sanoen melko satunnaisesti. Nykyisin on sovittu, että informaatiot olisi hyvä lisätä intranettiin, eli Boogiin, heti kun tapahtuma on varmistunut ja tarvittaessa tapahtuman tuotantoa ja keskustelua varten luodaan sähköposti ketju viimeistään kaksi viikkoa ennen tapahtumaa, riippuen tapahtuman teknisistä vaatimuksista. Sähköpostiketju syntyy yleensä aiemmin, jos tapahtumalla on talon ulkopuolinen järjestäjä, koska tällöin tuotantoon liittyvä keskustelu käydään lähes kokonaan sähköpostitse.

Sähköpostiketjut ovat sinänsä toimiva väline informaation välitykseen, koska näin tieto yleensä tavoittaa oikeat henkilöt, se on avointa ja tärkeä informaatio on löydettävissä uudestaan. Ongelmaksi on kuitenkin koitunut se, että ketjut tuppaavat usein venymään niin pitkiksi, että jonkin tietyn asian löytäminen pitkästä ketjusta voi muuttua hankalaksi varsinkin jos ketjussa on keskusteltu viikko- tai jopa kuukausitolkulla. Ongelmana on myös toistuvasti ollut se, että promoottori liittää esimerkiksi tekniikan sähköpostiketjuun, jossa on käyty keskustelua tapahtumanjärjestäjän kanssa ennen tapahtuman

lukottamista. Tällöin ketju on valmiiksi tukossa epäolennaisesta informaatiosta ja sähköpostiketjun otsikko on usein harhaanjohtava.

Sähköpostiketjujen lisäksi promootori tai talon vastaava (tekniikan tai ravintolan) lataa Boogiin riderit, päivittää sinne työvuorojen tekijät ja mahdolliset lisätiedot liittyen tekniisiin tai cateringin vaatimuksiin, tai mitä tahansa muuta erityishuomioitavaa tapahtumaan liittyen tulee ilmoittaa (esimerkiksi sisäänkäynnit, aukiolot, lisätekniikka ja vuokratulot). Tämä on tuottanut jonkin verran hankaluuksia, koska alkuun ei ole ollut selkeää linjausta siitä, kuka täyttää mitään tietoa ja kuinka lopulta varmistutaan, onko Boogissa oleva informaatio tavoittanut yhtään ketään. Boogin käyttöön ja täyttämiseen on tullut muutoksia kesän aikana, joista kerron enemmän opinnäytetyön tuloksissa.

Tapahtumaa koskeva informaatio siis olisi tarkoitus saada asianomaisille sähköpostin sekä Boogin avulla. Kaiken olennaisen tiedon tulee aina löytyä Boogista, ja tämä toteutuinkin melko hyvin Kaikun, Ääniwallin ja Kutosen kohdalla. Kuitenkin esimerkiksi Silta-
sen tai Stidilän tapahtumia koskeva informaatio on vajaata tai sitä ei ole itse tapahtuman nimikettä lukuun ottamatta Boogissa ollenkaan, sähköpostiketjuja luodaan toisinaan.

Yksi suurimmista aukoista on tapahtuman aikainen tuotannollinen viestintä ja päätöksenteko. Jos tapahtuman aikana tapahtuu jotain, esimerkiksi aikatauluja tulee muuttaa tai päätöksiä tehdä yllättävissä tilanteissa, niin näistä asioista viestimiseen ei ole järkevää strategiaa tai toimintamallia, tai nimettyä henkilöä joka mahdolliset päätökset tekee. (Haastattelut)

7 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa käyn läpi haastattelun ja kesäkuukausien kestäneen havainnoinnin tuloksia. Haastattelun tarkoituksena oli kartoittaa sitä, kuinka henkilöstö kokee viestinnän tällä hetkellä toimivan ja minkälaisia odotuksia tai huomioita heillä on intranet Boogia kohtaan. Havainnoinnin tarkoituksena on ollut seurata intran käyttöönottoa, viestinnän käytäntöjä ja kompastuskiviä ja niiden pohjalta koota kehitysehdotuksia, joiden pohjalta sisäistä viestintää voidaan ruveta kehittämään.

7.1 Haastatteluiden analyysi

Haastattelin baari- ja ravintolapääälliköitä, ohjelmantekijöitä, heidän assistenttejaan, tekniikan henkilöstöä ja esimiehiä sekä ylintä johtoa. Haastateltavia oli yhteensä kymmenen ja haastattelut toteutettiin 1.4.-1.5.2019 välisenä aikana yksilöhaastatteluina. Haastatteluun vastanneiden työkokemus organisaatiossa vaihteli puolesta vuodesta kolmeentoista vuoteen. Haastateltujen nimiä ei haluta paljastettavan, sillä Kuudes Linja Oy:n yökerhot ja myös henkilöstö ovat Helsingissä melko tunnettuja ja henkilökunta haluaa pitää tietonsa tästä työstä salassa.

Otanta oli sikäli kiinnostava, että osa on ollut mukana alusta asti ja on nähnyt koko sen muutoksen ja kehityksen kaaren, mitä vuosien varrella on tapahtunut organisaation toiminnassa. Toisaalta, organisaatiossa vähemmän aikaa työskennelleet pohjasivat näkemyksiään aiempaan työkokemukseensa ja olivat ehkäpä objektiivisempia ja tarkastelivat tilannetta kriittisemmin. Haastattelun kysymykset on liitetty opinnäytetyön loppuun (liite 1).

Vaikka pääosin vastaukset noudattivat yhtenevää linjaa, oli uusissa työntekijöissä havaittavissa enemmän turhautumista tiettyihin käytänteisiin ja juurikin viestinnän sekavuuteen, välillä on vaikea pysyä kärryillä ja ymmärtää joitakin toimintatapoja. Pitkään organisaatiossa työskennelleet olivat tyytyväisempiä siihen, kuinka viestintä nykyään toimii, koska kertoman mukaan ennen tilanne on ollut vieläkin sekavampi.

7.1.1 Informaation kulku

Yleinen kokemus tuntuu olevan, että tarpeellinen informaatio ei välity tällä hetkellä tarpeeksi selkeänä ja nopeasti. Lisäksi koetaan, että esimerkiksi tiedotusluontoisten asioiden jälkeen joudutaan turhan usein jälkikäteen varmistelemaan, onko informaatio varmasti vastaanotettu sekä ymmärretty oikein. Informaatiotulva on monesti niin suuri, että olennaisen poimiminen on vaikeaa.

Kuitenkin, lähestulkoon jokainen yli kaksi vuotta organisaatiossa työskennellyt koki tilanteen parantuneen huomattavasti erityisesti muutaman viime vuoden aikana. Erityisesti se, että viimeisen vuoden aikana on saatu yhteiset toimistotilat, on helpottanut vuorovaikutusta ja parantanut yleistä tunnelmaa ja yhteishenkeä. Ihmiset on helpompi tavoittaa ja nopeita kysymyksiä tai varmistuksia on helpompi tehdä toimistolla kasvo-

tusten kuin aina lähettää esimerkiksi sähköpostia perään. Ennen informaationkulussa on ollut haastateltavien mukaan paljonkin katvealueita. Nyt kokemus on, että ihmiset on helpompi tavoittaa ja että tieto on avoimempaa kuin ennen. (Vastaaja 1 – 10 . Haastattelut.)

7.1.2 Kokoukset

Kokoukset ja niiden yleistyminen nähtiin pelkästään hyvänä asiana. Yhteisiä kokouksia pidetään enemmän koska kokoontuminen on helpompaa. Tähän on varmasti vaikuttanut juurikin yhteisten työskentelytilojen löytyminen, kun enää ei tarvitse tavata kahviloissa tai yökerhojen tiloissa, jotka eivät ole ideaaleja toimistotyön tekemiseen. Kun asioita käydään läpi kasvotusten ja esimerkiksi sähköpostiketjuja ja tuotannollisia asioita käydään läpi yhdessä saman pöydän ääressä, asiat ratkeavat nopeammin ja väärinkäsityksiä tulee vähemmän. (Vastaaja 1 - 10 Haastattelut.)

Vähemmän aikaa tässä organisaatiossa työskennelleet olivat kuitenkin sitä mieltä, että kokoukset olivat melko usein huonosti strukturoituja ja asioiden käsittely hyppii liikaa aiheesta toiseen ilman suunnitelmaa tai tavoitteita. Kokouksiin ja ylipäätänsä kaikkeen vuorovaikutukseen kaivattiin enemmän fokusointia ja järjestelmällisyyttä sekä suunnitelmallisuutta (Vastaaja 4. Haastattelut).

7.1.3 Boogi

Boogi on koettu lähtökohtaisesti hyvänä asiana, käy ilmi haastattelun alkupuolella. Sieltä on helppo hakea tietoa, tarkistaa tulevat tapahtumat ja lisätä informaatiota. ”Jos tarvitsee tarkistaa joku asia koskien X-tapahtumaa, voi vaan sanoa, että katso Boogista. Ei tarvitse kaikkea kaivaa sieltä sähköpostista joka kerta.” (Vastaaja 4. Haastattelut)

Lisäkysymyksiä esitettäessä kävi kuitenkin nopeasti ilmi, että Boogi ei siltikään ole ollut pelkästään myönteinen lisä henkilöstön arkeen. Informaation löytämiseen ja säilyttämiseen se on tavallaan hyvä alusta, mutta lähes jokainen haastateltava tuskaili sen olevan käyttöliittymältään liian raskas ja näin ollen hidas. Jos esimerkiksi sähköpostista löytyy sama informaatio kuin Boogista, on se lähes poikkeuksetta nopeampi tarkistaa sähköpostista, koska sähköpostin hakutoiminnot toimivat nopeasti ja esimerkiksi liitetiedostojen selaaminen on sujuvampaa. (Vastaaja 3 ym. Haastattelut)

Vaikka Boogiin onkin kätevä jäsennellä tapahtumakohtaisesti informaatiota, klikkausten määrä jokaisen asian lisäämiseksi tai tarkistamiseksi ärsyttää. Lisäksi kaivatut perusominaisuudet, kuten työvuorojen lisääminen ja niiden tarkastelu sekä ilmoitukset ja viestien lähettäminen eivät oikeastaan toimi ollenkaan. Kalenteri ei ole kovin älykäs, vaan aina joutuu selaamaan kuun alusta loppuun, eivätkä esimerkiksi menneet tapahtumat katoa näkymästä. Muutama haaveili, että tapahtumat avautuisivat leijailevina ponnahdusikkunoina niin, että niitä voisi avata esimerkiksi useamman samaan aikaan ja tarkastella ja vertailla tietoja (Vastaja 3, 9, 10). Nyt kahden eri tapahtuman informaatioiden selaaminen tarkoittaa joko useita välilehtiä tai vieläkin useampia klikkauksia.

Erityisesti tekniikan henkilöstö on kokenut, että Boogiin esimerkiksi riderien ja työvuorojen lisääminen on ”tupladuunia”, koska riderit usein nähdään sähköpostista ja työvuorot sovitaan työvuoropalaverissa ja ovat näkyvillä Googlen kalenterissa jokaiselle. Boogiin näiden samojen asioiden täyttäminen on hidasta ja esimerkiksi useamman liitetiedoston (riderin) tarkastelu Boogissa vie Googlen palveluihin verrattuna enemmän aikaa, koska tiedostot pitää aina erikseen sulkea ja klikata yksi kerrallaan auki, eikä niitä voi esimerkiksi nuolinäppäimistä selata. Tästä lähestulkoon jokainen tekniikan henkilöstön edustaja koki turhautumista, koska he joutuvat kaiken aikaa selaamaan ridereita liitetiedoista. (Vastajat 6 ja 9.)

Lähes kaikille oli ongelma, että Boogilla ei ole oikeaa mobiilialustaa. Useat tekevät töitä myös älypuhelimella ja erityisesti asioiden tarkastaminen esimerkiksi tapahtuman aikana tehdään lähes poikkeuksetta puhelimelta, ei juuri ikinä tietokoneelta. Boogi toimii toistaiseksi ainoastaan selaimessa, ja alustaa ei ole rakennettu mobiilille, joten puhelimella Boogin käyttö lähinnä ärsyttää.

7.1.4 Ajankäyttö ja viestintä

Yleinen kokemus on, että viestintään ja informoimiseen kuluu todella paljon aikaa. Toisaalta, usea haastateltava totesi oman työnkuvansa koostuvan juurikin vuorovaikutuksesta ja viestinnästä, joten sen ei koettu olevan kuormittavaa tai ikävää. Tekniikan henkilöstöstä osa koki jatkuvan informaation välityksen ja vuorovaikutuksen kuormittavana ja jopa ajanhukkana, koska sitten ei jää aikaa niin sanotulle oikealle työlle. (Vastaja 1 - 10 Haastattelut.)

Ohjelmantekijöiden ja esimiesten asemassa suurin osa työstä on vuorovaikutusta tai tiedottamista joko johdon, erinäisten työryhmien tai asiakkaiden kanssa. Heille viestintä on jokapäiväistä ja heidän työpäivänsä koostuu pääosin vuorovaikutuksesta ja viestimisestä. He eivät koe itse vuorovaikutusta kuormittavana, mutta sähköpostiketjujen volyymi ja pituus sekä usean venueen ja tapahtuman kanssa samaan aikaan painiminen koettiin toisinaan raskaana. Erityisesti kesällä, kun tapahtumamäärä on suurempi kuin muina vuoden aikoina, koettiin erityisen paljon uupumista työhön. (Vastaaja 1 – 10 Haastattelut.)

7.1.5 Ilmapiiri ja viestintä

Vaikka yleinen kokemus tuntuikin olevan se, että viestintä ja informaation kulku on monesti sekavaa ja jopa tehotonta, silti jokainen haastateltava koki ilmapiirin olevan hyvä, ellei erinomainen. Sekavalta tuntuvan viestintäviidakon keskellä työryhmien henkilöke-
miat koettiin toimiviksi ja kaiken kaikkiaan tässä porukassa työskentely koettiin niin myönteisenä asiana, että lähes kaikki muu on toissijaista.

Organisaatiossa koetaan, että asioista voidaan keskustella luottamuksellisesti ja avoimesti. ”Aina jos on joku ongelma, voi kysyä. Koskaan ei huohoteta ahdistavalla tavalla niskaan, vaan tuntuu, että meihin luotetaan.” (Vastaaja 5. Haastattelut.) Työkaverit ovat monesti enemmän kuin pelkkiä työkavereita, ja tätä painottaa jokainen useamman vuoden organisaatiossa työskennellyt haastateltava. Luottamuksen ansiosta homma tuntuu toimivan käytännössä, vaikka paperilla parannettavaa ehkä olisikin.

7.1.6 Kehitysehdotukset ja –toiveet

Yleisiä toiveita ja kehitysehdotuksia olisi rakentaa selkeämpää viestintäsuunnitelmaa siitä, kenen vastuulla on informoida mikäkin asia ja kenen vastuulla on se, että informaatio tavoittaa oikeat henkilöt. Oikeastaan on käynyt selväksi, että organisaatio tarvitsi yhtä tai useampaa tuottajaa toimimaan ohjelmantekijöiden ja teknisestä tuotannosta huolehtivien henkilöiden kanssa. Vastuualueisiin toivotaan lisää selkeyttä. (Vastaaja 1 – 10 Haastattelut.)

Boogin käyttötapaan ja tarkoitukseen kaivataan myös selvennystä ja suunnitelmaa siitä, kuka sitä lopulta täyttää ja mitä tietoa siellä on ehdottomasti oltava, sekä mikä

voidaan todeta turhaksi. Mobiilialusta on myös ehdottomasti tärkeä asia, jota kaivataan mitä pikimmiten. (Vastaaja 1 – 10. Haastattelut.)

Esille nousivat myös tapahtumien aikana nopeiden päätösten tekeminen ja se, kuka on vastuussa näistä päätöksistä. Jos esimerkiksi täytyy tehdä aikataulumuutoksia tai reagoida sairastapauksiin tai mihin tahansa yllätyksiin, voi toiminta olla siksi kankeaa, että ei ole sovittu yhteisiä periaatteita ja pelisääntöjä poikkeustilanteissa. Avoimuudesta ja matalan kynnyksen hierarkiasta ei haluta luopua, ja työryhmä sekä ilmapiiri koetaan ehdottomasti vahvuudeksi. (Vastaaja 1 – 10. Haastattelut.)

7.2 Havaitut ongelmat ja kehityskohteet

Haastattelujen vastaukset kertovat samaa tarinaa kuin omat muistiinpanoni ja havainnointini organisaation viestintäviidakosta. Lisäksi henkilöstön kanssa käydyt keskustelut ovat nostaneet esille pitkälti samoja ongelmia. Koska samat asiat nousevat esille haastatteluissa, keskusteluissa ja muistiinpanoissa, voidaan sen perusteella todeta ongelmien olevan todellisia.

7.2.1 Boogi

Boogin ajatus itsessään on hyvä, sillä tiedon saatavuus yhdestä paikasta on järkevä tavoite. Ikävä kyllä se on alustana aivan liian raskas ja hidas. Ongelmaksi muodostuu se, että henkilöt jotka uuden intran kanssa pelaavat, ovat tottuneet hyödyntämään toimivia ja ilmaisia palveluita sellaisilta palveluntarjoajilta, joilla on varaa kehittää toimintaansa ja näin ollen toimivat nopeasti ja ovat helppokäyttöisiä.

Boogin sivusto lataa hitaasti, siellä ei ole automatisoitu tarpeeksi asioita ja riderien tarkastelu tai lataaminen sinne kestää liian kauan. Sekuntikellolla otettu aika, kun on jo tapahtumakohtaisella sivulla ja haluaa ladata yhden riderin, oli parhaimmillaan kaksi sekuntia per tiedosto ja pahimmillaan kymmenen sekuntia per tiedosto. Lisäksi jos haluaa tarkastella kahta tai useampaa tapahtumaa samanaikaisesti, joutuu joko avaamaan useita välilehtiä tai suorittamaan useita klikkauksia päästäkseen takaisin kalenterinäkömään ja avatakseen uuden tapahtumasivun. Koska sivusto on raskas, tähän menee loppupeleissä ärsyttävän paljon aikaa.

Boogin etusivun lataaminen kestää keskimäärin viisi sekuntia, ja vaikka selainta pyytää muistamaan kirjautumistiedot ja pitämään käyttäjän kirjautuneena sisään, ei se kuitenkaan sitä tee. Joka kerta joutuu kirjautumaan uudestaan, lataamaan sen jälkeen etusivun, sen jälkeen lataamaan kalenterin ja useille välilehdille eri tapahtumia tarkasteluun. Kalenterissa on myös kuukausi- sekä viikkonäkymä, mutta viikkonäkymästä ei pääse kuukausinäkymään ellei mene ensin etusivulle.

Jos tapahtumasivulle haluaa täyttää työvuorot ja tekjiät, ei alusta osaa ehdottaa tapahtuman päivämäärää, vaan se laittaa automaattisesti päivämääräksi sen ajankohdan, kun tapahtuma on lisätty Boogiin. Työvuorojen lisääminen Boogiin onkin täyttä tuskaa, kun Google-kalenteriin niiden lisääminen tapahtuu nopeasti ja ne on helppo jakaa kaikille asianomaisille. Boogin henkilökohtaiset työvuorot –näkyvä toimii myös huonosti, sillä käyttäjän ei ole mahdollista tarkastella omia tulevia vuorojaan listana niin, että näkisi vuoron pituuden, tilan ja tapahtuman otsikon.

Boogin oli osaltaan tarkoitus ainakin osittain korvata sähköpostia, mutta hitautensa vuoksi se ei ole siihen onnistunut ja tilanne onkin se, että käytetään kahta alustaa sekaisin ja kaikkea informaatiota ei koskaan löydy kummastakaan. (Vastaaja 1 – 10. Haastattelut.)

7.2.2 Informaatiotulva

Eniten sekaannuksia aiheuttavat sähköpostin volyyymi, sähköpostiketjujen harhaanjohtava otsikointi sekä ketjujen pituus. Olennainen informaatio voi vahingossa jäädä huomaamatta ja huonosti otsikoituja ketjuja ei enää jälkeinpäin löydetä tai edes muisteta. Melko usein joudutaan varmistelemaan, onko jokin asia huomattu tai hoidossa. Ja joskus on asioita, joita kukaan ei ole huomannut.

Esimerkki huonosta sähköpostiketjun otsikoinnista on esimerkiksi: ”Ääniwalli perjantai”. Jos ketju avataan tällaisella otsikolla, vaikka kyseessä on sama viikko, sitä on hyvin hankala löytää enää uudestaan. Myöskään pelkän tapahtuman tai esiintyjän nimi ei ole riittävä otsikko.

Eniten informaatiokatkoksia tapahtuu, kun kyseessä liian vähän informaatiota sisältävä otsikko viestiketjulle, johon ohjelmantekijä vain liittää tekniikan ja ravintolan esimiehet. Näissä ketjuissa ohjelmantekijä ja tapahtumanjärjestäjä, keikkamyyjä, tai vastaava

asiakas ovat keskustelleet tapahtuman järjestämisestä, vuokrahinnoista, aukioloajoista ja sen sellaisesta, joka ei varsinaisesti ole olennaista tietoa enää siinä vaiheessa, kun tapahtuma on lukotettu ja pitäisi ylipäättänsä päästä perille, minkälaisesta tapahtumasta milläkin venuella on kyse.

Olennaisen ja epäolennaisen informaation suodattaminen ja seulominen on kuormittavaa, ja henkilöstö väsy. Pitkiä ketjuja ei jakseta selata kunnolla ja olennainen tieto voi näin ollen jäädä tyystin huomiotta. Lisäksi ketjuihin osallistuu yleensä liian monta keskustelijaa, mikä näyttäytyy varsinkin talon ulkopuoliselle tapahtumanjärjestäjälle, eli asiakkaalle, sekavuutena. (Havainnointi)

7.2.3 Sosiaalinen media

Käsittelen tässä luvussa sekä Facebookin suljetut ryhmät että pikaviesti-sovellukset saman otsikon alla. Kuten jo aiemmin on mainittu, jokaisella venuella on oma suljettu Facebook-ryhmänsä, sen lisäksi Whatsapp-ryhmät ja erikseen remonttiryhmiä venuekohtaisesti, jonne päivitetään lähinnä kun tarvitaan huoltoapua.

Facebook-ryhmistä osassa ollaan aktiivisia tiedottamaan asioista, ja sitä käytetään melko onnistuneesti juurikin lähinnä tiedottamiseen tai ilmoitusluontoisiin asioihin, joihin ei sinänsä kaivata vastausta, mutta jotka tulee saattaa tietoon. Joissakin ryhmissä ilmoitukset ovat suurimmaksi osaksi negatiivissävytteisiä, esimerkiksi koskien tilojen siisteyttä illan jälkeen tai muuta vastaavaa. Tällaiset viestit eivät tietenkään nostata tunnelmaa, ja sosiaalisessa mediassa tällaiset valitusviestit voidaan ymmärtää helpommin väärin. Kasvotusten asioita ei yleensä ilmaista yhtä ikävään sävyyn. Lähtökohtaisesti ryhmät ja siellä jaetut viestit ovat asiallisia.

Henkilöstön Whatsapp-ryhmät ovat lähtökohtaisesti aktiivisia alustoja, ja esimerkiksi tekniikan omissa ryhmissä keskustellaan lähes päivittäin, osittain asiaa ja osittain niitä näitä. Tila-kohtaisissa ryhmissä, joihin kuuluu sekä tekniikan että ravintolan henkilöstöä, sekä esimiehiä, keskustelu on yleensä asiallista ja aiheellista. Viestejä saattaa kuitenkin tulla paljon, koska ryhmissä on useita jäseniä kommentoimassa. Tällöin voi joskus käydä niin, että tärkeä tiedotusluontoinen asia jää joltakulta huomaamatta, jos ei jaksu selata läpi pitkiä keskusteluja, joita ei ole ehtinyt seuraamaan reaaliajassa.

Työasioiden lisäksi ryhmissä keskustellaan myös paljon ”turhaa”, lähetetään hauskoja kuvia tai videoita sekä vaihdetaan jopa kuulumisia, mikä osaltaan saattaa hankaloittaa tärkeiden asioiden huomaamista viestitulvan seasta. Kuitenkin tämä kertoo siitä, että henkilöstön jäsenet ovat keskenään läheisiä ja keskustelevat toistensa kanssa mielellään vapaa-ajallakin ja asioista, jotka eivät suoranaisesti liity työhön. Esimiestenkin kanssa on usein helppo keskustella, koska kynnys on matala. (Vastaaja 1 – 10. Haastattelut.)

Toisinaan esimerkiksi ikävinä mielletyt uutiset saattavat aiheuttaa kiivastakin keskustelua tai väittelyä ryhmässä. Kun ei keskustella kasvotusten, on helpompi menettää malttinsa ja asioita saatetaan möläytellä tai palautetta antaa turhankin suoraan. Tämä ei kuitenkaan ole kovinkaan yleistä, sillä yleisesti ryhmien ilmapiiri on hyvä sekavuudesta huolimatta. Kun työryhmän jäsenet ovat läheisiä keskenään, niin risut kuin ruusutkin ilmaistaan helpommin, mutta samaan aikaan esimerkiksi kömmähdykset annetaan nopeasti anteeksi ja ymmärretään. (Vastaaja 1 – 10. Haastattelut.)

Kuten aiemmin on todettu, henkilöstö on luonut useita ryhmiä joihin kuuluu erilaisia kokoonpanoja henkilöstöä. Voi vaikuttaa siltä, että ryhmiä on paljon, mutta toisaalta on tehokkaampaa fokusoida viestit niin, että tiettyä tapahtumaa tai tilaa koskevat asiat viestitään vain asianomaisille ihmisille. Ravintolahenkilöstön ei tarvitse tietää montako savunestekanisteria Ääniwalliin täytyy tilata, eikä tekniikan tarvitse tietää montako blokkaajaa tarvitaan lauantaiksi töihin.

7.2.4 Informaation saatavuus ja avoimuus

Lähtökohtaisesti informaatio on tällä hetkellä melko hyvin saatavilla ainakin niille, jotka työskentelevät aktiivisesti tuotannon parissa tai toimistolla. Boogi on osaltaan tuonut helpotusta tähän, sillä nyt tarvittava tieto on useimmiten löydettävissä sieltä, mikäli joku on muistanut sen sinne täyttää. Ikävä kyllä Boogin täyttämisestä ei ole oikeastaan selkeitä sääntöjä esimerkiksi ravintolapuolen osalta, ja informaatiot saattavat olla joskus vain yhden ihmisen takana. Jos tämä henkilö on liian kiireinen, tai edes hajamielinen, koko tiimi kärsii siitä, että tietoa joutuu kalastelemaan ja kyselemään sen sijaan, että se löytyisi vaikka sitten Boogista.

Lisäksi on käynyt ilmi, että esimerkiksi järjestyksenvalvojilla tai osalla ravintolahenkilöstöstä ei välttämättä edes ole tunnuksia Boogiin. Mahdollisesti vain työryhmien esimie-

hillä on tunnukset, mutta jos tarvittava informaatio ei edes päädy Boogiin tai jos esimiehet eivät muista tiedottaa tiimiään, tulee väkisinkin informaatiokatkoksia.

Kesän aikana on myös tehty muutamia remontteja tai vaikkapa lattioiden maalausta, joista tiedottaminen tuntuu selkeästi pätkivän. Osa henkilöstöstä saa tiedon toimistolla, osa ei ole tietoisia ja esimerkiksi remonteista johtuvat vesikatkot tulivat osalle henkilöstöstä yllätyksenä ja saattoivat hankaloittaa työskentelyä. Kaikenlaisista poikkeustilanteista informointi on jokseenkin puutteellista.

Ongelmallista on myös, jos esimerkiksi yhtä tapahtumaa koskevat informaatiot ovat yhden ihmisen takana, joka saattaa muistaa puhelimitse välittää tarvittavat tiedot jollekin. Tällöin on syntynyt katkoksia ja väärinkäsityksiä, kun on kuviteltu, että puhelimitse informoiminen riittää ja että tällä tavalla vastuu on siirretty jo toiselle.

Myöskin johdon osalta strategian ja tavoitteiden viestiminen alaisille toteutuu vain murto-osalle henkilöstöstä. Näin ollen kaikilla ei ole tietoa tai ymmärrystä organisaation nykytilasta, tavoitteista tai oikeastaan mistään. Ihmisiä toimii jonkin verran vain rivityöläisinä, mutta sitouttamisen kannalta voisi olla hyödyllistä kommunikoida heillekin edes sen verran strategiaa ja tavoitteita, että henkilöstö kokisi oman työnsä tarkoitukselliseksi.

8 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

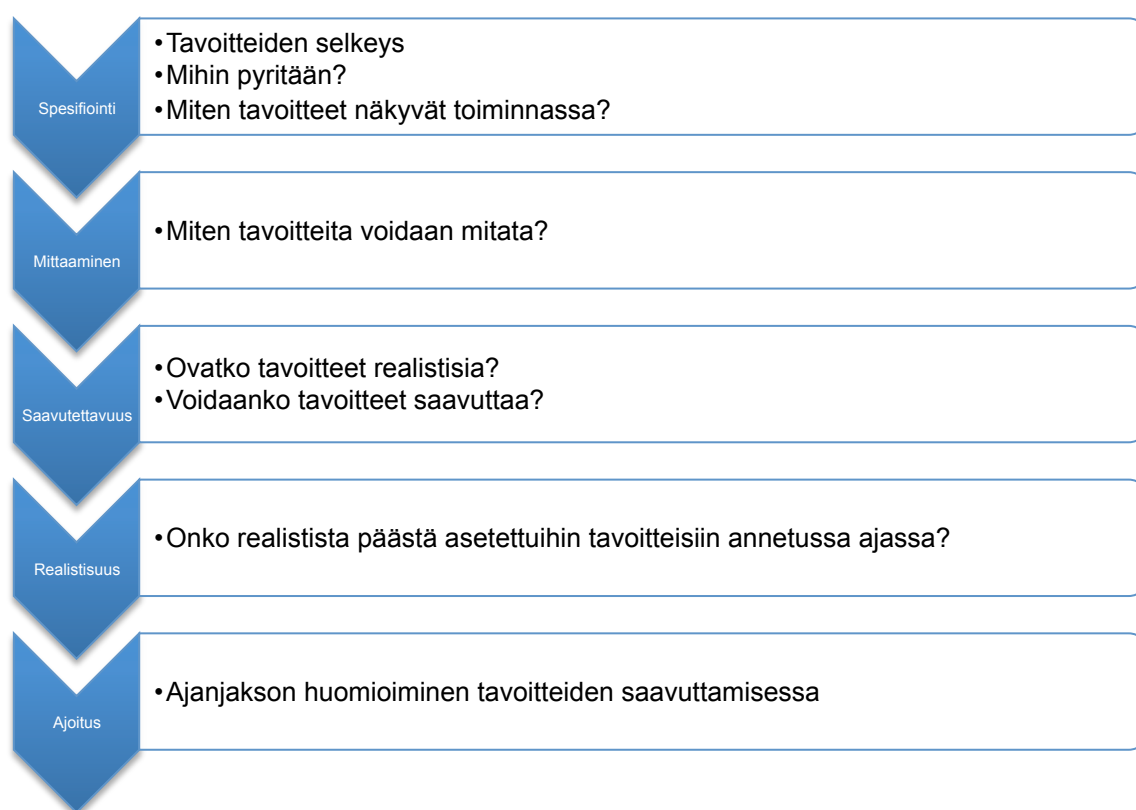
Jokaisen työyhteisön jäsenen tulee ottaa vastuuta ja panostaa viestintään, jotta se olisi mahdollisimman tehokasta. Kun viesti ei kulje, seuraukset ovat usein ikäviä ja se voi heikentää luottamusta sekä yhteishenkeä. (Juholin 2008 s. 85.) Tehokas viestintä vaatii kuitenkin paljon resursseja ja jonkin verran suunnitelmallisuutta (Korhonen & Rajala 2011 s. 40).

Organisaation toimintatavoissa ja käytänteissä näkyy selvästi se, kuinka toiminta on kasvanut melko nopeasti ja siihen ei ole vielä osattu reagoida tai löytää ammattimaisia ja tehokkaita ratkaisuja ja toimintamalleja. Välillä vaikuttaa, että tapahtumat onnistuvat kuin ihmeen kaupalla. Kaiken sekavuuden keskellä on kuitenkin onnistuttu rakentamaan sellainen työyhteisö, jossa henkilökunta on todella motivoitunutta ja ottaa vastuuta omasta työstään. Hyvän yhteishengen ansiosta vaikeatkin tilanteet hoituvat ja yllätyksiin on totuttu reagoimaan.

8.1 Strategian luominen

Kuudennen Linjan voisi olla hyvä alkaa rakentamaan yhtenäistä viestintästrategiaa ja sitä kautta suunnitelmaa siitä, kuinka kuormittavaa viestintää voitaisiin vähentää ja informaation kulkua tehostaa. Tärkeää on kuitenkin pyrkiä siihen, että avoimuus ja matkailan hierarkian työympäristö pysyvät ennallaan, eikä asioita ruveta pimittämään ainaakaan yhtään enempää. Hyvä ilmapiiri myös antaa mahdollisuuden luovuudelle, mitä ei kannata heittää hukkaan vain pelkän tehokkuuden nimissä.

Organisaation tulisi alkaa rakentaa viestintästrategiaa ja sitä kautta suunnitelmaa siitä, kuinka viestintä tulevaisuudessa toteutetaan. Tällä hetkellä suurin ongelma on jo monesti mainittu kuormittavuus. Työyhteisössä voitaisiin perehtyä esimerkiksi Burgessin (2016) SMART-malliin. Siinä on viisi osaa, joiden avulla voidaan päästä kohti tehokkaampaa viestintää.



Kuvio 3. Smart-malli Burgessin (2016) mukaan.

Kun edellä mainitut asiat nostetaan pöydälle, viestinnän tarkoituksen tulisi selkeytyä. Lisäksi tulisi etsiä mahdolliset ongelmat, jotta niihin voidaan puuttua. Siihen tämä opin-

näytetyö on jo nyt osaltaan vastannut, sillä suurimmat kehityskohteet ovat nyt ainakin tiedossa.

Suurimpia ongelmia ovat sekavuus ja viestimäärän aiheuttama kuormitus. Erityisesti ulkopuoliselle tapahtumanjärjestäjälle viestiminen erikseen tekniikan sekä ravintolan henkilöstön kanssa, sekä sitä ennen promoottorin, näyttäytyy sekavana. Tämä ei myöskään ole normaali toimintatapa missään muussa vastaavassa työympäristössä. Organisaatioon onkin nyt palkattu tuottaja, jonka kanssa eri työryhmien jäsenet ja esimiehet pääasiassa viestivät, ja jonka on tarkoitus huolehtia viestinnästä asiakkaille.

Tuottajan kanssa toimiminen on kuitenkin vielä vasta alkutekijöissään ja jokainen venue on tottunut toimimaan omalla tavallaan, joten kaikille toimivien toimintamallien löytäminen on vielä kesken. Lisäksi toiminnan tulee toteutua niin, että esimerkiksi tekniikan henkilöstö, joka hoitaa teknistä tuotantoa, ei menetä töitään.

Tärkeää olisi suunnitella, mitä viestintäkanavaa käytetään mihinkin ja kenen vastuulla lopulta on, että tieto saavuttaa oikeat henkilöt. Kehityksen kannalta on tärkeää huomioida henkilöstön yksilölliset tarpeet ja edetä yksi asia kerrallaan.

8.2 Esimiesviestintä ja muutokset

Viestinnällinen vastuu kuuluu kaikille, mutta esimiehillä on suurin vastuu tiedon välittämisessä ja käsittelyssä. Esimies ei johda asioita, vaan ihmisiä, ja suurin osa johtamistyöstä onkin viestintää. (Åberg 2006, s. 93.) Esimiehellä tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot ja heillä tulee olla kykyä motivoida ja antaa palautetta. Viestinnän tulee toteutua niin, että strategia muuttuu toiminnaksi. (Juholin 2010 s. 147.)

Toimiva viestintä motivoi ja sitouttaa. Kun työntekijällä on tarvittava tieto työhönsä, pysyy hän keskittymään ydintehtäviinsä. Sisäisen viestinnän tulisi olla myös strategian jalkauttamista. (Kekäläinen 2016.) Ylimmän johdon sekä jokaisen esimiehen tulisi panostaa siihen, että kaikilla on tarvittava tieto helposti saatavilla ja yhteiset pelisäännöt ja sopimukset, sekä deadlinet siitä, milloin tiedon tulee liikkua.

Kuudes Linja voisi aloittaa strategian jalkauttamisesta henkilöstölle ja mahdollisesti harkita viestintäkoulutuksia vähintäänkin esimiehille. Ainakin yhteisen näkemyksen löytäminen ja suunnitelman luominen voisi tehostaa toimintaa.

Koska muutoksia tarvitaan ja niitä tulee, täytyy niistäkin pystyä viestimään oikein ja tehokkaasti. Tärkeää on huomioida työntekijät ja heidän mielipiteensä, koska jos muutokset tehdään liian nopeasti tai jyrkästi, on uuteen tilanteeseen sopeutuminen vaikeaa.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön mukana Kuudes Linja on ainakin ymmärtänyt sen, että organisaation edelleen kasvaessa tarvitaan uusia toimintamalleja ja keinoja tehostaa henkilöstön työntekoa, viestinnän keinoin. Kehitettävää on paljon, mutta asiat eivät kuitenkaan ole täysin huonosti. Yleisesti hyvän ja matalan hierarkian ilmapiiriin sekä henkilöstön korkean työmoraaalin ja –motivaation ansiosta homma jotenkin toimii. Työympäristö ja yleinen ilmapiiri on kaikesta huolimatta yksi parhaista, missä olen koskaan itse työskennellyt.

Työryhmät koostuvat lähtökohtaisesti henkilöistä, jotka ovat tekemisissä keskenään viikonloppuöisin, kun tavanomaista työviikkoa tekevät ovat vapaalla. Yötyö ja erityisesti yökerhoissa työskentely on omanlaisensa maailma ja siihen liittyy tietynlainen kulttuuri ja yhteisöllisyys. Koska arkipäivisin työssä olevat eivät tätä välttämättä ymmärrä, tai ainakin heidän kanssaan on vaikeampi löytää yhteistä aikaa, on luonnollista että työkavereista tulee helposti läheisiä keskenään, myös vapaa-ajalla. Lisäksi profiloituneet keikkapaikat houkuttelevat samanhenkisiä ihmisiä töihin.

Vaikka kaikille strategiaa ja tavoitteita ei muisteta tai edes haluta jakaa, juurikin profiloituneisuus ja venueiden nauttima maine tekevät organisaatiosta mielekkään ja kiinnostavan työpaikan. Organisaatiossa on paljon henkilöitä, jotka ovat olleet töissä kyseiselle työnantajalle vuosikausia, vaikka silloin yritys kulkikin eri nimellä.

Tämän opinnäytetyön myötä kehityskohteet ja ongelmat ovat konkretisoituneet ja jotain on ainakin laitettu alulle. Tuotantopalavereita on lisätty ja vastuukysymyksistä on keskusteltu, ja lisäksi on palkattu oikea tuottaja. Opinnäytetyön aikana tärkeäksi on nousut henkilöstön näkemysten kuuleminen ja vastuun ottaminen siitä, että informaatio kulkee.

Lisäksi Boogia koskevat kehitysehdotukset ovat kulkeneet eteenpäin, joten mobiilialusta on ainakin tulossa. Muita Boogin käyttöön liittyviä ongelmia pyritään korjaamaan palveluntarjoajan taholta, mutta toistaiseksi se on vielä melko hidasta.

Jos organisaatio pystyy todella tarkastelemaan kriittisesti omaa toimintaansa ja rakentamaan strategian mahdollisen viestintäsuunnitelman pohjalle, voidaan kuormittavuutta ja informaatiotulvaa keventää ja samalla työntekoa tehostaa. Tärkeää on, että työntekijöitä kuunnellaan ja heidän tarpeensa ja mielipiteensä otetaan huomioon sen lisäksi, että heidät pidetään ajan tasalla yrityksen tavoitteista.

Lähteet

Burgess, S. 2016. 11 Ways to perfect your internal communications plan. Luettavissa: <https://www.interact-intranet.com/11-ways-perfect-internal-communications-plan/> 15.10.2019

Huotari, M., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon. Helsinki. WSOY.

Juholin, E. 2008, Viestinnän vallankumous. Helsinki: WSOY.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki. WS Bookwell Oy.

Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna viestinnän mittaamisen opas. Vantaa. Hansaprint Oy

Kansonen, M. 2016. Millakansonen.com Panosta vuorovaikutukseen ja työyhteisösi ongelmat ovat ratkaistu. Luettavissa: <https://millakansonen.com/category/viestinta-ja-vuorovaikutus/>

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki. WSOYPro

<https://millakansonen.com/category/viestinta-ja-vuorovaikutus/>

Martikainen, A. 2014. Meteoriiitti.com, Tietotyön kehittäminen on

Kekäläinen, E. 2016. Sisäinen viestintä sitouttaa, motivoi ja tuo tuloksia. Luettavissa: <http://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoija-tuo-tuloksia/> 10.9.2019

Korhonen, H., 2015. Monikanavaisuuden ja digin mahdollisuudet sisäisessä viestinnässä. Luettavissa: <https://www.slideshare.net/HannaPKorhonen/monikanavaisuuden-ja-digin-mahdollisuudet-tyyhteisviestinnss> 13.5.2019

Kortesuo K., Patjas L., Seppänen L. 2016. Pillillä vai pasuunalla? Helsinki. Suomen Yrittäjien Sypoint Oy

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen M. & Ollikainen M. 2008. Yrityksen viestintä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Korvela-Mäki, J., 2018. Sisäinen viestintä autoliikkeessä. Opinnäytetyö. Centria-Ammattikorkeakoulu. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144862/maki-korvela_joonas.pdf?sequence=1&isAllowed=y 10.10.2019

Mäkimurto-Koivumaa, S. 2019. Digitalisaatio toiminnallisen muutoksen mahdollistajana. YAMK-opinnäytetyö. Lapin AMK. Luettavissa: <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=764d1898-55a5-481e-bf55-8e2ba3c7dc42> 3.6.2019

Männistö, S., 2012 . Yrityksen sisäisen viestinnän kehittäminen. Opinnäytetyö. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47130/Mannisto_Sanna.pdf.PDF?sequence=1&isAllowed=y 17.5.2019

North patrol. Intranet-ostajaopas. Intranetin rooli työyhteisöviestinnän kanavapaletissa. Luettavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2015/11/25/intranetin-rooli-tyoyhteisoviestinnan-kanavapaletissa/> 21.5.2019

Pulkkinen, M. 2017. Digitalisaatiota ihmisten hyväksi. Talouselämä. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/microsoft/digitalisaatiota-ihmisen-hyvaksi/c39c213d-6e74-3bb2-9f73-fe0f13b51123> 21.9.2019

Rantanen, Toni 2019. Keskustelut. Kuudes Linja Oy:n omistaja.

Rissa, K., 2016. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. Työturvallisuuskeskus TTK. Luettavissa: https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf 14.9.2019

Sariola, V., 2012. Sisäisen viestinnän häiriöt ja niiden vaikutukset työyhteisöön - Case Tivoli Sariola. Pro Gradu –tutkielma. Aalto-Yliopisto.

Talouselämä 2018. Vältä viestinnän sudenkuopat. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/valta-sisaisen-viestinnan-sudenkuopat/032fc490-50c4-30a6-b321-13de56d3057e> 23.5.2019

Uskali, Tim 2019. Keskustelut. Kuudes Linja Oy:n omistaja

Wikipedia 2019. Yhteisöviestintä. Luettavissa: <https://fi.wikipedia.org/wiki/Yhteis%C3%B6viestint%C3%A4> 25.4.2019

Haastattelukysymykset

Mitkä ovat viestinnän haasteita / ongelmakohtia tällä hetkellä?

Välittykö informaatio tarpeeksi selkeästi ja nopeasti?

Mitä kanavia käytät?

Enemmän kirjallista vai suullista viestintää?

Käyttämäsi välineet (tietokone, puhelin, sovellukset)?

Kuka mielestäsi viestii ja kenelle?

Mikä on sinulle tärkein viestintäkanava (sähköposti, some, puhelut, kokoukset)?

Millaisia odotuksia sinulla on uudelle intralle, eli boogille?

Millaista tietoa haluat sieltä saada?

Onko käyttöliittymä tarpeeksi selkeä?

Minkälaisia ominaisuuksia aiot hyödyntää / olet jo hyödyntänyt?

Minkälaisia parannusehdotuksia? Kehuja?

Paljonko viestimiseen / informaation välittämiseen ja saamiseen menee aikaa?

Kuluuko aikaa liikaa?

Miten viestintä vaikuttaa työajankäyttöön? (Tuntuuko, että se on olennainen osa työtäsi, vai häiritseekö se tai viekö se aikaa "olennaisilta" työtehtäviltä?)

Kokemus viestinnästä tässä yrityksessä, mikä fiilis?

Onko tarvittava tieto saatavilla?

Onko tieto tarpeeksi avointa?

Kohdentuvatko viestit oikein? Saatko tarvittavan tiedon / vai kenties liikaa tai liian vähän tietoa?

Miten toimii viestintä työryhmien/yksiköiden sisällä?

Entäpä työryhmien välillä?

Minkälaista informaatiota kaipaisit lisää tai vähemmän?

Minkälaisia vaikutuksia viestinnällä on mielestäsi....

Ilmapiiiriin?

Mitä hyötyä viestinnästä on työyhteisölle?

Mikä tällä hetkellä toimii hyvin / missä on onnistuttu?

Mitä parantaisit?

Haastattelut

Seuraavassa haastattelukysymykset ja numeroituna vastaajien 1-10 vastaukset.

Vastaaja 1. Ohjelmantekijä, työkokemus organisaatiossa 6kk

Vastaaja 2. Ohjelmantekijä, työkokemus 5 v

Vastaaja 3. Tuotannon harjoittelija (nykyinen tuottaja) 3kk

Vastaaja 4. Ravintolapääällikkö, työkokemus 10 v

Vastaaja 5. Ravintolapääällikkö, työkokemus 13 v

Vastaaja 6. Tekniikan esimies, työkokemus 5 v

Vastaaja 7. Omistaja / ylin johto (alusta asti)

Vastaaja 8. Omistaja / ylin johto (alusta asti)

Vastaaja 9. Tekniikan esimies, työkokemus 5 v

Vastaaja 10. Ohjelmantekijä, työkokemus 5 v

Mitkä ovat viestinnän haasteita / ongelmakohtia tällä hetkellä?

1. En ole ollut talossa vielä kovinkaan kauaa, mutta verrattuna edellisiin työpaikkoihin homma tuntuu aika sekavalta ajoittain. Vastuualueet ei ole selkeitä ja mailiketjut on tosi pitkiä. On myös vaikea tietää keneltä mitäkin asiaa pitää kysyä. Asiakkaalle (ulkouolinen järjestäjä) viestiketjut vaikuttaa tosi sekavilta.
 2. Tää on aina ollut tämmöinen viidakko, jollain pyhällä hengellä varmaan toiminut tähän asti. Mulle suurin ongelma on Boogi, kun siinä ei ole mobiilialustaa. Muuten olen jo tähän sekamelskaan tottunut. On tää nyt selvästi parantunut.
 3. Omassa työssä näkyy eniten kun on paljon muuttuvia tekijöitä, jotka saattaa lennostakin muuttua vielä tapahtumapäivänä tai sen aikana, niin tähän ei oikein
-

ole mitään järkevää toimintatapaa. Boogissa on tietoa, mut kaikkea ei aina myöskään voi kirjoittaa auki. Boogi on myös tosi hidas ja menee kauheasti aikaa sen kanssa, liikaa klikkauksia ja epäloogisuuksia vielä. Kännykkä-alustaa kaipaisin. Sähköpostiketjut on mulle myös vielä tosi sekavia.

4. Deadlineissa pysyminen ja se että meneekö viestit perille, jos niihin ei kukaan vastaa. On kyllä nykyään paremmin asiat kuin ennen. Ei tarvii aina soitella perään kaikesta, ja toimisto on kans hyvä. Välillä on tosin sellainen hälinä ettei voi keskittyä. Viestejä tulee tosi paljon koko ajan.
5. Varmistuminen siitä, että infot kulkee. On aika paljon näitä kanavia, vai miksikä niitä nyt kutsuisi. Sähköposteja on paljon. Boogi on helpottanut, mutta se on tosi tosi hidas ja kännykällä huono käyttää. Aika paljon klikkauksia tulee, laskin myös että tiedostojen lataus kestää monesti tosi kauan.
6. Sähköpostit. Se määrä mikä meille tulee mailia, niin ihmisten pitää ymmärtää jo ihan otsikoinnista lähtien pitää huoli, että se tieto sieltä vielä pidemmänkin ajan päästä on löydettävissä. Ja se jos jotain infoja pyydetään kirjallisena, ja infot tulee leikin puhelimitse, niin ne unohtuu.
7. Vaikea sanoa tällä hetkellä kun ollaan niin muutosvaiheessa, mutta varmaan viestien määrä kaikkialla. Boogi varmaan auttaa, oli niin Aatamin aikainen se edellinen intra. Lisäksi viestejä tulee vuorokauden ympäri.
8. Viestejä on aika paljon ja niissä on aika paljon jengiä aina mukana, vaikka sähköpostiketjuissa. Whatsapp-ryhmissä pitäisi olla joku sääntö, että vaikkapa 23 jälkeen ei enää viestejä.
9. Huonosti nimetyt mailit tai sitten kun ohjelmantekijät vaan liittää meidät ketjuihin, missä on tosi paljon epäolennaista infoa meille. Boogi voisi toimia puhelimella paremmin.
10. Informaation kulkeminen, milloin kukakin tarvii ja minkäkin tiedon? Sähköpostiketjut on kauhean pitkiä. En oo tota Boogia vielä käytellyt kauheesti, toivotaan että se helpottaa meidän duunia välittää esimerkiksi riderit ja sopparit.

Välittykö informaatio tarpeeksi selkeästi ja nopeasti?

1. Voisi olla paremmin fokusoitua. Välillä mailiketjuissa on outoja otsikoita ja kun viestiä tulee paljon, menee helposti asioita ohi. Joskus sitten on asioita, joihin tarvis nopeasti vastauksen ja näitä saa odotella.
 2. On tää mennyt eteenpäin. Ehkä jotenkin se, että miten varmistua siitä, että informaatio on mennyt perille. On vähän paranoide olo välillä kun kukaan ei soittale perään, niin sitten miettii että olenko itse unohtanut jotain kokonaan.
 3. Ei todellakaan. Mä en yhtään tajua miten te pysytte tässä perässä, mun on ihan mahdoton välillä seurata näitä mailiketjuja. Ja just toi mistä aiemmin mainitsin.
 4. Ei kyllä aina. Joskus asioita tipahtelee tosi viime tinkaan ja just unohtuu tai jää huomaamatta.
 5. On tää siis parantunut varsinkin nyt viime aikoina. Ennen aina selvisi tosi monet asiat aivan liian myöhään tai ei koskaan ja sitten säädettiin.
 6. Erityishuomiota tai vuokralaitteistoa vaativat tekniset tuotannot pitäis saada aiemmin pöydälle kuin samalla viikolla. Nyt on vähän alkanut selkeytymään kun on jaettu vastuita ja on osaavaa jengiä lukemassa vaikkapa just ridereita. Suurin osa tuotannosta on teknistä tuotantoa.
 7. Mun näkökulmasta joo, ainakin verrattuna entiseen. Ennen oli vähän semmoinen arvailumeininki, nykyään parempi.
 8. Joskus jotain saattaa unohtua, mutta on tää ainakin parantunut huomattavasti. Ennen ei ollut näin paljon vastuullista henkilökuntaa, meillä on niin hyvä luottamus että tää jotenkin toimii.
 9. Joidenkin talojen osalta joo, mutta riippuu ihan tapahtumastakin ja suoraan sanottuna henkilöistä. Niin sanottujen yllätysten määrä on vähentynyt nyt viimeisen vuoden aikana, kun asioista on puhuttu, mutta on tässä parantamisen varaa. Boogista näkee aika hyvin.
 10. No joo, ennen oli vähän toisin kun ei ollut selkeesti mitään käytäntöjä ja sitten oli se surkea intra mihin ei saanut mitään tietoa näkyville. Nykyään noi tekstarit sun muut helpottaa aika paljon.
-

Mitä kanavia käytät?

1. Boogia, sähköpostia ja puhelinta (whatsapp, puhelut).
2. Tosi paljon töitä teen puhelimella, sähköposti ja puhelut tärkein. Sitten tekstarit/whatsappit jne. Boogia en kauheasti käytä vielä. Facebookkia kanssa käytän.
3. Eniten läppärillä teen töitä, sähköposti ja nyt Boogi tärkeimmät. Whatsappia käytän ja facebook-messengeriä myös tosi paljon.
4. Sähköpostit on tärkein, sitten varmaan facebook/whatsapp ja puhelut.
5. Mailia ylivoimaisesti eniten ja aika paljon puheluita ja whatsapp-ryhmiä.
6. Mailia. Mulle tulee aivan liikaa maileja. Boogia tulee käytettyä, tulevaisuudessa varmasti vielä enemmän. Perus puhelut toimii mulle, laiskasti jaksan kirjoitella, mutta luen kyllä whatsappia. Messengeriä en käytä.
7. Sähköposti on tärkein ja Boogia opettelen nyt myös. Mitään facebookkeja tai whatsapppeja en käytä juurikaan.
8. Sähköpostit ja puhelut on tärkein, en käytele noita pikaviestimiä oikeastaan. Parissa whatsapp-ryhmässä ikävä kyllä olen.
9. Sähköpostia ja vanhoja kunnon tekstareita ja puheluita. Whatsappia ei oo!
10. Sähköpostit, viestit, puhelut, paljon messengeriä ja facebookkia ihan.

Enemmän kirjallista vai suullista viestintää?

1. Sekä että. Toimistolla kokoustan paljon, mutta omaan työhöni käytän pääasiassa sähköpostia ja messengeriä, eli kirjoiteltua tulee myös tosi paljon.
 2. Oon kyllä hölösuu, että varmaan suullista. Tulee kyllä kirjoiteltua paljon, mutta eniten puhun toimistolla ja puhelimessa kaiken aikaa.
 3. Kirjallista. Sähköpostitse hoituu suurin osa hommista.
-

4. Molempia, tykkään kyllä soittaa puheluita paljon, mutta tärkeät asiat aina kirjallisesti.
5. Kirjallisesti. Maileja paljon. Tieto on näin myös uudelleen löydettävissä, joten tykkään että asiat voi sitten tarkistaa jostain. Boogi varmaan tulevaisuudessa on tässä mukana enemmän.
6. Molempia, puhun paljon puhelimessa, mutta kirjoitan myös paljon sähköposteja (tai enemmän luen).
7. Puhelimitse ja suullisesti tykkään itse hoitaa. Tärkeät asiat kirjallisina maililla tai ilmoitusluontoiset asiat.
8. Sekä että, jos pitää jotain muistaa niin kirjallisesti.
9. Maileja aika paljon, eli kirjallista kai? En kauheesti tekstaile.
10. Eniten kirjallista, omat työt agentuurien kanssa hoituu mailitse tai facebookissa messengerillä. Tekstarit toimii kans.

Käyttämäsi välineet (tietokone, puhelin, sovellukset)?

1. Tietokone ja puhelin, tossa tuli noi sovellukset varmaan ilmi?
 2. Puhelin on ykkönen, teen paljon hommia lennosta.
 3. Tietokone, mä en käytä puhelinta niinkään työntekoon, mutta välillä siellä jossain messengerissä joutuu kyllä hoitamaan asioita.
 4. Tietokone ja kännykkä.
 5. Läppärillä ja toimiston koneella teen töitä. Kotona en haluaisi tehdä, eli en käytä kännykkää mieluusti paitsi whatsapp.
 6. Läppärillä. En käytä kauheasti puhelinta muuta kuin puheluihin ja sitten johonkin tekstareihin, mutta eniten työasiat hoituu läppärillä ja kirjoittelut.
-

7. Puhelin ja tietokone. Aika usein pitää kyllä pistää puhelinkin vaan kiinni jos haluaa olla rauhassa.
8. Kännykkä ja läppäri. Iltaisin haluan pitää työrauhan ja hiljennän yleensä puhelimen työjutuista.
9. Tietokone, mulla ei oo älypuhelinta!
10. Aika paljon tulee tehtyä mobiilisti, eli kännykällä. Käytän mä läppäriäkin, mutta eniten teen töitä lennosta puhelimella.

Kuka mielestäsi viestii ja kenelle?

1. Hyvä kysymys... Tää on vähän hankala, en aina oikein tiedä. Me (ohjelmantekijät) viestitään tietysti sille jengille, ketkä on tapahtumissa töissä. Eniten varmaan tekniikalle. Sitten toki johdolle ja kirjanpidolle tosi paljon. Ja keskenään kun tehdään ohjelmaa eri taloihin. Ja ennen tota kaikkea me viestitään sitten agentuurien ja muiden asiakkaiden kanssa.
 2. Agentuurien kanssa säädän eniten, tai keikkamyymien kanssa ylipäättänsä. Sitten pistän infot eteenpäin ravintolalle ja tekniikalle, jotka ottaa koppia. Johdolle sitten noita budjettiasioita.
 3. Ohjelmantekijöiden kanssa aika paljon ja koko ajan enemmän myös tekniikan porukan kanssa, kun oma työnkuva selkiytyy.
 4. Ravintolahenkilökunnan kanssa ja turvahenksun kanssa. Ja sitten infot tulee ohjelmantekijöiltä, asiakkaille viestitellään jos on jotain catering-asioita.
 5. (Ravintola)henksun kanssa ja tapahtumanjärjestäjien kanssa. Sitten toki tekniikan kanssa kun on aina jotain rikki.
 6. Eniten ohjelmantekijöiden ja johdon kanssa. Tekniikkaan käytetään paljon rahaa ja budjettia pitää kokoajan pyöritellä. Ohjelmantekijöiden ja asiakkaiden (tapahtumanjärjestäjät) kanssa säädetään teknistä tuotantoa. Itse toimin paljon johdon kanssa jos tulee jotain investointeja. Tietysti sitten muu tekniikan poruk-
-

ka ja alaiset. Ravintolan kanssa ei sillee niin paljon, ellei jotain oo rikki ja me korjataan.

7. No mehän toki viestittää kai kaikille, pääasiassa toimistolla olevien esimiesten ja ohjelmantekijöiden kanssa.
8. Kaikkien kanssa.
9. No siis kaikkien kanssa, ilman tekniikkaahan ei tapahdu yhtään mitään. Eniten noi ohjelmantekijät ja sitten järjestäjät on meidän kanssa tekemisissä.
10. Agentuureille ja tekniikalle ollaan aika paljon yhteydessä, ravintolalle lähinnä noi catering-riderit.

Mikä on sinulle tärkein viestintäkanava (sähköposti, some, puhelut, kokoukset)?

1. Kokoukset ja mailit
 2. Mailit ja messengerit
 3. Mailit
 4. Mailit ja puhelut
 5. Mailit ja puhelut ja tapaamiset
 6. Mailit ja puhelut ja sitten meidän työvuoropalsut
 7. Puhelut ja kokoukset
 8. Sähköposti ja puhelut, kokoukset
 9. Mailit!
 10. Maili ja viestit ja kokoukset
-

Millaisia odotuksia sinulla on uudelle intralle, eli boogille?

1. Toivon, että se selkeyttää tätä tuotantokuviota ja että infot ois löydettävissä helpommin. Sinne ois hyvä saada kaikki mahdollinen auki, ihan vuokrakulutkin ja työvuorot. Vähän on vaan hidasta niiden täyttäminen, mut ehkä tää kehittyy. Toivon, että ihmiset opettelee käyttämään tätä.
 2. No siis se ei voi olla surkeampi kuin se vanha intra! Eihän siellä ollut mitään!? En tiitä, toivoisin että se toimisi puhelimella tai että olisi appi. Toi selaimessa sen käyttäminen on ihan tehtävissä jos tarkistaa vaan jotain, mutta ei sinne mitään voi lisätä (tietoa).
 3. MOBIILIALUSTA. Lisäksi tää klikkausten määrä... Alusta on raskas. Toivon, että tästä tulee jouhevampi käyttää ja just että ei kestäis niin kauan jokaisen tiedoston lisääminen ja avaaminen ja jokaisen kohdan täyttäminen.
 4. No jos se selkiyttäis tätä tiedon kulkua ja ei sitten aina unohtuis asioita, jotka sinne maileihin hukkuu.
 5. Ihan aluksi jos joku meidän talon osalta vaikka täyttäisi sitä. Se kyllä vaikuttaa ihan hyvältä, se vanha intrahan oli aivan turha. Tää on kai aika hidas vai oonko mä vaan hidas?
 6. Mulle toimii. On tässä jotain outoja juttuja, mutta kyllä tää selkeyttää hommaa meidän osalta paljon. Osa tiimistä kaipaa sitä kännykkäalustaa, mutta itse en tarvitse.
 7. No kunhan on parempi kuin se vanha, niin ollaan jo voiton puolella. En oo ihan vielä päässyt jyvälle näistä kaikista ominaisuuksista.
 8. Toivon, että se helpottaa henksun työntekoa ja että tieto kulkee paremmin.
 9. Ois kiva, jos tänne sais jotain tekniikan kalustolistaa. Mut en oo keksinyt vielä miten, vähän tällä hetkellä tuntuu tupladuunilta tän kanssa pelleily. Toisaalta on ainakin parempi kuin se vanha intra.
-

10. En oo kauheesti käyttänyt tätä. Kunhan on parempi kuin se vanha! Ja no ehkä sitten se kännykällä toimivuus jos ruvetaan tätä nyt käyttämään oikeasti enemmän kuin vaikka sähköpostia.

Millaista tietoa haluat sieltä saada?

1. Mulle on tärkeä saada ladattua sinne olennainen informaatio tuotannon kannalta. Sitten on hyvä jos näen sieltä illan työntekijöiden tunnit ja mahdolliset kulut (vuokrat, catering). Itse enemmän oon se, joka sinne tietoa laittaa.
2. No siis jos siellä on kaikki tuotantotiedot, tapahtuman alkamis- ja lopetusajat ja ehkä jotkin yhteyshenkilöt, niin se on jo aika jees.
3. Mä enemmän lataan sinne tietoa, mutta siis riderit on se tärkein.
4. Riderit ja aikataulut. Mistä ovesta sisään ja muut erikoisjärjestelyt.
5. Riderit, tapahtuman aikataulut ja sovitut asiat, ja varsinkin jos on jotain erityistä huomioitavaa.
6. Tekniset riderit, aikataulut, vuokratulut, kuka tekee / mitä tekee, mistä haetaan, minne viedään, kuka hoitaa. Oikeestaan kaikki tämmönen tapahtuman käytännön asia ois hyvä nähdä sieltä.
7. Tapahtumalle olennaiset tiedot, kellon ajat, riderit.
8. Mä en sillai tätä tarvitse itse, mutta mitä tietoa te nyt sitten tarvittekaan.
9. Tekniset tiedot. Aikataulut, yhteyshenkilöt ja sit just jos tarvii jotain vuokrata tai jos toimitetaan / haetaan backlinea niin kaikki tämmönen.
10. Artistien riderit.

Onko käyttöliittymä tarpeeksi selkeä?

1. Mä oon käyttänyt tätä ennenkin, niin tää on mulle aika selkeä. Jotain parannettavaa olisi ehkä kalenterinäkylässä ja sitten näissä ihan tapahtumasivuilla. Pitää koittaa saada tää jotenkin meille sopivaksi.
2. No siis mulle ei oo vielä ihan kauhean selkeä. Vois olla jotenkin fiksumpi tuo etusivu ja mä kyllä haluaisin sen kunnolla kännykkään. Nyt on kännykällä ihan kauhee kun ei noi skaalaudu oikein.
3. On ja ei. Pitää rakentaa näitä tapahtumasivuja meille järkevästi. Mutta siellä on jotain tosi hassuja juttuja kyllä, ja vielä on turhan paljon ikkunoita joissa on samoja tietoja. Pitää jotenkin optimoida sitä. Sit vähän hassusti aina noi ikkunat venyy jos vähänkin kirjoittaa liikaa.
4. No me nähdään sieltä kyllä aika hyvin meille olennaiset tiedot.
5. Mulle tää on vielä vähän hankala. En ihan osaa täyttää tätä, kyllä mä osaan sieltä asioita katsoa jos joku muu on ne sinne täyttänyt.
6. Aika selkeä mulle. On tässä kyllä vielä puutteita, tarvisi meidän työhön jotain työvuorolista ja kalustolista –ominaisuuksia. Joskus noi ikkunat menee oudoiksi ja ois kiva jos noita tiedostoja vois selata nopeammin kuin aina avaamalla ja sulkemalla yksi kerrallaan.
7. No mä en osaa vielä täyttää tota kuulemma oikein, mutta luulen että opin sen tässä kesän aikana.
8. Edelliseen verrattuna tosi selkeä, ainakin tänne saa jotain tietoa!
9. Vielä tuntuu vähän sekavalta, en ole muutenkaan tietotekniikassa mikään nero. Toi kalenterihomma on ihan jees, mutta hidas ja sitten noita ridereita on vähän ärsyttävä tarkistaa jos on useampi.
10. Aika vähän oon käytelly, haluaisin sellaiset leijailevat ikkunat ettei aina tarvis klikkailla niin paljon.

Minkälaisia ominaisuuksia aiot hyödyntää / olet jo hyödyntänyt?

1. Mä oon tehnyt tapahtumapohjat venue-kohtaisesti ja olen myös yhteydessä ihan Boogiin jos meille tulee jotain tarpeita. Eniten täytän tapahtumapohjiin tietoja, joita sitten muut voi työssään hyödyntää.
2. No en oo kauheesti vielä mitään. Kai noi aikataulut ja riderit sinne pitäis saada.
3. Tapahtumapohjia olen tehnyt paljon ja sinne täyttelen aina tietoja. Kaipaisin ehkä jotain ponnahdusikkunaa tähän tai jotain, ettei olisi niin montaa välilehteä aina auki.
4. Oon sieltä tapahtumasivulta tarkistanut infot.
5. Oon sen koulutuksen käynyt, mutten sillai käyttänyt vielä. Meidän talon suhteen ei ole sovittu kauheesti kuka tätä täyttää.
6. Riderit luen täältä, aikataulut tarkistan. Usein aikataulut on kyllä väärin. Pyritään täyttämään työvuorot ja kulut tänne.
7. No tapahtumia olen lisännyt ja pitäis oppia niitä pohjia tekemään.
8. Aika vähän oon käyttänyt vielä itse, enemmän noi muut tarvii tätä työhönsä.
9. Tapahtuman tiedot oon tarkistellut täältä ja riderit katsonut.
10. Ridereita oon sinne lataillut.

Minkälaisia parannusehdotuksia? Kehuja?

1. Mobiilialustaa itsekin kaipailen, tällä hetkellä toimii vain selaimella. Toivoisin, että esimerkiksi jotkin asiat toimisivat loogisemmin. Olisi hyvä, jos työvuoroja täytettäessä siihen tulisi automaattisesti tapahtuman päivämäärä, eikä se päivämäärä kun tapahtuma on lisätty Boogiin. Sitten toi tiedostojen lataaminen ja selaaminen voisi nopeutua.
 2. No siis KÄNNYKKÄ!
-

3. Toivoisin, ettei tää olisi niin raskas alusta. En tiedä miksi tää on näin hidas. Jatkuvasti joutuu klikkailemaan edes takaisin sivulta toiselle. Sitten noi just kun lisää työvuoroja tai mitä vaan, niin siellä on paljon epäloogisia juttuja. Sitten noi käyttöoikeudet välillä toimii ja välillä ei.
4. Kännykälle ois kiva saada toimimaan. Onhan tää vähän hidas, silti parempi kuin vanha.
5. Parempi kuin vanha!
6. Kalustolistat ja työvuorojen järkevä tarkastelu. Haluaisin esim näkymän, missä näkisin omat tulevat työvuoroni. Kalenteri voisi olla älykkäämpi, nyt joutuu aika paljon selaamaan.
7. No siis kunhan on parempi kuin se vanha. Kuunnellaan mitä henksu sanoo.
8. Kuunnellaan henkilökuntaa tässä, ilmeisesti se kännykkä-appi ois kova.
9. Olisipa tää nopeampi. Mulla mene tän kanssa aina sikana aikaa. Ehkä vielä joskus.
10. No siis ne ponnausikkunat ja jotenkin selkeyttä / nopeutta!

Paljonko viestimiseen / informaation välittämiseen ja saamiseen menee aikaa?

1. Kaikki aika menee siihen. Eli siis paljon, mutta mun työ on suurimmaksi osaksi vuorovaikutusta.
 2. KAIKKI AIKA. Vapaa-aikakin, jos sitä siis olisi!
 3. Aivan sikana aikaa. Kuormittaa jonkin verran.
 4. No siis kyllähän siihen kuluu iso osa päivästä. Tiimille pitää aina tiedottaa asioita ja pitää tehdä tilaukset ja oikeestaan kaikki on nyt kun mietin, niin just tota viestintää.
-

5. Eihän mulla muuhun aikaa menekkään! Ja usein asioiden selvittelyyn on mennyt paljon aikaa.. Nyt ehkä se on paremmin.
6. Koko ajan kaikki aika.
7. Nykyään vähemmän, koitan pitää enemmän vapaata.
8. Aika iso osa ajasta. Oikeestaan nyt kun sanoit, niin teenköhän mä ees muuta? Lasken paljonko "Vastaja 7" käyttää rahaa, hahhahha.
9. No tosi paljon. Tapahtumia on enemmän kuin ennen, paljon enemmän menee aikaa tähän. En tiä onko se hyvä vai huono asia, että viekö se ns aikaa muilta töiltä kokoajan lukea maileja.
10. Suurin osa ajasta.

Kuluuko aikaa liikaa? Miten viestintä vaikuttaa työajankäyttöön? (Tuntuuko, että se on olennainen osa työtäsi, vai häiritseekö se tai viekö se aikaa "olennaisilta" työtehtäviltä?)

1. No joo ja ei. Koska tää on mun työtä niin en tiä kuluuko "liikaa", mutta siis jotkut asiat voisi hoitua selkeämmin tai nopeammin. Voisi siis olla tehokkaampaa.
 2. No ehkä liikaa aikaa on kulunut sellaiseen varmisteluun ja perusjuttujen selvittämiseen. Ja että onks tieto tavoittanut ketään. Kyllä siis välillä tuntuu kans että menee tosi paljon aikaa just siihen puhelimessa olemiseen ja pitäis joskus ihan ohjelmaakin ehtiä miettimään.
 3. Tää nyt on mun työtä, mutta kyllä tää mua välillä kuormittaa. Just tää viestien määrä ja nää viestiketjut. Mutta ehkä mä pääsen tähän jyvälle ja ehkä nyt kun sä teet tota sun työtä, niin saadaan jotain kehitystä tähän, vai?
 4. No siis välillä kyllä tuntuu, että menee liikaa aikaa. Mulla on toi ravintolapuoli, mikä kuitenkin vie aikaa sekin. Sitten joskus on liikaa kaikkea ja liikaa informaatiota ja asiat unohtuu.
 5. Toisinaan. Ehkä just tuntuu väillä vaan raskaalta toi viestien määrä.
-

6. Kyllä. Mulla oikeastaan olisi muutakin tekemistä, ja tuntuu, että tähän menee silti kaikki aika. En tee teknistä tuotantoa niin paljon kuin venue-vastaavat, joilla sitten on tätä mailirumbaa. Silti tuntuu, että tätä on kokoajan.
7. Olen oppinut itse vetämään rajat. Nykyään on niin hyvä tiimi, että mä voin laittaa puhelimen kiinni hyvällä omalla tunnolla ja luottaa, että asiat hoituu.
8. Ei kai liikaa. Meillä on aika itseohjautuvaa tää homma ja toimii yllättävän hyvin, vaikka vähän säätöä välillä onkin.
9. Joo, totesinkin jo että välillä tuntuu, että tähän menee vaan liikaa aikaa.
10. Ei mulla sinänsä, mulla on aika hyvä balanssi. Mut veikkaan et joillakin joo.

Kokemus viestinnästä tässä yrityksessä, mikä fiilis?

1. No siis verrattuna moniin muihin työpaikkoihin, niin aika sekavaa toisinaan. Mutta samaan aikaan jotenkin tosi hyvä fiilis täällä, tai että on helppo avata suunsa ja sanoa mielipiteensä. Ei oo sellaista hierarkiaa, matala kynnyks.
 2. No siis aika rento meininkihän täällä on. Läppää heitetään paljon yhdessä ja ei olla liian vakavia. Nykyään toimistossa on aika jees kun voi tavata ihmisiä helpommin.
 3. En meinaa kyllä aina pysyä kärryillä, ainakaan tossa mailiketjuilussa. Mutta siis jokuhan tässä on, kun vaikka tää kuormittaa tosi paljon, niin silti en vaihtaisi mihinkään. Hyvät tyypit ja suhteellisen helppoa ja avointa menoa.
 4. Hyvä fiilis. Meillä on hyvä jengi töissä ja on sillai helppo kommunikoida.
 5. Väsynyt, mutta samalla hyvä. En tiedä mikä tässä on, on niin hyvä jengi tekemässä että fiilis on hyvä!
 6. Parempi kokoajan. Verrattuna siihen, kuin aloitin, hommat toimii jo paljon paremmin. Täällä on myös aika hyvä meininki yleisesti, vaikka säätöä oiskin paljon.
-

7. Hyvä fiilis, onhan tässä aikamoinen matka kuljettu. Kokoajan tuntuu, että muuttuu vaan ammattimaisemmaksi. Aikanaan oli aika räpiköintiä kaikki, varsinkin toi tiedonkulku.
8. Tosi hyvä, täällä on hyvä yhteishenki ja se näkyy siinä, että asioista voidaan jutella aika vapaasti. Toki sitten joskus riidelläänkin isosti, mutta se vaan kertoo, että ollaan läheisiä ja kiinnostuneita.
9. Yleisesti ihan hyvä fiilis, kyllähän välillä tää vähän vie voimia kun niin paljon viestiä kokoajan. Ja mulla ei ees ole älypuhelinta.
10. No siis hyvä fiilis, onhan tää vähän tämmöinen villi länsi, mutta pilke silmäkulmassa tehdään.

Onko tarvittava tieto saatavilla? Onko tieto tarpeeksi avointa?

1. No siis välillä tuntuu, että saa kysellä asioiden perään ja sitten ei silti välttämättä saa vastausta. Mutta täällä kuitenkin saa kysyä ja nyt toi Boogi on hyvä siinä, että kysymyksiä ei tuu ainakaan mulle niin paljon.
 2. On se, joskus vähän vaan vaikeasti saatavilla. Varmaan toi Boogi on sit hyvä tähän että kaikki näkee olennaiset asiat yhdestä paikasta. Pitää ottaa sitä enemmän haltuun ton "Vastaja 1" kanssa.
 3. Suurimmaksi osaksi joo. Ainakin tieto on suht avointa. Mutta sitten taas asioita ei välttämättä viestitä kauhean selkeästi (ainakaan johdon puolelta). Mutta en koe, että tietoa pimitettäisiin tai mitään. Ilmapiiiri on avoin.
 4. Kyllä mun mielestä on, ainakin verrattuna entiseen kun informaatiot oli aina yhden ihmisen takana. Mutta en tiä sitten miten syvällä joku perus baarihenksu vaikkapa on. Ei heidän ehkä tarvitse kaikkea kaikkea tietääkään. Jos tarvitsee tarkistaa joku asia koskien X-tapahtumaa, niin voi vaan sanoa, että katso Boogista. Ei tarvitse kaikkea kaivaa sieltä sähköpostista joka kerta. Se on myös henksulle helppo.
 5. Ihan kaikki ei toki kuulu kaikille, mutta aika hyvin täällä tiedetään yleisesti että onko vaikka rahallisesti hyvät vai huonot ajat ja että mitään ei sillee oikeestaan
-

salailla. Vai sitäkö kysyit? Jaa, joo siis kyllä tietoa nykyään ainakin saa helpommin jos mietitään ihan konkreettisia tapahtumakohtaisia juttuja. Ennen oli aika perus että kukaan ei oikein tiennyt, mitä tapahtuu ja missä ja kuka hoitaa.

6. Nykyään joo. Aiemmin oli vielä vähä niin, että infot oli aina jollain ihmisellä ja sitten niitä kalasteltiin ja pahimmassa tapauksessa ei edes tiedetty että jotain infoja puuttuu. Nykyään asiat on aika avoimesti työpöydällä ja sitten niitä käydään läpi.
7. No siis verrattuna entiseen joo, muistan kyllä ne ajat kun ei ollut kauhean ammattimaista tää toiminta vielä. Suoraan sanoen ollaan selvitty varmaan jollain pyhällä hengellä onnistuneesti joistain tilanteista, tai ongelmista, kun infot ei oikein olleet liikkunut. (nauraa)
8. Ollaan me yritetty tähän nyt panostaa ja tulevaisuudessa enemmän. Ennen oli toisin, nyt on jo ihan hyvä tilanne.
9. Boogista löytää ja mailista nykyään jo ihan hyvin ne asiat, mitä itse tarvii. Kyllä mä muistan kun sai aina soitella jokaisesta jutusta jonkun henkilön perään, kun ei mitään tietoa missään oikein ollut. Nyt on jo tosi hyvä siihen verrattuna.
10. Kyllä kai, nykyäänhän tää toimii ihan hyvin.

Kohdentuvatko viestit oikein? Saatto tarvittavan tiedon / vai kenties liikaa tai liian vähän tietoa?

1. No fokusointia kyllä kaipaisin hieman. Noi ketjut just, missä on aina sata ihmistä keskustelemassa kukin omasta osa-alueestaan, on vähän sekavia myös sitten sen ulkopuolisen järjestäjän / asiakkaan silmään. Sitten on myös sellaisia juttuja, et mun ei tarvis olla niissä ketjuissa ees jossain vaiheessa mukana. Tätä pitäis pohtia.
 2. No siis just ehkä tietoa on välillä vähän liikaakin sen sijaan että ois liian vähän nykyisin. Tulee sellainen informaatioähky varsinkin kun jotain sähköposteja se laa.
-

3. Eivät. Mailiketjuissa liikaa epäolennaista kaikille, kuormittaa ainakin mua ja uskoisin että muitakin. En tiedä kuinka tää tosin ohjautuis paremmin.
4. No siis joskus on ehkä liikaa vaikkapa tekniikan asioita, joista mä en ymmärrä, mutta sitten oon vaikka jossain sähköpostissa mukana. Boogin piti tähän auttaa, mutta ei se vielä oo ihan siinä onnistunut.
5. Mä oon kuullut joo noista mailiketjuista, mutta meidän talossa ei onneksi oo niin pahoja. Mulle kohdentuu ihan hyvin ja mulla on nykyään tarvitsemani tieto. Ennen joutui kyllä varmistelemaan ja kyselemään.
6. On kyllä paljon turhaa tietoa mailiketjuissa. Boogi sais korvata tämän, mutta katsotaan kuinka käy.
7. Käsittääkseni just tätä kohdentamista pitäisi parantaa, ja siksi toi Boogi onkin hankittu. Katsotaan nyt, miten se lähtee toimimaan.
8. On kyllä paljon turhaa. Mutta siihen toivottaisiin, että uusi intra toisi ratkaisun.
9. On liikaa kaikkea sellaista tietoa, mikä vaan kuormittaa ainakin mua. Ei mua kiinnosta jotkut hinnat tai sopparit tai lipunmyynnit kun mä tarvitsen vaan ne tekniset riderit ja aikataulut. Toisaalta parempi liikaa kuin se entinen, että oli liian vähän tietoa.
10. Tää vois olla sellainen mietinnän arvoinen asia, vähän on joo liikaa kaikkea joskus ja sitten just vastapainoksi joskus tiedon saanti oli haastavaa.

Miten toimii viestintä työryhmien/yksiköiden sisällä? Entäpä työryhmien välillä?

1. Meillä toimii aika hyvin keskenään (ohjelmantekijät). Joitakin käytäntöjä pitää vielä sopia. Tekniikan kanssa toimii ihan hyvin, pitäisi varmaan pitää enemmän tapaamisia yhdessä niin sitten ei tulisi väärinkäsityksiä ja mäkin olisin heidän työstä enemmän kärryillä. Baarin kanssa on vähän välillä haastava tietää, onks tieto mennyt perille vai ei. Sitten kasvotusten olisi ehkä hyvä kun kokoustetaan, niin tarvii jotenkin pitää se homma paketissa, helposti karkaa aina jutut aiheesta.
-

2. No siis tää toimii, ainakin silloin kun tavataan niin on hauskaa. Tosin en tiedä onko se aina tehokkainta mahdollista työntekoa.
3. Osan kanssa toimii tosi hyvin, osan kanssa on vähän hankalaa. Tuntuu, että joutuu välillä vahtimaan tiettyjen tyyppien panosta, kun toiset hoitaa hommansa tosi huolella. Mutta siis suurimmaksi osaksi henkilökemiat täällä aika hyvin toimii ja työryhmät toimii.
4. Välillä tuntuu että eri työryhmien välillä informaation kulku ei toimi samalla tavalla. Katkoksia tulee ja unohduksia kans joskus.
5. No kun deadline't on sovittu ja niistä pidetään kiinni, ja omista vastuista pidetään kiinni, niin toimii aika hyvin. Joskus on ollut vähän sellaisia, että on ollut henksua jotka ei sitten panosta niin paljon kun toiset siihen, että hommat toimii ajallaan ja sovitusti. Mutta suurimmaksi osaksi ei mitään suuria ongelmia, vain ehkä parantamisen varaa.
6. Tekniikan porukassa toimii tosi hyvin. Mun ei tarvitse juuri edes huolehtia, ovat itseohjautuvia ja osaavat huomioida asiat ja kysyä. Baarilta välillä tulee vähän typerää juttuja kesken vetojen, voisivat ennakoida enemmän.
7. Tää meillä mun mielestä toimii varsinkin nykyään. Hyvä jengi töissä, jotka ottaa vastuuta ja huolehtii, että nää jutut toimii.
8. Siis info kulkee yllättävän hyvin, vaikka meitäkin alkaa olla jo tosi paljon. Tuntuu, että sillon kulki huonommin kun oli pienempi porukka.
9. Meidän porukalla toimii lähtökohtaisesti hyvin. Ja kaikki on kivoja, niin on helppo sillai tehdä yhdessä töitä ja yhdessä panostaa siihen, että on hyviä tapahtumia.
10. Mun mielestä toimii hyvin. Mä nyt eniten omieni kanssa pyörin ja meillä on kivaa. Muutama henkilö kyllä on, kenen kanssa on hankalampaa, mutta ei omassa työryhmässä.

Minkälaista informaatiota kaipaisit lisää tai vähemmän?

1. No sellaisia baarin ja tekniikan juttuja, mitkä ei suoraan koske mua. Mun tarvii vaan tietää, että ne on hoidossa.
 2. Mulle tärkeintä on tietää, että tapahtuma tekee tuottoa ja että tiedän, että siellä artistit on olleet tyytyväisiä ja yleisesti homma toimii. Ei mun tarvii tietää jostain teknisestä toteutuksesta kauheasti, meidän jengi kyllä hoitaa.
 3. Kaipaisin vähemmän noita mailiketjuja. Enemmän sitten kaipaisin tietoa siitä, keneltä mä kysyn aina mitäkin ja että ihmiset oikeasti pitäisi kiinni omista vastuistaan ja deadlineista ja et mun ei tarvis varmistella kaikkea aina.
 4. No tekniikan juttuja en kyllä kaipaa.
 5. Hmm, mun tarvii tietää vähän kaikesta, en keksi mitään. Oon aika hyvin kärryillä.
 6. Meitä ei sinänsä liikuta tapahtuman tuotto baarista tai lipuista, eikä mitkään ohjelmantekijöiden sopimukset agentuurien kanssa. Me vaan toteutetaan tekninen toteutus niin kuin tilanne vaatii ja siihen tarvitaan monesti vähän enemmän speksejä, kuin mitä tulee. Varsinkin tuolla Ääniwallissa on aika paljon kaikkea, kun muut talot menee rutiinilla.
 7. Mun on sillee hyvä olla kärryillä vähän kaikesta. Mut sit samaan aikaan en oo kauhean syvällä tuolla ihan ruohonjuuritasolla, mutta meillä on sellainen tiimi, että mun ei tarvikkaan. Ehkä kiinnostaa yleisesti enemmän, että miten tiimeillä menee.
 8. Varmaan just se, että miten henksulla menee ja kuinka he jaksaa. Koitetaan parhaamme mukaan järjestää kivoja juttuja ja pitää huolta et kaikilla on mukavaa ja jengi jaksaa töissä.
 9. No vähemmän sitä tuotanto**skaa. Ei mua kiinnosta jotkun tiketin diilit ja sitten noista ketjuista selata oisko siellä jotain mulle olennaista. Enemmän sitten varmaan haluaisin palautetta.
 10. Aika paljon turhaa infoa on maileissa. Mutta mä oon tottunut tähän, niin en sillee osaa ees kuvitella muuta.
-

Minkälaisia vaikutuksia viestinnällä on mielestäsi ilmapiiriin? Mitä hyötyä siitä on työyhteisölle?

1. Sekä kuormittava että yhteen tuova vaikutus. Stressaavina aikoina huomaa, että täällä on jengi aika hermo kireellä ja sitten se viestintä ei aina mee ihan ammattimaisesti (toimistolla). Mutta ei siis mitään vakavaa, huomaa että on hyvä ilmapiiri yleisesti kun toi ei häiritse. Samalla on sitten muuten tosi hauska ja rento meno. Työyhteisö on jotenkin tosi toimiva.
 2. Yleisestihän täällä on aika rento meininki. Toki on niitä tunteenpurkauksia, kun ollaan läheisiä keskenään, mutta nekin täällä sillee kuuluu asiaan kun ollaan tavallaan enemmän kun työkavereita. Välillä tulee toki turhautumisia jos hommat ei ns etene kun vaan läyhätään.
 3. Mun silmään tää määrä kuormittaa aika paljon ja sitten just asioiden varmistelu. Mutta täällä vaikuttaa myös, että ihmiset tulevat hyvin toimeen keskenään ja harvoin on jotenkin tällaista yhteenkuuluvuuden tunnetta näin suuresti. Täällä ei ehkä kaikkia asioita tehdä by the book, mutta jotenkin sitä vaan viihtyy.
 4. Varmaan vaikuttaa hyvin. Ollaan aika hyvissä väleissä suurimmaksi osaksi keskenään ja ainakin baarin osalta meillä on tosi hyvä meno. Välillä menee ehkä vähän liiankin läpän heitoksi, mutta ei se mua haittaa.
 5. No siis se tästä tekee välillä tosi sekavaa, mutta täällä on silti hyvä meininki. Koen, että jotain koulutuksia voisi ehkä olla, ja sitten joitakin asioita voisi ilmaista selkeämmin ettei tulisi väärinkäsityksiä.
 6. Ammattimaisempaa voisi tietyissä tilanteissa olla. Välillä jotkut kokoukset menee niin ohi aiheen, että sitten tuolla vaan istutaan ja heitetään vitsiä tai muuta. Mutta ollaan aika hyvissä väleissä ja meininki on hyvä.
 7. Meillä on aika hyvä ilmapiiri täällä. Oon aika tyytyväinen nykytilaan, vaikka koskaan ei toki olla valmiita. Yhteishenki meillä on kova.
 8. Lähtökohtaisesti hyvin vaikuttaa. Meillä ihmiset viihtyy keskenään ja on aika hyviä freundejä monesti. Kai se just johtuu tosta avoimuudesta ja kun on matala
-

hierarkia. Meillekin voi ihan vapaasti tulla juttelemaan asioista. On aika saman henkistä jengiä täällä.

9. Aika jotenkin sellainen vapaa meininki täällä ja rento. Välillä mietin ihan sen takia älypuhelimien hankintaa, mut sit mietin et tuleeko liikaa postia nykyisen lisäksi. Kyllä täällä viihtyy ja on hyvä ilmapiiri kaikkien kanssa, ei tule mieleen ketään joka täällä niheilisi. (huomio. Kyseinen henkilö on hankkinut älypuhelimien kesän jälkeen)
10. Tosi hyvä. Täällä on sellainen luova ilmapiiri ja saa hullutella ja ideoida. Siitä tykkään eniten. Meillä on tietyn henkistä porukkaa täällä töissä ja se näkyy.

Mikä tällä hetkellä toimii hyvin / missä on onnistuttu? Mitä parantaisit?

1. Hyvin toimii kaikesta huolimatta yhteen hiileen puhaltaminen ja se, että asioita ei tarvitse pimittää tai salailla ja voidaan puhua kaikesta.
 2. No siis tää rentous! Meillä on tosi hyvä meno ja yhteishenki ja paras porukka täällä. Ja tehdään kovaa ohjelmaa ja ollaan profiloiduttu oikein. Toimisto on hyvä asia, ennen tavattiin aina milloin missäkin ja sitten ei ollut samalla tavalla porukkaa koolla muista työryhmistä.
 3. Kai se on tää yhteishenki ja toki ohjelma on ihan tosi hyvällä tasolla. Sen takia tänne varmaan on löytänyt tietynlaisia, jotenkin samalla aallonpituudella olevia ihmisiä. Sit täällä on sellainen...luottamus tai en tiedä. Annetaan tehdä.
 4. No nykyään toimii kaikki paremmin kuin ennen. Informaatio kulkee ja meillä on kovia tapahtumia, ei enää sellaisia purkkaratkaisuja kaikessa. Toimisto on plus-saa kun näkee ihmisiä.
 5. Aina jos on joku ongelma, voi kysyä. Koskaan ei huohoteta ahdistavalla tavalla niskaan, vaan tuntuu, että meihin luotetaan. Luottamus täällä toimii. Ihanaa ku saatiin oma toimisto vihdoinkin!
 6. Hyvä yhteishenki, matalan kynnyksen hierarkia ja ehkä sellainen tekemisen vapaus ja ideoinnin vapaus.
-

7. Hyvä tiimi ja henksu meillä. Ottavat vastuuta ja ovat kiinnostuneita ja voi luottaa, että hommat hoituu. Tää ei aina ollut mikään itsestäänselvyys.
 8. Henkilökunta on todella hyvä. Ja ilmapiiri meillä on hyvä. Toimistotiloissa on nykyään mahdollista kohdata enemmän ihmisiä, siitä pidän.
 9. Nykyään saadaan asioita eteenpäin nopeemmin ja hommat toimii yleisesti paremmin, jos joku hajoaa niin ei tarvii aina säätää. Ilmapiiri on hyvä.
 10. Just se mitä sanoin, täällä on vapaa ja luova ilmapiiri ja saa ideoida. Kaikkea hullua saa ehdottaa ja keksiä.
-