



Työyhteisöviestintä valtionhallinnon organisaation toimipaikka- osastolla

Veera Salminen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Veera Salminen
Tutkinto Tradenomi
Opinnäytetyön nimi Työyhteisöviestintä valtionhallinnon organisaation toimipaikkaosastolla
Sivu- ja liitesivumäärä 56 + 16
<p>Työyhteisöviestintä nousi uudella tavalla puheenaiheeksi, kun koronapandemian alkaessa vuonna 2020 koko suomalaisessa yhteiskunnassa otettiin digiloikka ja etätyö vakiinnutti paikansa säännöllisenä työn tekemisen muotona. Vaikka etätyöt koskettavat lähinnä päätteen äärellä työtään tekeviä työntekijöitä, on etätyön paineessa tehty digiloikka tuonut myös lähityönä tehtäviin töihin vaatimuksia digitaalisten välineiden ja uusien toimintatapojen omaksumisesta.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Tullin toimipaikkaosaston työyhteisöviestintää. Tutkimuksen toimeksiantaja on Tulli. Tullissa uudet ja muuttuvat työn tekemisen tavat ovat esillä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa työyhteisöviestinnän suunnittelua varten, jotta tulevaisuudessa työyhteisöviestintä palvelisi paremmin kaikkia työyhteisön jäseniä, mutta etenkin toimipaikkaosastoa. Tutkimus kartoittaa toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän nykytilaa työyhteisöviestinnän strategisten osa-alueiden, viestintäkanavien ja ilmapiirin osalta.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehelyksessä paneudutaan työyhteisöviestintään. Ensin käsitellään viestintää organisaatiossa yleisellä tasolla, minkä jälkeen keskitytään strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueisiin. Lisäksi käsitellään osallistavaa viestintää, viestintäkanavia ja organisaation sisäistä sosiaalista mediaa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin survey-kyselylomakkeella, joka lähetettiin 812 toimipaikkaosaston tullilaiselle toukokuussa 2022. Aineistoa analysoitiin ristiintaulukoimalla, Spearmanin korrelaatiokertoimella sekä ei-parametrisillä testeillä. Avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset käsiteltiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmillä.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella vastaajat kokivat etsivänsä ja jakavansa tietoa aktiivisesti sekä suhtautuvansa uuden oppimiseen myönteisesti. He kokivat osaavansa käyttää Tullin nykyisiä digityövälineitä. Toisaalta vastaajat kokivat haasteena ajantasaisen tiedon erottamisen muusta informaatiosta. Vastaajat kokivat, että vaikka tietoa on paljon, se on hajallaan ja toisinaan vaikeasti löydettävissä. Vastaajat myös kokivat, ettei aika riitä kaikkien viestintäkanavien seuraamiseen. Vastaajat kaipasivat enemmän lähipalavereita, joissa koko tiimi on läsnä, sekä toivoivat huomion kiinnittämistä osastojen keskinäisiin väleihin. Myös esimerkkiä aktiivisempaan viestintään osallistumiseen tarvitaan.</p> <p>Tulosten mukaan toimipaikkaosaston tullilaiset tavoittaa parhaiten intranetin ja sähköpostin kautta. Intranetiä seurataan aktiivisesti ja sähköpostista toivotaan siirtymistä johonkin helpommin hallittavissa olevaan viestinnän kanavaan. Tullin sisäistä sosiaalista mediaa ei käytetä toimipaikkaosastolla lähes lainkaan.</p> <p>Vastaajat kuvailivat Tullin ilmapiiriä hyväksi ja avoimeksi. Myös oman toimipaikan ja muiden pienempien työryhmien keskinäinen vuorovaikutus sai kiitosta.</p>
Asiasanat Työyhteisöviestintä, sisäinen viestintä, yhteisöviestintä, organisaatioviestintä, Tulli, valtionhallinnon organisaatio

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus	1
1.2	Toimeksiantajan esittely	3
2	Työyhteisöviestintä	5
2.1	Viestintä organisaatiossa	5
2.2	Strateginen työyhteisöviestintä	7
2.3	Osallistava viestintä	11
2.4	Viestintäkanavat	12
2.5	Organisaation sisäinen sosiaalinen media	15
3	Tutkimuksen toteutus	17
3.1	Työyhteisöviestinnän lähtökohdat Tullissa	17
3.2	Tutkimusote ja kohderyhmä	21
3.3	Aineiston kerääminen	21
3.4	Kyselylomakkeen kuvaus ja testaus	23
3.5	Aineiston analysointimenetelmät	26
4	Tulokset	28
4.1	Vastaajien taustatiedot	28
4.2	Työyhteisöviestinnän kanavat	32
4.3	Toimipaikkaosaston tullilaiset työyhteisöviestijöinä	36
4.4	Työyhteisöviestintä toimipaikoilla	37
4.5	Työyhteisöviestintä Tullissa toimipaikkaosaston näkökulmasta	39
4.6	Mielipiteitä Tullin ilmapiiristä ja työyhteisöviestinnästä	41
5	Pohdinta	44
5.1	Johtopäätökset	44
5.1.1	Strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueiden toteutuminen	44
5.1.2	Toimipaikkaosaston tullilaisten viestintäkanavat	46
5.1.3	Tullin työyhteisöviestintä ja ilmapiiri toimipaikkaosaston näkökulmasta	48
5.2	Yhteenvedo ja kehitysehdotukset	49
5.3	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	50
5.4	Oman opinnäytetyöprojektin ja oppimisen arviointi	52
	Lähteet	55
	Liitteet	57
	Liite 1. Saatekirje	57
	Liite 2. Kyselylomake	58
	Liite 3. Spearmanin korrelaatiokertoimia toimipaikan henkilöstön määrän mukaan	67

Liite 4. Merkitsevyystestejä henkilöstöryhmän mukaan.....	68
Liite 5. Merkitsevyystestejä iän mukaan	69
Liite 7. Merkitsevyystestejä toimipaikan henkilöstön määrän mukaan.....	71
Liite 8. Merkitsevyystestejä sukupuolen mukaan	72
Liite 9. Merkitsevyystestejä tullien mukaan	73

1 Johdanto

Työyhteisöviestintä nousi uudella tavalla puheenaiheeksi, kun koronapandemian alkaessa vuonna 2020 koko suomalaisessa yhteiskunnassa otettiin digiloikka ja etätö vakiinnutti paikkansa säännöllisenä työn tekemisen muotona. Uudenlaiset toimintatavat vaativat uusia ratkaisuja myös viestinnän kentällä ja työyhteisöviestinnän merkitys korostui, kun työyhteisön jäsenten totuttu kasvokainen vuorovaikutus äkillisesti lakkasi ja töitä alettiin tehdä kotoa näyttöjen ja kameroiden ääressä toimistotyöympäristön sijaan. Vaikka etätö koskettavat lähinnä päätteen äärellä työpäivänsä tekeviä työntekijöitä, on etätöön paineessa tehty digiloikka tuonut myös suorittavaan työhön vaatimuksia uusien toimintatapojen ja digitaalisten välineiden omaksumisesta.

Uudet työn tekemisen tavat ja muutos ovat myös Tullissa esillä. Tuloillaan on viestintä- ja digityövälineiden uudistus, jonka yhteydessä myös toimintatapoja uudistetaan. Muutoksien keskelläkin viestintä yhdistää eri puolilla Suomea olevat, etä- ja lähitöissä työskentelevät tullilaiset toisiinsa.

Työskentelin itse Tullin työyhteisöviestinnän harjoittelijana lokakuusta 2021 huhtikuuhun 2022. Kiinnostus toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän näkemyksien tutkimiseen syntyi harjoitteluni aikana. Siihen nähden, miten suuri osa tullilaisista työskentelee toimipaikkaosastolla, heidän näkymisensä Tullin sisäisissä viestintäkanavissa oli harvinaista.

Harjoitteluni aikana aloitimme Tullin työyhteisöviestinnän asiantuntijan aloitteesta projektin, jonka tarkoitus on edistää toimipaikkaosaston tullilaiden näkymistä Tullin sisäisissä kanavissa. Oltuani projektin tiimoilta yhteydessä toimipaikkaosaston tullilaisiin ympäri Suomea, kehittyi halu saada kokonaisvaltaisempi käsitys toimipaikkaosaston tullilaiden näkemyksistä Tullin työyhteisöviestinnän nykytilasta ja siitä, mitä haasteita työyhteisöviestintään osallistumisessa koetaan.

Opinnäytetyössäni tutkin Tullin toimipaikkaosaston työyhteisöviestintää. Tutkimuksen toimeksiantaja on Tulli. Tavoitteeni tällä opinnäytetyötutkimuksella on kartoittaa toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän nykytilaa ja tehdä sen pohjalta kehitysehdotuksia Tullin työyhteisöviestinnän tulevaisuuden suunnittelua varten. Uskon opinnäytetyöstäni ja -tutkimuksestani olevan hyötyä niin viestintä- ja digityön välineiden uudistusta valmisteltaessa kuin työyhteisöviestinnän tulevaisuutta suunniteltaessa kaikkia työyhteisön jäseniä palvelemaan suuntaan Tullissa.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyötutkimuksen tavoitteena on selvittää Tullin toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän nykytilaa. Tutkimuksen kohderyhmä on toimipaikkaosaston tullilaiset.

Tutkimuksen pääongelma on:

- Mikä on Tullin toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän nykytilanne?

Alaongelmia ovat:

- Miten strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueet toteutuvat Tullin toimipaikkaosastolla?
- Mitkä käytössä olevista viestintäkanavista tavoittavat toimipaikkojen tullilaiset parhaiten?
- Mitä mieltä toimipaikkaosaston tullilaiset ovat Tullin työyhteisöviestinnästä ja ilmapiiristä?

Työ rajautuu Tullin toimipaikkaosaston niihin tullitoimipisteisiin ja liikkuviin ryhmiin, joissa tehdään tulliselvitys- ja -valvontatyötä. Toimipaikkaosaston työntekijöitä on ympäri Suomea. Tullin noin kahdesta tuhannesta työntekijästä 40 prosenttia työskentelee toimipaikkaosastolla ja henkilöstömäärältään se onkin Tullin suurin osasto. Toimipaikkaosastoon kuuluu myös johtokeskus, jossa työskentelee noin kymmenen henkilöä. Johtokeskus on rajattu tämän työn ulkopuolelle, sillä siellä ei tehdä muualla toimipaikkaosastolla tehtävää tulliselvitys- ja -valvontatyötä, vaan työ on luonteeltaan hyvin erilaista.

Työn keskiössä on työyhteisöviestinnän tutkiminen ja se rajaa ulkopuolelleen muut organisaation viestinnän ulottuvuudet. Nykyisen määritelmän mukaan työyhteisöviestintä ei rajaudu perinteisen sisäisen ja ulkoisen viestinnän karkean jaon mukaisesti, vaan siihen kuuluu myös viestintä sidosryhmien, yhteistyökumppanien ja muun verkoston kanssa (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2017, 104). Tullissa työyhteisöviestintä on määritelty työyhteisön sisällä tapahtuvaksi kirjalliseksi tai suulliseksi viestinnäksi, joka sujuvoittaa yhteistyötä, parantaa tiedonkulkua sekä lisää yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. Työyhteisöviestintään liittyvistä aihepiireistä tutkimus keskittyy työyhteisöviestinnän strategisiin osa-alueisiin, viestintäkanaviin ja ilmapiiriin (taulukko 1).

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta	Tulokset	Lomakkeen kysymykset
Miten strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueet toteutuvat Tullin toimipaikkaosastolla?	2.2, 2.3	4.3, 4.4, 4.5	10–14
Mitkä käytössä olevista viestintäkanavista tavoittavat tullilaiset parhaiten?	2.4, 2.5	4.2	7–9
Mitä mieltä Tullin toimipaikkaosaston työntekijät ovat Tullin työyhteisöviestinnästä ja ilmapiiristä?	2.1, 2.2	4.6	15, 16

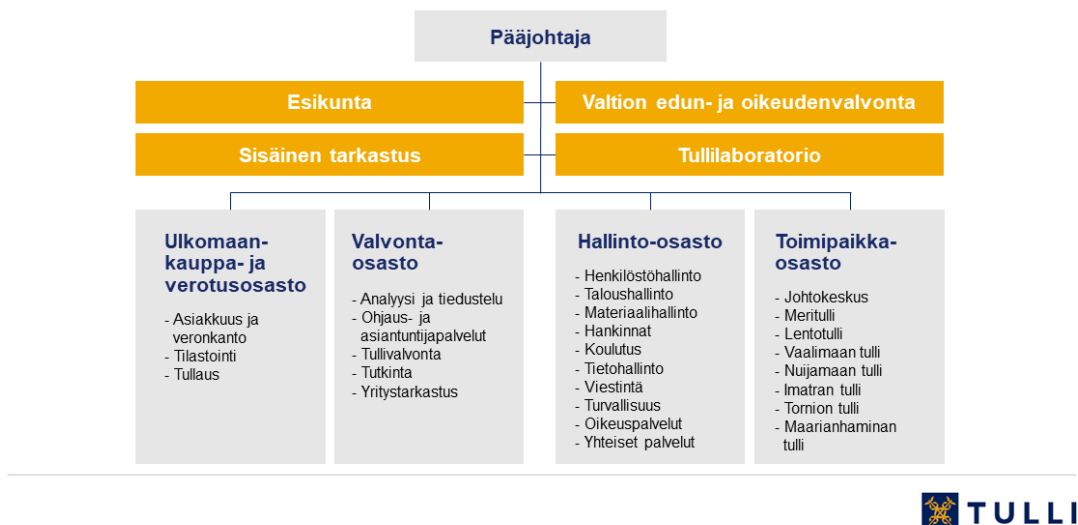
Monipaikkaisesta ja paikkariippumattomasta työstä tuli arkea koronapandemian aikana ja lopulta virallinen toimintatapa Tullissa syksyllä 2021. Koronapandemian aikana myös modernien digityövälineiden tarve nousi akuutisti pinnalle. Tullin lähitulevaisuudessa onkin digitaalisen työympäristön kehittyminen. Välineiden lisäksi uusitaan myös toimintatapoja. Tästäkin näkökulmasta uskon, että tämä opinnäytetyö tuottaa arvokasta tietoa toimipaikkaosaston näkökulmasta uudistusta varten.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Suomen tulli. Tulli on yksi valtiomme vanhimpia viranomaisia. Vaikka tullimaksuja on kannettu Suomessa jo keskiajalta lähtien, nykyisen Tullin juuret juontavat aikaan, jolloin Suomi liitettiin Venäjään. Liittämisen yhteydessä maiden välille päätettiin jättää tulliraja, jolloin Suomesta tuli oma tullialueensa. Tullialuetta valvomaan perustettiin oma tullilaitos vuonna 1812. (Tulli 2020a.) Tullilaitoksen toimintaan vaikutti merkittävästi 1990-luvulla Suomen liittyminen EU:hun, kun kaikkia maahan tulevia tavaroita ei enää tulliselvitetty ja tullattu, ja Tulli alkoi soveltaa EU:n tullilainsäädäntöä (Tulli 2020b).

Tullin tehtäviä ovat tulliselvitys ja -verotus, ulkomaanliikenteen valvonta, tullirikosten torjunta, ulkomaankaupan tilastointi ja tullilaboratoriotutkimukset (Tulli 2021c). Tullissa edistetään tavarakaupan sujuvuutta ja varmistetaan sen oikeellisuus. Sen tehtävä on suojata niin yhteiskuntaa, ympäristöä kuin kansalaisiakin. Lisäksi Tulli turvaa veronkantoa ja torjuu harmaata taloutta. (Tulli 2021d.)

Tulli on valtiovarainministeriön tulosohjaama virasto, joka tekee yhteistyötä elinkeinoelämän sekä kotimaisten ja ulkomaisten viranomaisten kanssa. Suomen tulli toimii osana EU:n tullijärjestelmää. (Tulli 2021e.)



Kuva 1. Tullin organisaatio (Tulli 20.1.2023)

Tullin organisaatio (kuva 1) jakautuu esikuntaan, sisäiseen tarkastukseen, valtion edun- ja oikeudenvilvontaan, tullilaboratorioon ja eri osastoihin. Osastoja ovat ulkomaankauppa- ja verotusosasto, valvontaosasto, hallinto-osasto ja toimipaikkaosasto. (Tulli 2021d.)

Tämä opinnäytetyö rajautuu toimipaikkaosastoon, johon kuuluu johtokeskus ja seitsemän tullia: Meritulli, Lentotulli, Vaalimaan tulli, Nuijamaan tulli, Imatran tulli, Tornion tulli ja Maarianhaminan

tulli. Tullien alla toimii lukuisia eri toimipisteitä ja liikkuvia ryhmiä kaikkialla Suomessa, erityisesti rajoilla, satamissa ja lentokentillä. (Tulli 2021d.) Tullin päätoimipiste on Helsingin Pasilassa.

Tämän vuosikymmenen aikana tapahtuneet suuret, globaalit kriisit ja poikkeustilanteet ovat vaikuttaneet myös Tullin toimintaan. Kuten koko suomalaisessa yhteiskunnassa, koronapandemian aikana myös Tullissa totuttiin uudella tavalla etätöihin. Syksyllä 2021 Tullissa siirryttiin virallisesti monipaikkaiseen ja paikkariippumattomaan työhön, joka mahdollistaa etätöiden tekemisen joustavasti niissä työtehtävissä, joihin etätöiden tekeminen soveltuu. Vaikka toimipaikkaosaston tulliselvitys- ja -valvontatehtäviä tekevien tullilaisten työt eivät useimmissa tapauksissa sovellu etätöihin, on koronapandemian aikainen digiloikka lisännyt myös heidän työtehtäviinsä kohdistuvia odotuksia digitaalisten viestintävälineiden sekä uudenlaisen viestintäkulttuurin omaksujina.

Keväällä 2022 alkanut Venäjän hyökkäys Ukrainaun muutti turvallisuusilmapiiriä myös Suomessa, minkä vaikutuksia nähtiin koko Tullissa. Erityisesti vaikutukset kohdistuivat toimipaikkaosastolla itärajan toimipisteisiin, kun Venäjään kohdistetut pakotteet vähensivät tavaraliikennettä. Kuitenkin isojen muutosten edessä toimipaikkaosaston ja hallinto-osaston välinen yhteistyö on tiivistynyt, minkä seurauksena toimipaikkaosastolle on suunnattu aiempaa enemmän työyhteisöviestintää mm. uudenlaisten henkilöstötilaisuuksien muodossa.

Tässä opinnäytetyössä käytetään runsaasti Tulliin liittyviä käsitteitä, jotka ovat samankaltaisuudessaan omiaan aiheuttamaan sekaannusta opinnäytetyötä luettaessa. Selkeyden vuoksi alle on listattu näistä käsitteistä keskeisimmät:

- **Tulli**
Tullilla viitataan valtion viranomaiseen, Suomen tulliin eli lyhyemmin Tulliin.
- **toimipaikkaosasto**
Toimipaikkaosastolla tarkoitetaan Tullin osastoa, johon kuuluu johtokeskus ja seitsemän eri tulliä.
- **tullit**
Tulleja ovat toimipaikkaosastoon kuuluvat seitsemän eri tulliä.
- **toimipaikka, tullitoimipaikka**
Jokaisella tullilla on toimintaa lukuisissa eri toimipaikoissa, joissa tehdään tulliselvitys- ja -valvontatyötä. Näitä on erityisesti mm. rajoilla, satamissa ja lentokentillä.

2 Työyhteisöviestintä

Tämä luku alkaa paneutumalla siihen, mitä tarkoitetaan viestinnällä organisaatiossa. Organisaatio on yhteisö, ja yhteisön muodostuminen vaatii aina viestintää (Juholin 2022, 27). Perinteisesti organisaation viestintä on jaettu ulkoiseen ja sisäiseen viestintään, mutta nykyisessä työelämässä tällainen karkea jako ei enää toimi (Honkala ym. 2017, 103). Tällä vuosituhannella suomalaisessa yhteiskunnassa onkin otettu käyttöön työyhteisöviestinnän termi, jonka tarkempaa merkitystä avataan luvussa 2.2. Samalla valotetaan, mitkä ovat strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueet.

Työyhteisöviestintään liittyy olennaisesti se, että jokainen työyhteisön jäsen kokee voivansa osallistua ja myös haluaa osallistua viestintään osana omaa työnkuvaansa eikä viestintää nähdä vain viestinnän ammattilaisten tehtävänä. Luvussa 2.3 avataankin, mitä tarkoitetaan osallistavalla viestinnällä. Luvussa 2.4 syvennyttään viestintäkanaviin esittelemällä, mitä erilaisia viestintäkanavia työyhteisöviestinnässä hyödynnetään ja miten niiden sopivalla käytöllä voidaan ohjata työyhteisön jäseniä tarkoituksenmukaisesti.

Sosiaalisesta mediasta on tullut 2000-luvulla yhteiskunnassamme normi, ja sillä on ollut vaikutusta organisaation niin ulkoiseen kuin sisäiseenkin viestintään (Honkala ym. 2017, 105). Siksi tämän luvun viimeisessä alaluvussa avataan vielä sitä, mistä puhutaan, kun puhutaan organisaation sisäisestä sosiaalisesta mediasta.

2.1 Viestintä organisaatiossa

Ihmiselle viestintä ja vuorovaikutus ovat lajityypillisiä ominaisuuksia, jotka mahdollistavat kaiken ihmisten välisen toiminnan. Kertomalla ja välittämällä viestejä vaikutamme toisten ihmisten mielipiteisiin, ajatuksiin, tunteisiin ja tekoihin. (Juholin 2022, 26.) Viestinnällä tarkoitetaan ihmisten välistä vuorovaikutusta, johon sisältyy viestin välittämisen lisäksi sen vastaanottaminen ja tulkinta (Honkala ym. 2017, 9). Vuorovaikutus puolestaan on vaikutussuhde kahden ihmisen välillä, jossa tuotetaan, jaetaan ja tulkitaan merkityksiä yhdessä. Vuorovaikutus on tarkoituksellista, jolloin viestintätilanteessa ainakin toinen osapuoli pyrkii tietoisesti välittämään jotakin viestiä. Myös kirjoitettu viestintä voi olla vuorovaikutteista. Viestintätilanteen osapuolten aiemmat kokemukset, tilanne, osapuolten välinen suhde sekä kulttuuri, jossa toimitaan, vaikuttavat vuorovaikutuksesta syntyviin tulkeihin. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 11.)

Kieli mahdollistaa viestinnän (Juholin 2022, 26). Suulliseen ja kirjalliseen viestintään tarvitaan sanoja, minkä lisäksi myös eleet, ilmeet ja liikkeet välittävät viestiä (Honkala ym. 2017, 9). Tämä ei-kielellinen eli nonverbaali viestintä vaikuttaa viestinnän kokonaisuuteen. Sanaton, visuaalinen ja auditiivinen viestintä välittävät merkityksiä toisinaan jopa tehokkaammin kuin sanat. (Juholin 2022, 26.)

Minkäänlaista yhteisöä ei muodostu ilman vuorovaikutusta ja viestintää. Kaikki organisoitu toiminta vaatii viestintää, eikä ilman sitä olisi myöskään organisaatiota. (Juholin 2022, 26–27.) Viestintä onkin organisaation toiminnan ytimessä. Sen tehtävänä on luoda työskentelyedellytykset työyhteisössä ja mahdollistaa organisaation muu toiminta. Se liittyy olennaisesti kaikkeen organisaation toimintaan ja on keskeinen voimavara koko työyhteisölle. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 9.)

Perkinsin (2008, luku 4.8) mukaan organisaatioissa on muodollisia ja epämuodollisia viestintäverkostoja. Nämä verkostot mahdollistavat strukturoidun ja strukturoimattoman viestinnän virran johdolta työntekijöille ja toisinpäin, kollegoilta toisilleen ja organisaatiolta sidosryhmille. Muodollinen viestintä on määritelty organisaation käytännöissä ja tällaisia ovat mm. säännöt ja erilaiset arviointiprosessit. Epämuodollista viestintää ovat vapaamuotoisemmat juttutuokiot esimerkiksi kahvihuooneessa ja muu vuorovaikutus, johon viitataan kansankielellä puskaradiona. Sekä muodollisella että epämuodollisella viestinnällä on merkitystä organisaatiolle. Perkins kuvailee organisaatiossa käytävää epämuodollista vuorovaikutusta organisaation ”keskushermostona”. Johtajien tulisikin nähdä epämuodollisen vuorovaikutuksen merkitys organisaatiossa yhtä tärkeänä kuin muodollisen viestinnän.

Aiemmin viestintä työyhteisössä nähtiin suoraviivaisena tiedottamisena lähettäjältä vastaanottajalle (Juholin 2022, 27). Internetin yleistyminen ja sosiaalisen median läpimurto ovat vaikuttaneet organisaatioiden viestintätapoihin ja -tyyleihin viimeisten vuosikymmenten aikana. Julkisten tekstien määrä on lisääntynyt ja täysin uusia tekstilajeja on otettu käyttöön, kuten blogit ja chatit. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 10.) Pandemiavuosina perinteiset liiketoimintamallit olivat muutoksen edessä koronarajoitusten myötä. Tilalle kehitettiin nopeasti korvaavia ja jopa täysin uudenlaisia toimintatapoja. Etätöön erilaiset muodot ja yhdistelmät sekä hajautettu työ ovat läsnä kaikkialla ja lähityössäkin digitaaliset ratkaisut ovat arkipäivää. (Juholin 2022, 27; 135.) Nykypäivänä viestintä työyhteisössä nähdäänkin vuorovaikutteisena toimintana (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 11). Yksisuuntaisellakin tiedottamisella on tosin edelleen paikkansa sellaisissa tilanteissa, joissa ei ole mahdollisuutta selittää tai keskustella viestittävästä asiasta (Juholin 2022, 29).

Organisaation viestintä on perinteisesti jaettu ulkoiseen ja sisäiseen viestintään. Jakoa on määrittänyt se, keitä ovat viestin vastaanottajat. Asiakkaat ja muut sidosryhmät on nähty ulkoisen viestinnän kohteena, kun taas organisaation työntekijöiden välinen viestintä on ollut sisäistä viestintää. Raja sisäisen ja ulkoisen viestinnän välillä ei ole kuitenkaan nykypäivänä selvä, vaan useissa tilanteissa kohderyhmät sijoittuvat sisäisen ja ulkoisen viestinnän välimaastoon. (Honkala ym. 2017, 103–104.)

Organisaation ulkoinen viestintä on sen omien uutisten ja muun tiedon välittämistä sekä sidosryhmäsuhteiden hoitamista. Tavoitteena on avoin vuorovaikutus näiden ulkopuolisten sidosryhmien

kanssa, minkä lisäksi tehtävänä on organisaation tunnettuuden ja hyvän maineen ylläpitäminen ja kehittäminen. Sisäinen viestintä on vuorovaikutusta johdon ja työntekijöiden välillä sekä yksittäisten työntekijöiden ja eri osastojen kesken. Nykyään sisäisestä viestinnästä käytetään yhä yleisemmin termiä työyhteisöviestintä. Tiedon tuottamisen, muokkaamisen ja välittämisen lisäksi työyhteisöviestintä on myös keskustelua ja ymmärryksen rakentamista, yhteisöllisyyden luomista ja kulttuuria. (Honkala ym. 2017, 13; 104.)

2.2 Strateginen työyhteisöviestintä

Sisäinen viestintä terminä heijastelee ajattelua, jonka mukaan sisäinen viestintä olisi selkeästi hallittavissa ja erillään organisaation muusta viestinnästä (Malkavaara 2016, 5). Lisäksi sisäinen viestintä terminä rajaa viestinnän työyhteisön sisälle. Vaihtoehtoisena käsitteenä sisäiselle viestinnälle suomen kieleen onkin 2000-luvulla omaksuttu työyhteisöviestinnän käsite, jonka piiriin kuuluu myös viestintä työyhteisön ulkopuolelle ja sen verkostoihin. (Juholin 2022, 134.) Sen lisäksi, että työyhteisöviestintä kuvaa työn, työntekijän, yhteisön ja verkostojen suhdetta sisäistä viestintää paremmin, työyhteisöviestintä kertoo myös selkeämmin viestinnän lomittumisesta työn tekemiseen ja organisaation prosesseihin. Työyhteisöviestintä onkin yhä laajemmin korvannut sisäisen viestinnän käsitteen suomalaisissa työyhteisöissä. (Malkavaara 2016, 5.)

Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan työyhteisön jäsenten sekä suullista että kirjallista viestintää niin fyysisissä kuin virtuaalisissakin työympäristöissä (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 60). Viestintää kulkeutuu johdolta alaisille ja päinvastoin samoin kuin yksiköiden, osastojen ja yksittäisten työntekijöiden välillä. Lisäksi siihen kuuluu myös viestintä yrityksen ja sen yhteistyökumppaneiden kesken. (Honkala ym. 2017, 104.) Työyhteisöviestintä onkin osa kaikkea työpaikan arjen tekemistä. Toimiva työyhteisöviestintä mahdollistaa työyhteisön sujuvan toiminnan ja rakentaa organisaation kulttuuria. Sen tarkoituksena on omalta osaltaan taata se, että työt sujuvat, ihmiset voivat hyvin ja organisaatio pääsee tavoitteisiinsa. (Juholin 2022, 139.)

Päätavoite työyhteisöviestinnässä on hyvä ja avoin tiedonkulku. Jos työhön tarvittavaa tietoa ei olekaan saatavilla, syntyy epävarmuutta, joka vaikuttaa kielteisesti työmotivaatioon. (Honkala ym. 2017, 107.) Työyhteisöviestinnällä tavoitellaan sitä, että kaikilla työyhteisön jäsenillä olisi omien työtehtävien laadukkaaseen hoitamiseen tarvittava tieto ja sen lisäksi omaa työyhteisöä ja toimialaa koskevaa ajantasaista tietoa. Tavoitteena on, että tieto ymmärretään ja sisäistetään, jotta se myös vaikuttaa toimintaan. Työyhteisöviestinnällä rakennetaan myös yhteisöllisyyttä ja yhteiset säännöt työyhteisössä toimimista varten. Työyhteisöviestinnän hyviin periaatteisiin kuuluu, että se on avointa ja vuoropuheluun perustuvaa. Siinä kuunnellaan ja arvostetaan työyhteisön osapuolten erilaisia näkemyksiä ja odotuksia. Jokaisella työyhteisön jäsenellä tulisi olla mahdollisuus osallistua

keskusteluun ja vaikuttaa omaan työhön liittyviin asioihin. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 61–62.)

Työyhteisöviestintä onkin muuttunut hierarkkisesta, ylhäältä alaspäin jaettavasta informaatiosta kohti yksilön omaa vastuuta korostavaa viestintää, jossa jokaisen työyhteisön jäsenen oma viestintärooli ja -vastuu nähdään tärkeänä. (Malkavaara 2016, 5; 30.) Keskusteluun perustuva viestintä motivoi, lisää työhyvinvointia ja vahvistaa yhteisöllisyyttä. Vuorovaikutus myös mahdollistaa parhaiten osaamisen jakamisen, mikä tarjoaa hyvät lähtökohdat yksilön ja yhteisön oppimiselle ja kehitymiselle. (Kortetjärvi-Niemi & Murtola 2015, 62.) Toisaalta työyhteisö voi merkitä eri asioita erilaisille henkilöille, minkä tiedostaminen asettaa vaatimuksia työyhteisöviestinnän painopisteille ja sisällöille (Malkavaara 2016, 30).

Juholinin mukaan myös nykyaikainen viestintäteknologia ja sosiaalinen media vaikuttavat olennaisesti työyhteisöviestintään (Juholin 2022, 135). Digitaalisuus yhdistettynä yhteisön omien jäsenten viestintävastuun korostamiseen vie kohti persoonallista ja dialogisuutta korostavaa viestintää (Malkavaara 2016, 30).

Juholinin (2022, 139) mukaan strateginen työyhteisöviestintä koostuu neljästä ulottuvuudesta: johdetusta keskustelusta, faktatiedon saatavuudesta, yhteisöllisyyden rakentamisesta ja vahvistamisesta sekä vastuullisesta dialogista (kuva 2). Strategisen työyhteisöviestinnän perustana on organisaation tavoitteet, ja siinä otetaan huomioon työyhteisön erilaisten jäsenien tarpeet. Se myös sopeutuu yllättäviinkin muutoksiin ja parhaimmillaan pystyy jopa hyödyntämään niitä.

<p>Johdettu keskustelu</p> <p>Työyhteisölle merkittävät asiat vaativat etukäteen valmisteltua, suunnitelmallista keskustelua, jota dokumentoidaan. Tarkoituksena on luoda ymmärrystä, ottaa kantaa ja löytää ratkaisuja ongelmiin tai kehittää uutta. Tavoitteena, että erilaiset näkökulmat pääsevät esiin ja niistä keskustellaan työyhteisössä.</p>	<p>Faktatietoa saatavilla</p> <p>Työyhteisöviestinnän infrastruktuurin tulisi mahdollistaa tiedon jakaminen ja saaminen, mikä vaatii jokaiselta työyhteisön jäseneltä tiedon tuottamista, päivittämistä, aktiivista seuraamista ja jakamista. Onnistuminen riippuu käytetyistä teknologioista ja siitä, kuinka hyvin niitä osataan ja halutaan käyttää. Haasteena on, kuinka tärkeä ja ajankohtainen tieto erottuu muusta.</p>
<p>Yhteisöllisyyden rakentaminen ja vahvistaminen</p> <p>Kyse osallisuuden kokemuksesta, jossa työntekijät luovat osaltaan organisaation viestintäkulttuuria. Vahva yhteisöllisyyden tunne tukee myös tunteiden jakamista luottamuksellisesti. Yhteisöllisyys ei ole fyysiseen paikkaan sidoksissa, mutta erilaiset työn muodot luovat sille haasteita. Kaikki työyhteisön jäsenet eivät välttämättä arvosta yhteisöllisyyttä, vaan saattavat jopa vältellä sitä.</p>	<p>Vastuullinen dialogi</p> <p>Työyhteisön jäsenillä on vapaus ja vastuu viestiä. Keskiössä on tasavertaisuus ja keskinäinen arvostus. Dialogiin kuuluu kuunteleminen ja erilaisten näkemysten hyväksyminen, ja se mahdollistaa itseään korjaavan prosessin. Vastuullisessa dialogissa myös kritiikin sietäminen kuuluu asiaan ja se nähdään voimavarana. Tunteilla on merkitystä ja se osataan tunnustaa, ja myös virheiden myöntäminen sallitaan.</p>

Kuva 2. Strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueet (mukaillen Juholin 2022, 140)

Strategisen työyhteisöviestinnän ensimmäinen osa-alue on johdettu keskustelu. Johdetulla keskustelulla tavoitellaan ymmärrystä ja yhteisiä merkityksiä. Se antaa mahdollisuuden ottaa kantaa, osoittaa huolenaiheita, keksiä ratkaisuja ja luoda uutta. (Juholin 2022, 141.)

Johdettua keskustelua käydään työyhteisölle merkityksellisistä ja isoista asioista, kuten strategian tai toimintasuunnitelman laatimisesta ja merkittävien muutosten valmistelusta. Se etenee suunnitelmallisesti, on huolellisesti valmisteltua ja sitä dokumentoidaan prosessin aikana. Johdettua keskustelua voidaan käydä fyysisesti, verkossa tai hybridisti niiden yhdistelmällä. Yhteisöllisesti rakennettu tieto ja ymmärrys ovat suunnitelman myöhemmän toteuttamisen kannalta avuksi. (Juholin 2022, 141.)

Toisena osa-alueena on faktatiedon saatavuus. Työyhteisöviestinnän jäsenten tiedon saamisen, jakamisen ja vaihdannan mahdollistaa työyhteisöviestinnän infrastruktuuri. Infrastruktuuri on kaikkien ulottuvilla ja täydentyy yksikkökohtaisilla käytännöillä, jotka muotoutuvat vapaasti. Juholinin mukaan työyhteisöviestinnän infrastruktuuri muodostuu neljästä osa-alueesta, jotka ovat kasvotusten käyty live-viestintä, digitaalinen ja mobiiliviestintä, printtaviestintä sekä näiden erilaiset yhdistelmät. Kanavien valintaa pohdittaessa niitä voidaan tarkastella niiden monipuolisuuden kautta. Pelkistetyintä viestintää ovat esimerkiksi infotilaisuudet, muistiot ja tiedotteet. Keskinäistä viestintää ovat sähköposti ja intranet, jotka mahdollistavat kommentoinnin ja viesteihin vastaamisen,

mutta eivät sen syvempää tulkintaa viestien merkityksistä. Monipuolisinta viestintä on, kun ihmiset ovat läsnä kasvoillaan, puheellaan ja nonverbaalilla viestinnällään keskustelemassa ja työstämässä asioita samassa paikassa. Viestinnän kokemukseen ja laatuun vaikuttavat kuitenkin sekä ihmisten erilaiset viestintätavat että useat tilannetekijät, eikä tarkkoja rajoja voi piirtää eri muotojen välille. (Juholin 2022, 141–142.)

Käytössä olevan työyhteisöviestinnän infrastruktuurin toimivuus riippuu käytetyn teknologian lisäksi myös siitä, miten ihmiset kokevat sen omakseen ja haluavat käyttää sitä. Teknologian hyödyntäminen onkin edistänyt tiedon ripeää kulkua ja päivittymistä. Haasteena kuitenkin on, kuinka erittäin tärkeä ja ajankohtainen tieto erottuu muusta tiedosta. Parhaimmillaan digitaalisuus auttaa pitämään työyhteisön jäseniä ajan tasalla, minkä lisäksi se edistää yhteistyötä. Hyötyjen irti saaminen vaatii kuitenkin jatkuvaa osaamisen kehittämistä ja positiivista suhtautumista uuden oppimiseen. (Juholin 2022, 142–144.)

Kolmas strategisen työyhteisöviestinnän osa-alue on yhteisöllisyyden rakentaminen ja vahvistaminen. Yhteisöllisyyden rakentamiseen ja vahvistamiseen kuuluu me-hengen ylläpitäminen ja osallisuuden kokemus. Kokemukset me-hengestä ja osallisuudesta luovat viestintäkulttuuria ja sitä kautta vaikuttavat koko organisaation kulttuuriin. Yhteen hiileen puhaltava ryhmä pääsee tavoitteisiinsa, kehittää toimintaansa ja saavutuksista nautitaan yhdessä. Myös epäonnistumisten käsittely tapahtuu luontevasti eikä yksilöitä syyllistetä virheistä. (Juholin 2022, 144.)

Yhteisöllisyyden syntyminen vaatii yhteistä aikaa ja paikkaa sekä yhteisen asian kokemista omaksi. Vaikka yhteisöllisyys ei ole fyysiseen paikkaan sidoksissa, tuovat vuorotyö, hajautunut ja etätyö haasteita yhteisöllisyydelle. Kaikki eivät myöskään arvosta yhteisöllisyyttä ja osa työyhteisön jäsenistä saattaa jopa vältellä sitä. Eristäytyminen ja ulkopuolelle sulkeminen tuhoavat yhteisöllisyyttä. (Juholin 2022, 144–145.)

Viimeisenä osa-alueena strategisessa työyhteisöviestinnässä on vastuullinen dialogi. Dialogilla tarkoitetaan merkitysten jakamista, ymmärryksen luomista ja uuden tiedon muodostamista. Siihen kuuluu aktiivinen kuunteleminen ja erilaistenkin näkemysten hyväksyminen. Myös tunteet sallitaan kohtuuden rajoissa. Vastuullisessa dialogissa korostuvat yksilöiden oikeudet ja velvollisuudet eli vapaus ja vastuu kommunikoida työyhteisössä ja muissa verkostoissa. Dialogi pitää sisällään tasa-vertaisuuden ja keskinäisen arvostuksen idean. Dialogi myös mahdollistaa itseään korjaavan prosessin, kun asioista kommunikoidaan jo ennen kuin tehdään ja edelleen tekemisen aikana. Tällöin lopputulos ei ole ennalta määritelty, vaan se on aidosti avoin. (Juholin 2022, 145–146.)

Aidon dialogin tunnusmerkkejä ovat osallistuminen, yhteisen ongelman etsiminen ja omien näkemysten kriittinen arviointi. Dialogiin kuuluu kriittisyys ja kritiikin sietäminen, sillä niistä voi saada arvokasta tietoa ja uusia näkökulmia. Toimiessaan dialogi voimaannuttaa työyhteisöä ja vahvistaa

sitoutumista. Useamman ihmisen osallistuminen ja näkemysten jakaminen tuottaa lopulta parempia päätöksiä. (Juholin 2022, 146–147.)

Dialogi voidaan kuitenkin ymmärtää myös väärin, jos sillä ei tavoitella päätöksiä ja lopputuloksia. Työyhteisössä loputon dialogi voi johtaa asioiden päättymättömään vatvomiseen ja lopulta jopa kielteisyyden kierteeseen. Vastuullinen dialogi tarkoittaakin, että mahdollisuuksien lisäksi tunnustetaan myös ongelmia, mutta niihin etsitään ratkaisua. Vaikka ratkaisua ei aina olisikaan, voi jo oleellisilta tuntuvien asioiden tuominen julki riittää. (Juholin 2022, 147.)

2.3 Osallistava viestintä

Laajalahti & Pennanen (2019, 30–31) tiivistävät osallistamisen jatkuvaksi prosessiksi, jossa työntekijöitä tuetaan ja kannustetaan vuorovaikutukseen, heidät otetaan mukaan ideointiin sekä kehittämiseen ja päätöksentekoon, ja heille annetaan vastuuta sekä valtaa vaikuttaa. On niin työntekijöiden kuin organisaatioidenkin kannalta oleellista, että työntekijät haluavat ja voivat osallistua työyhteisön vuorovaikutukseen ja toimintaan. Osallistumisella tarkoitetaan lopulta verrattain arkipäiväisiä asioita, kuten työntekijöiden mahdollisuutta tuoda esille uusia ideoita ja vaikuttaa yhteisiin asioihin.

Pekalan & Luoma-ahon (2019, 15) mukaan osallistuminen sekä sitouttaa työntekijää organisaatioon että luo kokemusta yhteenkuulumisen tunteesta ja toimijuudesta. Viestintätoimijuudella viitataan siihen prosessiin, jossa työyhteisön jäsenet työstävät ja tuovat esille oman työnsä viestinnällisiä puolia, osallistuvat, ottavat kantaa ja vaikuttavat organisaation viestintään (Kempainen & Laajalahti 2016, 7).

Kempainen & Laajalahti (2016, 7) esittävätkin, että nykyisen työelämän vaatimukset ja jatkuvat muutokset edellyttävät toimijuuden vahvistamista työssä. Organisaatioiden toiminta on muuttunut kauttaaltaan tietointensiivisemmäksi, mikä vaikuttaa myös työyhteisön viestintään. Tieto- ja viestintäteknologian kehitys, työn uudenlainen organisoituminen sekä uudet, jakamista korostavat viestintäympäristöt ovat muuttaneet viestintää työyhteisöissä.

Osallistuminen tukee niin työntekijöiden kuin koko työyhteisön hyvinvointia. Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan työhön edistää motivaatiota, sitoutumista, työtyytyväisyyttä, yhteisöön kiinnittymistä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä voimaannuttaa työntekijöitä. (Laajalahti & Pennanen 2019, 31.) Osallistamista voidaan käyttää apuna organisaation tavoitteiden saavuttamisessa, vaikka osallistamisen tavat vaihtelevat tavoitteiden ja tilanteiden mukaan. Osallistamisella voidaan kuitenkin paitsi suunnata toimintaa, myös etsiä sellaisia keinoja, joilla tavoitteet saavutetaan. (Pekala & Luoma-aho 2019, 16).

Viestinnän keinoin voidaan osallistaa työyhteisön jäseniä (Pekkala & Luoma-aho 2019, 15). Laajalahti & Pennanen (2019, 32) korostavat työyhteisöviestinnän tärkeää roolia työntekijöiden osallistumisen ja osallisuuden varmistamisessa. Viestinnän ammattilaisten tehtävänä on varmistaa jaettava ymmärrystä, jotta kaikki ovat perillä yhteisistä tavoitteista ja jotta mahdollisimman moni kokee työnsä merkitykselliseksi. Työntekijöiden lisäksi viestinnän ammattilaisten kontolla on johtajien vakuuttaminen osallistamisen hyödyistä sekä heidän sitouttamisensa näyttämään omalla toiminnallaan esimerkkiä. Lisäksi on tehtävä töitä sen eteen, että kaikki otettaisiin mukaan ja huomioitaisiin tasapuolisesti, jotta osallistaminen ei jäisi väin näennäiseksi ja tukisi lopulta vain muutenkin aktiivisten ja oma-aloitteisten työntekijöiden osallistumista.

Laajalahti & Pennanen (2019, 32–33) näkevät osallistumisen esteiksi osaamisen ja muiden resursien puutteen, merkityksellisyyden ja motivaation puutteen, osallistumista tukevan organisaatiokulttuurin puutteen sekä johtamiseen liittyvät haasteet ja esimerkin puutteen. Pekkalan & Luoma-ahon (2019, 16) mukaan yksi syy vähäisen osallisuuden kokemukseen onkin sitä tukevan kulttuurin puute. Yhä usein osallistaminen nähdään vain välineenä, joka otetaan käyttöön siinä vaiheessa, kun päätökset on jo tehty ja on tarve sille, että työntekijät omaksuvat ne. Vasta jälkikäteen mukaan ottaminen ei kuitenkaan vielä takaa osallisuuden kokemusta eikä vastavuoroisuutta.

Viestintäkäyttäytyminen on tarttuvaa. Työyhteisössä johdon esimerkki vaikuttaa muun työyhteisön viestintäkäyttäytymiseen. Pekkalan & Luoma-ahon mukaan johdon tapa viestiä määrittelee pitkälti yrityksen viestinnän sävyä ja viestintäilmapiiriä. Johdon aktiivinen ja vuorovaikutteinen viestintä kannustaa työntekijöitä samankaltaiseen viestintään, ja osallistuminen tulisikin nostaa organisaatiossa yhteiseksi tavoitteeksi. Osallistaminen tuo mukanaan moniäänisyyttä, mikä edellyttää avoimuutta ja epävarmuuden sietokykyä. Entiseen ideaaliin yksiaänisestä organisaatiosta muutos on suuri. (Pekkala & Luoma-aho 2019, 20–22.)

2.4 Viestintäkanavat

Viestintäkanavat ovat konkreettisia välineitä, joilla viesti välitetään organisaation jäsenille. Se, missä ja miten viestitään, onkin yhtä tärkeää kuin se, mitä sanotaan. Erityisesti työpaikalla tehdään johtopäätöksiä viestistä sen perusteella, missä kanavassa viesti nähdään. (FitzPatrick & Vlaskov 2014, 92.)

Juholinin (2022, 113) mukaan kasvokkain tapahtuva, fyysinen vuorovaikutus sisältää osallistujien keskinäisen vuorovaikutuksen ja nonverbaalin viestinnän, ja se onkin perinteisesti ollut tehokkaimman viestinnän muodon asemassa. Digitaalinen ja teknologinen kehitys on kuitenkin luonut viestinnällekin uusia mahdollisuuksia eikä eron tekeminen fyysisen ja digitaalisen vuorovaikutuksen välillä enää aina ole tarkoituksenmukaista.

Myös työyhteisöviestinnässä on perinteisten kanavien rinnalla käytössä paljon uusia. Fyysisessä työtilassa viestitään sekä suunnitellusti että spontaanisti. Intranetistä on tullut tiedon työssijan sijaan paikka, jossa tehdään töitä, jaetaan tietoa ja käydään vuoropuhelua. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 67.) Vaikka digitaaliset viestintävälineet ovat tulleet osaksi arkea, osa työtehtävistä on luonteeltaan sellaista, ettei niissä vietetä aikaa digitaalisten välineiden äärellä. Päivittäisviestinnässä onkin otettava huomioon näidenkin tehtävien tekijät, jotta viestinnän tavoitettavuus ja tiedon saatavuus voidaan taata. (Juholin 2022, 113.)

Organisaatiossa tulisikin olla sopiva sekoitus erilaisia kanavia kommunikointiin. Yksi kanava harvoin riittää, sillä ihmisen pitää useimmiten kuulla sama viesti moneen kertaan, jotta se jää mieleen. Lisäksi vain yhden kanavan käytössä on se riski, että sieltä ei enää eroteta oleellisia ja tärkeitä viestejä, vaan ne hukkuvat muun tiedon sekaan. (FitzPatrick & Vlaskov 2014, 93.)

FitzPatrickin ja Vlaskovin (2014, 92) mukaan erilaisiin kanaviin kohdistuu erilaisia odotuksia, ja siksi tulisikin ymmärtää, kuinka näitä odotuksia voidaan käyttää hyödyksi viestinnässä. Onkin tarpeen selventää työyhteisön jäsenille, mikä kanava soveltuu parhaiten mihinkin käyttöön ja sen lisäksi ehkäistä sitä, että kanaville tulisi niille sopimattomia viestejä.

Juholinin (2022, 29) mukaan useassa organisaatiossa onkin siirrytty monikanavaiseseen sisällöntuotantoon. Hän mainitsee monikanavaisuuden eduiksi sen, että saman tiedon voi löytää useasta paikasta hieman erilaiseksi muotoiltuna. Monikanavaisuus myös tehostaa viestintää silloin, kun ei olla täysin varmoja siitä, mitä kanavia organisaation jäsenet seuraavat. Kun viestinnästä on tullut monikanavaista, on syytä miettiä vastaanottajan kannalta parhaat kanavat. Kanavien valintaan vaikuttaa työyhteisön koko ja toimipisteiden määrä ja niiden sijainti sekä se, millaisissa työtehtävissä työyhteisön jäsenet toimivat (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 15; 67).

FitzPatrick ja Vlaskov (2014, 93) ovat sitä mieltä, että erilaiset kuulijat haluavat vastaanottaa asioita eri tavoin. Siksi kanavaa valitessa vastaanottajasta olisi hyvä selvittää perustiedot, jotta viestiä voidaan kohdentaa tyyliltään ja sävyiltään vastaanottajalle sopivaksi ja se voidaan julkaista vastaanottajalle sopivimmalla tavalla. Viestin ja sen julkaisun suunnittelussa auttaa myös, jos tiedossa on vastaanottajan kiinnostuksenkohteita, tarpeita ja odotuksia. Asenteiden ja uskomusten ennakointi puolestaan auttaa viestin perustelussa. Lisäksi voi selvittää viestin vastaanottamisen tilanetta: millaisessa tilanteessa vastaanottaja saa viestin ja miten paljon hän voi käyttää aikaa viestin parissa. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 15). Kun kohde tunnetaan, voidaan viesti muotoilla siten, että se koskettaa juuri niitä henkilöitä, joita tavoitellaan, ja voidaan käyttää heille mieluisia viestinnän kanavia. Samalla viestinnän vaikuttavuus paranee. (Juholin 2022, 29.)

Eri kanavilla onkin erilaisia vaikutuksia. Osa kanavista käytetään asioista tiedottamiseen, kun taas osa tarjoaa mahdollisuuden myös interaktiivisuuteen ja keskusteluun. Kanavilla ei myöskään ole

lähtökohtaisesti yhtä oikeaa käyttötapaa, vaan merkitys syntyy siitä, kuinka kanavia käytetään. On tärkeää, että ymmärretään, mihin kanavaa tarvitaan ja kehittää sopivat lähestymistavat jokaiselle kanavalle. (FitzPatrick & Vlaskov 2014, 94.) Juholinin (2022, 29) mukaan monikanavaisuuden riskinä kuitenkin on, että sama viesti useissa eri yhteyksissä saattaa ärsyttää vastaanottaa tai johtaa kokonaan viestin torjumiseen.

Quirken (2008, 26) mukaan sopivien viestintäkanavien tarkoituksena on kohdentaa tietoa, vähentää häiriötekijöitä epäolennaisilta viesteiltä sekä vapauttaa työntekijöiden aikaa ja kapasiteettia muuhun työhön. Tähän organisaatiot tarvitsevat sopivan sekoituksen erilaisia viestintäkanavia ja taidon kohdentaa oleellinen tieto juuri sille sopivalle kanavalle.

Erilaisilla viestintäprosesseilla onkin erilaisia tavoitteita. Quirken ”communications escalator”, eli viestinnän liukuportaat (kuva 3), kuvaa, kuinka tiettyjä viestinnän tavoitteita voi saavuttaa erilaisia kanavia hyödyntämällä. (Quirke 2008, 235.) Viestinnän liukuportaissa lähdetään liikkeelle siitä, mikä haluttaisiin viestin vastaanottajan reaktion olevan. Liukuportaat lähtevät liikkeelle tietoisuuden lisäämisestä, jolloin tavoitellaan sitä, että kuulijalle viestitään yksisuuntaisesti jotain, mistä tämän halutaan olevan tietoinen. Tietoisuuden jälkeen edetään ymmärrykseen, jossa kuulija ymmärtää viestin sisällön syvällisemmällä tasolla. Viestinnän tulee tällöin olla vuorovaikutteisempaa ja dialogisempaa. Jos viestin vastaanottajalta halutaan tukea viestin sisällölle, on tavoitteena, että hän hyväksyy viestin tai vähintäänkin perustelut päätösten taustalla. Kun halutaan tukea, on tarjottava mahdollisuus myös viestin vastaanottajan saada vastauksia siitä herääviin kysymyksiin. Viestinnän liukuportaiden loppupäässä ovat osallistuminen ja sitoutuminen. Osallistumisella tavoitteena on kannustaa viestin vastaanottajaa omien ajatustensa jakamiseen sekä kertoa vastavuoroisesti myös organisaation johdon ajatuksista. Tällöin dialogin merkitys korostuu ja painopiste on viestin vastaanottajan mielipiteiden kuuntelussa. Lopulta viestin vastaanottajalta voidaan haluta jopa sitoutumista. Sitoutuminen nivoutuukin kokemukseen siitä, että on itse päässyt osallistumaan tietyn prosessin kulkuun. Tämä tapahtuu pitkällä aikavälillä käydyn keskustelun aikana.



Kuva 3. Viestinnän liukuportaavat (mukaillen Quirke 2008, 235)

Viestinnän liukuportaavat auttavat sopivan kanavan valinnassa silloin, kun pohditaan, miten halutaan vastaanottajan suhtautuvan viestin sisältöön. Jos organisaation tavoitteena on esimerkiksi lisätä tietoisuutta ja ymmärrystä työyhteisössä, painopiste on viestin laadussa ja tehokkaassa jakelussa. Jos taas työntekijöiltä halutaan sitoutumista, viestinnän tulisi keskittyä parantamaan vuorovaikutussuhteiden laatua. (Quirke 2008, 235.)

2.5 Organisaation sisäinen sosiaalinen media

Honkala ym. (2017, 105) toteavat sosiaalisen median lisänneen viestinnän keinovalikoimaa, vuorovaikutusta ja monikanavaisuutta. Intranetistäkin on kehittynyt sosiaalinen intranet, jossa työntekijät voivat osallistua keskusteluun, jakaa tietoa ja osaamistaan ja tuottaa sinne myös itse sisältöä.

Toisin kuin perinteisissä viestintäkanavissa, organisaation sisäisessä sosiaalisessa mediassa käytävät keskustelut ja viestintäsuhteet näkyvät myös niille työyhteisön jäsenille, jotka eivät ole osallisina kyseisessä vuorovaikutuksessa tai välttämättä tunne keskustelun osapuolia entuudestaan. Sisäistä sosiaalista mediaa tulisikin ajatella alustana, jossa vuorovaikutus tapahtuu samoin kuin fyysisissä tiloissa kuten toimistossa tai työpaikan käytävillä. Sosiaalisen median vuorovaikutuksen digitaalisuus kuitenkin tarjoaa mahdollisuuden kenelle tahansa organisaation jäsenelle osallistua

yleiseen keskusteluun tai vähintäänkin havainnoida sitä ajasta ja paikasta riippumatta. (Sivunen 2018.)

Pekkala & Luoma-aho (2019, 18) muistuttavat, että toisin kuin muut digitaalisen viestinnän kanavat, sosiaalinen media syntyi alun perin vapaa-ajan käyttöön ja käyttötottumukset ovat muodostuneet näiden oletusten mukaisesti. Onkin huomattu, että oletusten vastaisesti nuoret diginatiivit ovat skeptisempiä sosiaalisen median käytöstä työympäristössä kuin vanhemmat kollegansa. Tämä osoittaa, ettei käyttötapojen siirtyminen kontekstista toiseen ole täysin yksiselitteistä.

Lisäksi organisaation sisäinen sosiaalinen media tarjoaa alustan työyhteisön sisäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen hyötyjen mittaamiselle. Säännöllisen sisältöanalyysin avulla voidaan seurata käydyn keskustelun tilaa ja teemoja, analysoida tiedon leviämistä ja verkostoja sekä työyhteisön jäsenten tietoisuutta toisistaan ja osaamisestaan. Sillä, että työntekijöillä on toisistaan metatietoa, eli he tietävät kuka tuntee kenet, on nähty positiivisia vaikutuksia työhön. Metatiedon lisääntyminen voi parantaa tiimien suoriutumista ja uusien innovaatioiden syntymistä sekä vähentää päällekkäisten työtehtävien tekemistä. (Sivunen 2018.)

Yhteiset somefoorumit ovatkin Malkavaaran (2016, 23) mukaan aitoja vuorovaikutuksen kenttiä, jotka mahdollistavat jokaiselle sekä kommentoinnin että omien keskustelujen aloituksen.

3 Tutkimuksen toteutus

Tämän luvun alussa esitellään työyhteisöviestinnän lähtökohdat Tullissa ja avataan tarkemmin, miten työyhteisöviestintää suunnitellaan ja toteutetaan, mitkä ovat kaikille yhteisiä työkaluja ja mitä sisäisiä viestintävälineitä Tullissa on käytössä.

Toimeksiantajan työyhteisöviestinnän lähtökohtien esittelyn jälkeen määritellään tutkimusote ja kohderyhmä tarkemmin, minkä jälkeen kuvataan niitä menetelmiä, joilla aineisto tähän tutkimukseen kerättiin. Luvun lopussa käydään vielä läpi tässä tutkimuksessa käytetyt aineiston analyysin menetelmät.

3.1 Työyhteisöviestinnän lähtökohdat Tullissa

Työyhteisöviestintä määritellään Tullissa työyhteisön sisällä tapahtuvaksi kirjalliseksi ja suulliseksi viestinnäksi. Tullin työyhteisöviestintä perustuu ajatukseen jokaisesta tullilaisesta viestijänä, joka on oman alansa ja työtehtäviensä paras asiantuntija ja osaa siksi myös viestiä niistä parhaiten. Omista töistä ja niihin liittyvistä asioista viestiminen kuuluukin jokaisen tullilaisen työnkuvaan, ja apua viestimiseen ja viestinnän välineiden haltuunottoon tarjotaan Tullin viestintätoiminnossa. Tavoitteena on yhdessä toimivaksi hiottu työyhteisöviestintä, joka sujuvan tiedonkulun takaamisen lisäksi luo myös yhteisöllisyyttä ja työhyvinvointia.

Tulli on monipaikkainen organisaatio, jonka toimipisteitä sijaitsee koko Suomen alueella. Päätoimipaikka on Helsingin Pasilassa, josta myös työyhteisöviestintää suunnitellaan ja johdetaan. Työyhteisöviestintää tehdään ympäri viestintätoimintoa, mutta nimetty työyhteisöviestinnän tiimi tuo työyhteisöviestinnän asiantuntijan johdolla eri ryhmissä työskentelevät viestinnän tekijät yhteen ja tekee sisäisen viestinnän näkyväksi myös viestinnän yksikön sisällä. Viestinnän yksiköstä käsin valitaan tullilaisten käyttöön parhaat viestinnän kanavat, luodaan yhteisiä toimintatapoja ja koulutetaan kaikki valittujen työvälineiden käyttöön.

Työyhteisöviestinnän tiimin tehtäviin kuuluu sisällöntuotanto Tullin sisäisiin viestintäkanaviin mm. tiedotteiden ja ohjeiden, strategia- ja muutosviestinnän ja yhteisöllisyyttä tukevan viestinnän muodossa. Lisäksi työyhteisöviestinnän tiimi kouluttaa ja tukee tullilaisia viestintävälineiden käytössä. Sisäisen viestinnän kehittäminen sekä tuki osastoille mm. sisäisissä tapahtumissa, kielenhuollossa ja visuaalisessa viestinnässä kuuluu tiimin tehtäviin. Tiimi tukee työarjen perustekemistä ja tarjoaa tullilaisten työlle tukea sekä kohtaamisen ja ideoimisen foorumeita, jotta työyhteisöviestintä on suunnitelmallista ja vaikuttavaa. Työyhteisöviestinnän tiimi linjaa ja suunnittelee monipuolista ja -kanavaista työyhteisöviestintää. Tavoitteena on, että kaikki tullilaiset tuottavat itsenäisesti sisältöä käytössä oleviin kanaviin.

Loppuvuodesta 2021 Tulli siirtyi monipaikkaiseen ja paikkariippumattomaan työhön niissä tehtävissä, joissa työtehtävät sen sallivat. Etä- ja hybridityöstä tuli arkea toimistotyöntekijöiden kannalta, mutta digitaalisten välineiden haltuunottoa edellytetään myös niissä tehtävissä, joissa työtehtävät ovat paikkasidonnaisia. Hajautetussa ja monipaikkaisessa organisaatiossa viestintä on se, joka yhdistää tullilaiset toisiinsa.

Työyhteisöviestinnän näkökulmasta Tullin kaksikielisyys aiheuttaa haasteita. Maarianhaminan tullissa työkielenä on ruotsi, kun taas muualla Tullissa työskennellään suomen kielellä. Maarianhaminassa työskentelee suhteellisen pieni määrä tullilaisia, mutta työyhteisöviestinnän tasa-arvoisuus olisi tästäkin näkökulmasta turvattava ja tullilaisia olisi kannustettava viestimään työkielestä riippumatta.

Tullin digitaalinen työympäristö kehittyy, ja välineitä ja yhteisiä toimintatapoja ollaan päivittämässä. Tavoitteena on, että uudet viestintä- ja yhteistyövälineet ovat kaikille tullilaisille arkea vuonna 2023. Tutkimuksen toteutushetkellä käytössä olleet Tullin yhteiset, kaikkien käytettävissä olevat työyhteisöviestintään liittyvät työ- ja viestintävälineet on esitelty kuvassa 6. Tehtävästä riippuen käytössä on runsaasti myös muita ohjelmia ja yhteydenpidontapoja. Etenkin toimipaikoilla vuorovaikutusta tapahtuu paljon kasvotusten.



Kuva 4. Tullin kaikille yhteiset työ- ja viestintävälineet

Tullin kaikille yhteisistä työ- ja viestintävälineistä kaksi on yhteisiä sisäisiä viestintäkanavia: intranet ja sisäinen some.

Tullin intranetiin on koottu ohjeita ja tietosivuja työn tekemistä ja tarpeellisen tiedon etsimistä varten. Se on myös portti tärkeisiin työtehtävissä tarvittaviin sovelluksiin ja vakiotyötiloihin, jonne tietoa tallennetaan. Intranetissä on myös osiot osastojen ja toimintojen itse tuottamille ajankohtaisuuksille sekä viestinnän koordinoima uutisosio henkilöhaastatteluille ja pidemmille artikkeleille ajankohtaisista aiheista. Intranetissä tiedotetaan käyttökatoista ja muista poikkeustilanteista. Kysy ja vaikuta -palstalla on julkaistu tullilaisten lähettämiä kysymyksiä, joihin viestinnän koordinoimana on etsitty aiheen parhain asiantuntija vastaamaan. Kysy ja vaikuta -palsta kuitenkin suljettiin syyskuussa 2022, jolloin perustettiin uusi sisäinen aloitekanava. Tutkimuksen aikana Kysy ja vaikuta -palsta oli vielä olemassa ja siihen liittyviä mielipiteitä tiedusteltiin toimipaikkaosaston tullilaisilta. Soveltuvilta osin tutkimuksen tästä osasta on hyötyä myös uuden aloitekanavan kontekstissa. Intranetissä on myös oma osionsa blogeille. Bloggeja saavat kirjoittaa intranetiin kaikki halukkaat ja niissä aihepiiri on vapaampi kuin varsinaisilla tietosivuilla.

Intranet toimii hajautetun sisällöntuotannon periaatteella ja kuka tahansa tullilainen voi olla sisällöntuottaja. Jokaisella aihekohtaisella intrasivulla tulisikin olla kyseiseltä osastolta oma vastuuhenkilönsä, joka huolehtii oman sivunsa sisältöjen ajantasaisuudesta. Tullilaisia kannustetaan avaamaan intranet päivittäin.

Tullilla on myös sisäinen sosiaalisen median kanava. Sisäinen some toimii tietokoneen soveluksena tai selaimessa sekä mobiilisovelluksessa, joten se on saavutettavissa kaikille tullilaisille työpäivän aikana. Se on kaikille yhteinen kanava tiedon jakamiseen ja keskusteluun. Jokainen tullilainen kuuluu automaattisesti kahdelle kanavalle, joista toinen on virallinen ajankohtaisasioiden kanava ja toisella kanavalla voi keskustella vapaamuotoisemmin. Näiden kanavien lisäksi sisäiseen someen voi tehdä uusia kanavia haluamiensa aihepiirien ympärille. Erilaisille ryhmille ja projekteille on omia, julkisia tai muilta suljettuja työskentelykanavia, joissa asioita voi työstää yhdessä. Sisäinen some myös mahdollistaa pikaviestit kahden kesken tai ryhmissä sekä keskustelun ja työskentelyn yli organisaation sisäisten rajojen. Sisäiseen someen ei kuitenkaan ole mahdollista esimerkiksi tallentaa tiedostoja tai työstää niitä siellä.

Sisäinen some otettiin Tullissa käyttöön loppuvuodesta 2020 täysin uudenaikaisena sisäisen viestintän kanavana. Käyttöönottoa edelsi vajaan vuoden pituinen pilotointijakso, jonka aikana kerättiin käyttäjäkokemuksia, suunniteltiin toimintamalleja ja ratkottiin teknisiä, erityisesti mobiilikäyttöön liittyviä haasteita. Uuden viestintä- ja yhteistyövälineen käyttöönottoa on Tullissa valmisteltu pitkään ja käyttöönottoa odotellessa nykyisen sisäisen somen tarkoituksena on osittain myös valmistella tullilaisia tulevaan muutokseen. Tulevan välineen ryhmä- ja yhteisviestintäominaisuudet ovat hyvin samankaltaisia nykyisen sisäisen somen kanssa.

Vaikka Tullin viestintä suosittelee sisäisen somen käyttöä työskentelyyn, ei sillä ole asemaa pakollisena sisäisenä viestintäkanavana, joka kaikkien tullilaisten tulisi ottaa käyttöön. Sisäisen somen hyödyntäminen onkin edelleen kiinni enemmän osaston, projektiryhmän tai jopa yksittäisen työntekijän mieltymyksistä eikä esimerkiksi Tullin johto ole ottanut sitä aktiiviseen käyttöön. Myös toimipaikoilla sisäisen somen käyttö on tähän mennessä ollut hyvin vähäistä.

Tullissa ei ole aiemmin tehty tätä opinnäytetyötutkimusta vastaavaa, nimenomaan toimipaikkojen työyhteisöviestintään keskittyvää kartoitusta. Kuitenkin ennen sisäisen somen käyttöönottoa vuonna 2020 tehtiin ulkopuolisen tahon toimesta selvitystyö, jonka puitteissa selvitettiin myös sellaisia aiheita, joita tässä opinnäytetyössä käsitellään. Selvitystyössä haastateltiin 22 tullilaista eri puolilta organisaatiota. Haastatteluissa korostui tuolloin sähköpostin kuormittuminen sekä epävirallisten ja tietoturvaltaan heikkojen välineiden käyttö virallisten viestintävälineiden puuttuessa. Selvityksellä saatiin tietoa koko Tullin työyhteisöviestinnän tarpeista.

3.2 Tutkimusote ja kohderyhmä

Tämän opinnäytetyön tutkimusotteeksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus. Heikkilän (15, 2014) mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi usein selvitetään myös asioiden välisiä riippuvuuksia. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan kokonaiskuva olemassa olevasta tilanteesta, mutta toisaalta sillä ei pystytä riittäväällä tasolla selvittämään asioiden syitä. Tässä opinnäytetyössä kvantitatiivisen tutkimuksen tekeminen oli mielekästä, sillä tavoitteena oli kokonaiskuva tämänhetkisestä työyhteisöviestinnän tilasta Tullin toimipaikkaosastolla.

Heikkilän (2014, 12–13) mukaan tutkimuksen onnistuminen edellyttää tutkimusmenetelmän valinnan lisäksi järkevää kohderyhmää. Tutkimuksen perusjoukon muodostaa se joukko, joka tutkimuksen kohteena on ja josta tietoa halutaan. Kokonaistutkimuksessa tutkitaan koko tämä perusjoukko. Heikkilän mukaan (2014, 31) kokonaistutkimus kannattaa tehdä, jos perusjoukko on pieni. Toisaalta etenkin kyselytutkimuksissa kokonaistutkimus kannattaa, kun perusjoukko on 200–300:n suuruinen. Otskokoa määriteltäessä on lisäksi huomioitava kadon vaikutus. Erityisesti kirjekselyissä on suurennettava otosta arvioidun kadon verran. Jos perusjoukossa on ryhmiä, joiden välisiä eroja vertaillaan tutkimuksessa, otoskoon pitäisi olla vähintään 200–300, jotta jokaisessa ryhmässä olisi riittävästi tilastoyksiköitä. Heikkilän mukaan kokonaistutkimus kannattaa silloin, kun otoskooksi tulee yli puolet perusjoukosta. Sitä voi harkita myös jo silloin, kun otoskoko on kolmasosa perusjoukosta. (Heikkilä 41–43.)

Kohderyhmänä tässä opinnäytetyössä ovat ne Tullin toimipaikkaosaston työntekijät, jotka työskentelevät sellaisissa toimipaikoissa, joissa tehdään tulliselvitys- ja -valvontatehtäviä. Tällaisia työntekijöitä on Tullissa noin 800. Tämä opinnäytetyö on kokonaistutkimus koko tästä perusjoukosta. Koska tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksella ja perusjoukossa oli ryhmiä, joiden välisiä eroja haluttiin vertailla tutkimuksessa, otoksen kooksi haluttiin vähintään 200–300. Työyhteisöviestinnän harjoittelijana Tullissa hankitun kokemukseni perusteella oli syytä olettaa, etteivät toimipaikkaosaston tullilaiset välttämättä vastaa kovin aktiivisesti kyselyyn ja tutkimuksen kato tulisi olemaan vähintään kohtalainen. Koska kokonaistutkimusta kannattaa harkita jo silloin, kun otoskoko on kolmasosa perusjoukosta, oli mielekästä päätyä kokonaistutkimukseen tässä opinnäytetyössä.

3.3 Aineiston kerääminen

Heikkilän (2014, 15–17) mukaan kvantitatiivisen aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Suunnitelmallinen kyselytutkimus on nimeltään survey-tutkimus. Survey-tutkimus on tehokas ja taloudellinen tapa kerätä tietoa silloin, kun tutkittavia on suuri joukko. Survey-tutkimuksessa aineisto kerätään tutkimuslomakkeen avulla. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen aineisto kerättiin survey-tutkimuksella. Tutkittavia oli suuri

joukko, jolloin survey-tutkimus oli aikataulullisesti ja taloudellisesti paras vaihtoehto tähän tutkimukseen.

Internetin kautta tehtävät kyselyt ovat yleistyneet ja ne sopivat sellaisten perusjoukkojen tutkimiseen, joissa jokaisella jäsenellä on mahdollisuus internetin käyttöön. Internetlomakkeella tehdyn tutkimuksen onnistuminen riippuu paljon siitä, miten hyvin kysely onnistutaan myös teknisesti toteuttamaan. Internetkyselyssä on toisaalta myös ongelmia. Kato lisääntyy samaa tahtia kysymysten määrän kanssa ja avoimiin kysymyksiin jätetään helposti vastaamatta. Lisäksi vastausten tarkkuus on kyseenalainen ja väärinkäsitysten mahdollisuus suuri eikä lopulta ole mahdollista tietää, kuka on vastaaja. Kuitenkin kyselylomakkeen vastaukset ovat luokiteltavissa ja laskettavissa ja vastaajien subjektiiviset kokemukset ovat mahdollisesti tutkimuksen kannalta tärkeimpiä tekijöitä (Heikkilä 2014, 17–19). Lisäksi internetkyselyssä vastaukset tallentuvat suoraan tietokantaan, mikä mahdollistaa aineiston käsittelyn välittömästi sen jälkeen, kun aineisto on kerätty. Edustavan otoksen saaminen vaatii, että kaikille kohderyhmän jäsenille saadaan tieto kyselystä ja se on haastavaa, jos käytettävissä ei ole perusjoukkoon kuuluvien sähköpostiosoitteita tai keinoa välittää tietoa tutkittaville muilla tavoin (Heikkilä 2014, 66–67).

Kyselyä suunniteltaessa on ratkaistava, miten kohderyhmälle saadaan tieto tutkimuksesta. Lisäksi on huomioitava se, ettei otokseen kuulumattomilla henkilöillä ole pääsyä kyselyyn ja ettei sama henkilö pääse vastaamaan kyselyyn useampaan kertaan. Huomioon tulee ottaa myös todennäköinen kato. Katoa voi yrittää ehkäistä sekä motivoivalla saatekirjeellä että vastaamaan houkuttelevalla kyselylomakkeella. Lisäksi kyselyn vaivattomalla palautuksella voidaan yrittää saada kato jäämään mahdollisimman pieneksi. (Heikkilä 2014, 17; 42).

Tämän tutkimuksen aineiston keräämisen välineeksi valittiin Webropol-ohjelmalla tehty internetlomake (liite 2). Webropol-ohjelmalla kyselylomakkeen toteuttaminen on teknisesti helppoa, joten kyselylomakkeesta sai sekä toimivan että ulkoasultaan miellyttävän. Webropol on laajasti käytetty ja täten myös luotettava vaihtoehto kyselyn toteuttamiseen. Kyselylomakkeen linkki lähetettiin kohderyhmään kuuluvien henkilökohtaisiin sähköposteihin, jolloin kohderyhmään kuulumattomilla ei ollut mahdollisuutta vastata kyselyyn. Lisäksi kaikilla tutkimuksen kohderyhmän jäsenillä on pääsy internetiin työpäivänsä aikana, joten teknisesti kyselylomakkeen täyttäminen internetissä oli kaikille kohderyhmän jäsenille mahdollista. Lisäksi Webropol mahdollisti kyselyn suunnittelun, toteutuksen ja lopulta aineiston ja tulosten tarkastelun yhdellä alustalla tehokkaasti.

Katoa pyrittiin ehkäisemään motivoivalla saatekirjeellä (liite 1), jossa avattiin tutkimuksen tarkoitusta ja sitä, kuinka se tarjoaa myös mahdollisuuden toimipaikkaosaston tullilaisille saada äänensä kuuluviin ja vaikuttaa työyhteisöviestintään liittyvissä asioissa. Kyselyn palauttaminen Webropol-

alustalla oli myös yhtä vaivatonta kuin kysymyksiin vastaaminenkin eikä vaatinut lisätoimenpiteitä vastaajilta.

Linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin sähköpostitse saatekirjeen kera toimipaikkaosaston tullilaisille (pl. johtokeskus) 31.5.2022. Vastauksia pyydettiin 19.6.2022 mennessä eli kyselyyn oli aikaa vastata noin kolme viikkoa. Toimipaikoilla tehdään vuorotöitä kaikkina vuorokauden aikoina ja työhön sisältyy myös pidempiä vapaajaksoja tyypillisten loma-aikojen ulkopuolella. Lisäksi kesälomakausi oli osittain jo alkanut ja pitkällä vastausajalla haluttiin taata, että mahdollisimman moni ehtii huomata viestin ja halutessaan vastata kyselyyn. Muistutusviesti kyselystä lähetettiin vielä muutama päivä ennen vastausajan päättymistä.

3.4 Kyselylomakkeen kuvaus ja testaus

Heikkilän (2014, 45–46) mukaan itse kyselylomake on kyselytutkimuksen olennainen osatekijä. Yksi suurimpia virheiden aiheuttajia tutkimuksessa on kysymysten muoto, joten kysymykset tulee suunnitella huolellisesti. Lomakkeen alkuun sijoitettavien kysymysten kannattaa olla helppoja kysymyksiä, joiden avulla pyritään herättämään vastaajan mielenkiinto. Tämän opinnäytetyötutkimuksen kyselylomake aloitettiin taustatietoihin vastaamisella ja siitä siirryttiin vastaamaan viestintäkanavien käyttöä koskeviin kysymyksiin, kuten ”kuinka usein käytät seuraavia viestintävälineitä tai -tapoja”, johon vastaamisen voi olettaa olevan suhteellisen suoraviivaista. Vasta tämän jälkeen kyselylomake eteni mielipiteitä kartoittaviin, syvempää aihealueen pohdintaa vaativiin kysymyksiin.

Strukturoituja kysymyksiä ovat sellaiset kysymykset, joissa annetuista vastausvaihtoehdoista vastaaja valitsee omasta mielestään sopivat vaihtoehdot. Näitä sopii käyttää silloin, kun vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen ja niitä on rajoitetusti. Sen lisäksi, että strukturoidut kysymykset yksinkertaistavat vastausten käsittelyä, ne myös torjuvat tiettyjä virheitä: kun vastaajille tarjotaan vaihtoehtoja, esimerkiksi kielitaito ei ole vastaamiselle este. Myös kritiikkiä on helpompi antaa, kun vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annetut. (Heikkilä 2014, 49.)

Mielipidekyselyissä käytetään usein asteikkotyypisiä kysymyksiä, joissa strukturoitujen kysymysten muodossa esitettyihin väittämiin otetaan kantaa asteikkovastausvaihtoehdoin. Etuna näillä on, että paljon tietoa saadaan suhteellisen vähään tilaan. Heikkouksiakin on: vastauksista ei voi päätellä niiden painoarvoa eri vastaajille ja myöhempisiin vastauksiin saattaa vaikuttaa se, miten vastaaja on vastannut aiempiin vaihtoehtoihin. Yksi tavallisimmin käytetyistä asenneasteikoista on Likertin asteikko, joka on 4- tai 5-portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko, jota käytetään mielipideväittämissä. Vastaaja valitsee asteikolta omaa käsitystään parhaiten vastaavan vaihtoehdon. (Heikkilä 2014, 51.)

Heikkilän (2014, 47) mukaan kyselytutkimuksissa on tyypillisesti mukana joitakin avoimia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä on tarpeen käyttää, kun vastausvaihtoehtoja ei olemassa olevan tiedon valossa osata tarkkaan määritellä etukäteen. Monesti avoimet vastaukset saattavat aiheuttaa vastaamatta jättämistä, mutta toisaalta niillä voidaan saada myös vastauksia, joita ei etukäteen osattu odottaa. Avoimet kysymykset kannattaa sijoittaa lomakkeen loppuun. (Heikkilä 2014, 47.)

Avoimen ja strukturoidun kysymyksen väliin jäävät sekamuotoiset kysymykset, joissa osa vaihtoehdoista on annettu ja osa on avoimia. Tyypillinen ”muu, mikä?” -vastausvaihtoehto on hyvä lisätä silloin, kun ei olla varmoja siitä, onko kysymyksiä laadittaessa osattu huomioida kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot. (Heikkilä 2014, 50.)

Tämän tutkimuksen kyselylomakkeessa (liite 2) oli yhteensä 16 kysymystä. Kyselylomake alkoi vastaajan taustatietojen tiedustelemisella. Taustatietoja kartoitettiin kuudella kysymyksellä, joissa kysyttiin vastaajan sukupuoli, ikä, tulli, toimipaikan henkilöstön määrä, työsuhteen pituus ja henkilöstöryhmä. Taustatietoja tiedusteltiin pääasiassa strukturoiduilla kysymyksillä, minkä lisäksi sukupuolen ja henkilöstöryhmän kohdalla vaihtoehdoksi lisättiin sekamuotoinen ”muu, mikä?” -vastausvaihtoehto.

Taustatietojen jälkeen kyselylomakkeessa siirryttiin viestintävälineiden ja -tapojen kartoitukseen. Tämä osio koostui kolmesta kysymyksestä. Kysymyksessä 7 tiedusteltiin, kuinka usein vastaaja käyttää erilaisia viestintävälineitä ja -tapoja. Vastausvaihtoehdot olivat 5-portaisella Likertin asteikolla, jossa asteikko jakautui seuraavasti:

- 1 = en lähes koskaan
- 2 = harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- 3 = vähintään kerran kuukaudessa
- 4 = vähintään kerran viikossa
- 5 = vähintään kerran päivässä

Kysymyksen 7 viimeisenä vaihtoehtona oli sekamuotoinen ”muu, mikä?” -vaihtoehto. Koska tullitoimipaikoilla viestinnän käytännöt ovat arjessa pitkälti toimipaikan henkilöstön päätettävissä, oli syytä olettaa, että myös sellaisia viestintäkeinoja on, joita ei ole osattu ottaa huomioon kyselyä laadittaessa. Kysymyksessä 8 tiedusteltiin, mistä lähteestä vastaaja saa parhaiten tietoa työhönsä ja työyhteisöönsä liittyvissä asioissa. Tässä kysymyksessä annetuista vaihtoehdoista pyydettiin valitsemaan kolme vastaajan mielestä tärkeintä tiedon lähdettä. Tämänkin kysymyksen loppuun lisättiin sekamuotoinen ”muu, mikä?” -vaihtoehto, jotta tietoa saataisiin niistäkin lähteistä, joita ei osattu vaihtoehtoja antaessa ottaa huomioon.

Kysymyksessä 9 vastaajalta tiedusteltiin, kuinka aktiivisesti hän seuraa Tullin omia sisäisen viestintän kanavia. Tässä kysymyksessä vastausvaihtoehdot esitettiin samalla Likertin asteikolla kuin kysymyksessä 7.

Viestintävälineiden ja -tapojen jälkeen kyselylomakkeessa siirryttiin työyhteisöviestintään liittyviin mielipiteisiin. Osio koostui kolmesta eri kysymyksestä, jotka oli jaoteltu sen mukaan, liittyivätkö ne vastaajan omiin viestintätaitoihin (kysymys 11), vastaajan toimipaikan työyhteisöviestintään (kysymys 12) vai koko Tullin työyhteisöviestintään (kysymys 13). Strukturoidut vastausvaihtoehdot kysymyksiin annettiin 5-portaisella Likertin asteikolla. Likertin asteikon vaihtoehdot olivat:

- 1 = täysin eri mieltä
- 2 = jokseenkin eri mieltä
- 3 = ei samaa eikä eri mieltä
- 4 = jokseenkin samaa mieltä
- 5 = täysin samaa mieltä

Kysymyksen 12 jälkeen tiedusteltiin avoimella kysymyksellä, miten vastaaja kehittäisi oman toimipaikkansa työyhteisöviestintää ja vastaavasti kysymyksen 13 jälkeen tiedusteltiin, miten vastaaja kehittäisi koko Tullin työyhteisöviestintää.

Kyselylomakkeen lopussa tiedusteltiin vastauksia kahteen avoimeen kysymykseen. Kysymyksessä 15 vastaajaa pyydettiin kuvailemaan Tullin yleistä ilmapiiriä yhdellä sanalla. Kysymyksessä 16 vastaajalta tiedusteltiin, mikä on hänen mielestään hyvää ja toimivaa Tullin työyhteisöviestinnässä.

Avoimilla kysymyksillä haluttiin antaa mahdollisuus vapaisiin kommentteihin työyhteisöviestinnän nykytilasta Tullissa, ja toiveena oli, että vastaukseksi tulisikin jotain, mitä ei vielä ole työyhteisöviestinnässä ja sen suunnittelussa arvattu ottaa huomioon.

Kyselylomakkeessa määriteltiin pakollisiksi kysymyksiksi kysymykset 7–11 ja 13. Taustatiedot ja avoimet kysymykset jätettiin kuitenkin vapaaehtoisesti vastattaviksi, jotta kyselylomakkeen pystyisi palauttamaan, vaikka niihin ei haluaisikaan vastata. Muista kysymyksistä saadut vastaukset ovat kuitenkin tutkimuksen kannalta arvokkaita etenkin, jos toisena vaihtoehtona olisi vastaamisen kesken jättäminen eli kato.

Heikkilän (2014, 58) mukaan huolellisestikin suunniteltu lomake tulee aina testata. Lomaketta testaamalla saadaan selville kysymysten ja ohjeiden selkeys ja lomakkeen toimivuus sekä se, kuinka kauan sen tekemiseen kuluu. Myös oleellisten kysymysten puuttuminen ja turhat kysymykset tulevat tässä vaiheessa esiin. Testauksen pohjalta tehdään esiin nousseet tarpeelliset muutokset kyselylomakkeeseen ennen kuin se lähetetään vastaajille.

Kyselylomakkeen kysymykset luonnosteltiin ensin alustavasti teorian pohjalta. Kyselylomake käytiin läpi Tullin työyhteisöviestinnän asiantuntijan kanssa pidetyssä palaverissa. Palaverissa saadun palautteen perusteella kyselylomaketta päivitettiin tuottamaan myös sellaisia vastauksia, joita voidaan mahdollisuuksien mukaan soveltaa myöhemmin käytännön suunnitteluun Tullin työyhteisöviestinnässä. Tavoitteena oli ulkoasultaan selkeä ja johdonmukainen kysely, johon mahdollisimman monen vastaajan olisi helppo ja nopea vastata kiireisenkin työpäivän lomassa. Pyrkimyksenä oli, että kyselyn kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat selkeitä ja yksiselitteisesti ymmärrettäviä.

Kyselyyn vastaaminen oli anonyymiä, joten myös kysymykset valittiin niin, ettei ketään tunnistettaisi vastausten perusteella. Tämän takia esimerkiksi tarkan toimipisteen sijaan pyydettiin ilmoittamaan taustatietona oman toimipaikan henkilöstömäärä.

3.5 Aineiston analysointimenetelmät

Heikkilän (2014a, 15) mukaan tilastollisen päättelyn avulla pyritään yleistämään tutkittuja havaintoyksiköitä laajempaan joukkoon. Lisäksi muuttujien välisiä yhteyksiä tutkittaessa tutkitaan sekä taustamuuttujien vaikutusta tutkimusmuuttujiin että tutkimusmuuttujien yhteyksiä toisiinsa. Tilastollisessa testauksessa selvitetään, voidaanko aineistosta saadut riippuvuudet tai ryhmien väliset erot yleistää koskemaan koko perusjoukkoa vai ovatko ne sattumaa. Myös kokonaistutkimuksessa testausta voidaan käyttää, kun halutaan selvittää, ovatko erot riittävän suuria siihen, että erojen syntyminen sattumalta olisi hyvin epätodennäköistä (Heikkilä 2014b, 2–4).

Merkitsevyytasolla ilmoitetaan, kuinka suuri riski on sille, että havaittu ero tai riippuvuus johtuu sattumasta. Tästä käytetään raportoinnissa lyhennettä p. (Heikkilä 2014b, 7.) Pieni p-arvo on edellytys riippuvuuden olemassaololle, mutta vasta korrelaatiokerroimen suuruus kertoo, onko riippuvuudella käytännön merkitystä (Heikkilä 2014a, 194).

Tämän tutkimuksen kerättyä aineistoa analysoitiin ristiintaulukoinnin, korrelaatiokerroimen sekä ei-parametristen testien avulla. Ristiintaulukointia, korrelaatiokerrointa ja ei-parametrisia testejä voidaan käyttää kahden muuttujan välisen yhteyden tutkimiseen (Heikkilä 2014b, 2).

Ristiintaulukoinnilla pyritään selvittämään kahden luokitellun muuttujan välistä yhteyttä eli sitä, millä tavalla ne vaikuttavat toisiinsa (Heikkilä 2014a, 198). Tässä tutkimuksessa ristiintaulukoinnit tehtiin, jotta taustamuuttujien vaikutuksia tutkimusmuuttujiin voitiin tutkia ja vertailla.

Korrelaatiokerroimeksi valittiin Spearmanin järjestyskorrelaatiokerroin. Spearmanin järjestyskorrelaatiokerrointa käytetään testaamaan järjestysasteikollisten muuttujien välistä lineaarista riippuvuutta (Laukkarinen 2020, 19). Spearmanin järjestyskorrelaatiokerrointa voidaan käyttää silloin, kun muuttujat ovat järjestysasteikon tasoisia (Heikkilä 2014a, 92).

Ei-parametrisista testeistä käytettiin Mann-Whitney ja Kruskal-Wallis testejä. Mann-Whitney testaa järjestysasteikollisen jakauman eroja kahden ryhmän välillä, ja Kruskal-Wallis jakauman eroja kolmen tai useamman ryhmän välillä (Laukkarinen 2020, 18).

Lisäksi tässä tutkimuksessa laskettiin keskiarvo myös Likertin asteikkoon saaduille vastauksille. Vaikka Heikkilän mukaan Likertin asteikko on sellainen järjestysasteikon tasoinen muuttuja, jolle ei sovi laskea keskiarvoa, käytetään mielipidemittauksissa keskiarvoja kuitenkin usein yleiskuvan antamiseen. (Heikkilä 2014a, 52; 81.) Siksi myös tässä tutkimuksessa yleiskuvan selventämiseksi on laskettu keskiarvot Likertin asteikollisille väittämille.

Koska kyselylomakkeessa oli mukana myös avoimia kysymyksiä, käytettiin niihin tulleiden vastausten analysointiin laadullista sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysissä pyritään selvittämään, mitä asioita, aiheita ja teemoja aineistossa nousee esiin (Jaana Vuori s.a.). Sisällönanalyysi aloitetaan koodaamalla aineisto eli tunnistamalla ja nimeämällä aineistosta löytyviä erilaisia elementtejä, jotka ovat kiinnostavia tai teoreettisen viitekehysten pohjalta relevantteja. Tavoitteena on selkeä sanallinen kuvaus tutkitusta ilmiöstä, johon aineisto tarjoaa näkymän. Sisällönanalyysiä voi tehdä käsitönomaisesti tai laadullisen aineiston analyysiin tarkoitetulla tietokoneohjelmilla. (Jaana Vuori s.a.)

Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysiä käytettiin kyselylomakkeen kysymysten 12, 14 ja 16 kohdalla selvittämään, mitä aiheita ja teemoja vastauksissa nousi esille. Sisällönanalyysi tehtiin käsitönomaisesti Word-tekstinkäsittelyohjelmalla. Myös kyselylomakkeen 15. kysymys oli avoin kysymys, johon vastaajia pyydettiin vastaamaan yhdellä sanalla. Tämän kysymyksen vastauksia havainnollistettiin sanapilven avulla. Sanapilvessä vastaajien antamat sanat on esitetty pilven muodossa, jossa sanan fonttikoko on sitä suurempi, mitä useammin sana vastauksissa toistuu. Sanapilveä muotoiltaessa poistettiin useamman sanan vastauksista ylimääräiset apusanat, kuten ”on” tai ”ja”, jotta sanapilveen jäi vain olennaiset aihepiiriin liittyvät sanat.

4 Tulokset

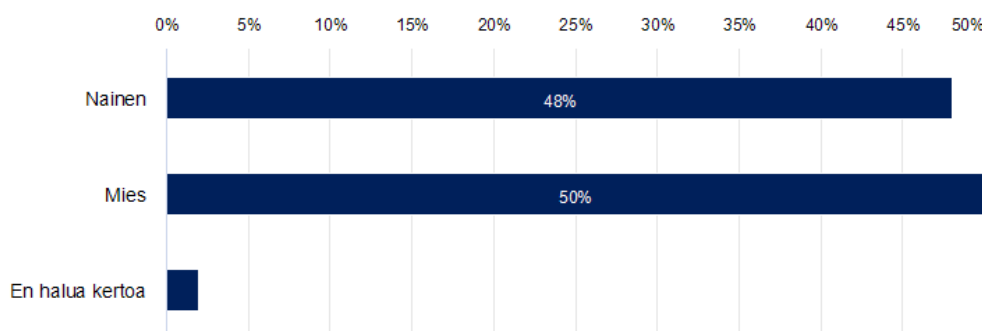
Tulosten läpikäyminen aloitetaan vastaajien taustatiedoista, joita olivat vastaajan sukupuoli, ikä, tullin nimi, toimipaikan henkilöstömäärä, työsuhteen pituus sekä henkilöstöryhmä. Kysymyslomake lähetettiin yhteensä 812 henkilölle. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 100. Vastausprosentti oli 12,3 %.

Taustatiedoista siirrytään viestintäkanavien käsittelyyn. Tuloksista selviää, mitä viestintäkanavia vastaajat käyttävät usein, mitkä niistä he kokevat parhaiksi tietolähteiksi sekä kuinka aktiivisesti he seuraavat Tullin omia sisäisiä viestintäkanavia. Viestintäkanavien jälkeen käydään läpi toimipaikkaosaston tullilaisten mielipiteitä erilaisista työyhteisöviestinnän väittämistä. Ensin tarkastellaan sitä, miten vastaajat kokevat väittämien toteutuvan omalla kohdallaan. Sitten siirrytään siihen, miten työyhteisöviestinnän väittämät toteutuvat vastaajien omalla toimipaikalla ja käydään läpi avoimeen kysymykseen tulleet vastaukset siihen, miten vastaajat kehittäisivät työyhteisöviestintää omalla toimipaikallaan. Seuraavaksi käydään läpi työyhteisöviestinnän väittämien toteutuminen koko Tullin tasolla ja avoimen kysymyksen vastaukset siihen, miten vastaajat kehittäisivät koko Tullin työyhteisöviestintää.

Viimeisenä esitellään kyselylomakkeen lopun avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset. Vastaajien kokemusta Tullin yleisestä ilmapiiristä havainnollistetaan sanapilvellä, minkä jälkeen käydään läpi avoimet vastaukset siihen, mikä vastaajien mielestä on hyvää ja toimivaa Tullin työyhteisöviestinnässä.

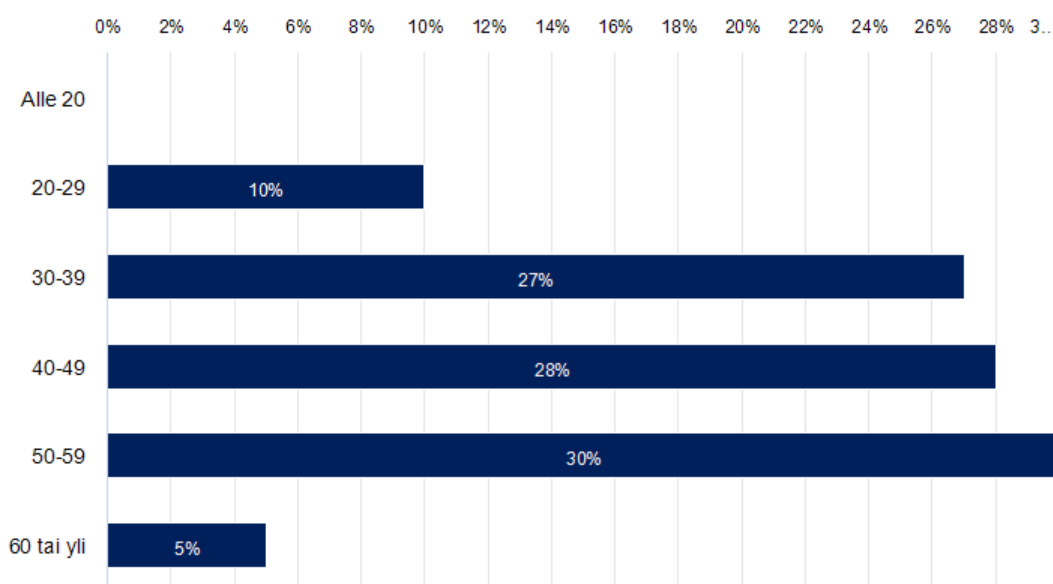
4.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma oli tasainen (kuva 5). Kyselyyn vastanneista 48 prosenttia oli naisia ja 50 prosenttia miehiä. Vastausvaihtoehtona oli myös ”en halua kertoa”, jonka valitsi 2 prosenttia vastanneista. Vaihtoehtona oli myös valita sukupuoleksi muu, mutta sitä vaihtoehtoa yksikään vastaaja ei valinnut.



Kuva 5. Sukupuolijakauma (n=100)

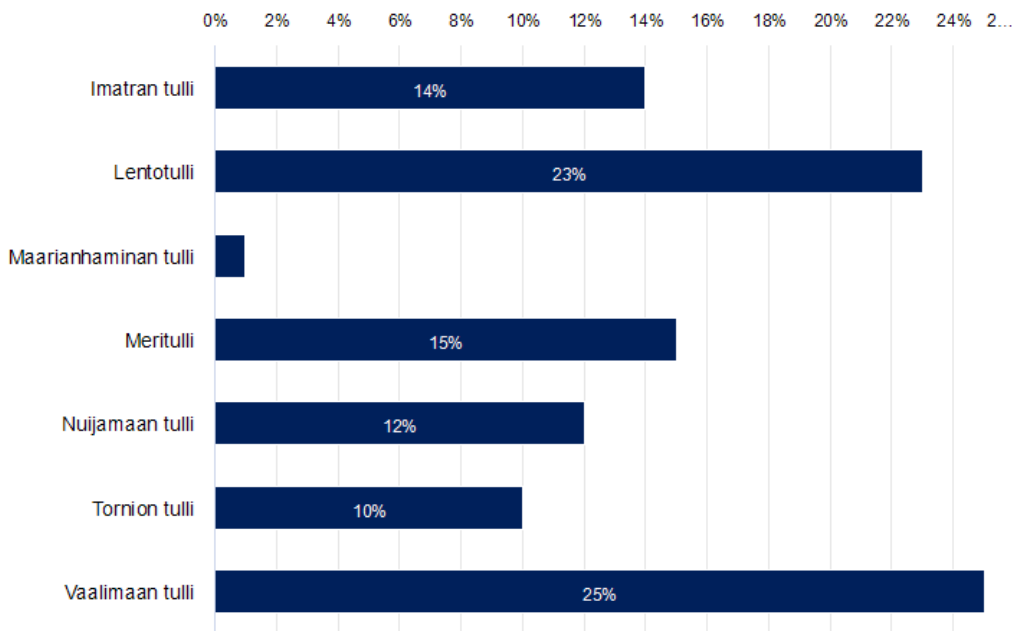
Kuvassa 6 esitetään, mihin ikäryhmiin kyselyyn vastanneet sijoittuivat. Eniten vastaajia oli 50–59-vuotiaiden ikäryhmässä, joita oli lähes kolmasosa kaikista vastaajista (30 %). Lähes yhtä paljon vastaajia oli 40–49-vuotiaiden ikäryhmässä (28 %) samoin kuin 0–39-vuotiaissa (27 %). Vastaajista kymmenen prosenttia oli 20–29-vuotiaita. Kyselyyn ei vastannut kukaan alle 20-vuotias ja vain viisi prosenttia vastanneista oli 60-vuotias tai sitä vanhempi.



Kuva 6. Ikäjakauma (n=100)

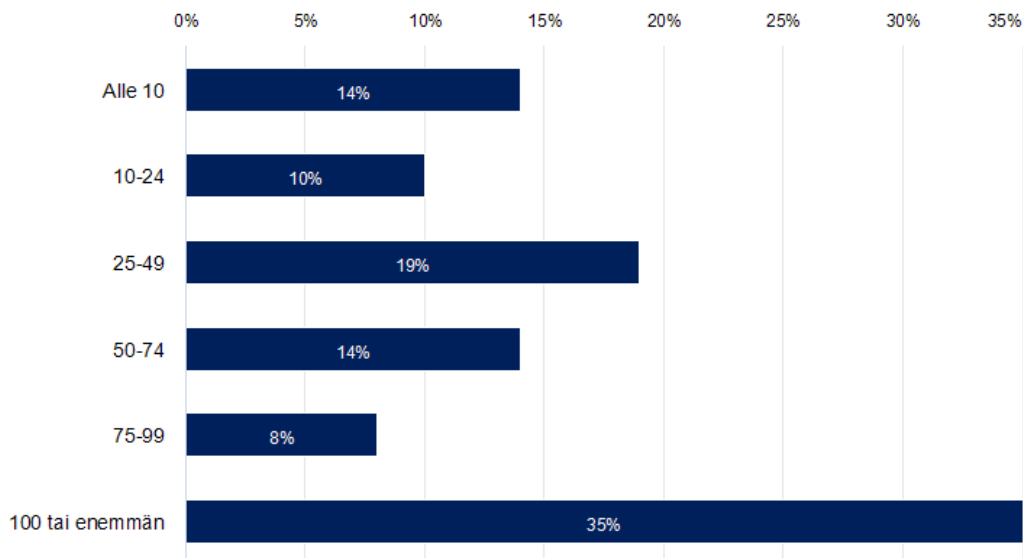
Kyselyyn tuli vastauksia jokaisesta tullista (kuva 7). Neljäsosa vastaajista työskenteli Vaalimaan tullissa (25 %). Lähes yhtä moni vastaaja työskenteli Lentotullissa (23 %). Meritullissa, Imatran tullissa, Nuijamaan tullissa ja Tornion tullissa työskenteleviä vastaajia oli suunnilleen yhtä monta, kymmenen ja viidentoista prosentin väliltä. Meritullissa työskenteli 15 prosenttia, Imatran tullissa 14 prosenttia, Nuijamaan tullissa 12 prosenttia ja Tornion tullissa 10 prosenttia vastaajista. Maarianhaminan tullissa työskenteleviä vastaajia oli huomattavasti vähemmän kuin muissa tulleissa työskenteleviä (1 %).

Koska Maarianhaminan tullista oli huomattavan vähän vastaajia, jätettiin se taustamuuttujia ristiintaulukoidessa pois, jotta tutkimuksen luotettavuus säilyisi hyvänä eivätkä tämän tullin tulokset vaikuttaisi tuloksiin niitä vääristäen.



Kuva 7. Vastaajat tulleittain (n=100)

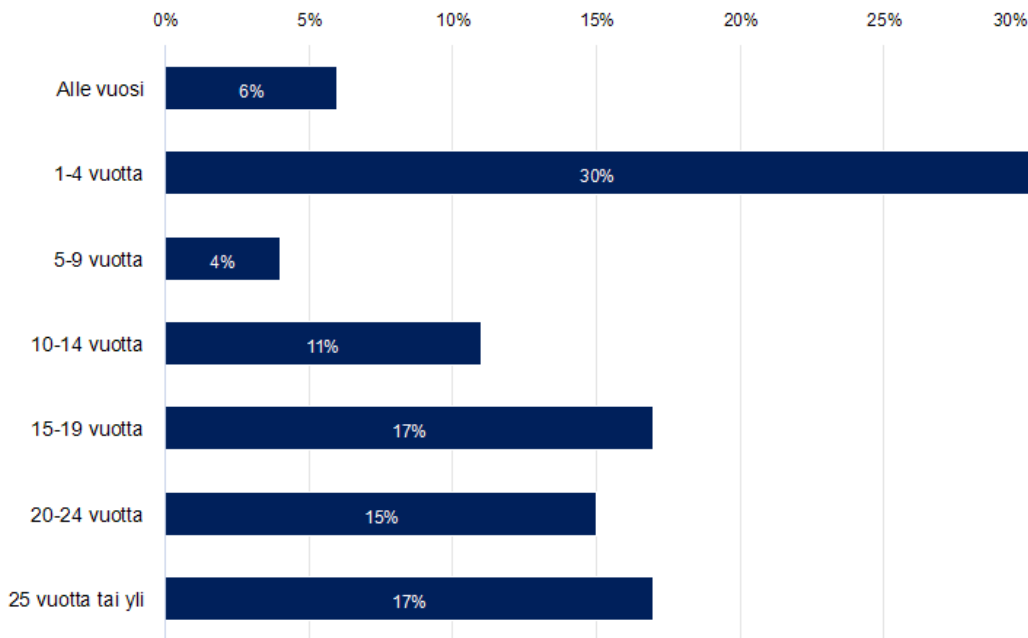
Vastaajilta tiedusteltiin, mikä on vastaajan toimipisteen henkilöstömäärä (kuva 8). Eniten vastaajia työskenteli niissä toimipaikoissa, joissa on 100 tai enemmän työntekijöitä (35 %). Noin viidesosa vastaajista työskenteli 25–49 henkilön toimipaikoissa (19 %). Sekä alle 10 henkilön että 50–74 henkilön toimipaikoissa työskenteli 14 prosenttia vastaajista. Vähiten vastaajia työskenteli 75–99 henkilön toimipaikoissa (8 %).



Kuva 8. Toimipaikan henkilöstömäärä (n=100)

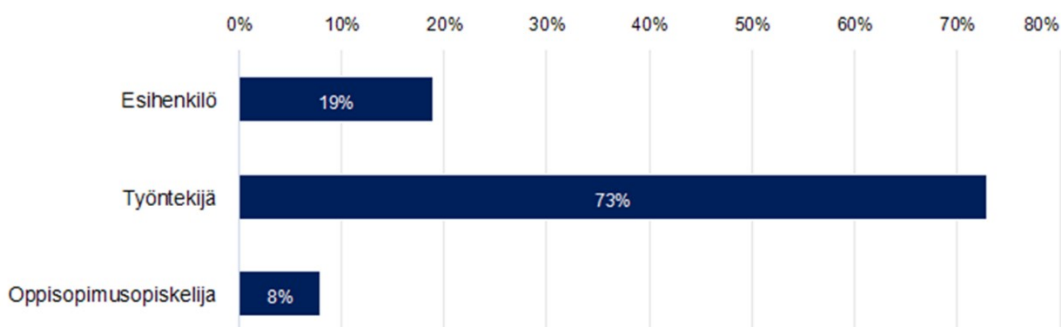
Vastaajilta tiedusteltiin, kuinka pitkä heidän työsuhteensa Tulliin oli ollut kyselyn täyttämisen hetkellä (kuva 9). Selvästi suurin osa vastaajista oli työskennellyt Tullissa vain lyhyen aikaa. Lähes

kolmasosa vastaajista oli työskennellyt tullissa 1–4 vuotta (30 %) ja alle vuoden työskennelleitäkin oli 6 prosenttia vastaajista. Sekä 25 vuotta tai pidempään että 15–19 vuotta Tullissa työskennelleitä vastaajia oli hieman alle viidesosa (17 %). Vain neljällä prosentilla vastaajista työsuhde Tulliin oli kestänyt 5–9 vuotta.



Kuva 9. Työsuhteen pituus (n=99)

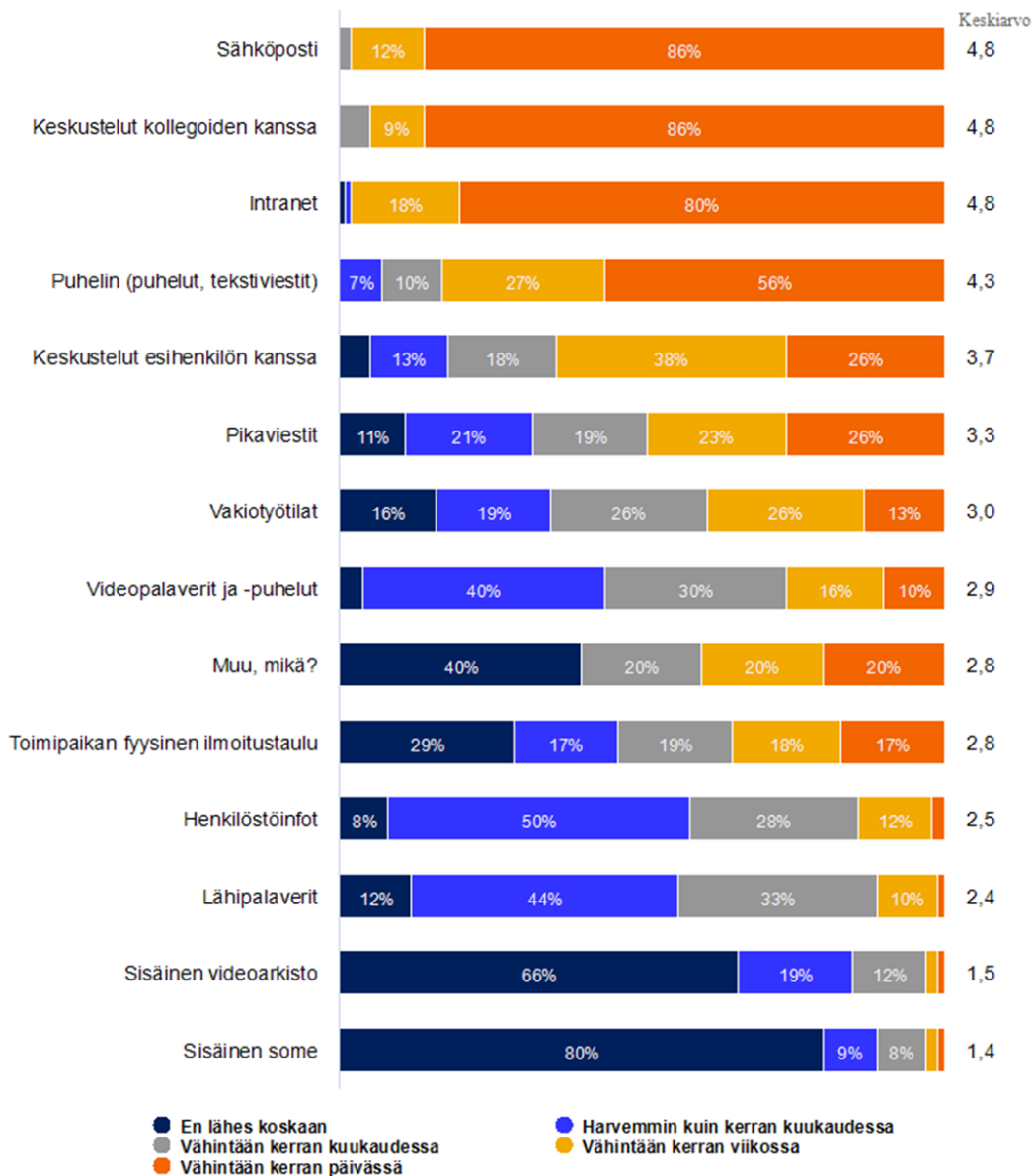
Vastaajia oli kaikista tiedustelluista henkilöstöryhmistä (kuva 10). Kyselyyn vastasivat eniten työntekijät, joita oli 73 prosenttia vastanneista. Esihenkilöitä vastanneista oli noin viidesosa (19 %) ja oppisopimusopiskelijoita 8 prosenttia.



Kuva 10. Henkilöstöryhmä (n=100)

4.2 Työyhteisöviestinnän kanavat

Toimipaikkaosastojen tullilaisilta kysyttiin, kuinka usein he käyttävät Tullin eri viestintävälineitä ja tapoja. Kuvassa 11 on vastauksista koostetut jakaumat. Asteikko oli 1–5, jossa 1 = en lähes koskaan ja 5 = vähintään kerran päivässä. Jakaumat on järjestetty viestintävälineen tai -tavan saaman keskiarvon mukaan suuruusjärjestykseen.



Kuva 11. Käytetyimmät viestintävälineet ja -tavat (n=100)

Käytetyimmät viestintävälineet tai -tavat olivat sähköposti (ka 4,8), kollegoiden kanssa käydyt keskustelut (ka 4,8) ja intranet (ka 4,8). Myös puhelin oli tärkeässä roolissa (ka 4,3). Keskusteluja esihenkilöiden kanssa hyödynnettiin keskimäärin vähintään kerran kuukaudessa (ka 3,7).

Lähipalavereja hyödynnettiin melko harvoin, keskimäärin harvemmin kuin kerran kuukaudessa (ka 2,4). Sisäistä somea (ka 1,4) tai videoarkistoa ei hyödynnetty lähes koskaan (ka 1,5).

Avoimeen ”Muu, mikä?” -vastausvaihtoehtoon tuli kolme vastausta. Niissä mainittiin Tullin somekanavat, Virve-radiopuhelimen akuuttiviestintä sekä Tullin nettisivut.

Siinä, kuinka usein eri viestintäkanavia ja -tapoja hyödynnettiin, löytyi muutamia tilastollisesti merkitseviä eroja. Lähipalavereja hyödynsivät eniten 20–29-vuotiaat ($p=0.016$, liite 5). Tämän lisäksi 30–39-vuotiaat hyödynsivät merkitsevästi vähemmän lähipalavereja kuin 50–59-vuotiaat ($p=0.006$, liite 5).

Tullissa 10–14 vuotta Tullissa työskennelleet seurasivat intranetiä muita harvemmin. Heistä vain 36 prosenttia seurasi intranetiä vähintään kerran päivässä, kun muun pituisissa työsuhteissa intranetiä seurasi päivittäin reilusti yli puolet vastaajista ($p=0.003$, liite 6). Vakiotyötiloja käyttivät eniten 25 vuotta tai kauemmin Tullissa työskennelleet ja seuraavaksi eniten alle vuoden tai 1-4 vuotta Tullissa työskennelleet ($p=0.026$, liite 6).

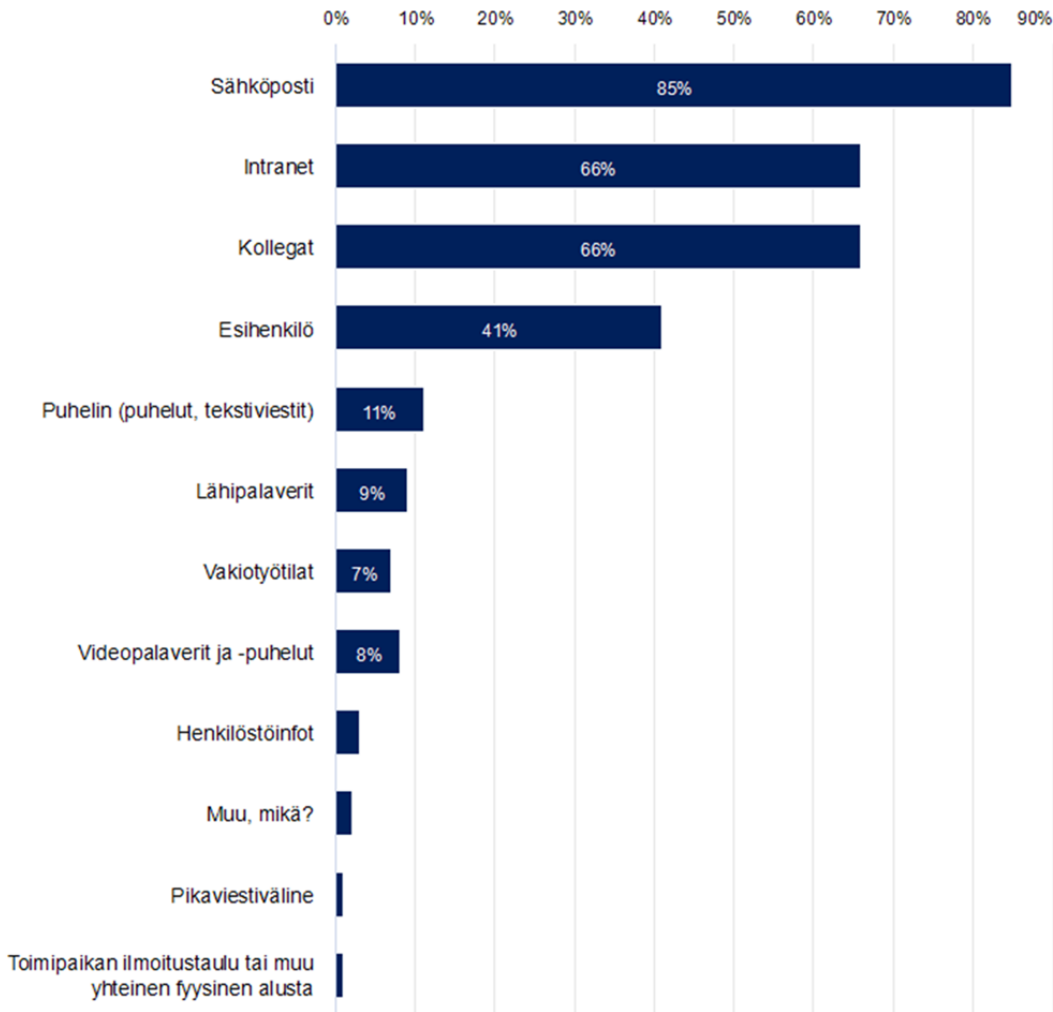
Oppisopimusopiskelijat hyödynsivät vakiotyötiloja enemmän kuin muut henkilöstöryhmät ($p=0.023$, liite 4). Esihenkilöt puolestaan hyödynsivät merkitsevästi useammin puhelinta, pikaviestejä, videopalavereja ja -puheluita sekä lähipalavereja kuin muut henkilöstöryhmät ($p\leq 0.009$, liite 4).

Toimipaikkaosaston tullilaisilta tiedusteltiin kolmea tärkeintä lähdettä työhön ja työyhteisöön liittyvissä asioissa. Kuvassa 12 esitetään vastaajien valinnat suuruusjärjestyksessä siten, että useimmin kolmen tärkeimmän lähteen joukkoon valittu lähde on ylimpänä.

Tärkeimmiksi valitut tiedon lähteet olivat pitkälti samoja kuin ne, joita vastaajat olivat edeltävässä kysymyksessä vastanneet käyttävänsä useimmiten. Tärkeimmäksi tiedonlähteeksi nousi sähköposti, jonka 85 prosenttia vastaajista valitsi kolmen tärkeimmän tietolähteen joukkoon. Sähköpostin jälkeen tärkeimmiksi lähteiksi valittiin intranet ja kollegat, jotka valikoituivat kolmen tärkeimmän joukkoon 66 prosentilla vastaajista. Hieman alle puolet vastaajista valitsi myös esihenkilön yhdeksi tärkeäksi tietolähteeksi.

Vastausvaihtoehtoina olivat myös sisäinen some ja videoarkisto, joita yksikään vastaaja ei valinnut parhaimmaksi tietolähteeksi. Hyviksi tietolähteiksi ei myöskään koettu pikaviestejä (1 %), toimipaikan ilmoitustaulua tai muuta yhteistä fyysistä alustaa (1 %) eikä henkilöstöinfoja (3 %).

Avoimia vastauksia ”Muu, mikä?” -vastausvaihtoehtoon annettiin kaksi. Niissä mainittiin viranomaisyhteistyö sekä ”media, kuten Iltasanomat”.

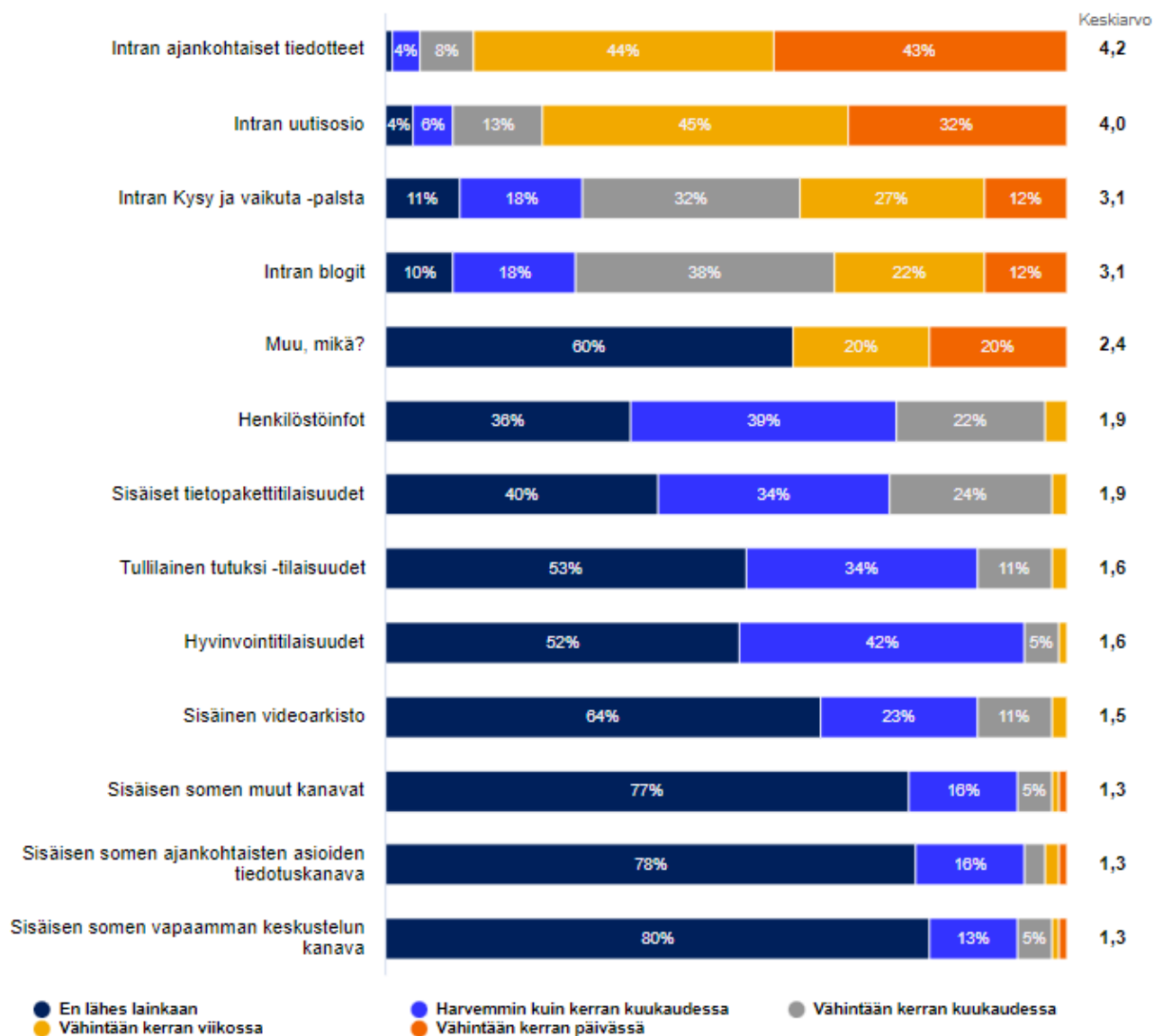


Kuva 12. Parhaat työhön ja työyhteisöön liittyvän tiedon lähteet (n=100)

Niissä toimipisteissä, joissa työskenteli 10–24 henkilöä, 80 prosenttia vastaajista valitsi esihenkilön kolmen tärkeimmän tietolähteen joukkoon. Myös niissä toimipaikoissa, joissa henkilöstön määrä oli 25–49 henkilöä, 63 prosenttia vastaajista valitsi esihenkilön kolmen tärkeimmän tietolähteen joukkoon. Näitä pienemmissä ja suuremmissa toimipaikoissa oli vähemmän esihenkilön tärkeäksi lähteeksi valinneita vastaajia.

Työsuhteen pituudella oli myös vaikutusta siihen, että puhelin valittiin tärkeäksi tietolähteeksi. Vain yli 15 vuotta Tullissa työskennelleet valitsivat puhelimen kolmen parhaimman tietolähteen joukkoon.

Vastaajilta kysyttiin, kuinka aktiivisesti he seuraavat Tullin omia sisäisen viestinnän kanavia. Kuvassa 13 vastaukset on asetettu keskiarvon mukaiseen suuruusjärjestykseen. Asteikko oli 1–5, jossa 1 = en lähes lainkaan ja 5 = vähintään kerran päivässä.



Kuva 13. Seuratuimmat Tullin omat sisäisen viestinnän kanavat ja tilaisuudet (n=100)

Tullin omista sisäisen viestinnän kanavista seuratuin oli intran ajankohtaiset tiedotteet (ka 4,2), joita 43 prosenttia vastaajista kävi lukemassa vähintään kerran päivässä ja 44 prosenttia vastaajista vähintään kerran viikossa. Myös intran uutisosiota seurattiin aktiivisesti (ka 4,0), sillä 32 prosenttia vastaajista seurasi sitä vähintään kerran päivässä ja 45 prosenttia vastaajista vähintään kerran viikossa. Myös intran muita osioita, kuten Kysy ja vaikuta -palsta sekä blogeja, suurin osa vastaajista seurasi vähintään kerran kuukaudessa (ka 3,1).

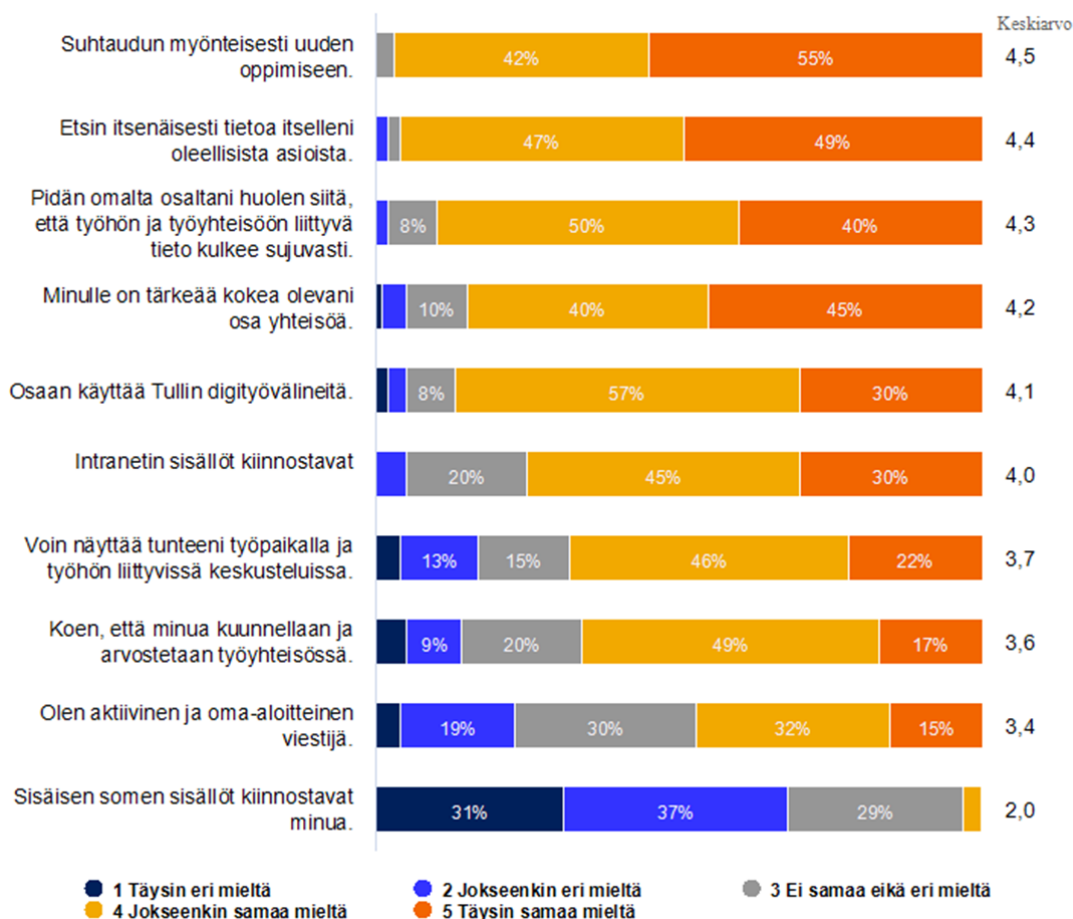
Muita kanavia ja tilaisuuksia seurattiin melko harvakseltaan. Suurin osa vastaajista ei seurannut niitä lähes lainkaan tai seurasi harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Kaikista vähiten seurattiin sisäisen somen eri kanavia (ka 1,3).

Avoimia vastauksia ”Muu, mikä?” -vastausvaihtoehtoon annettiin kaksi. Toisessa mainittiin sähköposti, extranet ja järjestelmäinfot. Toisessa mainittiin puskaradio.

Työsuhteen pituus vaikutti tilastollisesti merkittävästi siihen, kuinka aktiivisesti intran ajankohtaisia tiedotteita seurattiin. 10–14 vuotta Tullissa työskennelleet seurasivat niitä harvemmin kuin muut ryhmät ($p=0.044$, liite 6).

4.3 Toimipaikkaosaston tullilaiset työyhteisöviestijöinä

Toimipaikkaosaston tullilaisilta kysyttiin, kuinka hyvin työyhteisöviestintään liittyvät väittämät toteutuvat heidän omalla kohdallaan. Kuvassa 16 havainnollistetaan, miten vastaukset jakautuvat kunkin väittämän kohdalla. Palkkien oikealla puolella on erikseen jokaisen väittämän saama keskiarvo. Asteikko oli 1–5, jossa 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.



Kuva 14. Työyhteisöviestintään liittyvien väittämien toteutumisen vastaajan omalla kohdalla (n=100)

Eniten vastaajat olivat sitä mieltä, että he suhtautuvat myönteisesti uuden oppimiseen (ka 4,5). He myös etsivät itsenäisesti tietoa itselleen oleellisista asioista (ka 4,4) ja pitivät omalta osaltaan

huolen siitä, että työhön ja työyhteisöön liittyvä tieto kulkee sujuvasti (ka 4,3). Myös yhteisöön kuulumisen kokemus koettiin tärkeäksi (ka 4,2).

Väittämä siitä, että vastaaja itse on aktiivinen ja oma-aloitteinen viestijä, jakoi vastaajia (ka 3,4). 47 prosenttia vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. 30 prosenttia vastaajista ei ilmaissut kantaansa eli ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. 23 prosenttia vastaajista oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämästä. Vastaajat eivät kokeneet sisäisen somen sisältöjä kovinkaan kiinnostavina (ka 2,0).

Naiset kokivat tilastollisesti merkitsevästi enemmän olevansa aktiivisia ja oma-aloitteisia viestijöitä kuin miehet ($p=0.044$, liite 8). Muihin tulleihin verrattuna Lentotullissa oltiin vähemmän samaa mieltä siitä, että omia tunteita voi näyttää avoimesti työpaikalla ($p=0.040$, liite 9).

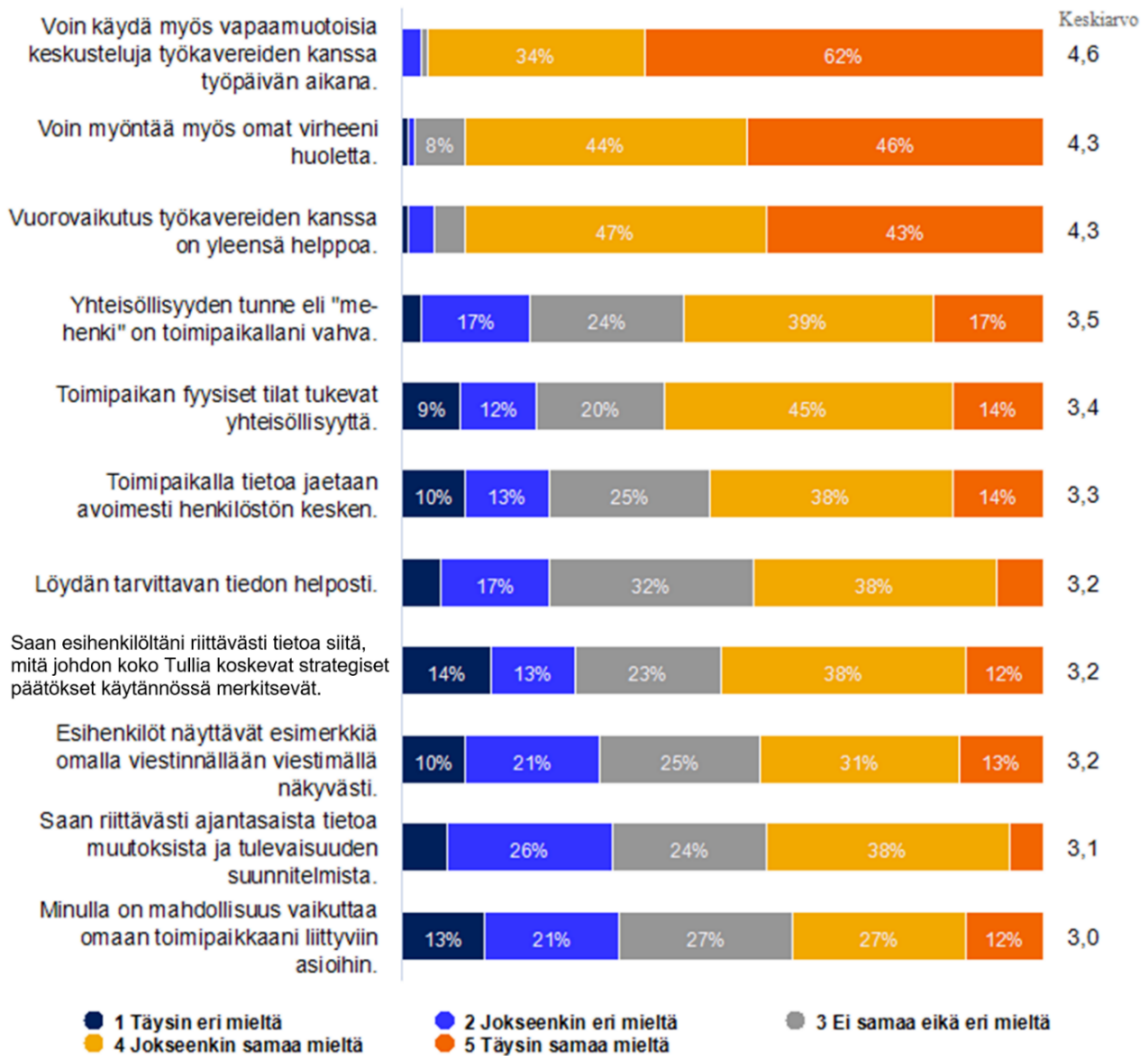
Oppisopimusopiskelijat olivat enemmän samaa mieltä siitä, että he osaavat käyttää Tullin digityövälineitä kuin muut henkilöstöryhmät ($p=0.016$, liite 4). Esihenkilölle puolestaan oli vähemmän tärkeää kokea olevansa osa yhteisöä kuin muille henkilöstöryhmille ($p=0.035$, liite 4).

4.4 Työyhteisöviestintä toimipaikoilla

Toimipaikkaosaston tullilaisilta kysyttiin, kuinka hyvin työyhteisöviestintään liittyvät väittämät toteutuivat vastaajan omalla toimipaikalla. Kuvassa 17 havainnollistetaan, miten vastaukset jakautuvat kunkin väittämän kohdalla. Palkkien oikealla puolella on erikseen jokaisen väittämän saama keskiarvo. Asteikko oli 1-5, jossa 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

Eniten samaa mieltä vastaajat olivat siitä, että työpäivän aikana voi käydä myös vapaamuotoisia keskusteluja työkavereiden kanssa (ka 4,6). Myös omat virheet voi myöntää huoletta (ka 4,3) ja vuorovaikutus työkavereiden kanssa koettiin yleensä helpoksi (ka 4,3).

Eniten täysin tai jokseenkin eri mieltä (34 %) oltiin väittämästä, että vastaajalla on mahdollisuus vaikuttaa omaan toimipaikkaansa liittyviin asioihin (ka 3,0). 33 prosenttia vastaajista oli myös täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että he eivät saa riittävästi ajantasaista tietoa muutoksista ja tulevaisuuden suunnitelmista (ka 3,1). Työntekijät kokivat tilastollisesti merkitsevästi vaikeammaksi vaikuttaa omaan toimipaikkaansa liittyviin asioihin ($p=0.018$, liite 4).



Kuva 15. Työyhteisöviestintään liittyvien väittämien toteutumisen vastaajan omalla toimipaikalla (n=100)

Mielipideasteikollisen kysymyksen jälkeen tiedusteltiin avoimella kysymyksellä, kuinka vastaajat itse kehittäisivät oman toimipaikkansa työyhteisöviestintää. Vastauksia tähän kysymykseen tuli yhteensä 29. Vastauksissa korostuivat erityisesti halu päästä eroon sähköpostiketjuista ja siirtyä johonkin helpommin seurattavaan digitaalisen viestinnän muotoon. Vastauksista kävi ilmi, että intranet ja vakiotyötilat koetaan sekaviksi etenkin, jos niitä käytetään pääasiallisena kanavana uuden oppimiseen tai jos niillä korvataan perehdyttämistä. Parissa vastauksessa myös ilmaistiin, ettei montaa kanavaa jakseta pitää yllä jatkuvasti ja ettei työtehtävien lomassa siihen riittäisikään aikaa.

Muutamassa vastauksessa toivottiin toimipaikoille omaa digitaalista tiedotuskanavaa, jossa olisi ajankohtaiset asiat esillä ja jota voisi muokata aina tarpeen mukaan.

Sähköpostin kohdalla nousi esiin havainto, että monet ohjeet ovat sähköpostimuodossa. Tästä aiheutui vastaajien mukaan riski toimia vanhentuneen tiedon mukaan, minkä lisäksi tieto ei ole aina kaikkien, esimerkiksi uusien työntekijöiden tai työtehtävissä siirtyvien, saatavilla. Myös tiedon

etsiminen pitkistä sähköpostiketjuista koettiin hankalaksi. Näin yksi vastaaja muotoili sähköpostiin liittyviä ajatuksiaan:

[Kehittäisin oman toimipaikkani työyhteisöviestintää] Siirtymällä johonkin sähköpostia helpommin seurattavaan viestintäkeinoon. Nyt suurin osa toimintaohjeista, lomakkeista ym. jaetaan sähköpostitse, jolloin on riski toimia vanhentuneen tiedon mukaan tai vaikkapa käyttää vanhentuneita lomakkeita työssään.

Useassa vastauksessa nousi esille toive kokouksista, joissa kaikki lähityöyhteisön jäsenet olisivat läsnä. Palaverit auttaisivat niin hyvässä työtehtävien suorittamisessa kuin siinä, että asioista pääsisi keskustelemaan ja neuvottelemaan, kuten tässä vastauksessa kuvaillaan:

Työvuoro aloitettaisiin yhteisellä palaverilla esihenkilön ja partioiden kesken, jossa käytäisiin läpi edellisen työvuoron merkittävät tapahtumat ja paljastuneet tullirikokset sekä tiedossa olevat työtehtävät partioille ja niiden vahvuudet. Lisäksi palaverissa käytäisiin läpi työtehtäviin liittyvät uudet ohjeet ja määräykset. Työvuoron aloituspalaverissa voisi hyödyntää videotekniikkaa, koska toimipaikan työyhteisö on sijoitettu eri [paikkoihin].

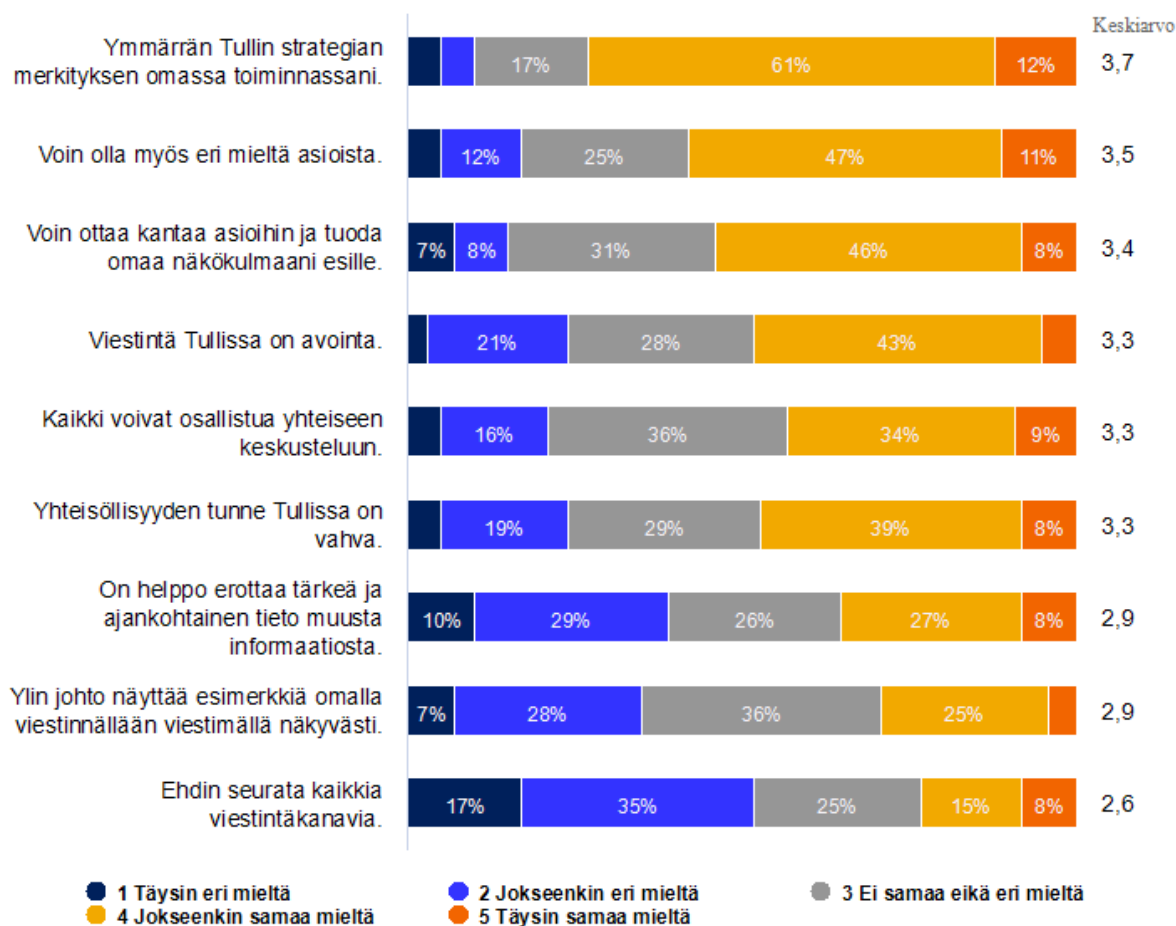
Myös toive avoimuudesta toistui useassa vastauksessa. Avoimuutta toivottiin eri ryhmien ja osastojen välille, ja joidenkin osastojen välillä koettiin olevan jopa happamuutta. Samoin koettiin, että osa työn suorittamisen kannalta oleellisista asioista jää esihenkilötasolle. Avoimuuden lisäksi toivottiin lisää ennakoivaa viestintää toimipaikoille, jotta uudet asiat eivät tule yllätyksenä. Esiin nousi myös epäsuhta siinä, miten toisista asioista viestitään liikaa ja toisaalta toisista, yhtä lailla tärkeitä asioista liian vähän. Näin yksi vastaaja sanoitti kokemustaan:

Joistain asioista ei viestitä ollenkaan, vaan asiat tulee yllätyksenä (esimerkiksi esihenkilön vaihtuminen) ja toisista asioista taas tulee yhtenäen sähköpostia, joilla kumotaan edellinen ohjeistus. Yritä siinä vapaiden jälkeen päästä kärryille, että mikä ohje on vielä voimassa!

Avoimissa vastauksissa toivottiin myös, että koko työyhteisöä rohkaistaisiin tuomaan esiin mahdolliset haasteet ja ylipäättään viestimään enemmän. Lisäksi esille nousi toive, että myös ylempi johto kysyisi useammin toimipaikkaosaston tullilaisien mielipiteitä.

4.5 Työyhteisöviestintä Tullissa toimipaikkaosaston näkökulmasta

Toimipaikkaosaston tullilaisilta kysyttiin, kuinka työyhteisöviestintään liittyvät väittämät toteutuvat heidän mielestään koko Tullin tasolla. Kuvassa 16 havainnollistetaan, miten vastaukset jakautuvat kunkin väittämän kohdalla. Palkkien oikealla puolella on erikseen jokaisen väittämän saama keskiarvo. Asteikko oli 1–5, jossa 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.



Kuva 16. Työyhteisöviestintään liittyvien väittämien toteutumisen koko Tullin tasolla (n=100)

Yleisesti väittämät saivat huonompia keskiarvoja kuin kuvissa 14 ja 15. Eniten samaa mieltä oltiin siitä, että vastaaja ymmärtää Tullin strategian merkityksen omassa toiminnassaan (ka 3,7). Vastajaat kokivat myös, että he voivat olla myös eri mieltä asioista (ka 3,5) sekä ottaa kantaa asioihin ja tuoda omaa näkökulmaansa esille (ka 3,4).

Vastajaat olivat sitä mieltä, etteivät ehdi seurata kaikkia viestintäkanavia (ka 2,6). Ylin johto ei vastaajien mielestä näytä esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi (ka 2,9) eikä tärkeää ja ajankohtaista tietoa ole helppoa erottaa muusta informaatiosta (ka 2,9).

Tilastollista korrelaatiota löytyi suhteessa toimipaikan henkilöstön määrään väittämästä, että ylin johto näyttää esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi. Mitä pienemmästä työyhteisöstä oltiin, sitä enemmän oltiin samaa mieltä väittämän kanssa (-0.31, $p=0.001$; liite 3).

20–29-vuotiaat vastaajat kokivat tilastollisesti merkitsevästi muita ikäryhmiä enemmän yhteisöllisyyden tunteen Tullissa vahvaksi ($p=0.022$, liite 5.) Oppisopimusopiskelijat puolestaan kokivat muita henkilöstöryhmiä enemmän Tullin viestinnän avoimeksi sekä ylimmän johdon näyttävän esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi ($p=0.021$, $p=0.031$; liite 4).

Mielipideasteikollisen kysymyksen jälkeen vastaajilta tiedusteltiin avoimella kysymyksellä, kuinka he kehittäisivät koko Tullin työyhteisöviestintää. Vastauksia tähän kysymykseen annettiin yhteensä 22. Vastauksissa nousi esiin erityisesti viestinnän Pasila-keskeisyys sekä osastojen keskinäiset välit. Pasila-keskeisyys näkyi vastaajien mielestä erityisesti intranetin ajankohtaisten tiedotteiden palstalla. Vastaajat toivoivat, että Pasilan toimipisteeseen keskittyvät tiedotteet sijoitettaisiin toisaalle intraan tai kohdennettaisiin ne siihen henkilöstöön, jota ne konkreettisesti koskevat. Vastaajat kokivat, että tärkeät, koko Tullia koskevat asiat hukkuvat tällä hetkellä tietoihin, jotka koskevat ainoastaan Pasilan toimipistettä. Toisaalta koettiin myös, etteivät viestit Pasilan toimipisteeltä aina kantaudu toimipaikoille. Näin asiaa avasi eräs vastaaja: ”Pasilakeskeisyydestä olisi päästävää. Meitä on töissä muuallakin ja tiedon pitäisi kulkea meillekin. Pöytäkirjat tulevat myöhässä ja asioista luetaan usein täällä vain lehdistön kautta. Tieto ei kulje.”

Osastojen keskinäiset välit nousivat esiin useammassa viestissä. Työyhteisössä koettiin olevan kilpailua eri osastojen välillä eikä tietoa aina jaettu osastojen kesken. Vastaajat kokivat, että eri osastot olivat lokeroituneet ja niiden välillä oli avoimen tiedonkulun estäviä muureja. Yhdessä vastauksessa mainittiin ongelmaksi se, että toisten työn luonnetta ei tunneta ja monia asioita oletetaan. Toisessa vastauksessa nostettiin esiin, että suorittavan valvontaportaan asioista ovat päättämässä henkilöt, joilla ei itsellään ole kokemusta siitä, millaista tullivalvontatyö konkreettisesti on. Parissa vastauksessa ratkaisuksi ehdotettiin erilaisia työkiertoja, jotka voisivat olla silmiä avaavia ja auttaa ymmärtämään muita työnkuvia. Osastojen keskinäisiä välejä pohti eräs vastaaja näin: ”Osastojen väliset ”muurit” tulisi purkaa. Ovatko kaikki osastot tasa-arvoisessa ja yhdenvertaisessa asemassa?”

Vastauksissa nousi esiin myös muutosviestinnän, asioiden yhdessä läpi käymisen ja lopputuloksista tiedottamisen tarve: ”Asioita pitäisi jonkun avata, pahimmillaan se tarkoittaa, että jokainen ymmärtää ohjeet eri tavalla.” Parissa vastauksessa nostettiin esille se, että Tulli on rakennettu toimimaan virka-aikaan, jolloin vuorotyöläiset kokevat olevansa toissijaisessa asemassa. Myös asiantuntijoiden tavoitettavuus koettiin välillä vaikeaksi tästä syystä.

4.6 Mielipiteitä Tullin ilmapiiristä ja työyhteisöviestinnästä

Toimipaikkaosaston tullilaisilta kysyttiin, millä sanalla he kuvailisivat yleistä ilmapiiriä Tullissa, ja mikä heidän mielestään on tällä hetkellä hyvää ja toimivaa Tullin työyhteisöviestinnässä. Ilmapiiriä tiedustelevaan kysymykseen annettiin vastauksia yhteensä 75. Vastaajien antamat Tullin ilmapiiriä kuvailevat sanat koottiin sanapilveen (kuva 17), jossa suurimmalla kirjaisinkoolla näkyvät sanat toistuivat vastauksissa useimmiten. Vastaavasti mitä pienemmäksi kirjaisinkoko muuttuu, sitä harvemmin sanat mainittiin vastauksissa.



Kuva 17. Sanapilvi Tullin yleistä ilmapiiriä kuvaavista sanoista

Vastaajat kuvailivat Tullin ilmapiiriä useimmiten sanoilla ”hyvä” ja ”ok”. Myös sana ”avoin” toistui vastauksissa usein. Usean vastaajan mielestä Tullin ilmapiiri on siis hyvä ja avoin. Hieman pienemmällä sanapilvessä näkyy myös sellaisia sanoja kuin ”väsynyt”, ”sekava”, ”vaihteleva” ja ”epävarma”, eli vastaajat eivät olleet täysin yksimielisiä siitä, että Tullin ilmapiiri olisi vain hyvä, vaan siitä löytyy myös vähemmän mairittelevia piirteitä joidenkin vastaajien näkökulmasta. Myös sanat odottava, asiallinen ja yhteisöllinen on mainittu useampaan kertaan. Suurimmaksi osaksi Tullin ilmapiiriä koskevaan kysymykseen annetut vastaukset ovat linjassa kyselylomakkeen aiempiin kysymyksiin saatujen vastausten kanssa.

Lomakkeen viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin, mikä vastaajien mielestä on hyvää ja toimivaa Tullin työyhteisöviestinnässä. Avoimeen kysymykseen saatiin vastauksia yhteensä 41. Vastauksissa nousi esille erityisesti se, että tietoa on paljon, mutta se on hajallaan, jolloin oikean tiedon löytäminen ja ydinasioiden ymmärtäminen ei aina ole helppoa. Kuitenkin positiiviseksi koettiin se, että ajantasaisista asioista tiedotetaan. Näin asian tiivistä yksi vastaaja: ”Tietoa on hyvin saatavilla, valtavasta tietomassasta on vain kyettävä löytämään itselleen tärkeät asiat.”

Myös se, että viestintää on kehitetty ja kehitetään edelleen, nousi useammassa vastauksessa esille. Vastaajat olivat huomanneet, että viestintää on tuotu nykyaikaan ja digitaalinen kehitys on mahdollistanut nopean viestinnän. Parissa vastauksessa intran sisällöt oli nostettu esiin samoin kuin se, että niihin on viime vuosina panostettu. Näin eräs vastaaja kuvaili huomioitaan Tullin viestinnästä: ”Viestintä kehittyy koko ajan toimivammaksi ja tasa-arvoisemmaksi”

Vastauksissa oli ristiriitaisia mielipiteitä intran suhteen: toisaalta sen rakenne koettiin hyväksi ja ajantasaisen tiedon sai kohtalaisen helposti. Toisaalta se voisi olla selkeämpi ja sisällöltään vähemmän Pasila-keskeinen ja vanha tieto pitäisi poistaa sieltä, kuten tässä vastauksessa mainittiin:

Selkeämpää viestintää liittyen työtehtävien hoitamiseen ja tiedon välittämiseen osastojen kesken. Selkeämmät Intranet-sivut, joista löytää ajantasainen tieto ja niin että vanha tieto on poistettu tai arkistoitu. Lisäksi aloitetaan viestimään asioista.

Vastauksissa toivottiin selkeämpää viestintää liittyen työtehtävien hoitamiseen ja tiedon välittämiseen osastojen kesken. Vaikka erilaisista asioista tiedotetaan hyvin, toimipaikkakohtaiset ohjeet eivät sisällä useinkaan käytännön ohjeita, vaan niitä joutuu tulkitsemaan. Toisaalta oman toimipaikan tai muiden pienempien työryhmien vuorovaikutus koettiin useammassa vastauksessa hyväksi. Näin kaksi vastaajaa sanoittivat oman toimipaikkansa hyvää vuorovaikutusta: ”Vuorovaikutus työntekijöiden välillä toimipaikallamme toimii hyvin. Asioista keskustellaan paljon ja niihin otetaan kantaa.” ja ”Omalla toimipaikalla viestintä toimii hyvin, kun pieni porukka, joka tulee hyvin toimeen keskenään.”

5 Pohdinta

Tässä luvussa käydään läpi tutkimustuloksista tehdyt johtopäätökset, minkä jälkeen luvussa 5.2 on yhteenveto johtopäätöksistä ja mahdollisia kehitysehdotuksia Tullin työyhteisöviestinnän kehittämiseen toimipaikkaosaston näkökulmasta. Luvun viimeiset alaluvut koostuvat tämän tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista sekä opinnäytetyöprojektin ja siihen liittyvän oppimisen arvioinnista.

5.1 Johtopäätökset

Johtopäätöksissä käydään läpi, millaisen vastauksen tutkimus tuotti tutkimusongelmaan. Tutkimusongelmana oli, mikä on Tullin toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän tila tällä hetkellä. Tutkimusongelmaa selvitettiin alaongelmien avulla, joihin kyselylomakkeella pyrittiin saamaan vastauksia. Alaongelmia olivat: miten strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueet toteutuvat toimipaikkaosastolla, mitkä viestintäkanavat tavoittavat toimipaikkaosaston tullilaiset parhaiten ja mitä mieltä toimipaikkaosaston tullilaiset ovat Tullin työyhteisöviestinnästä ja ilmapiiristä. Tässä luvussa edetään käsittelemällä alaongelmiin tarjottavia johtopäätöksiä samassa järjestyksessä kuin alaongelmat ovat esitetty.

5.1.1 Strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueiden toteutuminen

Juholinin määrittelemiä strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueita ovat johdettu keskustelu, faktatiedon saatavuus, yhteisöllisyyden rakentaminen ja vahvistaminen sekä vastuullinen dialogi. Osa-alueet on tarkemmin esitelty luvussa 2.2.

Johdettuun keskusteluun kuuluu suunnitelmallinen ja valmisteltu keskustelu. Se luo ymmärrystä, sallii kannan ottamisen ja kannustaa ratkaisujen löytämiseen ja uuden kehittämiseen. Johdetun keskustelun piirissä erilaiset näkökulmat pääsevät esiin ja niistä keskustellaan työyhteisössä. Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat, että he voivat olla eri mieltä asioista, ottaa kantaa ja tuoda näkökulmaansa esille koko Tullia koskevissa asioissa. Viestintä Tullissa koetaan melko avoimeksi. Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat, että he ymmärtävät Tullin strategian merkityksen omassa työssään. Avoimissa vastauksissa tuli kuitenkin esiin, että sekä ennakoivaa viestintää että asioiden avaamista ja niistä loppuun asti tiedottamista kaivataan. Esiin nousi myös, ettei kaikista asioista viestitä aina tasavertaisesti, vaan toisista asioista tiedotetaan paljon ja toisista, yhtä tärkeistä asioista puolestaan huomattavasti vähemmän. Lisäksi avoimissa vastauksissa toivottiin toimipaikkaosaston tullilaisten mielipiteiden kysymistä enemmän myös ylemmän johdon taholta.

Faktatiedon saatavuus liittyy viestinnän infrastruktuuriin eli se kietoutuu viestintäkanaviin, joihin liittyviä tutkimustuloksia käsitellään tarkemmin seuraavassa alaluvussa. Faktatiedon saatavuuteen liittyy kuitenkin myös syvempiä merkityksiä kuin pelkät viestintätavat ja -välineet. Tähän

tutkimukseen vastanneet toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat, että tietoa on paljon saatavilla ja asioista tiedotetaan, mutta tieto on hajallaan ja ydinasioiden ymmärtäminen on toisinaan haastavaa. Toimipaikkaosaston tullilaisista yli puolet kokee, etteivät he saa riittävästi ajantasaisia tietoja muutoksista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Tärkeän ja ajankohtaisen tiedon erottumisesta muusta informaatiosta on haasteita eivätkä toimipaikkaosaston tullilaiset koe ehtivänsä seurata kaikkia Tullin viestintäkanavia.

Faktatiedon saatavuuteen liittyen avoimissa vastauksissa toivottiin selkeämpiä ja konkreettisempia ohjeita työtehtävien hoitamista varten. Toimipaikkakohtaiset ohjeet eivät välttämättä sisällä käytännön ohjeita, vaan niitä joutuu itsenäisesti tulkitsemaan, mikä lisää virheiden ja väärin tulkintojen mahdollisuutta. Lisäksi avoimissa vastauksissa toivottiin toimipaikoille omaa digitaalista, helposti nähtävissä ja päivitettävissä olevaa alustaa, josta ajankohtaisia asioita voi seurata.

Avoimissa vastauksissa mainittiin hyvin usein toive toimipaikkakohtaisista kokouksista, joissa kaikki työyhteisön jäsenet olisivat paikalla. Kokoukset helpottaisivat työtehtävien hoitamista ja tarjoaisivat mahdollisuuden keskusteluun ja neuvotteluun.

Faktatiedon saatavuuteen liittyä, että jokainen työyhteisön jäsen viestii itsekään aktiivisesti ja sekä hakee että päivittää tietoa itsenäisesti, ja että heillä on sekä taidot että halu käyttää viestintävälineitä. Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat suhtautuvansa myönteisesti uuden oppimiseen ja etsivänsä ahkerasti tietoa itselleen oleellisista asioista. Avoimissa vastauksissa kuitenkin mainittiin, että tietoa joutuu etsimään liikaakin. Tämä herättää kysymyksen, mielletäänkö tiedon itsenäinen etsiminen positiiviseksi asiaksi vai pakolliseksi tehtäväksi, jotta tarvittavat työt saadaan hoidettua.

Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat pitävänsä omalta osaltaan huolen siitä, että työhön ja työyhteisöön liittyvä tieto kulkee sujuvasti. He myös kokevat osaavansa käyttää Tullin digityövälineitä. Kuitenkin aktiiviseksi ja oma-aloitteiseksi viestijäksi itsensä kokeminen jakaa toimipaikkaosaston tullilaisia. Hyvistä digityöväline- ja tiedonetsintätaidoista huolimatta toimipaikkaosaston tullilaiset eivät koe itseään aktiivisiksi ja oma-aloitteisiksi viestijöiksi. Tämä herättää mielikuvan, että motivaatio aktiiviseen viestintään on ainakin osalla toimipaikkaosaston tullilaisista hukassa jostain muusta syystä kuin osaamisen puutteesta johtuen.

Yhteisöllisyyden rakentaminen ja vahvistaminen on yksi strategisen työyhteisöviestinnän osa-alue, johon liittyy vahvasti myös osallisuuden kokemus, jota on avattu tarkemmin luvussa 2.4. Vaikka toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat tärkeäksi yhteisöön kuulumisen, on toimipaikoilla yhteisöllisyyden tunne ja ”me-henki” vaihtelevaa. Myös koko Tullin osalta yhteisöllisyyden tunteen kokeminen on vaihtelevaa.

Toimipaikkaosaston tullilaiset eivät ole sitä mieltä, että ylin johto näyttää esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi. Toimipaikoilla esihenkilöt näyttävät esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi hieman ylintä johtoa enemmän. Ylimmän johdon esimerkki kannustaisi merkittävästi muuta työyhteisöä viestintään osallistumisessa (vrt. luku 2.4).

Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat, että vapaamuotoisia keskusteluja työkavereiden kanssa saa käydä myös työpäivän aikana, mikä edistää yhteisöllisyyttä (ks. luku 2.3). Myös vuorovaikutus työkavereiden kanssa koetaan helpoksi.

Vastuullisen dialogin keskiössä on tasavertaisuus ja keskinäinen arvostus. Myös tunteiden merkitys ja virheiden myöntäminen sallitaan. Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevatkin voivansa myöntää omat virheensä huoletta.

Vastuullisen dialogin näkökulmasta tasavertaisuus ja keskinäinen arvostus eivät aina toteudu toimipaikkaosaston tullilaisten keskuudessa. Osa toimipaikkaosaston tullilaisista kokee, että heitä kuunnellaan ja arvostetaan työyhteisössä, mutta on myös heitä, jotka eivät näin koe.

Myös tunteiden näyttäminen työpaikalla ja työhön liittyvissä keskusteluissa näyttää olevan suurimmalle osalle toimipaikkaosaston tullilaisista mahdollista, mutta tunteiden näyttämisenkin osalta on joukko, joka ei ole asiasta samaa mieltä. Toimipaikkaosaston henkilöstöryhmistä etenkin työntekijät kokevat, ettei heillä ole mahdollisuutta vaikuttaa omaan toimipaikkaan liittyviin asioihin.

Avoimissa vastauksissa nousi erikseen esille vielä osastojen keskinäiset välit ja osastojen tasa-arvoisuus. Osastojen välille toivotaan enemmän avoimuutta ja sujuvampaa tiedonkulkua. Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat, että osastojen välillä on kilpailua, lokeroitumista ja jopa happamuutta. Erilaisten töiden luonnetta ei tunneta puolin tai toisin, vaikka se olisi tarpeellista esimerkiksi tilanteessa, jossa toimistotyöntekijät päättävät suorittavaa työtä tekevien vaate- ja välinevalinnoista, kuten yhdessä avoimessa vastauksessa nostettiin esille. Avoimissa vastauksissa nousi esille myös se, että Tulli on rakennettu toimimaan virka-aikaan, vaikka toimipaikoilla tullityötä tehdään vuorokauden ympäri. Tämän koetaan aiheuttavan vuorotyöntekijöissä toissijaisessa asemassa olevuuden tunnetta ja se aiheuttaa hankaluuksia myös asiantuntijoiden tavoitettavuuteen tarpeen vaatiessa.

5.1.2 Toimipaikkaosaston tullilaisten viestintäkanavat

Parhaat viestintävälineet ja -tavat toimipaikkaosaston tullilaisille viestimiseen ovat tällä hetkellä sähköposti, intranet ja keskustelut kollegoiden kanssa. Sähköposti on useimmiten käytetty ja parhaimmaksi tietolähteeksi koettu viestintäväline toimipaikkaosaston tullilaisilla. Tullin viestintätoiminnon kokemuksen mukaan koko Tullissa sähköpostia käytetään edelleen hyvin paljon viestintäkanavana eivätkä toimipaikkaosaston tullilaiset tee tähän poikkeusta. Avoimissa vastauksissa

kuitenkin tuli ilmi, ettei sähköpostia sen runsaasta käytöstä huolimatta koeta parhaimmaksi tavaksi viestiä. Pitkät sähköpostiketjut koetaan kuormittaviksi ja toimipaikkoja koskevia ohjeita säilötään sähköpostiin, mikä aiheuttaa hankaluuksia ohjeiden löytymiseen, ajantasaisuuteen ja saatavuuteen. Sähköpostista halutaan toimipaikoillakin siirtyä helpommin hallittavaan viestintämuotoon.

Toimipaikkaosaston tullilaiset seuraavat ahkerasti intranetiä. Etenkin intranetin ajankohtaisia tiedotteita ja uutisosiota seurataan päivittäin tai vähintäänkin viikoittain, minkä lisäksi myös muita intranet-palstoja kuten blogeja ja Kysy ja vaikuta -palstaa seurataan hyvin suhteessa siihen, että niihin julkaistaan sisältöä hieman harvemmin kuin intranet-aktiivisemmin päivittyville ajankohtaisten tiedotteiden ja uutisten palstoille.

Viestintätoiminto suosittelee tullilaisia avaamaan intranetin päivittäin, mutta tätä tutkimusta vastaavaa tietoa toimipaikkojen intranetin toteutuneesta käytöstä ei aiemmin ole ollut. Tämän tutkimuksen vastaajat lukevat intranetiä säännöllisesti ja kokevat intranetin sisällöt melko kiinnostaviksi. Toisaalta avoimissa vastauksissa nousi selkeästi esille vastaajien turhautuminen siihen, että intranetissä julkaistaan paljon etenkin vain Pasilan toimipistettä koskevia ajankohtaisia tiedotteita, jotka eivät koske muiden toimipisteiden tullilaisia lainkaan. Vastaajat kokevat myös, että muut tärkeät, koko Tullia koskevat tiedot saattavat hukkuu näihin vain tiettyä osaa tullilaisista koskeviin tiedotteisiin. Koska Tullin viestintävälineitä ja -tapoja uudistetaan ja intranetinkin uudistus on suunnitteilla, olisi uuden intranetin hyvä mahdollistaa vain itseä ja omaa työyhteisöä koskevien tiedotteiden tilaaminen omaan syötteeseen.

Toimipaikkaosaston tullilaiset keskustelevat usein kollegoiden kanssa ja nämä ovat myös yksi tärkeä tietolähde toimipaikkaosaston tullilaisille sähköpostin ja intranetin lisäksi. Myös keskustelut esihenkilön kanssa ja esihenkilö tiedonlähteenä nousivat esiin tutkimuksessa. Etenkin henkilöstöltään keskikokoisissa (10–49 henkilöä) toimipaikoissa esihenkilö koetaan tärkeämmäksi tietolähteeksi kuin tätä pienemmissä tai suuremmissa toimipaikoissa.

Tullin sisäistä somea ei juurikaan seurata toimipaikkaosastolla, vaikka se tarjoaakin alustan uudella tavalla avoimelle vuorovaikutukselle (vrt. luku 2.5) Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat, että se ei ole tärkeä tiedonlähde ja sitä ylipäätään käytetään hyvin harvoin. Näiden lukujen valossa olisi ollut tutkimuksen kannalta kenties mielekkäämpää kysyä, kuinka moni on edes kerran käyttänyt sisäistä somea tai onko sitä ylipäätään otettu käyttöön omalle työasemalle tai mobiililaitteelle. Sisäisen somen kautta toimipaikkojen tullilaisia ei kuitenkaan kannata tällä hetkellä lähteä tavoittelemaan. Digityövälineiden uudistuksen myötä nykyisen sisäisen somen korvaa uusi viestintä- ja yhteistyöväline. Uudistuksen yhteydessä pyritään etsimään myös toimipaikkaosaston työarkeen soveltuvat ominaisuudet. Onkin toivottavaa, että myös toimipaikkaosaston tullilaiset saadaan motivoituiksi uuden työkalun aktiivisiksi käyttäjiksi.

Sisäisen somen kanavien lisäksi muitakaan Tullin omia sisäisen viestinnän kanavia ei seurata ahkerasti, mutta toisaalta kyselyyn liitettyjä tapahtumia ei järjestetä usein eikä vastaavasti joitain kanavia päivitetä kovinkaan säännöllisesti. Kuitenkin myös toimipaikkaosaston tullilaiset vaikuttavat olevan tietoisia näistä tapahtumista, joihin he osallistuvat jonkin verran, kuten myös kanavista, joita he seuraavat tarpeen mukaan.

Vakiotyötiloja käytetään toimipaikkaosastojen tullilaisten keskuudessa vaihtelevasti. Niitä ei koeta tärkeäksi tietolähteeksi, mutta etenkin sekä tuoreet tullilaiset että pitkään tullissa työskennelleet käyttävät niitä. Lisäksi myös oppisopimusopiskelijat käyttävät vakiotyötiloja muita henkilöstöryhmiä enemmän. Näyttää siltä, että vakiotyötilat ovat varsinkin työuraansa Tullissa aloittavien keskuudessa merkittävä tietovarasto, jonne Tullissa pitkään työskennelleet tallentavat uransa aikana omaksumaansa tietoa.

Myös puhelimen käyttö ja sen merkitys tärkeänä tietolähteenä jakoi toimipaikkaosaston tullilaisia. Vain yli 15 vuotta Tullissa työskennelleet olivat valinneet sen yhdeksi kolmesta tärkeimmästä tietolähteestä omassa työssään. Voikin päätellä, että puhelin ja tavalliset puhelut ja viestit tavoittavat hyvin pitkään Tullissa työskennelleitä, mutta tuoreempia työntekijöitä tavoitellessa on mielekästä valita jokin toinen väline.

5.1.3 Tullin työyhteisöviestintä ja ilmapiiri toimipaikkaosaston näkökulmasta

Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat Tullin ilmapiirin hyväksi. Ilmapiiriä kuvattiin myös sanoilla avoin, asiallinen ja yhteisöllinen. Toisaalta ilmapiiriä kuvattiin myös sanoilla sekava, epävarma, odottava ja väsynyt. Avoimeen kysymykseen Tullin ilmapiiristä saadut vastaukset olivat suurimaksi osaksi linjassa aiempiin kysymyksiin saatujen vastausten kanssa. Sekavuutta, epävarmuutta ja odottavaa tunnelmaa luovat varmasti omalta osaltaan viime vuosien yhteiskunnallisesti merkittävät kriisit, jotka ovat vaikuttaneet vahvasti myös Tullin toimintaan. Odottava tunnelma voi myös viitata siihen, että uusien, modernimpien viestintävälineiden käyttöönottoa on suunniteltu jo pitkään ja niihin liittyy odotuksia myös toimipaikkaosaston tullilaisilla.

Avoimien vastausten perusteella toimipaikoilla on huomattu, että viestintää on kehitetty ja kehitetään. Intran sisältöihin on toimipaikkaosaston tullilaisten mielestä panostettu aiempaa enemmän ja viestintää on tuotu nykyaikaan, mikä mahdollistaa nopeamman viestinnän. Myös intranetin hajanaisuuteen palattiin avoimissa vastauksissa samoin kuin osastojen keskinäisiin väleihin, joita käsiteltiin tarkemmin edellisissä luvuissa.

Useissa avoimissa vastauksissa myös kiiteltiin oman toimipaikan tai muiden pienempien työryhmien hyvää ja toimivaa vuorovaikutusta.

5.2 Yhteenveto ja kehitysehdotukset

Toimipaikkaosaston tullilaiset ovat tavoitettavissa tällä hetkellä parhaiten sähköpostilla ja intranetin kautta. Sähköpostista toivotaan kuitenkin päästävän johonkin helpommin hallittavissa olevaan viestintän muotoon. Intranetiä toimipaikkaosastolla seurataan ahkerasti. Tietoa on paljon, mutta se on hajallaan ja toisinaan vaikeasti löydettävissä intranetissä, vakiotyötiloissa ja sähköpostiketjuissa. Lisäksi toimipaikkaosastoilla koetaan, ettei aika työpäivän lomassa riitä kaikkien viestintäkanavien seuraamiseen ja Tullin sisäinen some onkin erittäin vähäisessä käytössä toimipaikkaosaston tullilaiden keskuudessa. Tulossa oleva digityövälineiden uudistus tarjoaa mahdollisuuden viestintäkanaviin ja faktatiedon saatavuuteen kiteytyvien haasteiden ratkomiseen.

Kun uuteen viestintä- ja yhteistyövälineeseen siirrytään, on samalla mahdollisuus päivittää ja selkeyttää tiedon kulkua ja sen tallentamista. Uuden viestintävälineen olisi hyvä mahdollistaa sellaiset uutissyötteen, joista voi tilata omalle etusivulle ajankohtaisia, omaa työtä ja työyhteisöä koskevia tiedotteita koko Tullia koskevien tiedotteiden lisäksi. Näin tiedotuskanava ei toimipaikkaosaston tullilaisen näkökulmasta tukkeutuisi vain tiettyä osaa tullilaisista koskevista asioista, vaan palvelisi paremmin heidän työntekoaan tarjoamalla juuri heille kohdennettua sisältöä. Myös tiedon tallentamiseen liittyviä toimintatapoja on hyvä selkeyttää ja yhdenmukaistaa, minkä lisäksi on tärkeää ohjeistaa sovitut toimintatavat kaikille. Näin tieto osataan tallentaa oikeaan paikkaan ja sen löytää tarvittaessa helposti.

Toimipaikkaosaston tullilaiset kokevat suhtautuvansa uuden oppimiseen myönteisesti ja osavansa käyttää Tullin nykyisiä digityövälineitä sekä etsivänsä ja jakavansa aktiivisesti tietoa itsekin. Heillä on siis näiltä osin tarvittavat valmiudet viestintävälineiden uudistuksen onnistumiseen. Uudistuksen onnistumisen kannalta olisi kuitenkin tärkeää, että suurempi osa toimipaikkaosaston tullilaisista kokisi itsensä aktiivisiksi ja oma-aloitteisiksi viestijöiksi. Tällä hetkellä näin kokee alle puolet toimipaikkaosaston tullilaisista.

Pekalan & Luoma-ahon (2019, 22) mukaan viestintäkäyttäytyminen on tarttuvaa ja johdon aktiivinen ja vuorovaikutteinen viestintä kannustaa työntekijöitä samankaltaiseen viestintään. Tällä hetkellä toimipaikkaosaston tullilaiset eivät koe, että ylin johto näyttäisi esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi. Jotta myös toimipaikkaosaston tullilaiset saataisiin mukaan aktiiviseen ja oma-aloitteiseen viestintään täysipainoisesti, kannattaisi osallistaminen aloittaa Tullin johdon näyttämällä esimerkin vahvistamisesta.

Tullilla on pitkän historiansa aikana ollut monenlaisia toimintatapoja, ja kuten Pekkala & Luomaaho (2019, 20) toteavat, on suuri muutos siirtä entisen ideaalin mukaisesta yksiaanisesta organisaatiosta kohti osallistavaa viestintäkulttuuria, joka tuo mukanaan moniäänisyyttä ja edellyttää avoimuuden lisäksi epävarmuuden sietoa. Siinä missä valtion viranomaiselta vaaditaan

nykypäivänä avoimuutta ja läpinäkyvyyttä toiminnassaan, on Tulli toisaalta turvallisuusviranomaisena kasvavien tietoturvariskien ja -vaatimusten ristitulella. Onkin haastavaa löytää tasapaino avoimuuden ja lisääntyvien riskien välille.

Yleisesti toimipaikkaosaston tullilaiset kuvailevat Tullin ilmapiiriä hyväksi ja avoimeksi ja erityisesti oman toimipaikan tai muun pienemmän työryhmän keskinäinen vuorovaikutus saa kiitosta. Toisaalta Tullin ilmapiiriä kuvaillaan myös epävarmaksi ja väsyneeksi. Viime vuosien globaalit kriisit ovat luoneet uutta epävarmuuden tuntua koko yhteiskuntaan, ja ne ovat vaikuttaneet merkittävästi myös Tulliin ja toimipaikkaosaston tullilaisten toimintaan. Viestinnällä voidaan kuitenkin vähentää erilaisista yhteiskunnallisista tilanteista aiheutuvaa kuormitusta. Kun työyhteisössä viestitään avoimesti, selkeästi ja johdonmukaisesti läpi organisaation aina johdosta alkaen, jää työyhteisön jäsenille tilaa paneutua työtehtäviin ja positiiviseen vuorovaikutukseen työyhteisön kanssa epävarmoisakin maailmantilanteissa.

5.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tämä opinnäytetyötutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena niille Tullin toimipaikkaosaston työntekijöille, jotka tekevät tulliselvitys- ja -valvontatyötä. Tutkimuksen kohderyhmään kuului yhteensä 812 henkilöä. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä sata. Koko aineiston vastausprosentti oli 12 %.

Tutkimusotteeksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus, jonka avulla selvitettiin Tullin työyhteisöviestinnän tilannetta toimipaikkaosastolla. Kvantitatiivisella tutkimuksella saatiin lukumääriä ja prosentteja sekä riippuvuuksia, jotka kuvaavat toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän nykytilannetta, mutta ei saatu selville asioiden syitä. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Tullin toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän nykytilan kokonaiskuvaa, joten kvantitatiivisella tutkimusotteella saatiin hyvin vastaus tutkimusongelmaan.

Tutkimuksen aineisto kerättiin internetpohjaisella survey-kyselyllä. Kyselylomake suunniteltiin huolella teorian pohjalta. Julkaistavaan muotoon kyselylomake saatiin Webropol-ohjelmalla, joka helpokäyttöisyytensä ja luotettavuutensa takia soveltui erinomaisesti lomakkeen laatimiseen. Ennen kyselylomakkeen avaamista kohderyhmälle sitä testattiin, minkä lisäksi myös Haaga-Helian menetelmäasiantuntijalta kysyttiin arviota siitä, vastaako kysely tutkimuksen tarpeita. Kyselyyn saaduissa vastauksissa ei paljastunut virhetulkintoja kysymysten sisällöistä, joten kysymykset onnistuttiin muotoilemaan riittäväällä selkeydellä. Avoimiinkin kysymyksiin oli vastattu suhteellisen ahkerasti ja niiden vastaukset olivat enimmäkseen linjassa strukturoituihin kysymyksiin saatujen vastausten kanssa. Peittomatriisia (taulukko 1) käyttämällä pidettiin huolta siitä, että kyselylomakkeen kysymykset vastaavat tutkimusongelmaan ja alaongelmiin.

Saatekirje ja linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin sähköpostilla kohderyhmälle Tullin työyhteisöviestinnän asiantuntijan toimesta. Sähköpostia lähetettäessä ongelmana oli, ettei olemassa ollut sellaisia selkeitä sähköpostilistoja, joiden avulla viesti olisi voitu helposti lähettää tietyille, suurelle ryhmälle, kuten kaikille toimipaikkaosaston tullilaisille. Kysely lähetettiinkin siis aina toimipaikan päällikölle tai muulle vastaavalle henkilölle, jota pyydettiin välittämään kysely eteenpäin alaisilleen. Monen sähköpostilaatikon kautta kulkenut viesti herättääkin lievän epäilyksen siitä, tavoittiko sähköposti saatekirjeineen ja kyselylomakkeen linkkeineen todella kaikkia kohderyhmän jäseniä. Jälkikäteen pohdittuna kyselylomakkeen linkin olisi voinut julkaista myös Tullin intranetissä, johon kaikilla kohderyhmään kuuluvilla on pääsy. Tästä tutkimuksesta olisi voinut tehdä tiedotteen, johon olisi liittynyt saatekirjeen sisällön sopivaksi muotoiltuna ja linkin kyselylomakkeeseen. Tämä toimintatapa olisi kuitenkin mahdollistanut myös kohderyhmään kuulumattomien pääsyn kyselylomakkeeseen, mikä olisi luonut toisenlaisen ongelman.

Vastauksia kyselyyn kertyi yhteensä sata ja vastausprosentiksi tuli 12 %. Luku on vastausprosentiksi alhainen, mutta kuitenkin internetpohjaisessa survey-kyselyssä ja kohderyhmälle aihepiiriltään ensimmäisessä tutkimuksessa kuitenkin varsin realistinen. Lisäksi aiemman työkokemukseni perusteella Tullin työyhteisöviestinnän harjoittelijana voin todeta, että kadon määrä oli odotettavissa. Katoa pyrittiin ennaltaehkäisemään motivoivalla saatekirjeellä (liite 1) sekä yksiselitteisillä kyselylomakkeen kysymyksillä.

Kyselyn tekoon käytetty Webropol-ohjelma mahdollistaa kyselyn avanneiden ja kyselyn kesken jättäneiden lukumäärien näkemisen. Kysely avattiin yhteensä 129 kertaa ja siihen vastaaminen aloitettiin 110 kertaa. Jostain syystä siis 10 henkilöä jätti vastaamisen kesken ja 19 henkilöä päätti olla kokonaan vastaamatta. Kohderyhmän 812 henkilöstä alle 130 edes avasi kyselylomakkeen, joten kato oli tässä tutkimuksessa huomattava. Saatekirjeessä kerrottiin kyselylomakkeen tekemisen vievän aikaa 20 minuuttia, mikä todennäköisesti oli monelle vastaajalle liian pitkä aika, jotta kyselyyn olisi ehtinyt paneutua muun työn lomassa. Kysely myös ajoittui juuri kesälomakauden alkuun, jolloin osa kohderyhmästä saattoi olla jo kesälomilla, mikä osaltaan saattoi vaikuttaa katoon.

Tulleittain vastauksia saatiin suhteessa niissä työskentelevien henkilöiden määrään melko tasaisesti. Poikkeuksena kuitenkin Maarianhaminan tulli, josta kyselyyn vastasi vain yksi prosentti kaikista vastaajista. Vaikka siellä työskenteleekin huomattavasti vähemmän tullilaisia kuin muissa tulleissa, ei Maarianhaminan tullin työyhteisöviestinnän tilanteesta voi tehdä mitään johtopäätöksiä tämän tutkimuksen perusteella. Mahdollinen syy vastausten vähäiseen määrään voi olla, että Maarianhaminan tullin työskentelykieli on ruotsi toisin kuin muissa tulleissa. Kadon pienentämiseen Maarianhaminan tullin osalta olisi voinut auttaa se, että kyselylomake olisi käännetty myös ruotsiksi. Vaikka Tullin virallinen työskentelykieli on suomi ja myös Maarianhaminan tullissa työskenteleviltä vaaditaan suomen kielen osaamista, olisi ollut tasa-arvoista ja Maarianhaminan tullilaiset

huomioon ottavaa, että he olisivat voineet tehdä kyselyn työskentelykielellään. Kyselyn kääntämiseen ruotsin kielelle ei kuitenkaan tämän tutkimuksen puitteissa ollut resursseja.

Koska kyselyn kato oli huomattava, jälkikäteen pohdittuna pyrkisin vähentämään katoa lyhentämällä kyselylomaketta entisestään. Kyselylomaketta laatiessani jaottelin strategisen työyhteisöviestinnän osa-alueet kolmeen eri kategoriaan: vastaajan omat työyhteisöviestintävalmiudet, vastaajan mielipide hänen toimipaikkansa työyhteisöviestinnästä ja vastaajan kokemus koko Tullin työyhteisöviestinnästä. Jos nyt olisin tekemässä kyselyä uudelleen, yhdistelisin näissä kategorioissa olevia kysymyksiä yhteen mielipideasteikolliseen kysymykseen ja jättäisin vain avoimet kysymykset oman toimipaikan ja koko Tullin työyhteisöviestinnän kehittämisestä lomakkeeseen. Lomakkeen lyhentäminen mahdollistaisi siihen paneutumisen myös kiireisen työpäivän tai lyhyen tauon aikana, jolloin kato mahdollisesti pienenesi ja samalla tämä opinnäytetyökin pysyisi tiiviimpänä kokonaisuutena.

Vaikka katoanalyysiä ei varsinaisesti voi tässä tutkimuksessa tehdä toimipaikkaosaston tullilaisten kohdalla, voidaan taustamuuttujia verrata koko Tullin tasolla. Peilaten koko Tullin taustamuuttujiin, vastaajamäärät mukailevat suurella määrällä koko Tullin jakaumia sukupuolen, iän ja virkaiän suhteen, mikä vahvistaa käsitystä siitä, että vastauksia saatiin kattavasti erilaisilta toimipaikkaosaston tullilaisilta. Lisäksi kyselyyn saatiin matalasta vastausprosentista huolimatta riittävästi vastauksia, jotta aineiston testaaminen ja analysointi oli mielekästä tehdä.

Aineistoa analysoitiin Webropol-ohjelmalla ja ohjelman sisältävällä Professional Statistics-työkätilällä. Webropol oli toimiva tässä tutkimuksessa, koska sillä saatiin tehtyä tarvittavat korrelaatio- ja merkitsevyytestit sekä ristiintaulukoinnit. Lisäksi Webropol loi aineistosta selkeitä graafisia kuvia, joita pystyi hyödyntämään sellaisenaan tässä opinnäytetyössä, mikä eliminoi mahdollisuuden virheisiin, joita saattaisi syntyä, jos aineisto kulkisi usean ohjelmiston läpi ennen päättymistä tähän opinnäytetyöhön.

Tällä tutkimuksella saatiin hyvin vastaus tutkimusongelmaan sekä alaongelmiin. Peittomatriisia hyödynnettiin, jotta alaongelmia käsittelevä teoria saatiin yhdistettyä tuloksiin ja näin vedettyä johdopäätöksiä Tullin toimipaikkaosaston nykytilanteesta. Vastausprosentin ja kadon huomioon ottaen, ja koska kysymysten avulla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin, voidaan tutkimuksen validiteettia pitää hyvänä ja reliabiliteettia kohtalaisena. Tämä opinnäytetyötutkimus antaa ainakin suuntaa antavan kuvan Tullin toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän nykytilasta.

5.4 Oman opinnäytetyöprojektin ja oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprojektini alkoi keväällä 2022. Ennen opinnäytetyön aloittamista työskentelin Tullin työyhteisöviestinnän harjoittelijana puoli vuotta, lokakuusta 2021 huhtikuuhun 2022. Sen lisäksi, että pitkän korkeakouluharjoittelun aikana kerryttämästäni käytännön tiedoista ja taidoista oli suurta

apua työyhteisöviestinnän teorian syvällisemmässä omaksumisessa, pääsin harjoitteluni aikana tutustumaan Tulliin organisaationa, mistä oli niin ikään hyötyä opinnäytetyötutkimusta tehdessä.

Harjoittelun aikana aloin pohtia opinnäytetyöni aihetta. Toimipaikkaosaston työyhteisöviestintä oli alkanut kiinnostaa minua toimipaikkaosaston työyhteisöviestinnän edistämisen projektin myötä, josta kerroin tarkemmin kappaleessa 1.1. Aihetta pohtiessani olin yhteydessä Tullin viestijöihin, erityisesti työyhteisöviestinnän tiimiin, jonka mielipiteiden avulla lopullinen tutkimusongelma alkoi hahmottua. Heti harjoitteluni päätyttyä huhtikuun lopulla ryhdyin tutustumaan työyhteisöviestinnän teoriaan ja luonnostelemaan kyselylomaketta lähetettäväksi toimipaikkaosaston tullilaisille.

Kyselylomakkeen laatimisen aikataulu oli tiukka, sillä aikataulussa pysyäkseeni tavoitteena oli saada kysely toimipaikkaosaston tullilaisille vastattavaksi ennen kesälomakauden alkua, jotta kesän lomat eivät laskisi tutkimuksen vastausprosenttia. Kyselylomakkeen työstö ja lähetys onnistui aikataulun puitteissa ja aineisto olikin kerättyä ennen juhannusta.

Aineiston keruun jälkeen palasin viimeistelemään opinnäytetyön teoreettista viitekehystä toimivammaksi kokonaisuudeksi. Teoriatietoa olin jo kyselylomaketta tehdessäni kerännyt niin runsaasti, että kyseessä oli lähinnä kaiken tiedon saattaminen asianmukaiseen raportointimuotoon.

Syksyllä tarkoitukseni oli työstää opinnäytetyö valmiiksi, mutta tavoiteaikatauluni muuttui, kun jäin pitkälle sairauslomalle. Onneksi toimeksiantaja tarjosi tilanteeseeni ymmärrystä ja tukea, ja talven tullessa jatkoin taas opinnäytetyötä aineiston analysoimiseen perehtymällä ja tulososion kirjoittamisella. Opinnäytetyön tekemiseen tuli taas vauhtia ja pitkästä sairauslomasta huolimatta pääsin suuremmitta ongelmitta sukeltamaan takaisin sisälle aihepiiriin pariin.

Teoreettista viitekehystä ja kyselylomaketta työstäessäni syvensin tietämystäni työyhteisöviestinnän lisäksi myös koko organisaation viestinnästä, johon työyhteisöviestintä linkittyy vahvasti. Tutustuin viestintäkanaviin syvällisemmällä tasolla ja laajensin tietämystäni sosiaalisen median läpimurron vaikutuksista organisaation viestintään. Aineistoa analysoidessani tutustuin erilaisiin aineiston analyysitapoihin ja -teorioihin. Opinnäytetyön viimeiseen eli pohdintalukuun päästyäni tuntui siltä, että erillisinä mielessäni olleet palikat alkoivat muodostaa täyden kokonaisuuden. Tutkimusongelma alaongelmineen, teoreettinen viitekehys, aineiston keruu ja aineiston analyysi ryhmittäivät mielekkääksi punaiseksi langaksi, jonka lopputuloksena on ajankohtaista tietoa Tullin toimipaikkaosaston viestinnän nykytilasta.

Opinnäytetyöprosessini ei ollut mutkaton sairauslomien ja muiden henkilökohtaisten vastoinkäymisten läpi luoviessani. Olen ylpeä siitä, että päätös jatkaa opinnäytetyö loppuun asti on kaikesta huolimatta pysynyt kirkkaana tavoitteena mielessäni. Vaikka opinnäytetyön aikataulut venyivät ja paukkuivat keväällä 2022 optimistisesti asetetuista tavoiteaikatauluista, on tämä prosessi

tarjonnut myös verrattoman kokemuksen siitä, miten toimitaan, kun suunnitelmien muutoksiinkin tulee muutoksia. Lopulta olen ylpeä tekemästani opinnäytetyöstä ja -tutkimuksesta, mikä olikin tavoitteeni jo opinnäytetyötä suunnitellessani. Sen lisäksi uskon, että opinnäytetyöprosessi tarjosi minulle runsaasti eväitä tulevaisuuteeni niin substanssissa kuin elämän ennakoimattomuuden hyväksymisessä ja yllättävissä tilanteissa joustamisessa, kun siirryn opinnoista työelämään.

Lopuksi haluan vielä kiittää Tullia toimeksiantajana, joka tarjosi asiantuntemusta, tukea ja joustavuutta, jota tarvitsin saadakseni opinnäytetyöni tehtyä. Toivon ja uskon, että tästä opinnäytetyöstä ja -tutkimuksesta on hyötyä suunniteltaessa Tullin työyhteisöviestinnän tulevaisuutta kaikkia työyhteisön jäseniä palvelemaan ja etenkin toimipaikkaosaston tullilaisia huomioivaan suuntaan.

Lähteet

FitzPatrick L. & Vlaskov, K. 2014. Internal communications. A manual for practitioners. Kogan Page. Lontoo.

Heikkilä, T. 2014a. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Heikkilä, T. 2014b. Muuttujien väliset riippuvuudet. Edita. Luettavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/spss.html>. Luettu: 17.1.2023.

Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2017. Linkki Työyhteisön viestintä. 6. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Juholin, E. 2022. Communicare! Ota viestinnän ilmiöt ja strategiat haltuun. Infor. Turenki.

Kemppainen, B. & Laajalahti, A. 2016. Viestintätoimijuuden edellytykset ja tukeminen asiantuntijatyössä. Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2016. Luettavissa: <https://sites.tuni.fi/uploads/2019/03/180a90b5-kemppainen-laajalahti-viestintatoimijuuden-edellytykset-ja-tukeminen-asiantuntijatyossa.pdf>. Luettu: 21.11.2022.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015. Areena Yritysviestinnän käsikirja. Edita. Helsinki.

Laajalahti, A. & Pennanen, E. 2019. Työpaikasta osallistuvaksi työyhteisöksi. Teoksessa Luoma-aho V. & Pekkala, K. (toim.). Osallistava viestintä, s. 13–36. Procom – Viestinnän ammattilaiset ry. Helsinki. Luettavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302465/procom_procommacademic_2019_digikirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 21.11.2022.

Laukkarinen, J. 2020. Professional Statistics Pikaopas. Webropol. Luettu: 17.1.2023.

Malkavaara, H. 2016. Hyvät virrat liikkeelle: Työyhteisöviestinnän mittaamisesta sen kehittämiseen. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144272/hh_hyvanvirratliikkeelle_verkkoon_valmis.pdf?sequence=1. Luettu: 2.8.2022.

Pekkala, K. & Luoma-aho, V. 2019. Osallistava viestintä. Procom – Viestinnän ammattilaiset ry. Helsinki. Luettavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302465/procom_procommacademic_2019_digikirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 21.11.2022.

Perkins, P.S. 2008. The art and science of communication: Tools for effective communication in the workplace. Wiley. Hoboken. E-kirja. Luettu: 30.1.2023.

Quirke, B. 2008. Making the connections. Using internal communication to turn strategy into action. 2nd edition. Gower Publishing. Farnham.

Sivunen, A. 11.5.2018. Organisaation sisäisen sosiaalisen median analytiikka ja mittaaminen. Procom – Viestinnän ammattilaiset ry. Luettavissa: <https://viestijat.fi/organisaatioiden-sisaisen-sosiaalisen-median-analytiikka-ja-mittaaminen/>. Luettu: 22.11.2022.

Tulli 2020a. Tullitoiminnan alku. Luettavissa: <https://tulli.fi/web/tullimuseo/tullin-historiaa/tullitoiminnan-alku>. Luettu: 16.1.2023.

Tulli 2020b. EU-jäsenyys. Luettavissa: <https://tulli.fi/web/tullimuseo/tullin-historiaa/eu-jasenyyys>. Luettu: 16.1.2023.

Tulli 2021c. Tehtävät. Luettavissa: <https://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta/tehtavat>. Luettu: 24.11.2022.

Tulli 2021d. Yleisesitys. Luettu: 24.11.2022.

Tulli 2021e. Tullin toiminta. Luettavissa: <https://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta>. Luettu: 24.11.2022.

Tulli 2022. Millaisia olivat tullilaiset? Luettavissa: <https://tulli.fi/web/tullinvuosi/2021/keita-olemme/millaisia-olivat-tullilaiset>. Luettu: 24.11.2022.

Vuori, J. s.a. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>. Luettu: 10.1.2023.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Vastaa ja vaikuta Tullin toimipaikkojen työyhteisöviestintään

Hei tullilainen!

Mitä mieltä olet Tullin työyhteisöviestinnästä? Mikä toimii, entä missä olisi parannettavaa? [Vastaamalla kyselyyn](#) pääset vaikuttamaan ja kertomaan omia näkemyksiäsi oman toimipaikkasi ja koko Tullin työyhteisöviestinnästä.

Mikä kysely? Linkin takaa löytyvän kyselyn tarkoituksena on tutkia toimipaikkojen tullilaisten kokemuksia ja mielipiteitä tämän hetken työyhteisöviestinnästä niin toimipaikkakohtaisesti kuin koko Tullin tasolla. Tutkimusaineisto ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyn alussa olevia taustakysymyksiä tiedustellaan vain vastausten tilastollista käsittelyä varten. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan niin, että vastauksia ei voida yhdistää yksittäisiin vastaajiin.

Mikä työyhteisöviestintä? Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan työyhteisön sisällä tapahtuvaa kirjallista ja suullista viestintää. Toimiva työyhteisöviestintä sujuvoittaa yhteistyötä, parantaa tiedonkulkua sekä lisää yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. Koska jokainen tullilainen viestii tavalla tai toisella, on myös jokainen kokemus ja mielipide työyhteisön viestinnästä arvokas.

Kuka tutkimuksen tekee ja miksi? Olen Veera Kokko, opiskelija Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötä, jonka teen yhteistyössä Tullin kanssa. Opintoihini liittyen olin puoli vuotta työyhteisöviestinnän harjoittelijana Tullissa. Harjoitteluni aikana kiinnostuin aiheesta yhä enemmän ja siksi opinnäytetyöni tutkimuskohteeksi valikoitui juuri tämä. Tavoitteeni on, että tutkimuksestani on aidosti hyötyä työyhteisölle.

Vastauksesi on arvokas, sillä tutkimuksen avulla saadaan tärkeää tietoa työyhteisöviestinnästä sekä sen kehittämistarpeista. Lisäksi pääset kertomaan omia näkemyksiäsi ja vaikuttamaan siihen, millaista Tullin työyhteisöviestintä tulevaisuudessa voisi olla.

Vastaa kyselyyn tämän linkin kautta: <https://link.webropolsurveys.com/S/255AD66EFAEBABB2>

(Jos linkki ei toimi, kopioi se selaimen osoiteriville.)

Vastaathan kyselyyn viimeistään sunnuntaina 19.6.2022.

Mikäli tutkimuksesta herää mitä tahansa kysyttävää, voit olla yhteydessä suoraan minuun. Parhaiten minut tavoittaa sähköpostilla osoitteesta veera.kokko@myy.haaga-helia.fi.

Kiitos osallistumisestasi etukäteen!

Ystävällisin terveisin,
Veera Kokko

Liite 2. Kyselylomake



Tullin toimipaikkojen työyhteisöviestintä

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Tervetuloa vastaamaan!

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kerätä tullilaisten kokemuksia ja mielipiteitä Tullin työyhteisöviestinnästä. Kyselyn vastaukset ovat anonyymejä, eikä niitä voi yhdistää vastaajaan. Kysymyksiä on yhteensä 16 ja kyselyn tekemiseen menee noin 20 minuuttia.

Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan työyhteisön sisällä tapahtuvaa kirjallista ja suullista viestintää. Toimiva työyhteisöviestintä sujuvoittaa yhteistyötä, parantaa tiedonkulkua sekä lisää yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. Koska jokainen tullilainen viestii tavalla tai toisella, on myös jokainen kokemus ja mielipide työyhteisön viestinnästä arvokas.

Tutkimus tehdään opinnäytetyönä yhteistyössä Tullin ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kanssa.

Kerron mielelläni lisää tutkimuksesta, jos tutkimukseen liittyen on mitä tahansa kysyttävää. Minut tavoittaa parhaiten lähettämällä sähköpostia osoitteeseen veera.kokko@myy.haaga-helia.fi.

Kiitos, kun osallistut!

Taustatiedot

1. Sukupuoli

- Nainen
 Mies
 Muu
 En halua kertoa

2. Ikä

- Alle 20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 tai yli

3. Mihin tulliin toimipaikkasi kuuluu?

- Imatran tulli
- Lentotulli
- Maarianhaminan tulli
- Meritulli
- Nuijamaan tulli
- Tornion tulli
- Vaalimaan tulli

4. Oman toimipaikkasi henkilöstön määrä

- Alle 10
- 10-24
- 25-49
- 50-74
- 75-99
- 100 tai enemmän

5. Työsuhteesi pituus

- Alle vuosi
- 1-4 vuotta
- 5-9 vuotta
- 10-14 vuotta
- 15-19 vuotta
- 20-24 vuotta

25 vuotta tai yli

6. Henkilöstöryhmä

Esihenkilö

Työntekijä

Oppisopimusopiskelija

Muu, mikä?

Viestintävälineet ja -tavat

7. Kuinka usein hyödynnät seuraavia viestintävälineitä ja -tapoja?

	En lähes koskaan	Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	Vähintään kerran kuukaudessa	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran päivässä
Intranet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäinen some *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäinen videoarkisto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakiotyötilat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelin (puhelut, tekstiviestit) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pikaviestit *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videopalaverit ja -puhelut *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lähipalaverit *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskustelut esihenkilön kanssa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskustelut kollegoiden kanssa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstöinfot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimipaikan fyysinen ilmoitustaulu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="text"/>					

8. Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisööni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: *

Valitse 3 tärkeintä.

- Intranet
- Sisäinen some
- Sisäinen videoarkisto
- Vakiotyötilat
- Puhelin (puhelut, tekstiviestit)
- Sähköposti
- Pikaviestiväline
- Videopalaverit ja -puhelut
- Lähipalaverit
- Esihenkilö
- Kollegat
- Henkilöstöinfot
- Toimipaikan ilmoitustaulu tai muu yhteinen fyysinen alusta
- Muu, mikä?

9. Kuinka aktiivisesti seuraat näitä Tullin omia sisäisen viestinnän kanavia?

	En lähes lainkaan	Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	Vähintään kerran kuukaudessa	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran päivässä
Intran ajankohtaiset tiedotteet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intran uutisosio *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intran blogit *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intran Kysy ja vaikuta -palsta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäisen somen vapaamman keskustelun kanava *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäisen somen ajankohtaisten asioiden tiedotuskanava *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäisen somen muut kanavat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäinen videoarkisto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvinvointitilaisuudet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäiset tietopakettitilaisuudet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstöinfot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tullilainen tutuksi -tilaisuudet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi? *

Arvioi väittämiä asteikolla 1-5.

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Ei samaa eikä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Osaan käyttää Tullin digityövälineitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etsin itsenäisesti tietoa itselleni oleellisista asioista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidän omalta osaltani huolen siitä, että työhön ja työyhteisöön liittyvä tieto kulkee sujuvasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranetin sisällöt kiinnostavat minua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäisen somen sisällöt kiinnostavat minua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen aktiivinen ja oma-aloitteinen viestijä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että minua kuunnellaan ja arvostetaan työyhteisössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on tärkeää kokea olevani osa yhteisöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suhtaudun myönteisesti uuden oppimiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin näyttää tunteeni työpaikalla ja työhön liittyvissä keskusteluissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mitä mieltä olet seuraavista oman toimipaikkasi työyhteisöviestintään liittyvistä väittämistä? *

Arvioi väittämiä asteikolla 1-5.

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Ei samaa eikä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Yhteisöllisyyden tunne eli "me-henki" on toimipaikallani vahva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Ei samaa eikä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Toimipaikan fyysiset tilat tukevat yhteisöllisyyttä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin käydä myös vapaamuotoisia keskusteluja työkavereiden kanssa työpäivän aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutus työkavereiden kanssa on yleensä helppoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan esihenkilöltäni riittävästi tietoa siitä, mitä johdon koko Tullia koskevat strategiset päätökset käytännössä merkitsevät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi ajantasaista tietoa muutoksista ja tulevaisuuden suunnitelmista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän tarvittavan tiedon helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimipaikalla tietoa jaetaan avoimesti henkilöstön kesken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on mahdollisuus vaikuttaa omaan toimipaikkaani liittyviin asioihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöt näyttävät esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin myöntää myös omat virheeni huoletta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Miten kehittäisit oman toimipaikkasi työyhteisöviestintää?

100000 merkkiä jäljellä

13. Mitä mieltä olet seuraavista koko Tullin työyhteisöviestintään liittyvistä väittämistä? *

Arvioi väittämiä asteikolla 1-5.

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Ei samaa eikä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Viestintä Tullissa on avointa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaikki voivat osallistua yhteiseen keskusteluun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän Tullin strategian merkityksen omassa toiminnassani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ylin johto näyttää esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin ottaa kantaa asioihin ja tuoda omaa näkökulmaani esille.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisöllisyyden tunne Tullissa on vahva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin olla myös eri mieltä asioista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ehdin seurata kaikkia viestintäkanavia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On helppo erottaa tärkeä ja ajankohtainen tieto muusta informaatiosta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Miten kehittäisit koko Tullin työyhteisöviestintää?

100000 merkkiä jäljellä

15. Millä sanalla kuvailisit yleistä ilmapiiriä Tullissa?

16. Mikä on mielestäsi hyvää ja toimivaa Tullin työyhteisöviestinnässä?

Voit pohtia asiaa joko koko Tullin, oman toimipaikkasi tai molempien näkökulmasta. Sana on vapaa!

100000 merkkiä jäljellä

Olet nyt vastannut kaikkiin kysymyksiin. Paina vielä Lähetä-painiketta vastausten tallentamiseksi. Kiitos osallistumisesta!

Liite 3. Spearmanin korrelaatiokertoimia toimipaikan henkilöstön määrän mukaan

	Oman toimipai...
Viestintä Tullissa on avointa.	-0.13 (p=0.205)
Kaikki voivat osallistua yhteiseen keskusteluun.	-0.1 (p=0.310)
Ymmärrän Tullin strategian merkityksen omassa toiminnassani.	-0.18 (p=0.082)
Ylin johto näyttää esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi.	-0.31 (p=0.001)
Voin ottaa kantaa asioihin ja tuoda omaa näkökulmaani esille.	-0.06 (p=0.560)
Yhteisöllisyyden tunne Tullissa on vahva.	-0.21 (p=0.030)
Voin olla myös eri mieltä asioista.	-0.1 (p=0.293)
Ehdin seurata kaikkia viestintäkanavia.	-0.21 (p=0.039)
On helppo erottaa tärkeä ja ajankohtainen tieto muusta informaatiosta.	-0.16 (p=0.118)

Liite 4. Merkitsevyydestejä henkilöstöryhmän mukaan

Kruskal-Wallis

Variables	H
Kuinka usein hyödynnät seuraavia viestintävälineitä ja -tapoja?: Vakiotyötilat	7.55 (p=0.023)
Kuinka usein hyödynnät seuraavia viestintävälineitä ja -tapoja?: Puhelin (puhelut, tekstiviestit)	10.07 (p=0.007)
Kuinka usein hyödynnät seuraavia viestintävälineitä ja -tapoja?: Pikaviestit	9.46 (p=0.009)
Kuinka usein hyödynnät seuraavia viestintävälineitä ja -tapoja?: Videopalaverit ja -puhelut	12.78 (p=0.002)
Kuinka usein hyödynnät seuraavia viestintävälineitä ja -tapoja?: Lähipalaverit	9.89 (p=0.007)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Osaan käyttää Tullin digityövälineitä.	8.24 (p=0.016)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Minulle on tärkeää kokea olevani osa yhteisöä.	6.68 (p=0.035)
Mitä mieltä olet seuraavista oman toimipaikkasi työyhteisöviestintään liittyvistä väittämistä?: Minulla on mahdollisuus vaikuttaa omaan toimipaikkaani liittyviin asioihin.	6.25 (p=0.044)
Mitä mieltä olet seuraavista koko Tullin työyhteisöviestintään liittyvistä väittämistä?: Viestintä Tullissa on avointa.	7.75 (p=0.021)
Mitä mieltä olet seuraavista koko Tullin työyhteisöviestintään liittyvistä väittämistä?: Ylin johto näyttää esimerkkiä omalla viestinnällään viestimällä näkyvästi.	6.96 (p=0.031)

Liite 5. Merkitsevyystestejä iän mukaan

Kruskal-Wallis

Variables	H
Kuinka usein hyödynnät seuraavia viestintävälineitä ja -tapoja?: Lähipalaverit	12.18 (p=0.016)
Mitä mieltä olet seuraavista koko Tullin työyhteisöviestintään liittyvistä väittämistä?: Yhteisöllisyyden tunne Tullissa on vahva.	11.47 (p=0.022)

Liite 6. Merkitsevyydestejä työsuhteen pituuden mukaan

Kruskal-Wallis

Variables	H
Kuinka usein hyödynnät seuraavia viestintävälineitä ja -tapoja?: Intranet	19.81 (p=0.003)
Kuinka usein hyödynnät seuraavia viestintävälineitä ja -tapoja?: Vakiotyötilat	14.38 (p=0.026)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisööni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Puhelin (puhelut, tekstiviestit)	13.95 (p=0.030)
Kuinka aktiivisesti seuraat näitä Tullin omia sisäisen viestinnän kanavia?: Intran ajankohtaiset tiedotteet	12.93 (p=0.044)

Liite 7. Merkitsevyydestejä toimipaikan henkilöstön määrän mukaan

Kruskal-Wallis

Variables	H
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Intranet	5.71 (p=0.336)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Vakiotyötilat	5.58 (p=0.349)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Puhelin (puhelut, tekstiviestit)	3.91 (p=0.563)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Sähköposti	5.15 (p=0.398)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Pikaviestiväline	6.14 (p=0.293)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Videopalaverit ja -puhelut	4.3 (p=0.508)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Lähipalaverit	8.86 (p=0.115)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Esihenkilö	16.77 (p=0.005)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Kollegat	2.11 (p=0.834)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Henkilöstöinfot	3.26 (p=0.661)
Saan parhaiten tietoa työhöni ja työyhteisöni liittyvistä asioista seuraavista lähteistä: Toimipaikan ilmoitustaulu tai muu yhteinen fyysinen alusta	4.26 (p=0.512)

Liite 8. Merkitsevyyttestejä sukupuolen mukaan

Kruskal-Wallis

Variables	H
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Osaan käyttää Tullin digityövälineitä.	4.4 (p=0.111)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Etsin itsenäisesti tietoa itselleni oleellisista asioista.	0.56 (p=0.757)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Pidän omalta osaltani huolen siitä, että työhön ja työyhteisöön liittyvä tieto kulkee sujuvasti.	5.18 (p=0.075)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Intranetin sisällöt kiinnostavat minua.	0.4 (p=0.820)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Sisäisen somen sisällöt kiinnostavat minua.	3.71 (p=0.156)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Olen aktiivinen ja oma-aloitteinen viestijä.	6.35 (p=0.042)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Koen, että minua kuunnellaan ja arvostetaan työyhteisössä.	4.18 (p=0.124)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Minulle on tärkeää kokea olevani osa yhteisöä.	2.83 (p=0.242)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Suhtaudun myönteisesti uuden oppimiseen.	3.7 (p=0.157)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Voin näyttää tunteeni työpaikalla ja työhön liittyvissä keskusteluissa.	0.67 (p=0.717)

Liite 9. Merkitsevyydestestejä tullien mukaan

Kruskal-Wallis

Variables	H
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Osaan käyttää Tullin digityövälineitä.	1.04 (p=0.984)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Etsin itsenäisesti tietoa itselleni oleellisista asioista.	2.44 (p=0.876)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Pidän omalta osaltani huolen siitä, että työhön ja työyhteisöön liittyvä tieto kulkee sujuvasti.	9.48 (p=0.149)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Intranetin sisällöt kiinnostavat minua.	7.36 (p=0.289)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Sisäisen somen sisällöt kiinnostavat minua.	5.5 (p=0.481)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Olen aktiivinen ja oma-aloitteinen viestijä.	7.83 (p=0.251)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Koen, että minua kuunnellaan ja arvostetaan työyhteisössä.	6.27 (p=0.394)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Minulle on tärkeää kokea olevani osa yhteisöä.	5.18 (p=0.521)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Suhtaudun myönteisesti uuden oppimiseen.	10.11 (p=0.120)
Miten seuraavat väittämät toteutuvat mielestäsi omalla kohdallasi?: Voin näyttää tunteeni työpaikalla ja työhön liittyvissä keskusteluissa.	13.21 (p=0.040)