

samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

LOTTA HÄMÄLÄINEN

**”Kansainvälisen kasvuyrityksen sisäisen viestinnän nykytila ja kehittäminen”**

Case: Rentop Oy

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA  
2023

## TIIVISTELMÄ

Hämäläinen, Lotta: Kansainvälisen kasvuyrityksen sisäisen viestinnän nykytila ja kehittäminen, case: Rentop Oy  
Opinnäytetyö, AMK  
Liiketalouden tutkinto-ohjelma  
Toukokuu 2023  
Sivumäärä: 72

Opinnäytetyössä selvitettiin kansainvälisen kasvuyrityksen sisäisen viestinnän nykytilaa ja etsittiin keinoja yrityksen sisäisen viestinnän kehittämiseksi. Työssä toteutettiin sähköinen kyselytutkimus, jonka avulla pystyttiin selvittämään yrityksen hallinnon mielipiteitä sisäisen viestinnän nykytilasta.

Aiheidea lähti itseltäni, mutta toimeksiantajayritys oli heti kiinnostunut aiheesta ja sain alkaa toteuttamaan työtä omien kokemuksieni ja näkemyksieni pohjalta. Yrityksessä työskennellessäni huomasin puutteita sisäisessä viestinnässä ja koin, että kehittämällä hallinnon sisäistä viestintää, pystyttäisiin tehostamaan hallinnon työskentelyä ja välttämään virheitä, joita oli aiemmin satunut.

Tutkimus toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake lähetettiin jokaiselle hallinnon työntekijälle linkkinä sähköpostiin. Kyselylomakkeesta pyrittiin tekemään mahdollisimman yksinkertainen ja nopea vastata. Jokainen sai vastata kyselyyn työajallaan. Tällä pyrittiin maksimoimaan vastaus-ten määrä.

Tutkimuksessa saatiin selville, että yrityksen hallinnon mielestä sisäistä viestintää tulisi kehittää. Opinnäytetyössä luotiin kehitysehdotuksia yritykselle sisäisen viestinnän parantamiseksi ja kehittämiseksi. Kehitysehdotuksista pyrittiin luomaan yksinkertaisia, jotta niiden käyttöönotto olisi yritykselle vaivatonta ja helppoa.

Avainsanat: sisäinen viestintä, kehittäminen, hallinnon työskentely

## Abstract

Hämäläinen, Lotta: The current state and development of internal communication in an international growth company, case: Rentop Ltd.

Bachelor's thesis

Bachelor of Business Administration

May 2023

Number of pages: 72

The thesis investigated the current state of internal communication in an international growth company and looked for ways to develop internal communication in the company. In this thesis was made an electronic survey and with its help was possible to find out the company's administrations opinions about the current state of internal communication.

The idea for the thesis subject came from me, but the client company was immediately interested about the subject, and I was able to start implementing the work based on my own experiences and views. While working in the company, I noticed some lacks in internal communication and I felt that by developing the internal communication of the administration, it would be possible to make the work of the administration more efficient and avoid mistakes that had happened before.

The research was made by using an electric questionnaire. The questionnaire was sent to every employee of the administration as a link to an email. I tried to make the questionnaire as simple and quick to answer as possible. Everyone could answer to the survey during their working hours. With that we tried to maximize the number of responses.

The research revealed that the company's management thinks that internal communication should be developed. In the thesis, development proposals were created for the company to improve and develop internal communication. Development proposals were made to create simple so that their implementation would be effortless and easy for the company.

Keywords: Internal communication, development, administration work

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
1.1 Työn tavoitteet.....	5
1.2 Aikataulu.....	7
2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	7
2.1 Oma suhteeni toimeksiantajayritykseen .....	8
3 SISÄINEN VIESTINTÄ.....	9
3.1 Sisäisen viestinnän tavoitteet .....	10
3.2 Sisäisen viestinnän kanavat .....	11
3.3 Sisäisen viestinnän kohderyhmät ja vastuu .....	12
3.4 Sisäisen viestinnän haasteet.....	13
4 TUTKIMUSPROSESSI .....	14
4.1 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät .....	14
4.2 Aineiston analysointi.....	16
4.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	17
4.4 Tutkimuksen kulku.....	18
5 TUTKIMUSTULOKSET .....	18
5.1 Sisäinen viestintä yleisesti.....	19
5.2 Sisäisen viestinnän vaikutus omiin työtehtäviin ja työskentelyyn.....	26
5.3 Sisäisen viestinnän vaikutus koko yrityksen näkökulmasta .....	40
5.4 Omia kehitysideoita .....	45
6 KEHITYSIDEOITA ORGANISAATIOILLE.....	48
6.1 Perussuunnittelu.....	48
6.2 Kehitysehdotuksia .....	49
6.2.1 Päivittäisviestintä .....	50
6.2.2 Palaverit ja pöytäkirjat.....	51
6.2.3 Henkilökunnan perehdytys .....	52
6.2.4 Esihenkilöviestintä .....	53
7 TUTKIMUKSEN JATKOTOIMENPITEET JA TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE .....	55
LÄHTEET.....	56
LIITTEET .....	59

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö kertoo kansainvälisen kasvuyrityksen sisäisen viestinnän nykytilasta ja sen kehittamisestä. Työ selvittää yrityksen hallinnon sisäisen viestinnän nykytilan ja lähtökohdat sille, miten ja mitä lähdetään kehittämään. Tutkimuksen avulla selvitetään, mitä hallinnon työntekijät ajattelevat sisäisen viestinnän toimivuudesta organisaatiossa. Tutkimuksen lisäksi työssä luodaan konkreettisia ideoita ja ehdotuksia siihen, miten sisäistä viestintää voitaisiin lähteä kehittämään ja sitä kautta mahdollisesti tehostamaan hallinnon työskentelyä.

Viestintä on erittäin merkittävässä roolissa, kun pohditaan yrityksen toimintaa. Viestintä on läsnä yrityksen jokapäiväisessä arjessa. Muun muassa johtaminen, neuvottelut, keskustelut, kuunteleminen ja kirjoittaminen ovat kaikki osa yrityksen viestintää. (Honkala ym., 2022, s. 14). Tämä opinnäytetyö keskittyy toimeksiantajayrityksen hallinnon sisäiseen viestintään. Sisäinen viestintä on muun muassa vuorovaikutusta johdon ja työntekijöiden kesken, mutta myös viestintää esimerkiksi työntekijöiden, osastojen ja ryhmien kesken. (Honkala ym., 2022, s. 14.) Toimivalla sisäisellä viestinnällä voidaan muun muassa luoda yhteisöllisyyttä, välttää viestinnän puutteesta johtuvia virheitä ja pitää yllä avointa ja toimivaa työilmapiiriä. Kaikki nämä ovat olennaisia muun muassa työntekijöiden jaksamisen ja yrityksen kokonaisvaltaisen toimivuuden kannalta.

### 1.1 Työn tavoitteet

Tämän opinnäytetyön ja tutkimuksen tavoitteena on selvittää toimeksiantajayrityksen hallinnon sisäisen viestinnän nykytila ja lähteä kehittämään sitä tutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta. Työssä halutaan selvittää yrityksen

hallinnon sisäisen viestinnän toimivuutta ja viestinnän vaikutusta työskentelyyn. Tämän lisäksi halutaan selvittää toimintatapoja, joita yrityksessä tällä hetkellä noudatetaan toimivan sisäisen viestinnän tuottamiseksi. Nämä asiat selvitetään, jotta pystytään luomaan yritykselle konkreettisia ideoita sisäisen viestinnän kehittämiseksi. Tutkimuksella selvitetään myös osa-alueita, joihin hallinnon henkilöt ovat jo tyytyväisiä, jotta toimivia asioita ei lähdetäisi muokkaamaan. Aina on mahdollisuus kehittää toimintaa, mutta tässä työssä tavoitteena on etenkin korjata niitä asioita, joissa havaitaan puutteita tai selkeitä kehitystarpeita.

Kehitysideoilla pyritään tehostamaan hallinnon työskentelyä. Kehitysideoilla pyritään tehostamaan muun muassa tiedon jakamista hallinnon sisällä ja tämän avulla mahdollisia virheitä pystytään välttämään. Sisäisen viestinnän toimivuutta kehitettäessä on mahdollista, että myös työilmapiiri paranee. Sisäinen viestintä on nimittäin suuressa roolissa pohdittaessa viihtyisää työilmapiiriä. Yrityksessä muutoksen on mahdollista lähteä monesta eri tekijästä. Askel muutokseen voi tulla organisaation sisältä tai ulkopuolelta. Sisältä muutos voi lähteä esimerkiksi työyhteisön jäseniltä tai ulkoa esimerkiksi asiakkailta. (Juholin, 2008, s.125.) Tämän opinnäytetyön avulla pyritään siihen, että muutosta sisäisen viestinnän kehittämiseksi alettaisiin pohtimaan ja toteuttamaan toimeksiantajayrityksessä. Opinnäytetyön avulla pyritään helpottamaan yrityksen työtä selvittämällä nykytilanne ja antamalla avaimet sisäisen viestinnän nykytilan kehittämiseen.

Opinnäytetyö on yritykselle tarpeellinen, koska yrityksen kasvutahti on ollut erittäin nopeaa ja yrityksen sisäiseen viestintään ei ole pystytty tai ehditty panostamaan muun muassa strategiaa luomalla tai epäkohtiin tarttumalla. Sisäisen viestinnän rooli organisaatiossa on erittäin tärkeä, koska toimipisteitä on useita ja kasvokkain viestintää ei tapahdu päivittäin tai mahdollisesti edes kuukausittain koko hallinnon kesken. Organisaation tulisi löytää sisäisen viestinnän muotoja ja keinoja, jotka ovat juuri heille sopivia. Tässä organisaatiossa huomiota tulee kiinnittää etenkin siihen, että kasvokkain viestintää tapahtuu melko vähän, joten tiedon jakaminen on entistä tärkeämpää ja jokaisen työntekijän vastuulla. Opinnäytetyö luo toimeksiantajalle valmiita konkreettisia

kehitysehdotuksia, joita hyödyntämällä yritys pystyy parantamaan sisäistä viestintää ilman laajojen resurssien sitouttamista. Kehitysideoista pyritään luomaan sellaisia, että ne olisi helppo ottaa käyttöön, eivätkä muutokset kuormittaisi työntekijöitä tai yrityksen johtoa.

## 1.2 Aikataulu

Työtä alettiin luomaan tammikuussa 2023. Työ starttasi toimeksiantajan kanssa keskusteluilla muun muassa aiheesta ja sen rajaamisesta. Aiheen valinnan jälkeen aloin pohtia työn rakennetta ja teoriaosuutta. Aloitin itse työn teoriaosuuden rakentamisella, jonka jälkeen aloin luomaan kyselyä. Kysely lähetettiin perusjoukolle maaliskuussa 2023 ja vastausaika oli yhteensä yksi viikko. Kyselyn sulkeutumisen jälkeen tuloksia alettiin analysoimaan ja keräämään vastauksia kokonaisuudeksi. Vastausten perusteella luotiin kehitysideoita. Työ lähetettiin toimeksiantajalle tarkistettavaksi vielä ennen sen palauttamista. Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistua kesään 2023 mennessä ja työ palautettiin toukokuussa 2023, joten työ pysyi koko prosessin aikataulussa.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Toimeksiantajayrityksenä tässä työssä on Rentop Oy. Yritys toimii kansainvälisillä markkinoilla henkilöstövuokrausyrityksenä. Yrityksen pääasiallinen toiminta on vuokrata asiakkailleen nostoalan ammattilaisia. Henkilöstön vuokraamisen lisäksi yrityksen toimintaan kuuluu muun muassa uusien nostoalan ammattilaisten kouluttaminen. (Rentop Oy, n.d.) Yritys on perustettu vuonna 2017 ja sen kasvu markkinoilla on ollut erittäin voimakasta. Kasvua kuvastaa muun muassa yrityksen liikevaihdon nopea kasvaminen. Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2020 3,6 miljoonaa euroa, kun taas vuonna 2021 liikevaihto oli kasvanut 8,4 miljoonaan euroon. (Finder, n.d.). Vuoden 2022 liikevaihtoa ei ole julkaistu vielä 2023 huhtikuussa.

Yrityksen hallinnon toimipisteet sijaitsevat useissa eri kaupungeissa, kahdessa maassa Suomessa ja Puolassa. Suomen toimipisteet sijaitsevat Turussa, Kajaanissa ja Ylivieskassa. Puolan toimisto sijaitsee Wronkissa. (Rentop Oy, n.d.) Yrityksen hallinnon pääasiallinen työskentelykieli on englanti, koska hallinnossa työskentelee sekä suomalaisia, että puolalaisia henkilöitä. Näin ollen muun muassa palaverien kieli on pääasiallisesti englanti riippuen siitä, osallistuuko palaveriin eri kansalaisuuksia.

Rentop kertoo sivuillaan, että heidän toimintaansa ohjaa ammattimaisuus, vastuunkantaminen ja turvallisuudesta huolehtiminen. He kuvailevat olevansa kokenut, vastuullinen ja välittävä yritys ja kumppani. Heillä on vankka kokemus ja osaaminen teollisuuden ja rakentamisen projekteista. He välittävät ihmisistä joiden kanssa he työskentelevät ja he pitävät huolen sekä asiakkaiden että työntekijöiden jaksamisesta ja hyvinvoinnista. (Rentop oy, n.d..)

## 2.1 Oma suhteeni toimeksiantajayritykseen

Työskentelen itse Rentop Oy:n Turun toimistolla. Suoritin harjoitteluni yrityksessä, jonka jälkeen sain jatkaa töitä yrityksessä vakituisena työntekijänä. Huomasin, että mielestäni yrityksen hallinnon sisäinen viestintä kaipaisi hieman kehittämistä. Omien kokemusteni perusteella sisäisen viestinnän puute vie yrityksen hallinnolta resursseja ja aiheuttaa virheitä henkilöiden työskentelyssä. Mielestäni on mielenkiintoista analysoida tuloksia ja nähdä vastaavatko kyselyn tulokset omia kokemuksiani. Mielenkiintoista on myös nähdä, onko Suomen ja Puolan toimistojen välillä erilainen kokemus sisäisen viestinnän toimivuudesta, koska muun muassa työtehtävät ovat erilaisia.

Toivon, että opinnäytetyöni avulla sisäistä viestintää lähdetään kehittämään luomieni ideoiden pohjalta. Tavoitteenani on myös, että sisäiseen viestintään aletaan työni avulla kiinnittämään enemmän huomiota ja sisäisen viestinnän kehittäminen tulee osaksi koko hallinnon arkea.



Omien kokemusteni perusteella organisaation sisäisen viestinnän lähtötilanne on melko alkutekijöissä. Mielestäni sisäisen viestinnän puute aiheuttaa ylimääräistä työtä, virheitä työtehtäviin ja stressiä henkilökunnalle. Näistä kaikista aiheutuu stressaantunut ilmapiiri työyhteisössä. Yritys on myös melko uusi ja kasvu on ollut voimakasta. Voimakkaan kasvun mukana tapahtuu paljon muutoksia, koska toimintaa pyritään kehittämään kasvutahdin mukana. Kokemusteni perusteella uudistuksia vastaan on kuitenkin ilmennyt pientä muutosvastarintaa. Esimerkiksi uuden järjestelmän käyttöönotto herätti henkilökunnassa sekä positiivisia että negatiivisia tunteita. Tunteet voivat olla muun muassa pelkoa, koska uudet asiat saattavat tuntua aluksi pelottavilta tai jännittäviltä. Sisäisen viestinnän avulla työntekijöitä pystyttäisiin sitouttamaan uudistuksiin ja muutoksien kautta yrityksellä olisi entistä paremmat mahdollisuudet kehittää toimintaansa. Toimivammalla sisäisellä viestinnällä epäkohtia pystyttäisiin kehittämään, jolloin arki yrityksessä olisi mielekkäämpää, toiminta tehokkaampaa ja yrityksellä olisi mahdollisuus kehittyä paremmaksi ja toimivammaksi yritykseksi ja työnantajaksi.

### 3 SISÄINEN VIESTINTÄ

Viestintä voidaan jakaa karkeasti sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Jako perustuu siihen, ketkä ovat viestin vastaanottajia. Yrityksen työntekijät kuuluvat sisäisen viestinnän lokeroon. (Honkala ym., 2022, s. 120). Tässä opinnäytetyössä sisäisen viestinnän piiriin kuuluvat yrityksen hallinnon työntekijät ja totta kai olennaisena osana myös yrityksen johto. Raja sisäisen ja ulkoisen viestinnän välillä on kuitenkin melko häilyvä, koska muun muassa yrityksen osakkaat kuuluvat niiden välimaastoon. (Honkala ym., 2022, s. 120).

Sisäinen viestintä, tai nykyään kutsuttuna myös työyhteisöviestintä, on erittäin laaja käsite, mutta yrityksen toiminnan toimivuuden kannalta erittäin merkittävässä roolissa. Sisäinen viestintä on yrityksen sisällä tapahtuvaa viestintää, joka kohdistuu työyhteisön jäseniin ja tapahtuu jäsenien välillä. (Hämäläinen,

2021). Sisäinen viestintä on muun muassa tiedon tuottamista, muokkaamista ja välittämistä. Näiden lisäksi se on myös yhteisöllisyyden ja kulttuurin rakentamista. Yhteisöllisyyden ja kulttuurin rakentaminen pohjautuu muun muassa yrityksen arvoille. Yrityksen sisällä tapahtuva kirjallinen ja suullinen viestintä kuuluu kokonaisuudessaan sisäiseen viestintään. Viestintä voi tapahtua muun muassa kasvokkain, puhelimitse ja verkon välityksellä. (Honkala ym., 2022, s. 120.)

### 3.1 Sisäisen viestinnän tavoitteet

Jokaisella yrityksellä on itse luodut tavoitteet, jotka tukevat mahdollisimman hyvin yrityksen strategiaa ja sen muita tavoitteita ja perustehtäviä. Yrityksen viestinnän tehtävät voidaan jakaa monin tavoin. Viestinnän tavoitteet voivat perustua muun muassa perustoimintojen tukeen. Tämä on kaikki arkipäiväinen viestintä muun muassa palaverit, sähköpostit ja raportit. (Honkala ym., 2022, s. 15.)

Perustoimintojen tuen lisäksi viestinnällä voidaan muun muassa sitouttaa ja rakentaa yhteisöä, sekä informoida ja vuorovaikuttaa. (Honkala ym., 2022, s. 16). Kaikki nämä ovat mielestäni tavoitteita ja asioita, joihin jokaisen yrityksen tulisi kiinnittää huomiota. Sitouttamisella ja yhteisöllisyyden rakentamisella pyritään saamaan esimerkiksi työntekijät sitoutettua yritykseen ja sen toimintamalleihin. Tämä voi tapahtua esimerkiksi perehdyttämällä. (Honkala ym., 2022, s. 16). Viestintä lähtee käyntiin jo ennen kuin työntekijää on edes palkattu yritykseen töihin. Työnhakijalle rakentuu koko hakuprosessin ajan mielikuvaa yrityksestä. Jo työnhaku vaiheessa yrityksellä on mahdollisuus sitouttaa mahdollista tulevaa työntekijää. Työntekijän yhteisöllisyyden tunteeseen ja jopa motivaatioon vaikuttaa vahvasti se, miten hänet on perehdytetty työtehtäviinsä ja miten hänet on otettu osaksi työyhteisöä.

Informointi ja vuorovaikutus taas kattaa kaiken sen toiminnan, jonka avulla työntekijät pysyvät ajan tasalla yrityksen asioista. Informoinnin avulla kerrotaan usein laajalle joukolle ajankohtaisista asioista esimerkiksi muutoksista ja

tapahtumista. Informoinnin välineinä voivat toimia muun muassa uutiskirje tai henkilöstötiedote. (Honkala ym., 2022, s. 16.)

Jokainen yritys määrittelee itse omat tavoitteensa sisäisen viestinnän suhteen. Tavoitteiden tulisi olla kirjattuna viestintästrategiaan, jotta koko yrityksen henkilöstön on helpompi tavoitella yhteisiä tavoitteita. Mahdollisia viestintään liittyviä tavoitteita yrityksellä voi olla muun muassa ryhmähengen kohottaminen, yhteisen tahtotilan saavuttaminen tai muutos yrityksen toiminnassa. (Meltwater, 2021). Mielestäni sisäisen viestinnän tavoitteita voi pohtia ruohonjuuritasolta alkaen tai isommassa kuvassa. Jos sisäisen viestinnän lähtötaso on heikko voivat yrityksen tavoitteena olla muun muassa ketterä tiedonkulku, tietokatkosten vähentäminen, yhteishengen luominen ja viikoittaiset palaverit. Jokaisen yrityksen tulisi pohtia sisäisen viestinnän tavoitteita juuri oman yrityksen näkökulmasta ja lähtökohdista. Jos sisäisen viestinnän lähtökohdat ovat heikot tulee viestintää lähteä rakentamaan pienillä askelilla kohti suurempia tavoitteita.

### 3.2 Sisäisen viestinnän kanavat

Sisäinen viestintä voidaan jakaa välittömään ja välilliseen viestintään. Välittömään viestintään kuuluvat muun muassa palaverit, kehityskeskustelut ja tiedotustilaisuudet, kun taas välilliseen viestintään kuuluvat esimerkiksi sähköpostit, ilmoitustaulut ja intranet. (Honkala ym., 2022, s. 122.) On tärkeää, että yrityksessä tapahtuu sekä välitöntä että välillistä viestintää. Molemmilla on oma tärkeä roolinsa viestinnän kokonaisuutta pohdittaessa ja rakennettaessa.

Sisäisen viestinnän kanavia yleisesti ovat muun muassa sähköpostitiedottaminen, puhelut, tiedotustilaisuudet, intranet, sisäiset palaverit ja tapaamiset kasvokkain. (Sisäinen viestintä yrityskaupassa, n.d.).

Yrityksen tulisi tunnistaa mitkä viestinnän kanavat sopivat parhaiten yrityksen arkeen ja siellä esiintyviin tilanteisiin. On esimerkiksi tärkeää, että palavereja käydään kasvotusten, mutta on myös tärkeää pystyä pohtimaan, mitkä ovat

asioita, joista on järkevää pitää palaveri vai voisiko asian ilmaisemiseen riittää välillinen viestintä, esimerkiksi sähköposti. Yrityksen on tärkeää kohdistaa tieto niille, jotka sitä tarvitsevat. Muun muassa palavereihin käytetty aika tulee tehostaa ja palavereihin tulisi osallistua vain niiden henkilöiden, joille palaverin aihe ja keskustelu on oleellista.

On viestin viejän vastuulla osata tulkita tilannetta tapauskohtaisesti. Muun muassa muutosneuvottelut ja henkilöstöasiat on syytä käydä läpi kasvotusten, koska ne saattavat herättää kysymyksiä ja kasvokkain käydyn keskustelun avulla kuulijalla on mahdollisuus saada häntä askarruttaviin kysymyksiin vastauksia heti, eikä asia näin jää vaivaamaan kuulijaa. Yleisiin tiedotuksiin tai esimerkiksi aikatauluista tiedottamiseen voidaan käyttää välitettyä viestintää esimerkiksi sähköpostia. (Sisäinen viestintä yrityskaupassa, n.d..) Joskus välillinen viestintä voi olla tilanteeseen jopa toimivampi ratkaisu, kuin välitön viestintä. Joidenkin asioiden on hyvä jäädä kirjallisesti muistiin esimerkiksi aikataulun tai suunnitelman lähettäminen on hyvä tapahtua sähköpostin kautta, jotta vastaanottaja voi palata asiaan myöhemmin ja esimerkiksi tarkistaa aikataulua tarvittaessa uudelleen.

### 3.3 Sisäisen viestinnän kohderyhmät ja vastuu

Jokaisella organisaatiolla on yrityksen rakenteesta riippuen omat kohderyhmänsä. Mitä suurempi organisaatio on sitä haastavammalta saattaa tuntua rakentaa erilaisia kohderyhmiä. Kohderyhminä tässä työssä toimivat yrityksen hallinnon työntekijät, keskijohto ja ylin johto. Hallinto yrityksessä jaetaan kuitenkin vielä sisäisesti useampiin ryhmiin esimerkiksi Puolan toimistoon ja Turun toimistoon. Näiden lisäksi on vielä oma ryhmänsä ne hallinnon työntekijät, jotka asuvat muualla Suomessa, kuin Turussa. Kohderyhmissä ei tule kuitenkaan unohtaa myöskään esimerkiksi tilitoimistoa, joka on melko vahvasti mukana hallinnon arjessa ja osa yrityksen sisäistä viestintää.

Johdon vastuu viestinnässä on jakamaton. Loppukädessä vastuu viestinnästä on ylimmällä johdolla ja johtoryhmällä, sekä hallituksella. Johtoryhmä voi kuitenkin delegoida asioita edelleen esimerkiksi eri osastoille tai tiimeille. Vastuita voidaan määritellä erilaisista lähtökohdista esimerkiksi organisaation rakenteen mukaan tai esimerkiksi erilaisissa verkostoissa tai projekteissa. Viestintä-vastuut voidaan jakaa esimerkiksi paikallisesti. (Juholin, 2013, s. 121.)

Tulee kuitenkin muistaa, että viestintä on osa kaikkien työntekijöiden arkea. Vuorovaikutuksen tulisi olla joustavaa ja avointa koko työyhteisössä. Viestintä on nykyään työyhteisötaito ja sen osaamista edellytetään kaikilta työyhteisön jäseniltä. (Koski, 2019.) Voidaankin siis ajatella, että jokaisen tulisi olla omalta osaltaan mukana sisäisen viestinnän toimivuuden kehittämisessä ja ylläpitämisessä. Jokaisen työyhteisön jäsenen tulisi pyrkiä viestimään avoimesti ja joustavasti ja rakentamaan sisäisen viestinnän toimivuutta omilta osin.

### 3.4 Sisäisen viestinnän haasteet

Tiedonkulku on yrityksissä ikiaikainen haaste. Kyse voi olla esimerkiksi siitä, että viestit eivät tavoita henkilöstöä tai siitä, että asioista ei viestitä tarpeeksi. Yrityksille haasteellista voi olla pohtia muun muassa toimivia viestintäkanavia. Yrityksen tulisi pohtia muun muassa sitä, mikä olisi oikea väline ja kanava mihinkin viestinnän tilanteeseen. (Jackson, 2018.) Jokainen viestinnän tilanne on mahdollisesti erilainen ja tulisi hoitaa omalla yksilöllisellä tavallaan. Yrityksen tulisi pohtia sitä, onko asiasta aiheellista viestiä kasvokkain vai esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Voi olla haastavaa sekä esihenkilöille, että työntekijöille löytää oikea tyyli ja kanavat viestiä erilaisista asioista.

Viestinnän toivoisi olevan yksiviivaista, mutta sitä se ei ole. Voi olla mahdollista, että viesti ei ole saavuttanut sen vastaanottajia ja vaikka viesti olisi mennyt perille voi olla mahdollista, että vastaanottajat eivät ymmärrä mistä on kyse. (Juholin, 2013, s. 46.) Sisäisessä viestinnässä tätä haastetta voidaan pyrkiä lähestymään esimerkiksi muotoilemalla viesti mahdollisimman ymmärrettäväksi. Viestin muotoilua helpottaa se, että sisäisessä viestinnässä viestijä

tietää viestin vastaanottajan, jolloin hänelle sopivat viestinnän keinot mahdollisesti tunnetaan jo. (Juholin, 2013, s. 47.)

Mahdollisena haasteena saattaa olla myös passiivinen kuuntelu. Passiivinen kuuntelu on lähinnä jonkun asian kuulemista, eikä niinkään kuuntelemista. (Velling, n.d.) Voi siis olla mahdollista, että kuuntelija ei ole läsnä ja ei mahdollisesti prosessoisi tai kuuntele asiaa, jota hänelle kerrotaan. Jokaisen tulisi kiinnittää huomiota siihen, että kuuntelee aidosti ja on läsnä viestinnän tilanteissa. Viestinnän tulisikin olla kaksisuuntaista ja viestin vastaanottajalle tulisi antaa mahdollisuus kysyä, kommentoida ja jakaa palautetta. (Velling, n.d.) Kaksisuuntaisella viestinnällä ja läsnäololla voidaan välttää muun muassa väärinymmärryksiä ja viestintä on mahdollisesti avoimempaa, koska jokainen saa tuoda äänensä kuuluviin.

## 4 TUTKIMUSPROSESSI

### 4.1 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät

Tässä opinnäytetyössä tutkimus toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake luotiin Google Forms -alustalle. Kysely luotiin sekä suomeksi että englanniksi kohdeyrityksen kansainvälisyydestä ja useista kansalaisuuksista johtuen (liite 1 ja liite 2). Kyselylomake lähetettiin perusjoukolle sähköpostiin linkkinä ja kyselyn viimeiseksi vastauspäiväksi asetettiin 10.3.2023. Vastausaika oli yhteensä yksi viikko. Kyselyyn sai vastata työaikana osana muita työtehtäviä. Tällä pyrittiin maksimoimaan vastausten määrä ja kysymyksiin ajan kanssa huolellisesti vastaaminen. Kyselylomake lähetettiin Rentop Oy:n jokaiselle hallinnon työntekijälle. Perusjoukko rajattiin yrityksen hallintoon, koska hallinnon työskentely on pohjana koko yrityksen toimivudelle muun muassa laskutuksen ja palkanmaksun kautta. Kyselylomake lähetettiin yhteensä kymmenelle henkilölle.

Kysely on aineistonhankintamenetelmä. Kyselyssä valitulta ihmisjoukolta kysytään kysymyksiä. Kysely voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Kyselyn toteuttamistapaan ja muun muassa kysymysten sisältöön vaikuttaa se, mitä kyselyllä halutaan saada selville. (Jyväskylän yliopisto, 2016.) Kyselyn avulla pyrittiin samaan vastauksia tutkimusongelmaan, eli selvittää sisäisen viestinnän toimivuus ja nykytila toimeksiantajayrityksessä. Alaongelmina tutkimuksessa selvitettiin asioita, joita sisäisessä viestinnässä tulisi kehittää, tarkastella jo toimivia piirteitä ja pohtia miten viestintää voitaisiin parantaa konkreettisten keinojen avulla.

Kyselylomaketta voidaan käyttää muun muassa selvittäessä mitä ihmiset ajattelevat, tuntevat tai kokevat. (Hiltunen, n.d.). Tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään organisaation hallinnon kokemuksia ja ajatuksia yrityksen sisäisen viestinnän toimivuudesta, joten kysely on oiva aineistonhankintamenetelmä tähän tutkimukseen. Kysely valittiin aineistonhankintamenetelmäksi myös useiden kansalaisuuksien ja toimipaikkojen vuoksi. Jokainen pystyi vastaamaan kyselyyn mistä päin tahansa ja juuri silloin, kun itselle oli sopiva aika. Kysely aineistonhankintamenetelmänä mahdollisti myös anonyymisti vastaamisen. Anonyymillä vastaamisella pyrittiin saamaan mahdollisimman rehellisiä vastauksia.

Kyselylomakkeessa tärkeää on muun muassa kyselyn selkeys ja kysymysten looginen eteneminen, sekä kyselyn pituus ja kysymysten määrä. (Hiltunen, n.d.). Kyselyn etuja ovat muun muassa laaja tutkimusaineisto, mahdollisuus esittää runsaasti kysymyksiä ja aineiston helppo analysointi. Kyselyssä on kuitenkin myös haittapuolia muun muassa vastaajien suhtautuminen kyselyyn ja mahdollinen vastaamattomuus. (Hiltunen, n.d..)

Kysely toteutettiin niin, että siihen olisi mahdollisimman nopeaa ja yksinkertaista vastata. Kysymyksistä pyrittiin luomaan mahdollisimman helppoja ja selkeitä. Tutkimus sisälsi yhteensä 33 kysymystä, joista 6 oli avoimia ja loput 27 olivat monivalintakysymyksiä. Avointen kysymysten avulla pyrittiin saamaan lisää mielipiteitä ja kattavampia vastauksia, kuin monivalintakysymyksistä on mahdollista saada.

Tutkimusta lähestyttiin laadullisten menetelmien avulla. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirre on, että tutkimus perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun. (Puusa & Juuti, s.56). Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla on jo jonkinlainen esiymmärrys aiheesta. (Puusa ja Juuti, s. 76). Itselläni esiymmärrys syntyy omien kokemusteni kautta työskennellessäni yrityksessä. Tuloksia analysoidessa käytettiin apuna myös määrällisen tutkimuksen piirteitä, koska tuloksia havainnollistettiin graafisten kuvioiden avulla. Tutkimus toteutettiin siis kokonaisuudessa sekä laadullisten, että määrällisten menetelmien avulla.

#### 4.2 Aineiston analysointi

Kaikki vastasivat kyselyyn anonymisti. Anonyymillä vastauksilla pyrittiin luomaan vastaajille mahdollisimman turvallinen ympäristö vastata kysymyksiin. Etenkin avoimet kysymykset saattavat aiheuttaa huolta ja epärehellisiä vastauksia, jos kysymykset eivät olisi olleet anonyymejä. Kyselyssä kaksi ensimmäistä kysymystä olivat taustoittavia. Toinen kysymyksistä selvitti työskentelymaan ja toinen työskentelyajan yrityksessä. Työskentelymaan kartoittamisen avulla haluttiin saada vertailtua suomalaisten ja puolalaisten kokemuksia. Suomalalaisten ja puolalaisten kokemuksia vertailtiin muun muassa erilaisten työtehtävien ja eri esihenkilöiden vuoksi.

Tässä työssä aineistoa analysoidaan kysymys kerrallaan, jotta saadaan selvä kuva yrityksen sisäisen viestinnän nykytilasta ja vastausten jakautumisesta yrityksen sisällä. Sanallisen analysoinnin tueksi luotiin graafisia kuvioita selkeyttämään vastausten jakautumista. Tutkimustuloksia analysoitiin Googlen Sheets-ohjelmiston avulla. Vastaukset tuotiin suoraan Sheets-ohjelmistoon, jonka jälkeen muokkasin materiaalia, jotta sain molempien sekä suomen kielen, että englannin kielisen kyselyn vastaukset samaan tiedostoon. Kaaviot toteutettiin Google Sheets-ohjelmiston avulla.



### 4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta koskevat pohdinnat voidaan tiivistää käsitteisiin luotettavuus, uskottavuus ja eettisyys, jos yksikin näistä käsitteistä ontuu putoaa koko tutkimukselta pohja. Uskottavuus viittaa siihen, miten muun muassa kollegat, tutkimuksen kohteena olevat henkilöt ja suuri yleisö hyväksyvät tutkimuksen tulokset tosiksi ja luottavat siihen, että aineisto on kerätty ja analysoitu huolellisesti. Luotettavuus kuvastaa sitä, että tutkijat vakuuttavat uskottavilla perusteluilla lukijan ammattitaidostaan. Tutkija vakuuttaa siis, että on pystynyt käyttämään perusteltuja ja oikeanlaisia menetelmiä ratkaistakseen tutkimusongelman ja toteuttaakseen tutkimuksen. Eettisyys sen sijaan tarkoittaa, että tutkija on noudattanut koko tutkimusta tehdessään eettisiä periaatteita. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja analyysitavat täyttävät kriteerin siitä, että ne voisivat toimia minkä tahansa hyvin tehdyn tutkimuksen ohjenuorina. (Puusa & Juuti, s. 167.)

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa oleellisia käsitteitä ovat validius ja reliabelius. (Puusa & Juuti, s.170). Laadullisessa tutkimuksessa validius koskee muun muassa tutkimuksen kohteeksi määritellyn ilmiön eheyttä. Tutkimuksessa saadut tulokset ja käsittelytavat pitäytyvät ilmiöiden luonteessa. (Puusa & Juuti, s. 171.)

Reliaabeliutta sen sijaan lisää kahden mittauksen tuottama samanlainen tulos. Tutkimuksen reliabeliutta voidaan lisätä muun muassa sillä, että samaan tulokseen päätyvät kaksi arvioijaa kahdella rinnakkaisella tutkimusmenetelmällä. Täysin samanlainen tulos on kuitenkin melko vaikeaa saada johtuen muun muassa ihmisten kontekstisidonnaisesta käyttäytymisestä. (Puusa & Juuti, s. 172.) Tämän tutkimuksen reliabiliteetti on pyritty varmistamaan muun muassa kyselylomakkeen huolellisella suunnittelulla ja selkeillä kysymyksillä. Tutkimuksessa on pyritty siihen, että tutkimus olisi helposti toteutettavissa uudelleen.

Tässä tutkimuksessa tutkijan työskenteleminen toimeksiantajalle saattaa mahdollisesti vaikuttaa työn luotettavuuteen. Työssä vastauksia ja tuloksia on kuitenkin analysoitu antamatta omien mielipiteiden ja ajatusten vaikuttaa.

#### 4.4 Tutkimuksen kulku

Aiheen valinnan ja toimeksiantajan kanssa keskustelun jälkeen aloin kirjoittamaan ja luomaan kyselyä. Loin kyselylle pohjan, jonka jälkeen lähetin sen toimeksiantajayrityksen johdolle, jotta he saivat kommentoida ja mahdollisesti kehittää kyselyä. Kysely lähetettiin perusjoukolle 3.3.2023 ja vastausaika päättyi 10.3.2023. Vastausten saamisen jälkeen oli mahdollista aloittaa tulosten analysointi ja kehitysideoiden pohtiminen. Tulokset analysoitiin jokainen kysymys kerrallaan ja tekstin tueksi luotiin kaavioita havainnoimaan vastausten jakautumista. Kysymyksissä, joissa vastaukset erosivat merkittävästi Suomen ja Puolan välillä luotiin kaksi kaaviota havainnoimaan erojen kuvaamista, muuten kahden kyselyn vastaukset ovat tuotuina yhteen kaavioon ja analyysiin. Tulosten analysoinnin jälkeen luotiin vielä kehitysideoita yritykselle ja pohdittiin sisäisen viestinnän kehittämistä yleisesti.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustuloksia analysoidaan esimerkiksi Suomen ja Puolan näkökulmasta. On mielenkiintoista tutkia, vaikuttaako työskentelymaa vastauksiin. On muun muassa mahdollista, että vain toinen maa kokee ongelmia sisäisessä viestinnässä. Esimerkiksi eri esihenkilöt ja mahdollisesti eri toimipisteiden työskentelelyt saattavat vaikuttaa vastauksiin. Tutkimus lähetettiin yhteensä kymmenelle henkilölle ja vastauksia saatiin yhteensä kahdeksan kappaletta. Suomen kieliseen kyselyyn vastasi viisi henkilöä ja loput kolme vastasivat englannin kieliseen kyselyyn.

Kaksi ensimmäistä kysymystä olivat kartoittavia. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin työskentelymaata ja seuraava kysymys oli, kauanko vastaaja on työskennellyt yrityksessä. Vastausten perusteella kuusi henkilöä työskentelee Suomessa ja vain kaksi Puolassa. Tässä on kuitenkin käynyt mahdollinen vääriymmärrys, koska kaikki Suomessa työskentelevät ovat vastanneet suomenkieliseen kyselyyn. Todennäköisesti siis yksi Puolassa työskentelevistä on vastannut vaihtoehdon ”Suomi” Turun päätoimipisteen ja suomalaisen yrityksen vuoksi. Tässä työssä siis puhutaan Puolan ja Suomen mahdollisista eroista olettaen, että kolme vastaajaa ovat Puolasta ja loput viisi Suomesta.

Työskentelyaikoja tuli vastaukseen useita. Keskimääräinen yrityksessä työskennelty aika on 3 vuotta ja tämä on mielestäni melko pitkä aika, koska yritys on iältään melko nuori. Täytyy kuitenkin huomioida, että yrityksessä työskennellyissä ajoissa voidaan havaita useita eri aikoja. Lyhyimmän ajan työskennellyt on ollut töissä vain 1,5 vuotta, kun taas pisimpään mukana ollut henkilö on työskennellyt yrityksessä 5 vuotta. Kuvio 1 havainnollistaa vastaajien yrityksessä työskentelyaikaa.



Kuvio 1. Vastaajien yrityksessä työskentelyaika

## 5.1 Sisäinen viestintä yleisesti

Kyselyn ensimmäinen varsinainen osio sisälsi yleisiä kysymyksiä koskien yrityksen sisäistä viestintää. Väittämillä haluttiin selvittää muun muassa mitä

viestintävälineitä yrityksellä on käytössä ja millaisia toimintatyylejä yrityksellä on.

Kysymys 3: Mitkä viestintävälineet yrityksellä on käytössä?

Kysymykseen ei tullut yhtään vastausta muun muassa intranettiin tai ilmoitustauluun. Voidaan siis päätellä, että yrityksellä ei ole käytössä intranettiä tai ilmoitustaulua. Kasvokkainviestintä sai paljon vastauksia, mutta voidaan myös todeta, että välitetty viestintä muun muassa Teams ja sähköposti ovat vahvasti osa yrityksen arkea ja päivittäisviestintää (kuvio 2). Tämä oli odotettavissa, koska toimipisteitä on monia, joten välitön viestintä on välttämätön osa organisaation arkea ja kommunikointia.

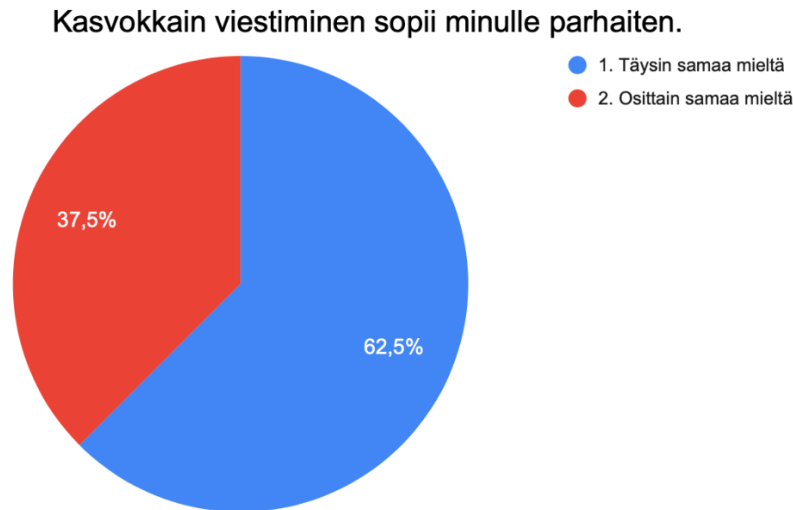


Kuvio 2. Yrityksen käytössä olevat viestintävälineet

Väite 1: Kasvokkain viestiminen sopii minulle parhaiten.

Kasvokkain viestiminen sopii parhaiten jopa viidelle vastaajalle ja kolme henkilöä vastasivat olevansa "osittain samaa mieltä" (kuvio 3). Tämä oli mielestäni mielenkiintoista, koska välitön viestintä on yrityksen arjessa enemmän läsnä, vaikka enemmistölle kasvokkain viestiminen olisi mieluisin vaihtoehto. Tulee

kuitenkin huomioida, että kasvokkaisviestintää ei ole mahdollista toteuttaa täysin yrityksessä eri maiden ja paikkakuntien vuoksi.

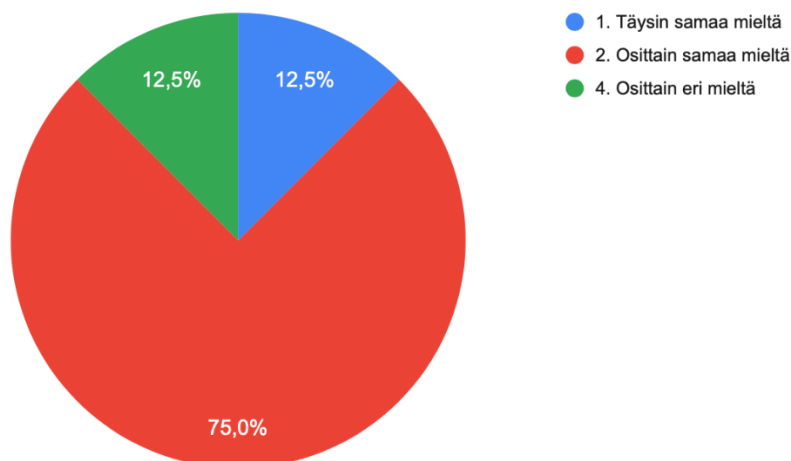


Kuvio 3. Kasvokkain viestiminen sopii minulle parhaiten

Väite 2: Pidän välitetystä viestinnästä esim. Teams, sähköposti...

Tähän väitteeseen vastaukset hajaantuivat enemmän, kuin väitteeseen kasvokkain viestimisen sopivuudesta. Jopa kuusi henkilöä vastasivat vaihtoehdon ”osittain samaa mieltä”. Määrä on mielestäni melko suuri, kun verrataan siihen, että viidelle vastaajalle kasvokkain viestiminen sopi parhaiten. Kuvio 4 havainnollistaa vastausten jakaumaa väitteeseen 2. On kuitenkin hyvä huomata, että työntekijät pitävät myös välitetystä viestinnästä, koska se on vahvasti läsnä yrityksen arjessa. Mielestäni hyvä asia on, että kukaan kyselyyn vastanneista ei vastannut, että ei pidä välitetystä viestinnästä ollenkaan, koska se on välttämätöntä osa päivittäisviestintää.

Pidän välitetystä viestinnästä esim. Teams, sähköposti...



Kuvio 4. Pidän välitetystä viestinnästä esim. Teams, sähköposti...

Väite 3: Kokouksia järjestetään säännöllisesti.

Vastaukset tähän väittämään olivat mielestäni melko huolestuttavia. Vastaukset hajaantuivat melko paljon ja näkemyksiä siitä, onko kokouksia säännöllisesti oli monia. Vastauksia tuli molempiin ääripäihin. Yksi henkilö vastasi, että on täysin eri mieltä, kun taas yksi henkilö vastasi, että on täysin samaa mieltä. Eniten vastauksia tuli kuitenkin vaihtoehtoon ”osittain samaa mieltä”. Pohdin, mistä voisi johtua, että vastaukset jakautuivat ja aloin miettiä muun muassa vaihtoehtoa siitä, että kokouksia järjestetään niin, että kaikki osalliset eivät ole paikalla tai kutsuttuna palaveriin. Olisi kuitenkin hallinnolle oleellista, että yrityksen tiivis hallinto olisi perillä toistensa tekemisistä kokonaisuutena, jolloin koko hallinto olisi helpompaa pitää kasassa ja työskentely yhtenäisenä.

Huomasin tässä kysymyksessä eron Suomessa ja Puolassa työskentelevien vastauksissa. Englanninkieliseen kyselyyn jokainen vastaaja vastasi ”osittain samaa mieltä” ja Suomessa olevien vastaukset jakautuivat laajemmin. Tämä voisi tarkoittaa muun muassa sitä, että Puolassa palavereja pidetään säännöllisemmin heidän tiimin kesken. Puolalaiset kokivat siis palavereita olevan säännöllisemmin kuin suomalaiset. Kuviossa 5 näkyvät suomalaisten vastaukset ja niiden jakautuminen, kun taas kuviossa 6 havainnollistetaan puolalaisten vastauksia.



Kuvio 5. Kokouksia järjestetään säännöllisesti (Suomi)



Kuvio 6. Kokouksia järjestetään säännöllisesti (Puola)

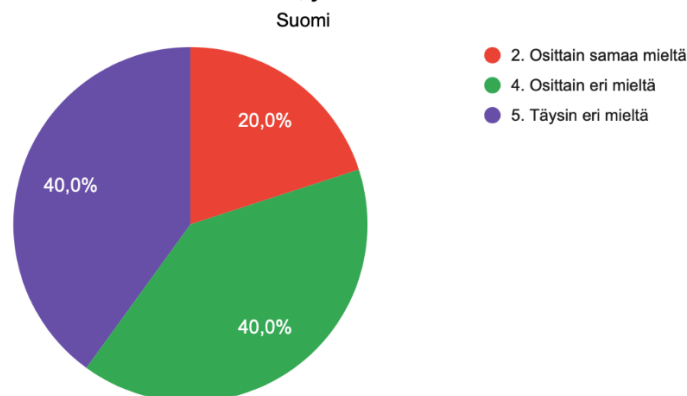
Väite 4: Tieto kulkee tiimien välillä sujuvasti esim. projektimanagerit, toimisto, johto...

Myös kysymykseen tiedonkulusta mielipiteet jakaantuivat ja myös tässä ero Suomen ja Puolan välillä oli huomattava. Englanninkieliseen lomakkeeseen vastaajista yksi vastasi, että on osittain eri mieltä ja kaksi, että ovat osittain samaa mieltä (kuvio 8). Suomenkieliseen lomakkeeseen vastaukset jakautuivat enemmän. Jopa kaksi henkilöä vastasivat, että ovat täysin eri mieltä, kaksi vastasivat, että ovat osittain eri mieltä ja vain yksi vastasi olevansa osittain

samaa mieltä (kuvio 7). Mielestäni huomioitavaa vastauksissa on, että yksikään vastaajista ei vastannut, että olisi täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

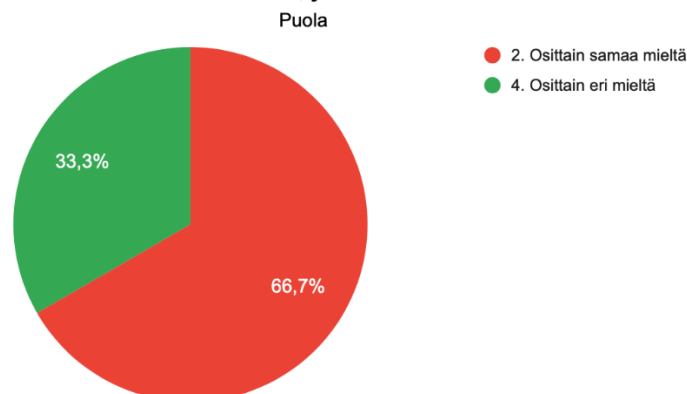
Tiedon kulku tiimien kesken on merkittävässä roolissa yrityksen ja hallinnon toimivuuden kannalta. Tiimien on pakko työskennellä yhteistyössä, jotta työskentely on edes mahdollista. Eri toimipaikat velvoittavat, että yhteistyö sujuu muutenkin, kuin vain mahdollisesti oman tiimin kesken. Tiimien kesken ei saisi tulla kommunikaatiokatkoksia, koska se saattaa aiheuttaa esimerkiksi virheitä työtehtäviin. Puolan ja Suomen erot tässä kysymyksessä ovat myös mielenkiintoisia. Puolassa henkilöt olivat sitä mieltä, että tieto kulkee sujuvammin, kuin henkilöt Suomessa. Voisiko tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tieto ei kulje yhtä hyvin molempiin suuntiin.

Tieto kulkee tiimien välillä sujuvasti esim. projektimanagerit, toimisto, johto....



Kuvio 7 . Tieto kulkee tiimien välillä sujuvasti esim. projektimanagerit, toimisto, johto... (Suomi)

Tieto kulkee tiimien välillä sujuvasti esim. projektimanagerit, toimisto, johto....

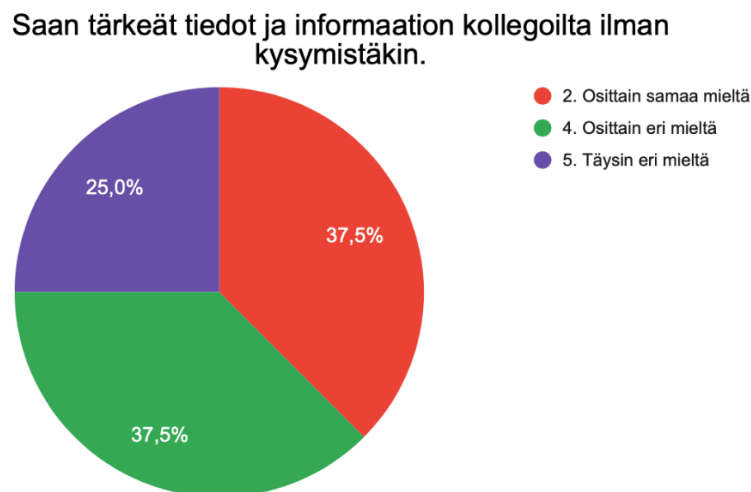




Kuvio 8. Tieto kulkee tiimien välillä sujuvasti esim. projektimanagerit, toimisto, johto... (Puola)

Väite 5: Saan tärkeät tiedot ja informaation kollegoilta ilman kysymistäkin.

Kysyttäessä informaation saamista kollegoilta vastaukset jakautuvat täysin eri mieltä ja osittain samaa mieltä välille (kuvio 9). Mielenkiintoinen huomio vastauksissa oli, että puolalaiset vastasivat kaikki keskenään eri vastauksen. Yksi vastasi, että on täysin eri mieltä, yksi, että on osittain eri mieltä ja yksi vastasi olevansa osittain samaa mieltä. Suomalaisten kesken yksi henkilöä vastasi, että on täysin eri mieltä, kaksi, että ovat osittain eri mieltä ja kaksi, että ovat osittain samaa mieltä. Myös suomalaisten kesken vastaukset siis jakoutuivat. On mielenkiintoista huomata, että myös tiimien kesken on siis huomattavia mielipide-eroja. Myös tämän kysymyksen vastauksia analysoitaessa on merkittävää huomioida, että yksikään ei vastannut, että olisi täysin samaa mieltä väittämän kanssa.



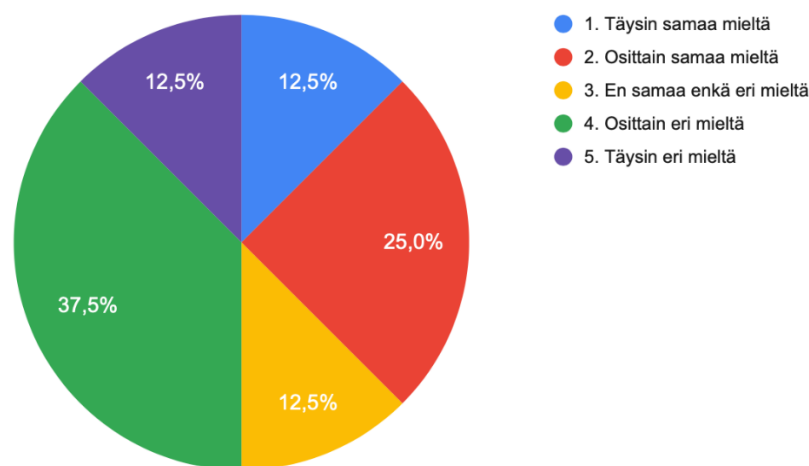
Kuvio 9. Saan tärkeät tiedot ja informaation kollegoilta ilman kysymistäkin.

Väite 6: Informaatio tavoittaa pääsääntöisesti kaikki asianosaiset.

Tähän kysymykseen vastaukset olivat positiivisempia ja yksi henkilö oli täysin samaa mieltä siitä, että informaatio tavoittaa pääsääntöisesti kaikki asianosaiset. Erilaisia mielipiteitä oli kuitenkin havaittavissa myös tämän väittämän

vastauksissa. Yhteensä yksi henkilö vastasi, että on täysin eri mieltä, kolme, että ovat osittain eri mieltä, yksi, että ei ole samaa eikä eri mieltä ja kaksi, että ovat osittain samaa mieltä. Eniten vastauksia tuli kuitenkin vaihtoehtoon ”osittain eri mieltä” (kuvio 10). Voidaan siis todeta, että tieto ei välttämättä tavoita useimmiten kaikkia asianosaisia. Viestinnässä erittäin tärkeää olisikin, että viestintä kohdistuu oikeisiin henkilöihin. Jokaisen asianosaisen tulisi olla tietoinen itseän tai omiin työtehtäviin liittyvistä asioista. Kysymyksessä sana ”pääsääntöisesti” saattoi vaikuttaa siihen, että vastauksia tuli eniten ”osittain eri mieltä”-vaihtoehtoon. On mahdollista, että silloin tällöin tai joskus tieto tavoittaa kaikki asianosaiset, mutta niin ei tapahdu tarpeeksi usein.

Informaatio tavoittaa pääsääntöisesti kaikki asianosaiset.



Kuvio 10: Informaatio tavoittaa pääsääntöisesti kaikki asianosaiset.

## 5.2 Sisäisen viestinnän vaikutus omiin työtehtäviin ja työskentelyyn

Kyselyn seuraava osio selvitti vastaajien kokemuksia omista työtehtävistä ja työskentelystä. Osiossa haluttiin selvittää muun muassa sisäisen viestinnän toimivuutta esihenkilön kanssa, sekä sisäisen viestinnän vaikutusta muun muassa työtehtävien muutoksiin ja omien työtehtävien hoitamiseen.

Kysymys 4: Mistä saat tiedon koskien omia työtehtäviäsi?

Vastauksien perusteella vastaajat saavat omia työtehtäviä koskevat tiedot pääsääntöisesti sähköpostin ja Teamsin välityksellä tai suullisesti esihenkilöltä

(kuvio 11). Lisäksi vastauksia saatiin myös vaihtoehtoihin ”palaverit”, ”tekstiviestit” ja ”puhelut” ja näiden lisäksi kaksi vastausta, että henkilö havaitsee itse tarpeen tai hallitsee omia työtehtäviään itse.

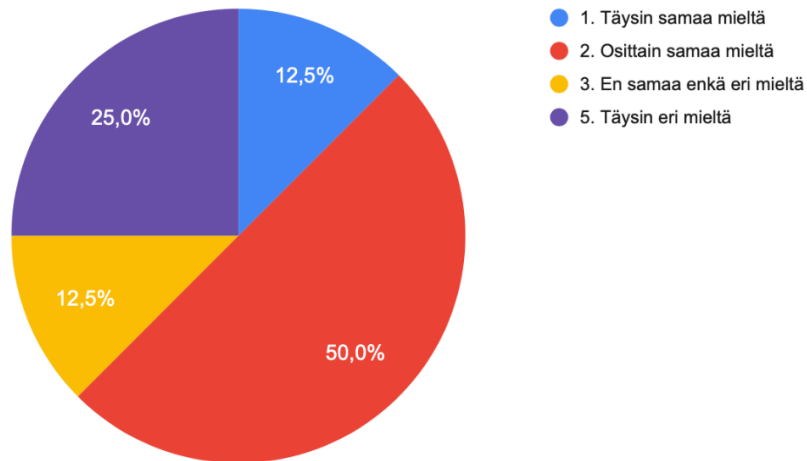


Kuvio 11. Mistä saat tiedon koskien omia työtehtäviäsi?

Väite 7: Yritykseen tullessani minut perehdytettiin kattavasti.

Kuten aiemminkin vastaukset jakautuivat myös tähän väittämään. Yhteensä kaksi henkilöä vastasivat, että ovat täysin eri mieltä (kuvio 12). Tämä on mielestäni erittäin huolestuttavaa, kun pohditaan sitä, kuinka tiivis yrityksen hallinto vielä on. Perehdyttämisen avulla varmistetaan, että uudella työntekijällä on avaimet työssä onnistumiseen. Perehdyttäminen omiin työtehtäviin on tärkeää, mutta myös työpaikan toimintaan ja käytänteisiin, sekä muun muassa työvälineisiin. Laadukkaalla perehdytyksellä on mahdollisuus sitouttaa työntekijä yritykseen. (Leino, 2020.) Yhteensä neljä henkilöä vastasivat, että ovat osittain samaa mieltä, yksi, että ei ole samaa eikä eri mieltä ja vain yksi henkilö vastasi olevansa väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Työtehtävistä riippumatta olisi erittäin tärkeää, että jokainen perehdytetään kattavasti ja jokaisella on olo, että on tervetullut yritykseen ja on osa sen toimintaa.

### Yritykseen tullessani minut perehdytettiin kattavasti.



Kuvio 12. Yritykseen tullessani minut perehdytettiin kattavasti.

Väite 8: Saan työtehtäviäni koskevat tiedot ajoissa.

Tähän väitteeseen vastaukset eivät jakautuneet yhtä vahvasti kuin aiemmissä väittämissä, mutta silti hajontaa tapahtui. Englanninkielisessä kyselyssä kaikki vastaajat valitsivat eri vaihtoehdon, kun taas suomenkieliseen kyselyyn vastaukset jakoutuivat vain kahden vaihtoehdon välille. Jopa neljä henkilöä vastasivat, että ovat osittain eri mieltä. Kolme henkilöä vastasivat vaihtoehdon ”osittain samaa mieltä” ja yksi henkilö valitsi vaihtoehdon ”täysin samaa mieltä” (kuvio 13). Vastaukset saivat minut pohtimaan syitä vastausten jakautumiselle. Selkeästi tieto liikkuu paremmin joidenkin henkilöiden välillä, kuin kokonaisuutena. Mistä johtuu, että osa kokee saavansa tiedon ajallaan, kun osa taas kokee, että tieto tulee liian myöhään. Voiko tämä johtua esimerkiksi siitä, että jotku henkilöt kysyvät enemmän ja tarpeeksi ajoissa tietojen perään.



Kuvio 13. Saan työtehtäviäni koskevat tiedot ajoissa.

Väite 9: Saan esihenkilöltäni selkeät ohjeet työtehtäviini.

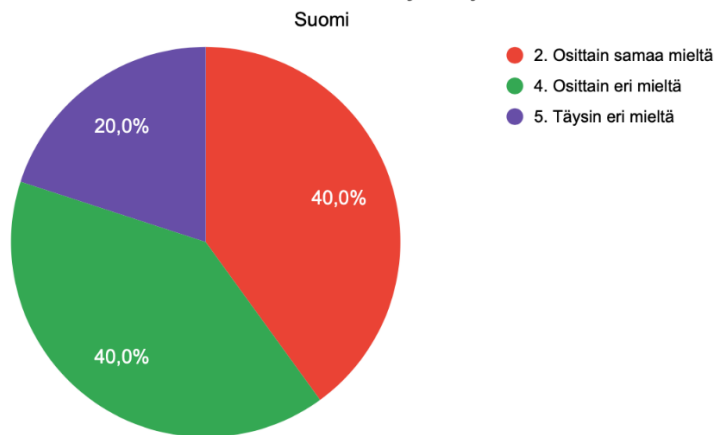
Seuraavat neljä kysymystä koskevat esihenkilö työskentelyä. Esihenkilön hyvät vuorovaikutustaidot ovat merkittävässä roolissa, kun pohditaan koko työyhteisöviestintää. Esihenkilön ajankäytöstä valtaosa menee henkilöstön kanssa viestimiseen. Esihenkilöiden arkinen viestintä on muun muassa vuorovaikutusta ja palautteen antamista. Päivittäisviestintä on pääsääntöisesti suullista ja kirjallista viestintää. Onkin tärkeää, että esihenkilö löytää tasapainon suullisen ja kirjallisen viestinnän väliltä. (Konttinen ym., 2022.)

Etenkin tässä väittämässä on mielenkiintoista vertailla Suomen ja Puolan vastauksia, koska muun muassa Turun toimistolla on oma esihenkilö ja Wronkin toimistolla oma. Suomessa vastaukset jakautuivat osittain samaa mieltä ja täysin eri mieltä välille (kuvio 14). Suomessa kukaan ei vastannut olevansa täysin samaa mieltä. ”Osittain samaa mieltä”- vaihtoehto sai kaksi vastausta, kuten myös vaihtoehto ”osittain eri mieltä”. Yksi henkilö oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Tämä on melko huolestuttava asia, koska jos työntekijät eivät saa selkeitä ohjeita työtehtäviin voi se vaikuttaa muun muassa työmotivaatioon ja tehokkuuteen. Työntekijä voi kokea huolta, ettei osaa työtehtäviään tai ei esimerkiksi koe saavansa tarpeeksi työtehtäviä, vaikka se saattaakin johtua vain

esihenkilön viestintätaidoista tai esimerkiksi esihenkilön ajan puutteesta. Syitä voi kuitenkin olla monia.

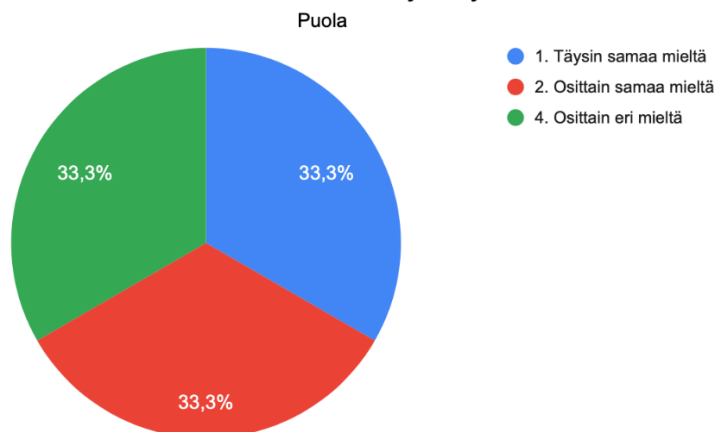
Puolassa jokainen vastaaja vastasi eri vaihtoehdon. ”Täysin samaa mieltä”-, ”osittain samaa mieltä”- ja ”osittain eri mieltä”-vaihtoehdot saivat jokainen yhden vastauksen (kuvio 15). On huomioitava, että Puolassa henkilöt olivat kaikki eri mieltä keskenään. Voiko tämä johtua muun muassa esihenkilön tiiviimmästä yhteistyöstä joidenkin työntekijöiden kanssa. On myös mahdollista, että esihenkilön on helpompi viestiä joistain tietyistä työtehtävistä, jolloin jonkun toisen henkilön työtehtävät saattavat jäädä varjoon.

#### Saan esihenkilöltäni selkeät ohjeet työtehtäviini.



Kuvio 14. Saan esihenkilöltäni selkeät ohjeet työtehtäviini (Suomi).

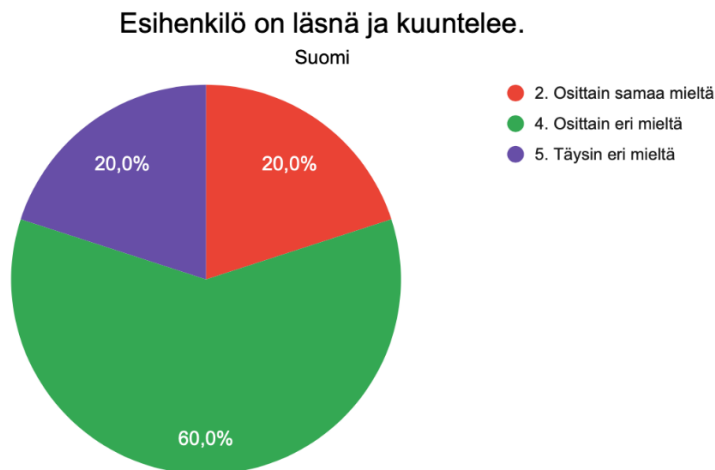
#### Saan esihenkilöltäni selkeät ohjeet työtehtäviini.



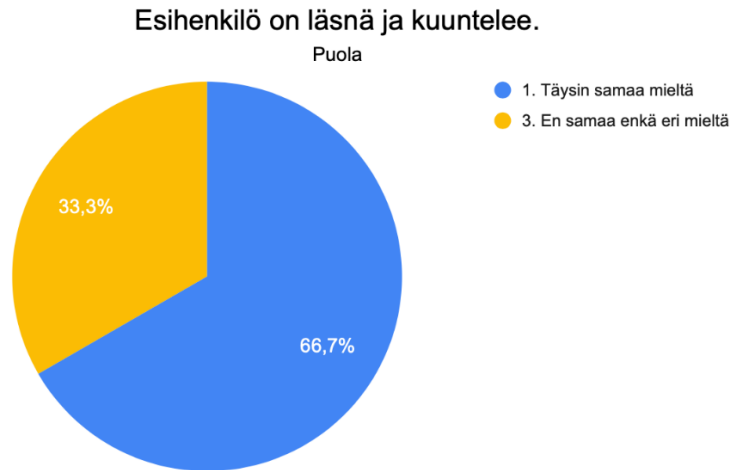
Kuvio 15. Saan esihenkilöltäni selkeät ohjeet työtehtäviini (Puola).

Väite 10: Esihenkilö on läsnä ja kuuntelee.

Tässä vastauksessa vastaukset jakautuivat Suomen ja Puolan välillä. Puolassa vastaukset olivat positiivisempia. Puolassa kaksi henkilöä vastasivat olevansa täysin samaa mieltä ja yksi henkilö ei ollut samaa eikä eri mieltä (kuvio 17). Vastaukset Puolan päässä olivat siis pääsääntöisesti positiivisia. Totta kai on myös merkki jostain, että yhdellä henkilöllä ei ollut asiaan kantaa. Suomen vastaukset olivat selkeästi erilaiset verrattuna puolalaisten vastauksiin. Jopa kolme henkilöä vastasivat olevansa osittain eri mieltä ja yksi henkilö vastasi olevansa täysin eri mieltä. Vain yksi henkilö vastasi kysymykseen olevansa osittain samaa mieltä (kuvio 16). Vain yksi henkilö Suomessa kokee siis, että esihenkilö on läsnä ja kuuntelee ja hänkään ei ole asiasta täysin samaa mieltä. Voidaan siis todeta, että esihenkilön tulisi olla enemmän läsnä ja kuunnella henkilöstöä. Koen, että tämä voisi johtua muun muassa siitä, että henkilöt eivät työskentele samoissa kaupungeissa. Toisaalta monissa yrityksissä etenkin Covid-19 pandemian myötä etäjohtaminen korostui ja on johtajien vastuulla pystyä muuntamaan omia johtamistylejään muutosten keskellä.



Kuvio 16. Esihenkilö on läsnä ja kuuntelee (Suomi).



Kuvio 17. Esihenkilö on läsnä ja kuuntelee (Puola).

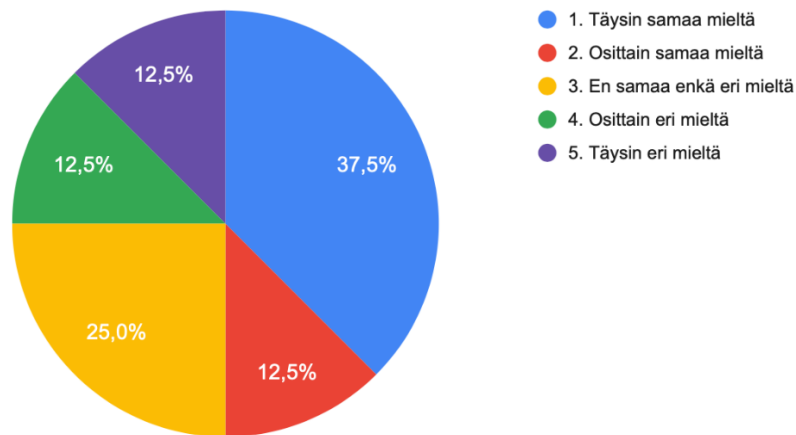
Väite 11: Esihenkilöni viestintä on selkeää ja hän ilmaisee asiansa ymmärrettävästi.

Johdon tulisi aina varmistaa, että viestintä ja viesti on ymmärretty oikein, jotta vältetään väärinymmärryksiltä. Kirjallisissa viesteissä väärinymmärryksen riski nousee. (Kankainen, 2019.)

Myös tässä kysymyksessä vastaukset jakautuivat Suomessa, mutta merkittävää on huomata, että Puolassa jokainen oli vastannut, että on täysin samaa mieltä. Tämä on hyvä huomata ja Puolassa esihenkilöviestintä vastausten perusteella on selkeää ja ymmärrettävää. Suomessa tilanne on hieman toinen. ”Osittain samaa mieltä”, ”osittain eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä” saivat kaikki yhden vastauksen. Kaksi henkilöä vastasivat, että eivät ole samaa eikä eri mieltä. Vastauksia väittämään 11 havainnoidaan kuviossa 18. Esihenkilöviestintää tulisi siis kehittää Suomen päässä huomattavasti, jotta vastauksia saataisiin edes ”osittain samaa mieltä”- vaihtoehtoon.



Esihenkilöni viestintä on selkeää ja hän ilmaisee asiansa ymmärrettävästi.

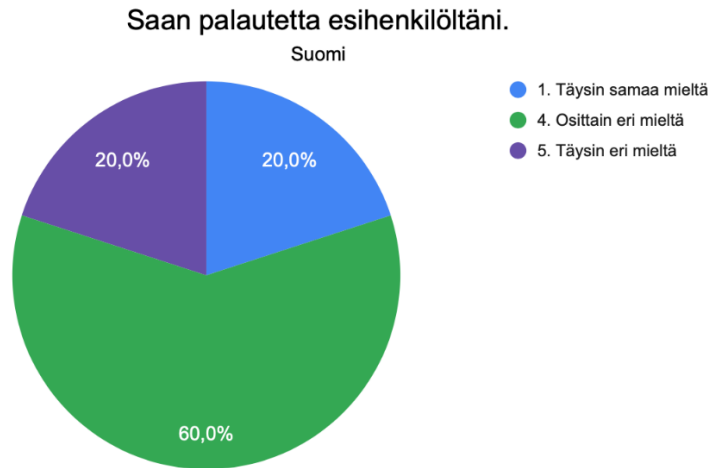


Kuvio 18. Esihenkilöni viestintä on selkeää ja hän ilmaisee asiansa ymmärrettävästi.

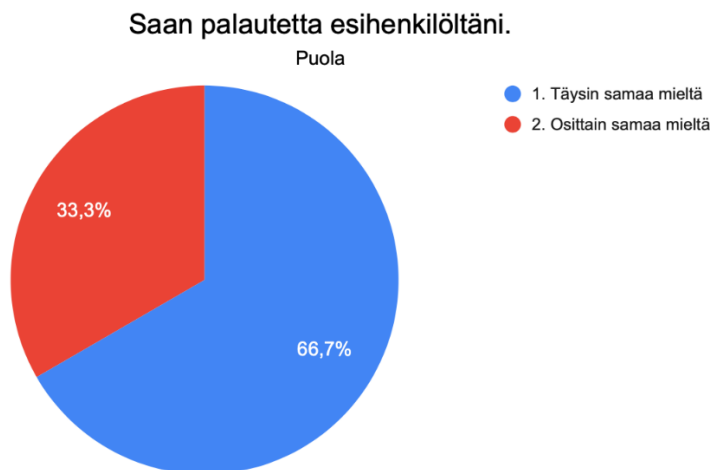
Väite 12: Saan palautetta esihenkilöltäni.

”Parhaimmillaan palaute energisoi, synnyttää työn imua ja kannustaa kehittymään.”, kirjoittaa Marja Sarkkinen Työpisteen verkkolehdeissä. Työntekijälle palaute voi olla esimerkiksi merkki siitä, että hänet huomataan. Myönteinen palaute herättää usein työntekijässä positiivisia tunteita ja näin ollen hän haluaa jatkaa hyvää työtään. Positiivinen palaute luo työpaikalle positiivista ja turvallista ilmapiiriä. (Sarkkinen, 2017.)

Vastaukset olivat jälleen Suomen ja Puolan välillä melko erilaiset. Puolassa vastaukset jakautuivat ”täysin samaa mieltä”- ja ”osittain samaa mieltä”- vaihtoehtojen väleille, kun taas Suomessa vain yksi henkilö vastasi olevansa täysin samaa mieltä. Suomessa vastaukset jakautuivat siis pääsääntöisesti ”Osittain eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä” välille. Jopa kolme henkilöä vastasivat, että ovat osittain eri mieltä. Kuviossa 19 havainnoidaan Suomen vastauksia ja kuviossa 20 Puolan vastauksia väittämään 12. Palautteen antaminen työyhteisössä olisi tärkeää. Palautteen avulla työntekijä voi olla varma siitä tekeekö hän työnsä hyvin ja oikein.



Kuvio 19. Saan palautetta esihenkilöltäni (Suomi).



Kuvio 20. Saan palautetta esihenkilöltäni (Puola).

Väite 13: Saan kysymyksiini vastauksen nopeasti.

Vastausten saaminen mahdollisiin kysymyksiin nopeasti olisi tärkeää työn tehokkuuden kannalta. On huolestuttavaa, jos työntekijä joutuu odottamaan omien töiden tekemistä, koska ei saa vastauksia tarpeeksi nopeasti. Suomessa tämä koetaan selkeästi enemmän ongelmaksi kuin Puolassa. Suomessa jopa kolme henkilöä vastasivat olevansa osittain eri mieltä ja kaksi henkilöä vastasivat, että eivät ole samaa eikä eri mieltä (kuvio 21). Suomessa kukaan vastaajista ei siis ollut edes osittain samaa mieltä. Puolassa taas kaksi vastasivat olevansa täysin samaa mieltä ja yksi, että on osittain samaa mieltä (kuvio 22).

Aloin pohtimaan mahdollisia syitä tälle melko merkittäväällekin erolle Suomen ja Puolan välillä. Voi olla esimerkiksi mahdollista, että Suomesta Puolan suuntaan on enemmän kysymyksiä, jolloin vastauksia saattaa olla hitaampaa saada. On myös mahdollista, että Puolan päässä asioita joudutaan selvittämään enemmän ja se aiheuttaa odottelua Suomen päässä.



Kuvio 21. Saan kysymyksiini vastauksen nopeasti (Suomi).



Kuvio 22. Saan kysymyksiini vastauksen nopeasti (Puola).

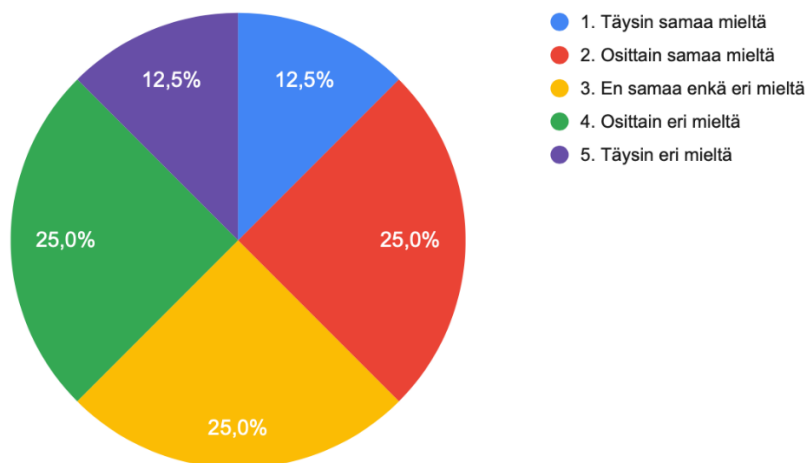
Väite 14: Vastaukset kysymyksiin ovat selkeitä ja riittäviä.

Suomessa vastaukset jakautuivat negatiivisemmalle puolelle, kun taas Puolassa positiivisemmalle. Suomen vastaukset jakautuivat ”täysin eri mieltä”,

”osittain eri mieltä” ja ”en samaa enkä eri mieltä”-vaihtoehtojen kesken, kun taas Puolassa ”osittain samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”-vaihtoehtojen kesken (kuvio 23).

Jos vastaukset kysymyksiin eivät ole selkeitä ja riittäviä se heikentää mahdollisesti työn tehokkuutta. Henkilöt joutuvat odottamaan vastausta, jonka jälkeen he joutuvat ehkä kysymään vielä tarkentavia kysymyksiä, jotta he saavat omat työnsä tehtyä. Tämä vie mahdollisesti paljon aikaa, koska henkilöt joutuvat ehkä vielä odottamaan uutta vastausta tarkentavaan kysymykseen. Olisi erittäin tärkeää, että kysymyksiin vastattaessa tai informaatiota jaettaessa henkilöt kertoisivat kaiken olennaisen tiedon. Jos tietoa ei ole vielä saatavilla tulisi sekin ilmaista selkeästi ja kertoa esimerkiksi, että palaa asiaan viimeistään huomenna. Jo tällöin viestin vastaanottaja voisi jättää sillä hetkellä asian hetkeksi sivuun ja hoitaa muita asioita sillä välin, kun odottaa vastausta toiseen asiaan.

Vastaukset kysymyksiini ovat selkeitä ja riittäviä.

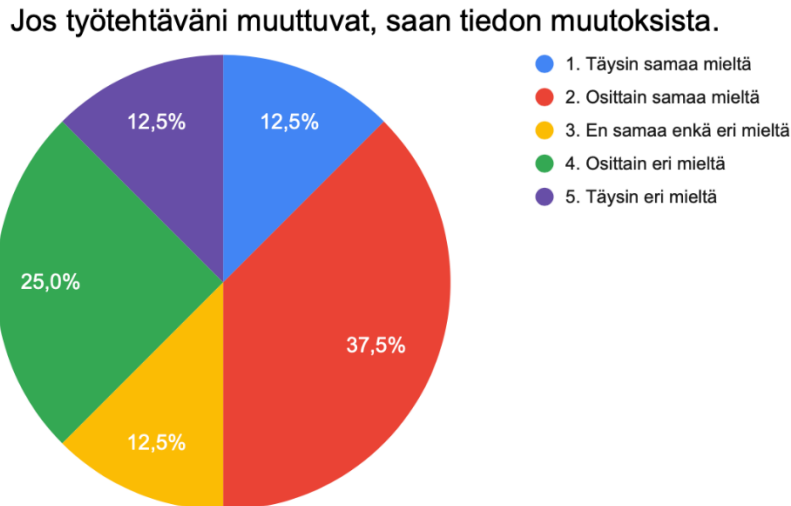


Kuvio 23. Vastaukset kysymyksiini ovat selkeitä ja riittäviä.

Väite 15: Jos työtehtäväni muuttuvat, saan tiedon muutoksista.

On erittäin olennaista, että jos henkilön työtehtävät muuttuvat hän saa siitä tiedon ensimmäisten joukossa. Yhteensä jopa kaksi henkilöä vastasivat olevansa osittain eri mieltä ja yksi henkilö, että on täysin eri mieltä. Tämä on

huolestuttavan paljon, koska tulisi olla selvää, että tieto kulkee tehtävän tekijälle. Neljä henkilöä vastasivat, että ovat osittain tai täysin samaa mieltä. Oli kuitenkin hyvä nähdä, että myös positiivisemmalle puolelle tuli useita vastauksia. Väitteeseen 15 saatuja vastauksia havainnoidaan kuviossa 24.

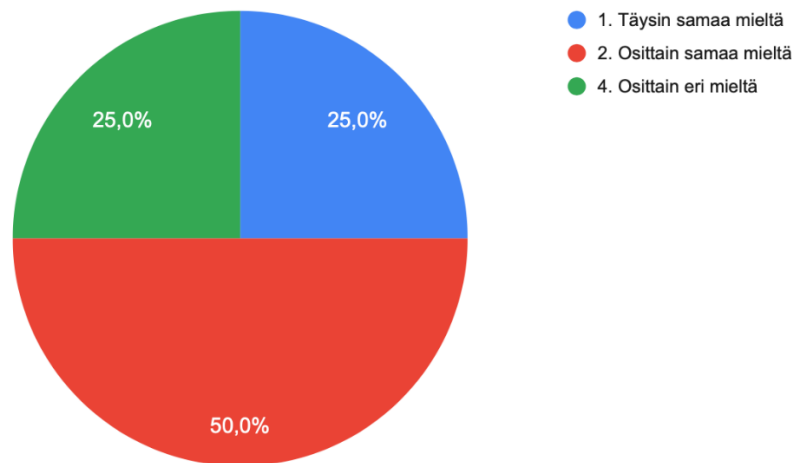


Kuvio 24. Jos työtehtäväni muuttuvat, saan tiedon muutoksista.

Väite 16: Sisäisen viestinnän puute aiheuttaa virheitä omiin työtehtäviini.

Vastauksista päätellen sisäisen viestinnän puute aiheuttaa edes joissain määrin virheitä suurimman osan työtehtäviin. Vain kaksi henkilöä vastasivat olevansa osittain eri mieltä väittämän kanssa (kuvio 25). Voidaan siis päätellä, että toimivalla sisäisellä viestinnällä olisi mahdollista välttää virheitä ja virheiden määrä vähenisi ainakin joissain määrin. Tällöin myös työnteosta tulisi tuottavampaa ja tehokkaampaa, koska virheiden korjaamiseen ei menisi ylimääräistä työaika. Virheitä sattuu kaikille, mutta tässä tilanteessa toimivalla sisäisellä viestinnällä virheiden määrää pystyttäisiin vähentämään. Ylimääräiset virheet saattavat aiheuttavaa negatiivista ilmapiiriä työyhteisöön. Sisäisen viestinnän puutteen vuoksi syntyneet virheet saattavat aiheuttaa henkilöissä muun muassa tunteita siitä, että virhe olisi voitu välttää, jos kollega olisi jakanut tietoa, jolloin tämä saattaa mahdollisesti aiheuttaa eripuraa työyhteisössä.

### Sisäisen viestinnän puute aiheuttaa virheitä omiin työtehtäviini.



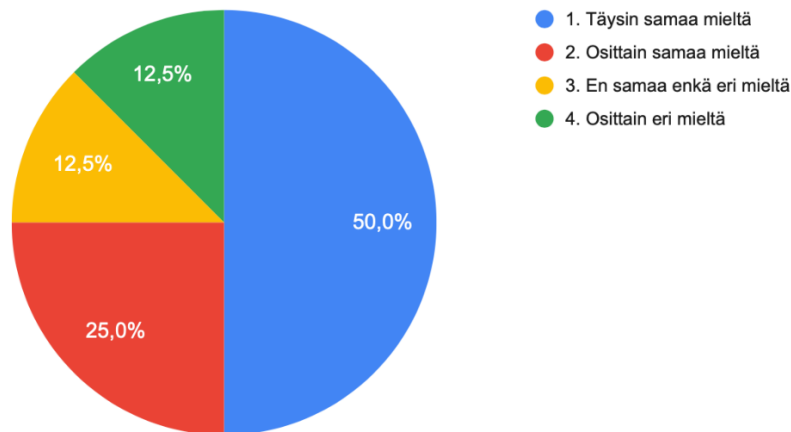
Kuvio 25. Sisäisen viestinnän puute aiheuttaa virheitä omiin työtehtäviini.

Väite 17: Sisäisen viestinnän puute aiheuttaa minulle stressiä ja ylimääräistä vaivaa.

Vastausten perusteella sisäisen viestinnän puute aiheuttaa työntekijöille stressiä ja ylimääräistä vaivaa. Vain yksi henkilö oli väittämän kanssa osittain eri mieltä (kuvio 26).

Stressi heikentää työhyvinvointia. On sekä työntekijän, että organisaation vastuulla, että työstressi pysyy kohtuuden rajoissa. Organisaatio voi vaikuttaa muun muassa työolosuhteisiin ja työväliseisiin. Välttääkseen työstressiä olisi tärkeää, että organisaatio tekee kaikille selväksi omat vastuut ja velvollisuudet, sekä roolin tiimissä tai yksikössä. (Lehto, 2020.)

Sisäisen viestinnän puute aiheuttaa minulle stressiä ja ylimääräistä vaivaa.



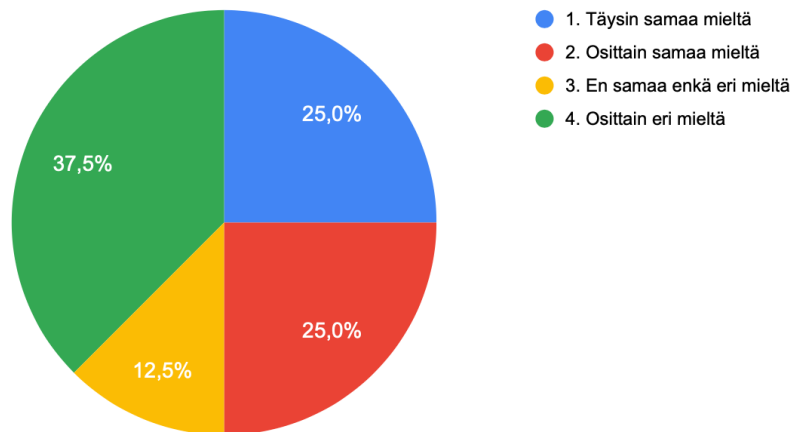
Kuvio 26. Sisäisen viestinnän puute aiheuttaa minulle stressiä ja ylimääräistä vaivaa.

Väite 18: Pystyn luottamaan kollegoihin.

Tätä väittämää tarkennettiin väitteen yhteydessä, jotta kaikki ymmärtävät kysymyksen ajatuksen. Luottamuksella tässä tilanteessa tarkoitettiin muun muassa, että jokainen tekee mitä lupaa, heidän sanansa ovat luotettavia ja muun muassa palautteen antaminen on avointa ja helppoa. Jopa kolme henkilöä olivat väittämän kanssa osittain eri mieltä. Kuviossa 27 havainnollistetaan vastauksia väittämään 18.

Sosiaalinen tuki työpaikalla suojaa työntekijöitä stressiltä. Ihmisten luotettavuus näkyy työpaikalla muun muassa muiden auttamisena, pulmien esiin nostamisena ja muiden huomioon ottamisena. (Sarkkinen, 2017.) Kollegoiden luotettavuus on melko suuressakin osassa pohdittaessa arkea ja yleistä ilmapiiriä työpaikalla. Koen, että luotettavien kollegoiden avulla työstressi myös väheenee, koska voit luottaa siihen, että jokainen hoitaa omat hommansa ja ei tarvitse murehtia esimerkiksi siitä hoitaako kollega yhteisen projektin loppuun, jos asiasta on niin sovittu.

Pystyn luottamaan kollegoihini. (Tekevät mitä lupaavat, sana on luotettava, pystyn antamaan palautetta avoimesti yms.)



Kuvio 27. Pystyn luottamaan kollegoihini.

### 5.3 Sisäisen viestinnän vaikutus koko yrityksen näkökulmasta

Seuraavat väittämät selvittivät yleisesti sisäisen viestinnän vaikutusta yrityksen toimintaan.

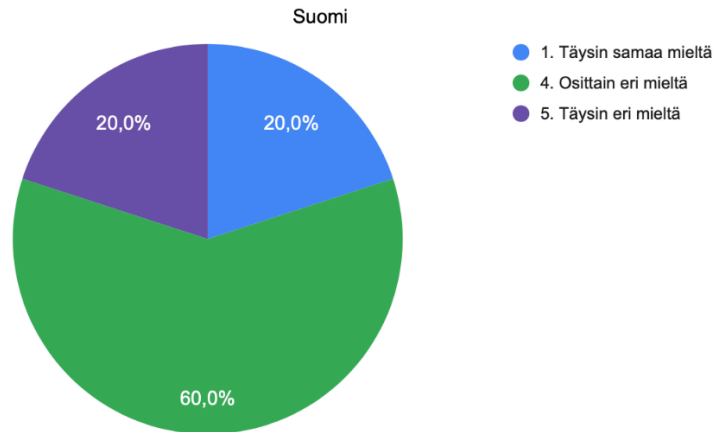
Väite 19: Tiedon jakaminen yrityksessä on avointa ja rehellistä.

Jälleen vastaukset jakautuivat Suomen ja Puolan välillä, mutta myös etenkin Suomen sisäisesti. Jopa kolme henkilöä olivat väittämän kanssa osittain eri mieltä. Kolme henkilöä vastasivat olevansa täysin samaa mieltä, joten tiedon jakamista avoimesti ja rehellisesti tapahtuu ainakin osittain, mutta onko mahdollista, että tietoa jaetaan vain osalle henkilökunnasta tai esimerkiksi vain tiettyjen ryhmien kesken. Kuvio 28 havainnoi Suomen vastauksia väittämään 19, kun taas kuvio 29 Puolan vastuksia.

Tietojen pantaaminen saattaa muun muassa heikentää työpaikan yhteishenkeä. Yksi työhyvinvoinnin kulmakivistä onkin yrityksessä vallitseva avoin keskustelukulttuuri. Avoimuus on muun muassa työasioista ja myös ristiriidoista keskustelua ilman syytelyä. (Frisk, 2021.)

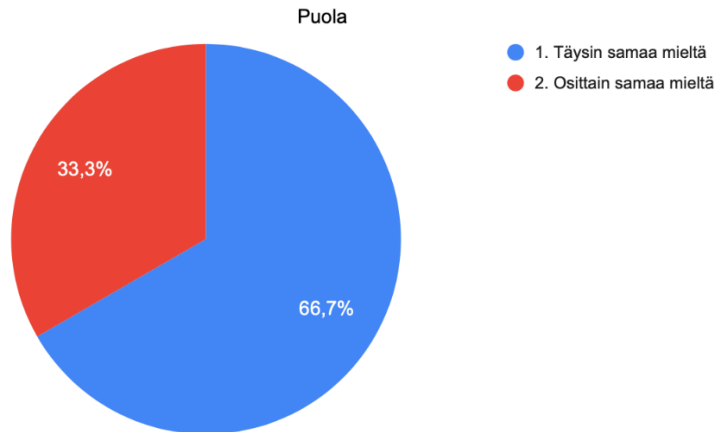


### Tiedon jakaminen yrityksessä on avointa ja rehellistä.



Kuvio 28. Tiedon jakaminen yrityksessä on avointa ja rehellistä (Suomi).

### Tiedon jakaminen yrityksessä on avointa ja rehellistä.



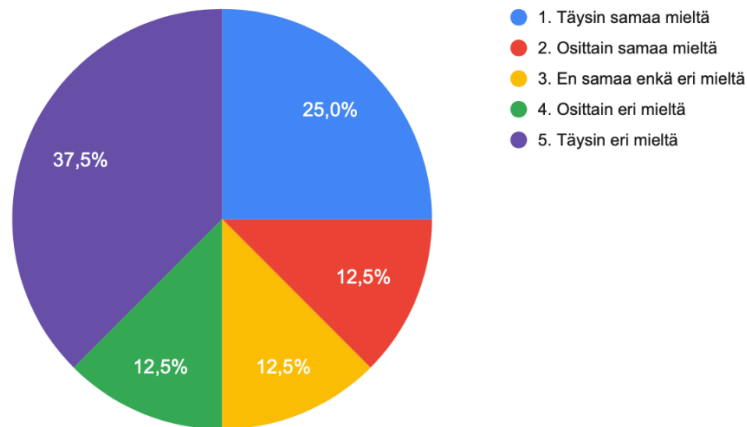
Kuvio 29. Tiedon jakaminen yrityksessä on avointa ja rehellistä (Puola).

Väite 20 ja 21: Sisäisistä palavereista on tarjolla kaikille muistio/ pöytäkirja ja tiedän mistä löydän palaverien pöytäkirjat.

Vastausten perusteella hallinnon työntekijät ovat melko eri linjoilla siitä, että kaikille on tarjolla kokousten pöytäkirjat. Jopa kolme henkilöä vastasivat olevansa täysin eri mieltä ja vain yhteensä kaksi henkilöä vastasivat olevansa täysin samaa mieltä (kuvio 30). Selkeästi siis vaikka pöytäkirjat tehtäisiin palavereista, henkilökunta ei ole niistä tai niiden sijainnista tietoisia. Olisi mielestäni tärkeää, että pöytäkirjat olisivat tarjolla kaikille, koska näin henkilökunta voisi palata palavereihin ja varmistaa esimerkiksi palavereissa tehtyjä päätöksiä.

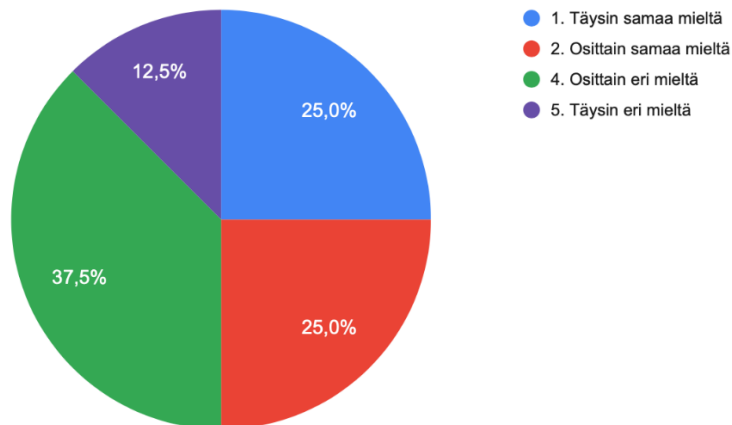
Myös vastaukset pöytäkirjojen löytämiseen olivat vaihtelevia. Vastauksia tuli jokaiseen vaihtoehtoon ja eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon ”osittain eri mieltä” (kuvio 31). Voidaan siis todeta, että pöytäkirjojen säilytykseen ja toteuttamiseen tulisi löytää ratkaisu, jotta jokaisella on mahdollisuus löytää pöytäkirjat pidetyistä palavereista.

Sisäisistä palavereista on tarjolla kaikille muistio/pöytäkirja.



Kuvio 30. Sisäisistä palavereista on tarjolla kaikille muistio/ pöytäkirja.

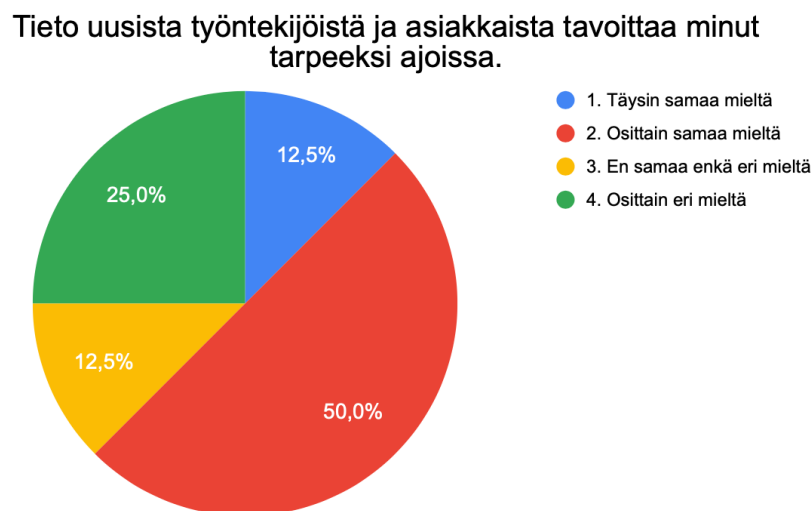
Tiedän mistä löydän palaverien pöytäkirjat.



Kuvio 31. Tiedän mistä löydän palaverien pöytäkirjat.

Väite 22: Tieto uusista työntekijöistä ja asiakkaista tavoittaa minut tarpeeksi ajoissa.

Osasin odottaa, että vastaukset tähän kysymykseen jakautuvat, koska muun muassa projektimanagerit ovat totta kai ajan tasalla aina uusista asiakkaista ja työntekijöistä. Kysymyksessä haluttiinkin selvittää, tavoittaako tieto uusista työntekijöistä ja asiakkaista ne henkilöt, jotka eivät ole suoranaisesti tekemisissä muun muassa rekrytointien kanssa. Suomalaisten vastaukset jakautuivat pääsääntöisesti ”osittain eri mieltä”- ja ”osittain samaa mieltä” vastausvaihtoehtojen kesken. Kuviossa 32 havainnollistetaan vastauksia väittämään 22.



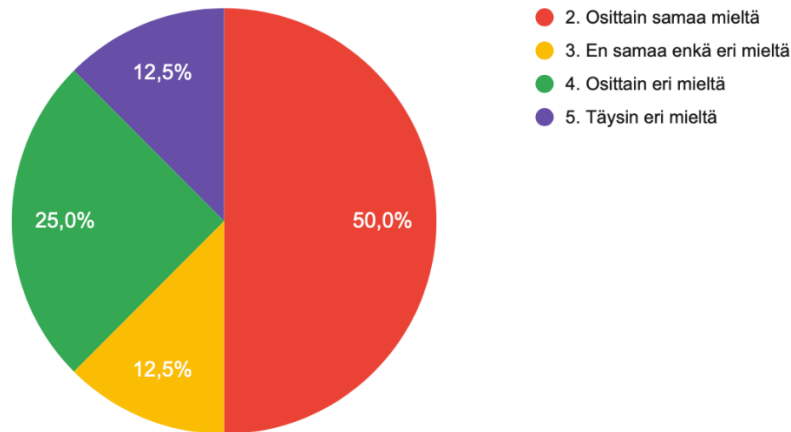
Kuvio 32. Tieto uusista työntekijöistä ja asiakkaista tavoittaa minut tarpeeksi ajoissa.

Väite 23: Yrityksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa ja selkeästi.

On mielenkiintoista huomata, kuinka paljon vastaukset eroavat keskenään. Muun muassa tähän väittämään yksi henkilö vastasi, että on täysin eri mieltä, kun taas neljä henkilöä vastasivat olevansa osittain samaa mieltä. Vastauksia tuli myös näiden vaihtoehtojen välille (kuvio 33). On hankalaa löytää syitä sille miksi henkilökunta kokee asian näin eri tavalla. Tavoittaako tieto mahdollisesti vain osan henkilökunnasta, jolloin osalle tieto ei kulkeudu ja asiat jäävät mahdollisesti epäselviksi. Onko muun muassa mahdollista, että tiedon oletetaan

kulkeutuvan, eikä asioista ilmoiteta yhteisesti, jolloin tieto tavoittaisi kaikki kenelle se on olennaista.

Yrityksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa ja selkeästi.

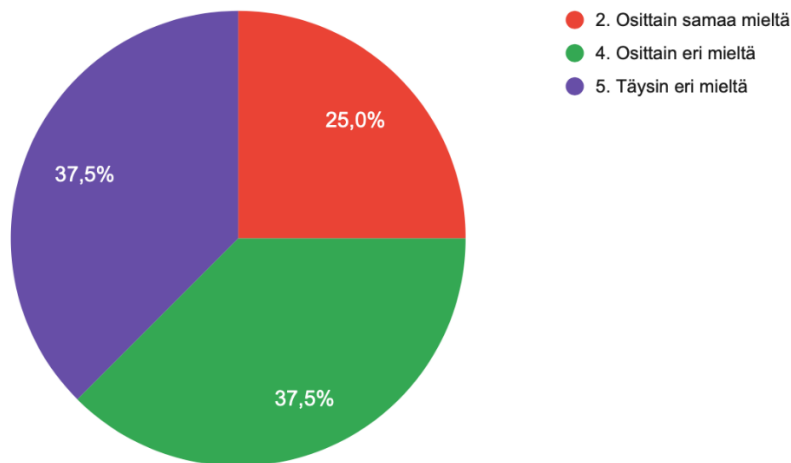


Kuvio 33. Yrityksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa ja selkeästi.

Väite 24: Päätyneet projektit tiedotetaan selkeästi.

Päätyneiden projektien ilmoittaminen ja seuraaminen olisi tärkeää, jotta pystytään tekemään toimistolla vaadittavat toimenpiteet projektien päättymisen jälkeen. Vastauksista päätellen projektien päätöksestä ei kuitenkaan ilmoiteta selkeästi (kuviot 34). Voidaan olettaa, että projektimanagereille tieto tulee, koska he ovat tiiviisti yhteyksissä asiakkaisiin, mutta tiedon tulisi kulkeutua myös muille. Jopa kolme henkilöä vastasivat olevansa täysin eri mieltä väittämän kanssa. Kolme henkilöä vastasivat vaihtoehdon ”osittain eri mieltä” ja vain kaksi henkilöä valitsivat vaihtoehdon ”osittain samaa mieltä”. Yksinkään henkilö ei siis kokenut olevansa väittämän kanssa täysin samaa mieltä.

### Päätyneet projektit tiedotetaan selkeästi.



Kuvio 34. Päätyneet projektit tiedotetaan selkeästi.

#### 5.4 Omia kehitysideoita

Kyselyn viimeinen osio sisälsi avoimia kysymyksiä, jotta saadaan tarkempi kuva siitä, mitkä ovat vastaajien mielestä niitä asioita, joita yrityksen sisäisessä viestinnässä tulisi kehittää.

#### Kysymys 5: Millä tavoin kehittäisit yrityksen hallinnon sisäistä viestintää?

Henkilökunta kokee selkeästi ongelmaksi sen, että he eivät saa kaikkea tietoa tai tieto ei kulkeudu perille asti niille henkilöille, joita asiat koskevat. Ongelmaksi koettiin muun muassa se, että tietoa jaetaan esimerkiksi puhelimesta ja oletetaan, että tieto mahdollisesti kulkeutuu eteenpäin esimerkiksi toimipisteiden kesken. Kommentteja tuli myös siitä, että asioita tulisi jakaa kirjallisesti, eikä asioista tulisi sanoa vain ohimennen. Mielenkiintoista oli kuitenkin huomata, että läsnäolosta ja kasvokkaisuviestinnästä tuli myös kommentteja. Tulisi siis osata tulkita tilanteita paremmin ja pohtia millainen viestintä sopii erilaisiin viestinnäntilanteisiin. Vastauksissa näkyi myös se, että henkilökunta kokee, että ylimääräistä aikaa kuluu asioiden selvittämiseen, kun itse huomaa ohimennen jonkin asian muuttuneen ja näin ollen tajuaa itse alkaa selvittämään ja kyselemään asiasta. Informaatio asioista tulee siis selkeästi liian myöhään tai ei ollenkaan.

Avoimissa vastauksissa oli myös pohdintaa esimerkiksi viikoittaisista palaverista, joista tulisi olla kaikille muistio tai pöytäkirja. Viikoittaisissa palaverissa tulisi käydä läpi muun muassa sitä, mitä henkilöt tulevalla viikolla tekevät, jotta henkilöt eivät tekisi päällekkäisiä töitä.

Kysymys 6: Mistä asioista haluaisit saada enemmän tietoa?

Avoimet kysymykset herättivät selkeästi tunteita vastaajissa. Muun muassa kysymykseen siitä, mistä henkilöt haluaisivat saada enemmän tietoa oli paljon vastauksia ja voidaankin todeta, että viestinnän tulisi olla avoimempaa ja jakaa tietoa niille, kenelle sitä olisi tarpeellista jakaa.

Esille nousi muun muassa projekteista tiedottaminen. Henkilöt kaipasivat lisää tietoa muun muassa projektien kestoista, uusista projekteista ja myös uusista työntekijöistä. Kommentteja tuli myös työnjaosta ja roolituksesta. Vie henkilökunnalta paljon aikaa, jos joutuu esimerkiksi soittamaan usean henkilön läpi saadakseen vastauksen kysymykseensä, jos ei tiedä kollegoiden vastuualueita.

Esiin ilmeni myös toive siitä, että kysymykset esitettäisiin selkeämmin, jotta vastaaminen olisi selkeämpää ja helpompaa. Olisi siis hyvä antaa kaikki tieto kysymykseen liittyen, jotta kysymykseen ei tarvitsisi vastata kysymyksellä. Tämän lisäksi toivottiin avoimempaa informointia menoista työajalla. Esille nousi muun muassa toivomus siitä, että jos ei ole tavoitettavissa koko päivänä olisi siitä asiallista ilmoittaa, jotta muut eivät odota esimerkiksi vastauksia kysymyksiin.

Kysymys 7: Onko yrityksen sisäinen viestintä laadukasta ja toimivaa? Miksi, miksi ei?

Eryteisesti esille nousi, että viestintä ei tavoita kaikkia. Tuli muun muassa kommentteja siitä, että viestinnän puutteet aiheuttavat lisätyötä ja töiden korjaamista. Tämä vie totta kai aikaa, joka on pois muiden töiden tekemisestä.

Kommentteja tuli myös siitä, että tieto asioista tulee liian myöhään tai asioista unohdetaan informoida.

Esille nousi myös monet kansalaisuudet. On varmasti hankalaa kommunikoida eri kansalaisuuksien kesken, koska kukaan ei pääse puhumaan omaa äidinkieltään. Tämä saattaa aiheuttaa väärinymmärryksiä ja sekaannuksia, joita tulee myöhemmin selvittää. Vastauksiin tuli myös yksittäisiä tarkkojakin tilanteita, joissa viestintä ei ole sujunut toivotusti. Esiin nousi muun muassa ikävä tilanne, josta oltiin ilmoitettu juuri ennen joulua.

Vastauksiin tuli kuitenkin myös kehuja muun muassa hyvästä hengestä ja ystävällisestä ilmapiiristä. Nämä varmasti helpottavat avointa ilmapiiriä ja avoimempaa keskustelua.

Kysymys 8: Onko sisäisen viestinnän puute aiheuttanut ongelmia työssäsi? Jos kyllä, mitä?

Esiin nousi jälleen ongelma siitä, että informaatio tulee liian myöhään ja asioita joutuu tiedustelemaan itse paljon, jotta virheitä ei syntyisi. Jälleen esiin nousi myös se, että vastauksissa saattaa mennä pitkään, jolloin omat työt mahdollisesti seisovat ja asioita ei saada vietyä loppuun asti.

Kysymys 9: Muuta sanottavaa tai kehitettävää?

Vastauksissa erottui kehitettäväksi muun muassa yhteiset pelisäännöt ja töiden organisointi. Myös ”sooloilu ja säätäminen” nousi esille. Aloin pohtimaan tätä muun muassa töiden organisoinnin ja jakamisen kannalta. Voiko esimerkiksi olla mahdollista, että töiden sekalainen jakaminen aiheuttaa ylimääräistä vaivaa, koska henkilöt eivät tiedä mitkä ovat heidän omia työtehtäviään.

Henkilöstö kaipasi myös enemmän avoimuutta ja rehellisyyttä. Tämä on viestinnässä olennainen asia. Usein asioita saattaa jäädä pimentoon, jos niistä ei puhuta niiden oikeilla nimillä. On myös mahdollista, että jos viestintä ei ole

avointa ja rehellistä se jättää ylimääräisiä kysymysmerkkejä ilmaan, joka taas saattaa aiheuttaa mahdollisia sekaannuksia ja väärinymmärryksiä.

## 6 KEHITYSIDEOITA ORGANISAATIOLLE

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kohdeyrityksen viestintä on vielä melko alkutekijöissään ja siihen ei ole vielä kiinnitetty tarpeeksi resursseja sen kehittämiseksi ja rakentamiseksi. Kehitysehdotukset lähtevät siis alkutekijöistä ja yksinkertaisilla vinkeillä ja tyyleillä pyritään kehittämään yrityksen sisäistä viestintää. Perustana kehitysehdotuksille käytetään kyselytutkimuksen avulla saatuja vastauksia.

### 6.1 Perussuunnittelu

Viestinnän suunnittelua lähdetään rakentamaan organisaation perustehtävän, tavoitteiden ja tulevaisuuden tahtotilan pohjalta. Viestintään vaikuttavat muun muassa yrityksen arvot ja toimintaympäristön tiedossa olevat ja oletetut muutokset. (Juholin, 2013, s. 86.)

Kohdeyrityksen tulisi luoda viestinnän strateginen suunnitelma tai yhteiset pelisäännöt, joiden mukaan viestintä toimii. Viestinnän strategisen suunnitelman avulla luodaan suunta ja pohja yrityksen viestinnälle. (Juholin, 2013, s. 86.) Viestintästrategia muodostuu yhdensuuntaistavista määrittelyistä, valinnoista ja tavoitteista, joita yhdessä noudattamalla yritys uskoo menestyvänsä. Strategiassa huomio on tulevaisuudessa ja sen lisäksi siihen sisältyy viestinnän seuranta ja arviointi. (Juholin, 2013, s. 88.) Itse tuntiessani yrityksen toiminnan uskon, että strategisen suunnitelman tulisi olla selkäranka päivittäiselle viestinnälle. Suunnitelma ei saa jäykistää toimintaa, mutta jokaisella tulee olla yhtenäinen ajatus ja pelisäännöt yrityksen viestinnästä. Viestintä ei saa tapahtua liian tilannesidonnaisena, koska silloin on vaarana, että viestintä ei kehity nykytilastaan eteenpäin. Yritys voi lähteä pohtimaan onko strategista



suunnitelmaa tarpeen lähteä kirjoittamaan ylös. Itse uskon, että tässä tilanteessa olisi kaikkien etu, että suunnitelma olisi kirjoitettu ja kaikkien tiedossa. Miksi päädyin tähän ratkaisuun johtuu siitä, että tällä hetkellä tutkimuksessa saatujen vastausten perusteella yrityksen hallinto ei toimi viestinnän suhteen yhteisen linjan mukaan. Henkilöt kokivat myös ongelmaa muun muassa perehdytyksessä, joten uusien työntekijöidenkin kannalta kirjoitettu suunnitelma olisi tarpeen.

Strategian tulisi sisältää tavoitteet, toiminnan keskeiset suuntaviivat ja toimintalinjat. (Juholin, 2013, s. 88). Tässä tilanteessa ja kohdeyrityksessä olisi strategisen suunnitelman alle tärkeää luoda myös operatiivisia suunnitelmia. Operatiivinen suunnittelu on toimenpiteiden ideointia, ajoitusta ja järjestelyä, kun tavoite, osapuolet, resurssit ja aikataulut ovat selvillä. (Juholin, 2013, s.92). Viestinnän strateginen suunnitelma perustuu toimintastrategiaan ja on näin pohja operatiiviselle toiminnalle. (Juholin, 2013, s.93). Prosessia ei haluta luoda jäykäksi ja byrokraattiseksi, mutta on tärkeää, että oleelliset asiat määritellään ja kirjoitetaan auki.

Viestintäsuunnitelma tulisi siis luoda ennen, kuin viestintää aletaan toteuttaa. Viestintäsuunnitelma voi sisältää muun muassa sisäisen viestinnän tavoitteet, ratkaisut ja valinnat. Suunnitelmaan voidaan määrittää esimerkiksi kohderyhmät, viestintäkanavat ja roolit, sekä viestinnän tehtävien ja vastuiden jakaminen organisaatiossa. (Näkemystekstas MBE, n.d..) Se kuinka laajaksi suunnitelma tehdään, on yrityksen itse päätettävissä.

## 6.2 Kehitysehdotuksia

Kyselyn perusteella kehitettäviksi asioiksi todettiin muun muassa tiedonkulku, kysymyksiin selkeästi ja riittävästi vastaaminen, luottamus kollegoihin ja viestinnän avoimuus. Vahvasti esiin nousi myös esihenkilöiden viestiminen. Esihenkilöiltä kaivattaisiin muun muassa selkeämpää ja ymmärrettävämpää viestintää, läsnäoloa ja kuuntelua, sekä palautteen jakamista.

Aluksi on tärkeää muistaa, että kohdeyrityksessä viestintä on kaikkien vastuulla, mutta on tärkeää, että joku on vastuussa viestinnän toimivuudesta ja seuraamisesta. Suurissa yrityksissä viestintää hoitavat viestinnänammattilaiset esimerkiksi viestintäassistentti ja viestintäjohtaja, mutta yrityksen ollessa pieni, ei välttämättä ole mahdollisuutta palkata ketään hoitamaan pelkkää viestintää, jolloin viestinnästä vastuussa voi olla muun muassa toimitusjohtaja tai esimerkiksi johdon assistentti. (Honkala ym., 2022, s. 120). Kohdeyrityksen tulisi siis määrittää, kuka hallinnon henkilökunnasta on vastuussa viestinnän toimivuudesta. Esimerkiksi jokaiselle projektille voidaan nimetä viestintävas- taava. Tiedonvaihdanta kuuluu kuitenkin työyhteisössä kaikille ja on tärkeää, että jokainen on osa ajantasaisen tiedon vaihdantaa. (Juholin, 2008, s.97). Vastuut saattavat tuntua itsestään selviltä, mutta ne on silti hyvä kirjata ylös. Nopeasti muuttuvissa tilanteissa informointi ja keskustelu keskeisten henkilöi- den ja ryhmien kanssa saattaa unohtua. (Juholin, 2013, s. 122.)

### 6.2.1 Päivittäisviestintä

Koska kyselyn perusteella ongelmaksi koetaan, että informaatio ei tavoita kaikki asianosaisia tai asioista kuullaan vasta liian myöhään, on tähän löydet- tävä keinoja tiedonkulun parantamiseksi. Päivittäisviestintä on jatkuvaa ja to- siaikaista. Päivittäisviestinnän tulisi olla niin arkinen asia, että se koettaisiin yrityksessä rutiininomaisena. (Juholin, 2013, s. 143.) Työyhteisössä hyvän päi- vittäisviestinnän huomaa muun muassa siitä, että kukaan ei koe, että tieto ei kulkisi. (Juholin, 2013, s.144). Toimeksiantajayrityksen tulisi siis keskittyä etenkin päivittäisviestinnän kehittämiseen, kuten säännölliseen tiedonvaihdan- taan. Päivittäisviestinnästäkin on syytä kirjata yhteiset linjat suunnitelmaan. Näitä linjoja voivat olla muun muassa kuinka säännöllisesti eri asioita käsitel- lään ja mikä on yksilöiden vastuu päivittäisviestinnässä. (Juholin, 2013, s.145).

Jotta yrityksessä päivittäisviestintää olisi mahdollista parantaa tulisi yrityksen kiinnittää huomiota muun muassa viestinnän selkeyteen, avoimuuteen ja vies- tinnän sävyyn. (Hämäläinen, 2021). Käytännön toimia voisivat olla muun

muassa asioiden päivittäinen käsitteleminen ja vastuun jakaminen jokaiselle yksilölle. Jokaisen tulisi olla omalta osaltaan viemässä päivittäisviestintää eteenpäin. Jokaisen henkilön hallinnossa tulisi kiinnittää huomiota muun muassa ystävälliseen ja rentoon sävyyn sekä välitetyssä viestinnässä, että kasvokkain. Jokaisen tulisi myös kiinnittää huomiota siihen miten viestii. Asiat tulisi muun muassa tiivistää, jotta viestissä on olennaiset asiat ja tämän lisäksi viestin muodon tulisi olla yksinkertainen ja selkeä.

### 6.2.2 Palaverit ja pöytäkirjat

Kyselyn perusteella monet pitivät kasvokkaisviestinnästä, mutta myös välitetty viestintä oli monille edes jokseenkin mieleistä. Yrityksen kannattaisi siis mielestäni pitää hallinnon yhteinen viikkopalaveri, joissa sisältönä olisi esimerkiksi tiimien työtilanne, viikkokatsaus menneeseen viikkoon, sekä tulevaan viikkoon. Katsaus menneeseen olisi hyväksi, jotta voitaisiin käydä läpi muun muassa päättyneet projektit, joista informointi kyselyn perusteella on vaillinaista. Menneen viikon katsauksessa huomataan myös, jos jotain on esimerkiksi jäänyt tekemättä tai informaatio on jäänyt matkan varrelle. Tulevaa viikkoa olisi syytä käydä läpi, jotta jokainen tietää muun muassa omat työtehtävänsä. Vastauksissa tuli ilmi, että muutos omista työtehtävistä ei mahdollisesti saavuta asianosaisia. Viikon suunnitelmaa tehdessä jokaisella olisi selkeät työtehtävät ja jos muutoksia ilmenee niistä tulisi ilmoittaa viipymättä tilanteeseen sopivalla tavalla. Palaverissa jokaisella on myös mahdollisuus kertoa, jos ei ole tavoitettavissa jonakin päivänä tai johonkin aikaan, jolloin muiden ei tarvitse ihmetellä missä henkilöt ovat, jos esimerkiksi kysymyksiin ei saa vastauksia. Viikkopalaverien sisältöä voi muuttaa aina tilanteeseen sopivalla tavalla ja sisällön ei ole pakko aina olla sama. Olisi kuitenkin tärkeää, että palaverissa olisi runko, jonka mukaan palaveri etenee, jotta palaveri pysyy tiiviinä ja ei vie turhaa työaikaa.

Vastauksissa tuli myös ilmi, että kokouksista ja palavereista ei mahdollisesti ole tarjolla pöytäkirjaa tai kokousmuistiota. Hyvä kokousmuistio auttaa muun muassa seuraamaan päätösten ja työtehtävien toteutumista. Kokousmuistion

tulisi olla yksinkertainen ja keskittyä etenkin perusasioihin. Kokousmuistioon tulisi kirjata ainakin paikallaolijat, kokouksessa tehdyt päätökset ja avoinna olevat tehtävät. (Huone, 2020.) Toimeksiantajayrityksen tulisi siis jälleen valita henkilö, joka on vastuussa kokousmuistioiden luomisesta ja täyttamisestä. Kokousmuistio tulisi lähettää kaikille palaverissa olleille kollegoille ja esimerkiksi tallentaa yhdessä sovittuun paikkaan tai kansioon. Näin jokaisella on mahdollisuus olla perillä siitä, mitä kokouksessa on käsitelty, vaikka ei olisikaan päässyt itse paikalle.

Hallinnon yhteisten kokousten lisäksi on syytä pitää tiimeille kokouksia tarpeen vaatiessa. On erittäin tärkeää, että tiimeillä on käsitys koko tiimin toiminnasta ja tiimien toiminta on yhtenäistä ja tehokasta. Tiimipalavereissa jokainen voi muun muassa tuoda ilmi mieltä askarruttavia asioita ja voidaan käydä läpi muun muassa tulevia työtehtäviä tai muutoksia. Myös tiimipalavereista on tärkeää luoda kokousmuistio. Tiimipalavereita tulisi järjestää säännöllisesti ja sisällön tulisi olla aina tiivis, jotta kokouksia ei koeta turhiksi tai merkityksettömiksi.

### 6.2.3 Henkilökunnan perehdytys

Esiin nousi myös muutamia eri mielipiteitä siitä, onko henkilökunta perehdytetty kattavasti heidän tullessaan yritykseen. Perehdytys on osa laajaa kokonaisuuutta ja siksi mielestäni yrityksen kannattaisi kiinnittää huomiota myös uusien henkilöiden perehdyttämiseen. Hyvä perehdytys muodostuukin kolmesta vaiheesta ennen taloon tuloa, työt aloitettaessa ja muutama kuukausi aloittamisen jälkeen. (Juholin, 2008, s. 236). Perehdyttämisen tulisi tapahtua osaltaan jo rekrytointivaiheessa ja ennen töiden alkua, jolloin uudella työntekijällä on yritykseen tullessaan jo vahva side työyhteisöön. (Juholin, 2008, s.239). Työn aloittamisen jälkeen perehdytyksen tulisi sisältää teknisiä työhön ja työyhteisöön liittyviä asioita, omaan työhön, koulutukseen ja uraan liittyviä asioita, työsuhteeseen liittyviä asioita, sekä koko organisaatioon ja toimialaan liittyviä asioita. Eri osa-alueilla tulisi olla omat vastuulliset henkilöt. (Juholin, 2008, s.239.)

#### 6.2.4 Esihenkilöviestintä

Kehitettäväksi kohteeksi kyselyn perusteella nousi myös esihenkilöviestintä. Vastauksissa ilmeni, että kehitettävää on esimerkiksi palautteen jakamisessa, läsnä olemisessa ja viestinnän selkeydessä. Esihenkilö on tärkeässä asemassa pohdittaessa tiimiä. Organisaatiohierarkiat muuttuvat ja madaltuvat, mutta edelleen esihenkilö on tärkeässä roolissa. Nykyään esihenkilöt ovat melko hyvin tietoisia viestintätehtävästään teoriassa. Omassa viestijän roolissaan esihenkilöt tunnistavat roolissaan parhaiten informointitehtävän. Informointitehtävässä esihenkilö huolehtii, että tieto kulkee omalle henkilöstölle tai tiimille. (Juholin, 2008, s. 204.)

Toimeksiantajayrityksessä esihenkilöiden tulisi kiinnittää huomiota siihen, että viestintä on selkeää. Kyselyn perusteella henkilökunta koki, että esihenkilöt eivät viesti riittävän selkeästi työtehtävistä. Ohjeet työtehtäviin eivät siis ole tarpeeksi selkeitä. Mielestäni esihenkilöviestinnän parantamista tulisi lähteä pohtimaan kokonaisuutena. Työtehtäviin liittyen esihenkilön tulisi osata lukea tilanteita muun muassa siitä, millainen viestintä tilanteeseen sopii parhaiten. Onko esimerkiksi järkevää kertoa työtehtävistä viestillä, jos työntekijän täytyy mahdollisesti palata tehtävänantoon uudelleen. Jos tieto työtehtävistä annetaan viestillä olisi esihenkilöltä tärkeää myös varmistaa, että viesti on ymmärretty oikein. Viikkopalavereissa työtehtäviä voidaan käydä läpi, jolloin kaikille olisi selkeää mitä tehtäviä jokaiselle on hoidettavana. Esihenkilöiden tulisi kertoa kaikki tarvittavat tiedot, jotta työntekijät pystyvät tekemään työnsä mahdollisimman tehokkaasti. Esihenkilöiden tulisi pohtia sitä, millaista informaatiota työntekijät tarvitsevat. (Mäntyjärvi, 2020). Olisi myös tärkeää, että esihenkilöt kiinnittävät huomiota ystävällisyyteen ja positiiviseen sävyyn. Viesti menee mahdollisesti paremmin perille ja on ymmärrettävä, jos asiasta keskustellaan positiivisesti.

Kehitettäväksi kohteeksi koettiin myös palautteen antaminen. Palaute on olennainen osa työyhteisön elämää. Yksilöiden ja työyhteisön kasvulle ja kehitymiselle palaute on elinehto. Kehittymiselle vaaditaan, että työyhteisö ja yksilöt tietävät missä on onnistuttu ja missä puolestaan epäonnistuttu. (Juholin, 2008,

s. 243.) Kohdeyrityksen tulisikin huomioida, että palautetta tulee antaa molempiin suuntiin. Työntekijöiltä johdolle ja johdolta työntekijöille. Myös vertaisarviointi on merkityksellistä. Vertaisarviointi tarkoittaa palautetta kollegalta kollegalle. Palautteen antamiseen voivat kiinnittää huomiota sekä esihenkilöt, että työntekijät. Työntekijät voivat itse pyytää palautetta, jos palautetta ei muuten saa. (Juholin, 2008, s. 243.)

Konkreettisia muutoksia, joita yritys voi ottaa käyttöön ovat esimerkiksi päivittäinen työhön niveltävä palaute ja kehityskeskustelut. (Juholin, 2008, s. 245). Päivittäinen palaute voi tapahtua esimerkiksi kasvokkain ja spontaanisti. Palautetta on kuitenkin mahdollista antaa myös esimerkiksi Teamsissä, jos joku on suoriutunut hyvin. Kehityskeskustelu on työntekijän ja työnantajan edustajan käymä keskustelu, jossa käsitellään työtä, tavoitteita ja käydään rakentavaa keskustelua. (Glad, 2022). Kehityskeskustelun työkalut jokainen yritys voi kerätä itse ja löytää itselleen parhaan tyylin. Hyvän kehityskeskustelun piirteitä ovat looginen eteneminen, sopiva ohjaus ja pääpaino tulevaisuudessa. Työnantajan on hyvä valmistautua kehityskeskusteluun perehtymällä talon käytäntöihin, oivaltamalla miksi kehityskeskusteluja käydään ja kohtaamalla jokainen yksilönä. (Glad, 2023.) Kehityskeskusteluissa palautteen annon on oltava rakentavaa sekä työnantajalta työntekijälle ja toisin päin.

Itse kannustaisin yritystä ottamaan työyhteisöön mukaan muun muassa kiitoksen antamisen ja kehumisen, kannustavan palautteen, tukemisen ja korjaavan palautteen. Kiitos voi tapahtua arjessa ja ei vaadi sen suurempia ponnisteluja. Kannustavaa palautetta tulisi antaa silloin, kun joku kamppailee esimerkiksi jonkun tehtävän kanssa. Korjaavaa palautetta taas tulisi antaa silloin, kun joku on jo päässyt tapahtumaan. (Juholin, 2008, s. 248-250.) Muun muassa kiitoksella ja kannustamisella työyhteisön ilmapiiri paranee ja jokainen pystyy suhtautumaan töihin positiivisesti. Totta kai myös rakentava kritiikki on tarpeen, jos siihen on syytä. Rakentavalla kritiikillä työyhteisöllä ja yksilöillä on mahdollisuus kehittyä ja mahdollisesti myös korjata asioita, jos se on tarpeen.

## 7 TUTKIMUKSEN JATKOTOIMENPITEET JA TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE

Toimeksiantajayrityksen tulisi tarkastella opinnäytetyötä ja analysoida tutkimuksesta saatuja tuloksia. Tavoitteena on, että toimeksiantaja ottaisi käyttöön työssä luotuja kehitysideoita sisäisen viestinnän parantamiseksi. Jos kehitysehdotuksia otetaan käyttöön olisi tärkeää, että seurattaisiin sitä, onko muutosta tapahtunut ja jos on mitä muutoksia.

Kyselyn voisi myöhemmin toteuttaa esimerkiksi uudelleen, jotta huomataan onko hallinnon henkilökunnan mielipiteet ja ajatukset muuttuneet verrattuna aiemmin saatuihin vastauksiin. Jos sisäinen viestintä alkaa kehittymään voi yritys pohtia uusia keinoja sen edelleen kehittämiseksi.

Toimeksiantajayrityksen kommentit olivat positiivisia. He kokivat työn tarpeelliseksi ja eivät kaivanneet työhön mitään lisättävää. He myös vahvistivat, että työ tullaan käymään läpi koko hallinnon kesken, jotta jokainen tuntee työn sisällön ja henkilökunta tulee tietoiseksi muun muassa tutkimuksen vastauksista. Myös kehitysideoita pyritään ottamaan yrityksessä käyttöön. Kokonaisuudessa toimeksiantajayrityksen palaute oli positiivista ja työ oli hyvin kirjoitettu ja laadittu.

## LÄHTEET

Finder. (n.d.). Rentop Oy. Haettu 2.2.2023 osoitteesta <https://www.finder.fi/Henkilöstövuokraus/Rentop+Oy/Turku/yhteystiedot/3199968>

Frisk, M. (2021). Jatkuva valittaminen ja tietojen panttaaminen syövät työpaikan yhteishenkeä – Näin töissä luodaan hyvä keskustelukulttuuri. Super. Haettu 6.4.2023 osoitteesta <https://www.superlehti.fi/tyoelama/ammattissa/jatkuva-valittaminen-ja-tietojen-panttaaminen-syovat-tyopaikan-yhteishenkeanain-toissa-luodaan-hyva-keskustelukulttuuri/>

Glad, L. (15.3.2022). Millaisia tavoitteita kehityskeskustelussa pitäisi asettaa? Asiantuntija ihmettelee työnantajien yleistä toimintatapaa. Duunitori. Haettu 12.4.2023 osoitteesta <https://duunitori.fi/tyoelama/kehityskeskustelu-tavoitteiden-asettaminen/>

Glad, L. (9.2.2023). Osaatko toimia oikein kehityskeskustelussa? Lue asiantuntijan neuvot työntekijälle ja työnantajalle. Duunitori. Haettu 12.4.2023 osoitteesta <https://duunitori.fi/tyoelama/kehityskeskustelu-vinkit>

Hiltula, L. (n.d.). Metodina kyselytutkimus. Haettu 5.3.2023 osoitteesta <http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/kyselytutkimus2.pdf>

Honkala, P., Kortetjärvi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. (2022). Linkki, (8., uudistettu painos). Edita Publishing.

Huone. (2020). Näin onnistut tekemään hyvän kokousmuistion. Haettu 4.4.2023 osoitteesta <https://www.huone.events/fi/nain-onnistut-tekemaan-hyvan-kokousmuistion/>

Hämäläinen, S. (4.5.2021). Tehoa työyhteisöviestintään – mikä mättää ja miten se taklataan. Eduhouse. <https://app.eduhouse.fi/palvelu/koulutuskonaisuudet/36921706-tehoa-tyoyhteisoviestintaan-mika-mattaa-ja-miten-se-taklataan>

Jackson, S. (4.4.2018) Sisäisen viestinnän modernit haasteet. Sulava. <https://sulava.com/moderni-tyo/sisainen-viestinta/>

Juholin, E. (2008). Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro.

Juholin, E. (2013). Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. (6., uudistettu painos). management Institute of Finland MIF.

Jyväskylän yliopisto. (2016). Kyselyt. Haettu 5.3.2023 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/kyselyt>



Kankainen, S. (30.9.2019) Sisäinen viestintä: 10 perusohjetta johtajille ja esimiehille. <https://hyplus.helsinki.fi/sisainen-viestinta-10-perusohjetta-johtajille-ja-esimiehille/>

Konttinen, H., Lahtiluoma, E., Mäkinen, J., Raitala, J., Suutarla, R., Vesanen, K. & Myllymäki, P. (23.2.2022). Esihenkilön hyvät vuorovaikutustaidot mahdollistavat onnistuneen johtamisviestinnän. <https://talk.turkuamk.fi/hyve/esihenkilon-hyvät-vuorovaikutustaidot-mahdollistavat-onnistuneen-johtamisviestinnan/>

Koski, H. (11.1.2019). Työyhteisöissä vastuu viestinnästä on yhteinen: viestinnän osaamisen ja ymmärryksen tarve kasvaa. Jyväskylän yliopiston avoin yliopisto. <https://www.avoin.jyu.fi/fi/blogit/tyoyhteisoissa-vastuu-viestinnasta-on-yhteinen-viestinnan-osaamisen-ja-ymmarruksen-tarve-kasvaa>

Lehto, P. (21.10.2020). Projekteja, silppua ja aina uusia alkuja – mikä auttaa jaksamaan nykytoissa?. Haettu 24.3.2023 osoitteesta <https://www.evermind.fi/tyostressi-mika-auttaa-jaksamaan-nykytoissa/>

Leino, S. (2020). Laadukas perehdytys sitouttaa työntekijän. Haettu 23.3.2023 <https://www.turkuamk.fi/fi/artikkelit/2510/laadukas-perehdytys-sitouttaa-tyontekijan/>

Meltwater. (22.3.2021). Hyvä sisäinen viestintä motivoi ja tuo tuloksia. <https://www.meltwater.com/fi/blog/hyva-sisainen-viestinta>

Mäntyjärvi, E. (28.1.2020). Johda viisaasti: 10 vinkkiä toimivampaan esihenkilöviestintään. Enerzia koulutus ja viestintä. Haettu 12.4.2023 osoitteesta <https://enerzia.fi/johda-viisaasti-10-vinkkia-toimivaan-esihenkiloviestintaan/>

Näkemystekstas MBE. (n.d.) Viestintäsuunnitelma. Haettu 29.3.2023 osoitteesta <https://mbe.fi/palvelut/viestintasuunnitelma/>

Puusa, A. & Juuti, P. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Rentop Oy. (n.d.). Etusivu. Haettu 2.2.2023 osoitteesta <https://rentop.fi/fi/>

Rentop Oy. (n.d.). Yhteystiedot. Haettu 2.2.2023 osoitteesta <https://rentop.fi/fi/yhteystiedot/>

Rentop Oy. (n.d.). Rentop. Haettu 30.3.2023 osoitteesta <https://rentop.fi/fi/rentop/>

Sarkkinen, M. (2017). Hyvä työkaveri pysyy rinnalla myös vastoinkäymisissä. Työpiste. <https://www.ttl.fi/tyopiste/hyva-tyokaveri-pysyy-rinnalla-myos-vas-toinkaymisissa>

Sarkkinen, M. (2017). Palaute on työelämän pienin suurin asia. Työpiste. <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia>

Sisäinen viestintä yrityskaupassa. (n.d.). Sisäisen viestinnän suunnitelma. Hattu 8.2.2023 osoitteesta <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/sivi/sisaisen-viestinnan-suunnitelma/>

Velling, B. (n.d.). 11 ongelmaa työpaikan viestinnässä. GuavaHR. <https://guavaahr.com/fi/11-tyopaikan-viestintaongelmaa/>

## LIITTEET

Liite 1. Suomen kielinen kyselylomake

### **Työskentelymaa**

- Suomi
- Puola

**Kuinka pitkään olet työskennellyt yrityksessä Rentop Oy?**

### **Sisäinen viestintä yleisesti**

Seuraavat väittämät selvittävät yleisesti sisäisen viestinnän nykytilaa.

### **Mitkä viestintävälineet yrityksellä on käytössä?**

- Sähköposti
- Teams
- Palaverit
- Intranet
- Ilmoitustaulu
- Kasvokkaisviestintä
- Muu

### **Kasvokkain viestiminen sopii minulle parhaiten.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

### **Pidän välitetystä viestinnästä esim. Teams, sähköposti...**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä

- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Kokouksia järjestetään säännöllisesti.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Tieto kulkee tiimien välillä sujuvasti esim. projektimanagerit, toimisto, johto...**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Saan tärkeät tiedot ja informaation kollegoilta ilman kysymistäkin.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Informaatio tavoittaa pääsääntöisesti kaikki asianosaiset.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Sisäisen viestinnän vaikutus omiin työtehtäviin ja työskentelyyn.**

Seuraavat väittämät selvittävät miten sisäinen viestintä vaikuttaa vastaajan omiin työtehtäviin ja työskentelyyn yrityksessä.

**Mistä saat tiedon koskien omia työtehtäviäsi?**

- Sähköposti
- Teams
- Intranet
- Suullisesti esihenkilöltä
- Palaverit
- Tekstiviestit
- Muu

**Yritykseen tullessani minut perehdytettiin kattavasti.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Saan työtehtäviäni koskevat tiedot ajoissa.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Saan esihenkilöltäni selkeät ohjeet työtehtäviini.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Esihenkilö on läsnä ja kuuntelee.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Esihenkilöni viestintä on selkeää ja hän ilmaisee asiansa ymmärrettävästi.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Saan palautetta esihenkilöltäni.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Saan kysymyksiini vastauksen nopeasti.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Vastaukset kysymyksiini ovat selkeitä ja riittäviä.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä

- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Jos työtehtäväni muuttuvat, saan tiedon muutoksista.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Sisäisen viestinnän puute aiheuttaa virheitä omiin työtehtäviini.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Sisäisen viestinnän puute aiheuttaa minulle stressiä ja ylimääräistä vai-  
vaa.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Pystyn luottamaan kollegoihini. (Tekevät mitä lupaavat, sana on luotet-  
tava, pystyn antamaan palautetta avoimesti yms.)**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Sisäisen viestinnän vaikutus koko yrityksen näkökulmasta.**

Seuraavat väittämät selvittävät sisäisen viestinnän vaikutusta koko yritykseen.

**Tiedon jakaminen yrityksessä on avointa ja rehellistä.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Sisäisistä palavereista on tarjolla kaikille muistio/pöytäkirja.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Tiedän mistä löydän palaverien pöytäkirjat.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Tieto uusista työntekijöistä ja asiakkaista tavoittaa minut tarpeeksi ajoissa.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä



**Yrityksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa ja selkeästi.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Päätyneet projektit tiedotetaan selkeästi.**

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Osittain samaa mieltä
- 3. En samaa enkä eri mieltä
- 4. Osittain eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

**Omia kehitysideoita.**

Seuraava osio sisältää omia kehitysideoita ja avoimia kysymyksiä. Vastaathan mahdollisimman tarkasti ja yksityiskohtaisesti.

**Millä tavoin kehittäisit yrityksen hallinnon sisäistä viestintää?****Mistä asioista haluaisit saada enemmän tietoa?**

**Onko yrityksen sisäinen viestintä laadukasta ja toimivaa? Miksi, miksi ei?**

**Onko sisäisen viestinnän puute aiheuttanut ongelmia työssäsi? Jos kyllä, mitä?**

**Muuta sanottavaa tai kehitettävää?**

Liite 2. Englannin kielinen kyselylomake

**Working country**

- Finland
- Poland

### **How long have you been working in Rentop Ltd?**

### **Internal communication in general**

The following statements will sort out the current state of internal communication in general.

### **What instruments for communication does the company use?**

- Email
- Teams
- Meetings
- Intranet
- Notice board
- Face-to-Face communication
- Other

### **Face-to-Face communication fits best for me.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

### **I like mediated communication e. g. Teams, email...**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

### **Meetings are organized regularly.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**Information flows smoothly between teams e. g. project managers, office, management...**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**I get important knowledge and information from my colleagues without even asking.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**Mainly the information reaches all concerned.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**The effect of internal communication on own work tasks and work.**

The following statements will sort out how internal communication affects the respondent's own work tasks and working in the company.

**Where do you get information regarding your own work tasks?**

- Email
- Teams
- Intranet
- Orally from manager
- Meetings
- Text messages
- Other

**When I joined the company, I was thoroughly orientated.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**I receive information about my work tasks in time.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**I get clear information about my work tasks from my manager.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**My manager is present and listens.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree

- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**My manager's communication is clear and he/she expresses him-/herself in an understandable way.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**I get feedback from my manager.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**I get answers to my questions quickly.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**Answers to my questions are clear and sufficient.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**If my work tasks are changing, I will get information about changes.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**The lack of internal communication causes mistakes to my own work tasks.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**The lack of internal communication causes stress and inconvenience for me.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**I can trust my colleagues. (They do what they promise, their words are trustful, I can give a feedback openly etc.)**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**The impact of internal communication from the point of view of the entire company.**

The following statements will sort out the effect of internal communication on the entire company.

**Sharing information in the company is open and honest.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**A memorandum/protocol of the internal meetings is available to everyone.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**I know where can find the protocols of meetings.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**Information about the new employees and customers reaches me early enough.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree

- 5. Completely disagree

**Changes in the company are communicated early enough and in a clear manner.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

**Completed projects are clearly communicated.**

- 1. Completely agree
- 2. Partially agree
- 3. Neither agree or disagree
- 4. Partially disagree
- 5. Completely disagree

### **Own development ideas**

The next section contains your own development ideas and open questions. Please answer as accurately and exactly as possible.

**In what ways would you develop the company's internal communication?**

**What are the things that you would like to get more information about?**

**Is the company's internal communication high-quality and functional?  
Why, why not?**

**Has the lack of internal communication caused problems in your work?  
If yes, what kind of problems?**

**Anything else to say or improve?**