



**Assistenttiharjoittelijan kehittyminen viestinnässä ja  
digitalisaatiossa**

Katariina Åkerman

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Päiväkirjaopinäytetyö

2023

## Tiivistelmä

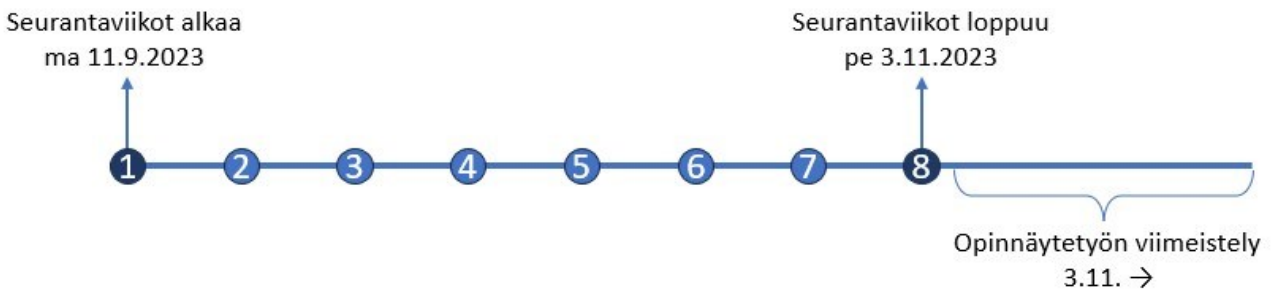
<b>Tekijä(t)</b> Katariina Åkerman
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Assistenttiharjoittelijan kehittyminen viestinnässä ja digitalisaatiossa
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 39 sivua
<p>Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä käsiteltiin assistenttiharjoittelijan päivittäisiä työtehtäviä viikoittaisella raportoinnilla. Opinnäytetyössä esiteltiin assistenttiharjoittelijan työtehtävät, ja raportoinnissa syvennyttiin kahteen pääteemaan: sisäinen viestintä ja digitalisaatio.</p> <p>Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä käsiteltiin kahdeksan viikon ajalta päiväkirjamerkintöjä, joita seurasi viikkoanalyysit. Viikkoanalyseissa pohdittiin syvemmin tarkempia teemoja assistenttiharjoittelijan työssä. Opinnäytetyössä seurattiin assistenttiharjoittelijan kehittymistä valittujen teemojen pohjalta, käyttäen apuna alan kirjallisuutta ja tieteellisiä artikkeleja.</p> <p>Viikoittaiset tarkemmin valitut kahdeksan teemaa olivat sisäisen viestinnän kanavien toimivuus, sisäisen viestinnän kanavien sisältö, viestintäkulttuuri, vastuullinen viestintä, tulevaisuuden trendit viestinnässä, datan kerääminen, säilyttäminen ja jakaminen, saavutettavuus sekä etätöön tuomat hyödyt ja mahdollisuudet.</p> <p>Opinnäytetyön pohdintaluvussa on käyty läpi päätelmät ja loppuanalyysi. Luvussa on esitelty mahdolliset mallit ja ratkaisut assistenttiharjoittelijan työhön ja tekijän kehitysehdotuksia itselle. Luvussa on pohdittu opinnäytetyön tekemistä.</p>
<b>Asiasanat</b> viestintä, sisäinen viestintä, digitalisaatio, kehittyminen

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Raportointiin valitut teemat .....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus .....	4
2.1	Oman nykyisen työ analysointi .....	4
2.2	Sidosryhmien esittely .....	5
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet .....	5
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyseineen .....	7
3.1	Seurantaviikko 1 Sisäisen viestinnän kanavien toimivuus .....	7
3.2	Seurantaviikko 2 Sisäisen viestinnän kanavien sisältö .....	11
3.3	Seurantaviikko 3 Viestintäkulttuuri .....	13
3.4	Seurantaviikko 4: Vastuullinen viestintä .....	17
3.5	Seurantaviikko 5: Tulevaisuuden trendit viestinnässä .....	22
3.6	Seurantaviikko 6: Datan kerääminen, säilyttäminen ja jakaminen .....	25
3.7	Seurantaviikko 7: Digitalisaatio – saavutettavuus .....	29
3.8	Seurantaviikko 8: Etätyön tuomat hyödyt ja mahdollisuudet .....	32
4	Pohdinta .....	36
5	Lähteet .....	38

# 1 Johdanto

Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössäni ”Assistenttiharjoittelijan kehittyminen viestinnässä ja digitalisaatiossa” seurataan omaa työtäni ja kehitystäni assistenttiharjoittelijana ministeriössä, kahden pääteeman kautta. Asetan jokaiselle viikolle tavoitteita, joiden toteutumista seuraan ja analysoin viikon jälkeen. Teemat, jotka olen valinnut ovat sisäinen viestintä ja digitalisaatio. Seuranta tapahtuu 8 viikon ajalta (kuva 1).



Kuva 1. Opinnäytetyön aikajana

Kumpaakin teemaa ja omaa kehittymistä niiden pohjalta tarkastelen 4 viikkoa. Jokaisen viikon jälkeen seuraa viikkoanalyysi, jonka kirjoitan tulkiten jokapäiväisiä päiväkirjamerkintöjä. Viikkoanalyseissa tukeudun paljon lähteistä saatavaan teoriaan. Valitsin päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön, sillä se sopii hyvin yhteen omien aikataulujen kanssa. Pääsen samalla haastamaan itseäni 8 seurantaviikon ajan, sillä opinnäytetyötä on tehtävä eteenpäin joka päivä. Viikoittaiset palautukset ohjaavat työn rytmittämistä ja kirjoittamisesta tulee rutiininomaista. Huomioin opinnäytetyötä tehdessäni salassapitosopimukset.

## 1.1 Raportointiin valitut teemat

### Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä tarkoittaa kaikkea viestintää, jota tapahtuu työyhteisön sisällä. Se on suurilta osin henkilöstöviestintää ja sitä pidetään yhtenä tärkeimpänä osa-alueena työyhteisössä. Siihen liittyy monia tavoitteita, esimerkiksi yhteishengen nostattamiseen ja työyhteisön yleiseen toimivuu-teen. Kouluttaminen, perehdytys, tiedottaminen ja sisäinen markkinointi kuuluvat hyvin oleellisesti sisäiseen viestintään kaiken keskinäisen kirjallisen ja suullisen vuorovaikutuksen lisäksi. (Siuko- saari 2002, 66.) Pääsen raportointini kautta tutkimaan näitä osa-alueita omassa työssäni ja seuraamaan, miten hyvin pystyn milläkin osa-alueella kehittymään.

Sisäisen viestinnän tarkoituksena on yhdistää työntekijöiden henkilökohtainen kasvu ja suoritusavoitteet, sekä samalla tukea yrityksen liiketoiminnan menestystä. Sisäisen viestinnän tavoite on luoda yhteys näiden osa-alueiden välille. Yrityksen työntekijät ovat tärkein yleisö työyhteisöviestinnässä. (Cappellano, Carramenha, Mansi & Thornton 2019, 107.)

## Digitalisaatio

Digitalisaatio tarkoittaa muutosta, joka on jatkuvasti kehittyvää ja on tullut jäädäkseen. Se vaikuttaa jokaisessa yrityksessä omalla tavallaan ja eri yritykset ovatkin täysin eri digitalisaation kehityksen vaiheissa. Minusta on erittäin mielenkiintoista seurata, millä tavoin digitalisaatio vaikuttaa omalla työpaikallani ja miten pystyn ymmärtämään eri toimintatapoja ja oppia hyödyntämään digitalisaatiota jokaisessa työpäivässäni. Digitalisaatio on niin suurta ja voimakasta muutosta, että kaikkien yritysten on pakko reagoida siihen ja uudistaa itseään monilla osa-alueilla. Se miten digitalisaatio näkyy ulospäin, on vain murto-osa sitä muutosta, minkälaista kehitystä ja uudistusta yritysten sisäpuolella tapahtuu. Eri verkkosivut, prosessit, viestintäkanavat, toimintamallit sekä esimerkiksi johtaminen ovat kaikki asioita, joihin digitalisaatio suoraan vaikuttaa. (Ilmarinen & Koskela, 2015, 16–17.)

Kuvassa 2 esitellään päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön seurantaviikkojen tarkemmat teemat. Kuvasta näkee myös, mille päivämäärille seurantaviikot kohdistuvat.

Viikot	Teemat
1: 11.9.-15.9.	Sisäisen viestinnän kanavien toimivuus
2: 18.9.-22.9.	Sisäisen viestinnän kanavien sisältö
3: 25.9.-29.9.	Viestintäkulttuuri
4: 2.10.-6.10.	Vastuullinen viestintä
5: 9.10.-13.10.	Tulevaisuuden trendit viestinnässä
6: 16.10.-20.10.	Datan kerääminen, säilyttäminen ja jakaminen
7: 23.10.-27.10.	Digitalisaatio - saavutettavuus
8: 30.10.-3.11.	Etätöiden tuomat hyödyt ja mahdollisuudet

Kuva 2. Seurantaviikot ja tarkemmat teemat

Ensimmäisen seurantaviikon tavoitteena on tutustua sisäisen viestinnän toimivuuteen. Ensimmäinen alatavoitteeni on pohtia, miten eri viestinnän kanavat ja työkalut tukevat sisäistä viestintää. Toinen alatavoitteeni on saada kaikki työni tehtyä ajallaan, sillä tulossa on hyvin kiireinen viikko.

Tuleva viikko sisältää paljon tärkeitä kokousvalmisteluja ja -järjestelyjä, joille on asetettu tarkat määräajat, jolloin ne tulee olla valmiina.

Seurantaviikolla 2 tutustun sisäisen viestinnän kanavien sisältöön. Viikkotavoitteeni on pohtia, miten viestitään missäkin kanavassa. On tärkeää tarkastella, miten viestien sisältö tulee ymmärretyksi ja onko viestintäkanavalla siihen vaikutusta.

Kolmannella seurantaviikolla teemana on viestintäkulttuuri. Viikkotavoitteenani on tutkia, millaista viestintäkulttuuria omalla työpaikalla toteutetaan. Reflektoin viikkoanalyysissa, miten kulttuuri soveltuu itselle.

Seurantaviikolla 4 tarkastelen vastuullista viestintää. Viikon tavoitteena on seurata työyhteisön vastuullista viestintää. Haluan oppia vastuullisemmasta viestinnästä, sillä se on erittäin tärkeä viestinnän osa-alue.

Viidennen seurantaviikon tavoitteena on tarkastella tulevaisuuden trendejä viestinnässä. Pohdin, mitä kaikkea esimerkiksi digitalisaatio mahdollistaa työyhteisön viestinnässä.

Kuudennella seurantaviikolla keskityn työpaikalla käytettävän datan käsittelyyn. Viikon tavoitteena on seurata, millä tavoin dataa kerätään, säilytetään ja jaetaan. Haluan myös oppia ja analysoida mahdollisimman tarkasti, mitä kaikkea asianhallintaan liittyy.

Seurantaviikolla 7 tutustun paremmin saavutettavuuteen. Tavoitteenani on havainnoida digitalisaation saavutettavuutta. Haluan tarkastella, miten työyhteisössä otetaan saavutettavuus huomioon eri kanavissa. Haluan myös oppia mahdollisimman paljon, millä tavoin itse toteuttaa saavutettavuutta.

Viimeisellä eli kahdeksannella seurantaviikolla tutustun tarkemmin etätyöhön. Tavoitteenani on tarkastella etätyön hyötyjä työyhteisössä. Haluan selvittää mitä kaikkea etätyö mahdollistaa.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä luvussa analysoin nykyistä työtäni, esittelen keskeiset sidosryhmät sekä työpaikan vuorovaikutustilanteita.

### 2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Omiin työtehtäviini kuuluu monipuolisesti eri assistentin tehtäviä. Näitä ovat muun muassa erilaiset kokousjärjestelyt, matkasihteerinä toimiminen, sekä paperisten, että sähköisten asiakirjojen arkistointi eri järjestelmiin. Iso osa työtä on viestintää eri kanavissa ja eri järjestelmien hallinnointia. Olin työskennellyt opinnäytetyön alussa nykyisissä työtehtävissäni vähän yli kuukauden ja olin alkanut hyvin rutinoitumaan työtehtäviini ja sopeutumaan uuteen työympäristöön.

Kokousjärjestelyt ovat iso osa työtäni. Kuukausittain järjestetään isoja kokouksia, joihin osallistuu monta henkilöä. Näitä kokouksia varten tehdään paljon järjestelyjä ja valmisteluja. Niihin kuuluu paljon asiakirjojen hallinnointia, aikataulujen hallinnointia ja matkajärjestelyjä. Työntekijän tulee hallita kaikkia eri järjestelmiä, jotta työ on sujuvaa.

Työtehtäväni vaatii hyvää järjestely- ja ajanhallintakykyä. On myös hyödyllistä omata hyvää paineensietokykyä, sillä kiireisinä aikoina jokin tietty työtehtävä täytyy saada hoidettua välillä todella pienen aikaikkunan sisällä. Tässä työssä täytyy olla hyvät vuorovaikutustaidot, sillä sosiaalista kanssakäymistä on todella paljon, ja täytyy tietää miten viestiä missäkin kanavassa.

Omat kehityskohteeni liittyvät valitsemiini teemoihin. Toivon oppivani lisää ja kehittyväni viestinnässä. Haluan oppia mitä ja miten viestiä missäkin viestintäkanavassa. Itselleni selkeä kehityskohde on Outlook-kalenterin käyttö ja miten saada siitä kaikki mahdollinen hyöty irti. Kalenteri on työpaikallani todella isossa roolissa sisäisessä viestinnässä sekä omassa ajanhallinnassa. Haluan myös oppia ja kehittyä enemmän työpaikallani käytettävistä työkaluista ja järjestelmistä. Koen olevani nopea omaksumaan uusia järjestelmiä, mutta nopeudessa on aina se varjopuoli, että saattaa jäädä huomaamatta jokin tapa, jolla asiat saisi hoidettua sujuvammin. Haluan oppia itse mihin kaikkien digitalisaatio voi vaikuttaa positiivisella tavalla ja miten sen kehitys etenee.

Vastuullisuus näkyy monella tavalla omassa työssäni. Sosiaalinen vastuu ilmenee toisten huomioonottamisella ja hyvillä vuorovaikutustaidoilla. Pyrin myös aina omalla käytökselläni edistämään tasa-arvoa. Koen vastuullisena myös jakaa tietoa kollegoilleni esimerkiksi matkustajille matkoihin liittyvät asiat. Ympäristövastuun huomioin työpaikalla paperin ja muun materiaalin kierrättämisellä ja käytön minimoinnilla. Taloudellisen vastuun pidän mielessä, kun selvittelen ja kilpailutan tarjouksia eri yrityksiltä, ja esimerkiksi virkistysrahabudjetin suhteen.

Olen työharjoitteluni alkuvaiheessa, joten osaamiseni on vielä aloittelevan toimijan tasolla. Tarvit-  
sen vielä ohjeistusta työtehtäviin.

## 2.2 Sidosryhmien esittely

Ministeriössä sisäisiä sidosryhmiä ovat johtajat ja työntekijät. Työntekijöitä on paljon ja ne on jaettu eri osastoihin ja yksiköihin. Ministeriössä tapahtuu paljon yhteistyötä yksiköiden sisällä, sekä eri yksiköiden ja osastojen välillä. Kuvassa 3 on listattuna tärkeimpiä sidosryhmiä.



Kuva 3. Sidosryhmät

Sisäisiä sidosryhmiä ovat myös omat vartijat ja erilaiset tukihenkilöt esimerkiksi ICT-asioissa. Ulkoisia sidosryhmiä on paljon. Niitä ovat eri viranomaiset, asiantuntijat, yritykset, järjestöt ja kansalaiset. Itselle oleellisia sidosryhmiä ovat kaikki sisäiset sidosryhmät, tärkeimpänä kollegat. Ulkoisista sidosryhmistä olen tekemisissä lähes päivittäin määrätyn matkanvarausyrityksen kanssa. Olen myös yhteyksissä paljon yksittäisiin yrityksiin, kuten ravintoloihin ja kuljetuspalveluihin.

## 2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Työni tekemiseen liittyy hyvin monipuolisesti vuorovaikutusta eri tavoin eri kanavissa. Oikeastaan suuri osa työnteosta vaatii sitä, että viestintä toimii hyvin. Yleisemmäksi tullut etätyöskentely edellyttää erilaisia vuorovaikutuksen keinoja.

Säännölliseen vuorovaikutukseen liittyy viikoittaiset yksikköpalaverit. Niissä käydään läpi sekä koko yksikön että yksilöiden tilannetta ja työtehtävien etenemistä. Nämä ovat tärkeitä palavereja myös yhteishengen nostattamiseen ja tunteeseen, siitä että olemme yhtenäinen työyhteisö. Yksikköpalavereissa käydään läpi jokaisen kuulumisia, eikä puhuta pelkästä työnteosta. Siinä on kuitenkin eroja, onko palaveri järjestetty etänä vai paikan päällä. Etänä järjestetyistä palavereista jää usein pois pienet keskustelut ennen ja jälkeen. Etäpalaverit ovat niin sanotusti tehokkaampia ajan käytöltään. Eri työryhmien kesken pidetään aktiivisesti palavereja, jotta pysytään ajan tasalla töiden ja projektien etenemisestä.

Lähityössä tapahtuvan suullisen viestinnän lisäksi käytetään monia digitaalisia viestintäkanavia. Näistä tärkeimpiä ovat Teams, Skype ja Outlook-sähköposti. Ne ovat päivittäisessä työssä mukana tukemassa parempaa ja toimivampaa vuorovaikutusta.

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysiin

Tässä luvussa seurataan kehittymistä päivittäisen raportoinnin kautta. Päiväkirjamerkintöjä seuraa aina viikkoanalyysi, jossa tulkitaan teemoja lähteiden avulla.

#### 3.1 Seurantaviikko 1 Sisäisen viestinnän kanavien toimivuus

Ensimmäisen seurantaviikon tavoitteena on tutustua sisäisen viestinnän toimivuuteen. Ensimmäinen alatavoitteeni on pohtia, miten eri viestinnän kanavat ja työkalut tukevat sisäistä viestintää. Toinen alatavoitteeni on saada kaikki työni tehtyä ajallaan, sillä tulossa on hyvin kiireinen viikko. Tuleva viikko sisältää paljon tärkeitä kokousvalmisteluja ja -järjestelyjä, joille on asetettu tarkat määräajat, jolloin ne tulee olla valmiina.

Maanantai 11.9.2023

Aloitin päiväni lukemalla sähköpostit läpi. Välitin kollegalleni saapuneen varausvahvistuksen ravintolapöydästä, jonka olin viime torstaina varannut kokousmatkalle lähtijöille. Olin edellisellä viikolla lähettänyt oman yksikön työntekijöille kyselyn kehittämispäivän aktiviteetista. Kävin tulokset läpi ja 16 hengen yksiköstä 9 oli vastannut. Tein tulosten pohjalta päätöksen aktiviteetista ja laitoin heti sähköpostia siihen kohdeyritykseen, jonka kautta aktiviteetti tapahtuisi. Kävin läpi yhdestä asiantuntijajärjestelmästä kansioita tulevaan kokoukseen. Järjestin kansioita ja tiedostoja, jotta materiaalit olisivat selkeästi löydettävissä.

Lounaan jälkeen olin saanut sähköposteja kolmelta henkilöltä eri matkoista, joita tulisi varata. Ilmoitin muille assistenteille, että minä voin ottaa nämä hoitaakseni, jottei kaikki lähdetä tekemään päällekkäisiä varauksia. Otin itselleni ylös matkojen yksityiskohdat ja soitin matkavarausyritykselle varatakseni kyseiset matkat. Tämän jälkeen olin sähköpostitse yhteydessä jokaiseen henkilöön, jotka olivat pyytäneet matkojen varausta. Kerroin sähköposteissa asian olleen hoidettu ja ilmoitin mahdolliset muutokset toiveisiin. Varausvahvistus lähetettiin matkavarausyrityksen kautta matkanvaraajalle eli minulle sekä matkustajille. Kävin tekemässä alustavat matkasuunnitelmat M2-järjestelmään. Osa matkustajista olivat lähettäneet pyynnön yhteydessä matkoihin liittyvät kokousagendat, jotka tulee liittää matkasuunnitelmalle. Osalta pyysin agendat erikseen. Lopuksi varailin vielä isompia kokousmatkoja ensi vuodelle.

Tiistai 12.9.2023

Töihin saavuttuani avasin sähköpostin huomatakseni kiireellisen viestin, jossa kerrottiin, että asia tulisi hoitaa niin nopeasti kuin mahdollista. Se liittyi samalla viikolla järjestettävään eri maassa olevaan isompaan kokoukseen. Lähdin heti sellaisen kollegan työhuoneeseen, keneltä tiesin saavani selvitystä ja vastauksia. Aamupäivään mahtui paljon kiireellisiä kokousvalmisteluja aina lounaaseen asti. Päivään kuului myös yhden paperisen kansion toimitus fyysisesti tietylle organisaatiolle. Olin yhteydessä sähköpostitse järjestysmaassa olevaan yhteyshenkilöön. Tein kohdekaupunkiin tapaamisia varten huonevarauksia ja pyysin järjestämään kuljetuksia.

Loppupäivästä minulla oli järjestelmäkoulutus, jonka jokaisen virkamiehen ministeriössä tulisi käydä. Koulutus järjestettiin etänä Teamsin kautta. Koulutus oli interaktiivinen, eli ei pelkästään luennointia, vaan teimme omilta näytöiltämme harjoituksia kouluttajan perässä. Koulutus oli todella selkeä ja koin oppivani hyvin järjestelmän käyttöä.

Keskiviikko 13.9.2023

Keskiviikko alkoi heti kiireisillä kokousvalmisteluilla. Fyysiset paperikansiot tuli järjestellä valmiiksi tärkeää kokousta varten. Tulostin tarvittavat tiedostot niihin ja varmistin, että kaikki tulevat oikeisiin kohtiin kansioissa. Yhteyshenkilöni kokouksen kohdemaassa ei ollut vahvistanut vielä tapaamisia varten varaamiani huoneita, eikä kuljetuksia. Tämä vaikeutti omaa työtäni, sillä en saanut vahvistettua kokousmatkalle lähtijöille tarvittavia yksityiskohtia. Viestintäketju yhteyshenkilön kanssa ei ollut kovin toimivaa. Saimme kollegani kanssa kokouskansiot järjestettyä ja valmisteltua juuri ennen määräaika. Loppupäivästä jatkoin maanantaina aloittamiani matkasuunnitelmia. Minulle tuli kin Skypea kautta viesti yhdeltä matkustajalta, joka pyysi selvittämään mahdollista lentojen vaihtoa. Soitin jälleen matkavarauksyritykselle ja sain tehtyä muutoksen. Vahvistin muutoksen nopeasti Skypellä kyseiselle matkustajalle.

Torstai 14.9.2023

Etätyöpäiväni alkoi sähköpostin läpikäynnillä. Toivoin, että yhteyshenkilö olisi antanut vastauksia ja vahvistuksia avoinna oleviin kysymyksiin. Näille olisi ollut hyvä saada mahdollisimman nopeasti selvyttä, sillä kokousmatkalle oltiin lähdössä tänä päivänä ja osa varauksista koskivat juuri torstaita ja osa perjantaita sekä lauantaita. Aina kun sain lisää tietoa, välitin sähköpostit eteenpäin matkallelähtijöille sekä muille kokousvalmistelijoille. Soittelimme monesti kollegani kanssa Skypea välityksellä pysyäksemme kärryillä missä mennään.

Perjantai 15.9.2023

Viikon toinen etäpäivä alkoi aikaisin aamulla. Tarkistin taas sähköpostini huomatakseni, että vihdoin varauspyyntöihin kohdemaassa oli vastattu. Viestit olivat saapuneet sähköpostiini yhdentoista

aikaan yöllä. Välitin viestit heti eteenpäin. Päivään sisältyi paljon edestakaista sähköpostiviestitellyä yhteyshenkilön kanssa. Hoidin alkuviikosta aloittamani matkasuunnitelmat valmiiksi ja lähetin ne hyväksyttäväksi. Olin uudestaan yhteydessä yritykseen kehittämispäivän aktiviteetista, sillä sieltä ei ollut vastattu. Loppupäivästä tein arkistointia asianhallintajärjestelmään.

### Viikkoanalyysi 1

Eri digitaaliset viestintäkanavat lisäävät tehokkuutta ja nopeutta viestintään, mutta yksinkertaisissakin viesteissä voi tulla tulkinnallisia eroja, ja kirjoitusvirheet voivat vaikeuttaa viestinnän kulkua. Sisäisen viestinnän merkitys korostuu, kun työtä tehdään monipuolisemmin eri paikoista. Työ on muuttanut muotoaan viestinnän kannalta paljon. Avoimissa työtiloissa tiedonkulku on sujuvampaa, sillä asioista pystytään keskustelemaan kaikkien kuullen töiden lomassa. (Aali, Hiitelä, Jylhä, Lindroos, Majaniemi, Mäkinen, Ojakangas, Vainio, Varhelahti, Varis & Yli-Arvela, 2018, 32–33.)

Omassa yksikössä käytetään todella paljon lyhenteitä. Niiden tulkitseminen itselleni uutena työntekijänä on välillä hankalaa ja, jos esimerkiksi sähköpostiviesteissä on niitä käytetty paljon, minulla menee voi mennä kauemmin aikaa ymmärtää viestin sisältöä. Suullisessa viestinnässä, esimerkiksi toimistolla puhuessa kasvotusten, voin nopeammin pyytää tarkentamaan viestin sisältöä. Ensimmäisen seurantaviikon jälkeen olen sitä mieltä, että suullinen viestintä on edelleen selkein tapa viestiä.

Työpaikallamme on ehdottomasti käytössä monikanavaisuutta. Eri viestintäkanavat mahdollistavat monia eri viestintätapoja ja eri sisältöjen jakamista niille parhaiten toimivassa kanavassa. Olen sopeutunut hyvin monikanavaisuuteen ja se on selkeytynyt todella paljon mitä kanavaa käytetään mihinkin tarkoitukseen. Eri viestintäkanavia ovat sähköposti, Skype, Teams, intra, kalenteri, työpuhelin sekä tietysti kaikki suullinen viestintä. Sähköpostia käytän todella paljon, ja se on ehkä tärkein viestintäkanava. Outlookista minun on suhteellisen helppoa suodattaa tärkeimmät sähköpostit ja ne, jotka koskettavat itseä. Kaikista kiireellisemmät sähköpostit on merkitty ”suuri tärkeys” -toiminnolla. Työskenneltyäni ministeriössä puolitoista kuukautta, olen hahmottanut yksikön sisällä kuka lähettää mitäkin sisältöä sähköpostitse.

Skype on käytössä nopeampaan edestakaiseen viestintään. Skypellä hoidetaan myös suurin osa kollegojen välisistä puheluista, sekä yksikön omat kokoukset järjestetään lähes aina Skypen välityksellä. Silti Skypen lisäksi usein on varattu huone, jossa paikallaolijat voivat liittyä kokoukseen. Viikolla lähes poikkeuksetta osa työntekijöistä on etätyöskentelyssä ja siinä on paljon vaihtelevuutta, minä päivinä kukakin on paikan päällä. Tässä Outlook-kalenteri, sekä Skype toimivat hyvinä viestinnän työkaluina kertomaan, milloin kukakin on paikalla. Jos työskentelen etänä, suunnitelen etäpäivät jo hieman etukäteen ja merkitsen selkeästi omaan kalenteriin. Silloin oman yksikön

työntekijät näkevät helposti olenko paikan päällä. Skypeen määräytyy työskentelysijainnin mukaan automaattisesti status, oletko etänä vai paikan päällä.

On hyvä, että on monia kanavia, joiden kautta olla yhteydessä. Kaikessa viestinnässä on omat hyötynsä ja haittansa, sillä kirjallisessakin viestinnässä voi ilmetä aina väärinymmärryksiä, vaikka pyritään olemaan todella selkeitä. (Kankainen, 2019.) Esimerkiksi sähköpostin sekaan voi kadota tärkeä viesti, johon tarvitsen nopeasti vastauksen, jolloin laitan Skypeen kautta viestiä tai soitan kyseiselle henkilölle. Aiemmin mainitsemaani avoimen työtilan hyötyihin verraten, koen että monikanavaisuus mahdollistaa tiedonkulun saamisen kirjallisena ja tarkempana. Suullinen viesti voi unohtua ja huomasin itsekin, joutuvani käymään kysymässä tarkennuksia joissain tilanteissa. Koen monikanavaisuuden pääpiirteittäin todella toimivaksi. Monien viestintäkanavien käyttö yhdessä tukee toisiaan ja antaa mielestäni parhaimman mahdollisuuden onnistuneeseen viestintään.

Työpuhelimien käyttö on itselle kohdistunut ulkoiseen viestintään. Puhelimitse hoidan matkojen varaukset, sekä yhteyden pidon organisaation ulkopuolelle esimerkiksi hotelleihin. Työpuhelimia käytän myös vähän kiireellisemmissä avuntarpeissa eri järjestelmien käytön kanssa tai esimerkiksi ongelmatilanteiden syntyessä kokoustilojen tekniikan kanssa. Näissä tilanteissa on helpointa soittaa sisäisiin palvelunumeroihin.

Työpaikalla on myös jonkin verran hierarkkista viestintää. Omassa yksikössäni voin laittaa kenelle tahansa sähköpostia tai viestiä muillakin tavoilla. Kuitenkin yksikön ulkopuolelle viestiminen on hie- man eri asia. Jos haluan olla yhteydessä eri yksikön osastopäällikköön tai esimerkiksi ministeriin, se menee tietysti aina assistentin/sihteerin kautta.

Ensimmäisen seurantaviikon aikana huomasin välillä sen olevan vaikeaa, kuka vastaa mihinkin sähköpostiin ja kuka hoitaa minkäkin asian. Monista työtehtävistä laitetaan sähköpostia useam- malle kuin yhdelle hengelle. Myös jos jostakin asiasta kysytään sähköpostitse, on tullut tilanteita, joissa olen itse kirjoittamassa vastausta ja huomaan, että joku kollega vastasikin siihen jo. Sähkö- postin kanssa itselläni on selkeänä kehityskohteenä sen pitäminen ajan tasalla ja viestien järjestä- minen sähköpostin sisällä eri kansioihin. Olen huomannut, että Outlookin hakutoiminto ei aina toimi optimaalisimmalla tavalla, joten suurimääräisen postin seasta voi olla vaikea löytää enää jotain tiet- tyä viestiä. Sähköpostin epäjärjestys voi osaltaan vaikeuttaa viestintää.

Olen itse työntekijänä sellainen, että hoidan työtehtävät mahdollisimman nopeasti pois alta. Myös asioiden priorisointi on tullut nykyisessä assistenttiharjoittelijan työssä todella tutuksi. Koin viikolla todella haastavaksi, tilanteet, joissa en itse voinut vaikuttaa viestinnän tehokkuuteen ja siihen, mi- ten asiat hoituvat. Kokousmatkan yhteyshenkilön kanssa koituneet hankaluudet häiritsivät itseäni

todella paljon. Viestinnässä on hyvä olla suunnitelmallisuutta ja tilannetajua, milloin kannattaa välittää viestejä (Kankainen, 2019). Koitan itse ottaa nämä asiat viestinnässä huomioon. Viestinnän toimivuus riippuu aina kaikista osapuolista, jotka mihinkin viestintäketjuun kuuluvat.

Digitaalisen viestinnän hyöty on siinä, että viestintäketjut jäävät talteen. Viestintää voi täten tarkastella jälkikäteen, katsoakseen oliko se toimivaa ja tavoitteenmukaista. Digitaalisen viestintäympäristön ansiosta viestintää voidaan mitata eri tavoin ja saadaan helposti kerättyä dataa. (Juholin & Luoma-aho 2017, 8.) Itse pystyn myös seurata, voinko olla selkeämpi viestinnässäni tai muuten tehdä jotain toisin.

### **3.2 Seurantaviikko 2 Sisäisen viestinnän kanavien sisältö**

Viikkotavoitteeni on pohtia, miten viestitään missäkin kanavassa. On tärkeää tarkastella, miten viestien sisältö tulee ymmärretyksi ja onko viestintäkanavalla siihen vaikutusta.

Maanantai 18.9.2023

Uusi viikko alkoi etätöypäivällä. Aloitin päivän sähköpostien lukemisella. Yrityksestä, johon olin ollut yhteydessä edellisillä viikoilla, oli vastattu aktiviteettikyselyyni, joten pääsin vahvistamaan sen kehittämispäivää varten. Olin saanut kollegoilta työtehtäviä, jotka kävin läpi saadakseni kuvan asioiden hoitamisen tärkeysjärjestyksestä. Tiedustelin kiireellisempien työtehtävieni yksityiskohtia nopeasti pikaviestillä Skypen kautta ja olin sähköpostitse yhteydessä vähemmän kiireellisissä asioissa. Joihinkin työtehtäviin hain tarkennusta intrasta. Soitin vielä loppupäivästä kollegalleni ja sovimme seuraavan viikon aikataulut ja työnjaon.

Tiistai 19.9.2023

Tiistaina olin toimistolla. Kävin ensimmäisenä kysymässä kuulumiset kollegoilta, jotka olivat viime viikolla olleet kokousmatkalla. Osallistuin myös palaveriin, jossa käytiin läpi kyseisen matkan kokousten sisältöä. Käsittelin kiireellisen matkavarauksen. Pidimme Skype-palaverin tulevista kokousmatkoista ja niihin liittyvistä valmisteluista. Lähetin sähköpostia matkustajalle, jolta tarvitsin vielä kokousagendan liitettäväksi matkasuunnitelmalle M2-järjestelmään. Sain vastauksen todella nopeasti lomamatkalta ja kysymys ohjattiin toiselle henkilölle. Loppupäivän hoidin arkistointia. Siivosin myös sähköpostiani, joka oli jo tässä vaiheessa työharjoittelua ehtinyt täyttyä paljon viesteistä.

Keskiviikko 20.9.2023

Heti työpäivän aluksi, pidimme kollegani kanssa tilannekatsauksen. Kävimme läpi, mitä tulevina päivinä ja viikkoina on tehtävänä. Päivä sisälsi paljon edestakaista sähköpostiviestittelyä ja Skype-puheluita. Toimistolla oli todella hiljaista, sillä monet työskentelivät etänä ja osa oli kokousmatkalla. Viestintä toimi mutkattomasti. Pystyin tarkistamaan Skypestä, onko tavoittelemani kollega aktiivisena vai esimerkiksi varattuna puhelussa tai kokouksessa. Siitä tietää nopeasti onko sopiva hetki soittaa.

Torstai 21.9.2023

Aamulla meillä oli yksikköpalaveri. Se käytiin Skypen välityksellä. Palaverissa kaikki kertoivat mitä ovat tällä hetkellä työstämässä ja mitä on tulossa, sekä vaihdettiin muutenkin kuulumisia. Kerroin myös omalla vuorollani omia tuntemuksia edellisen viikon kokemuksista. Aloitimme kollegani kanssa uuden assistenttiharjoittelijan rekrytointiprosessin. Kävimme läpi hakemusta ja liitteitä, joita tarvitsisi olla rekrytinnissa mukana. Rekrytointi tapahtuu nyt eri kanavan kautta, kuin aikaisemmin, joten selvitimme sitä varten ohjeistusta. Laitoin loppupäivästä sähköpostia kollegoille selvittääkseni ruokarajoitteita ja allergioita tulevien läksiäisten tarjoilua varten.

Perjantai 22.9.2023

Aloitin etäpäiväni vastaamalla sähköposteihin. Laitoin esihenkilölleni sähköpostia kehittämispäivän aikataulusta ja lounasravintolaehdotuksesta. Lähetin viestiä myös koko yksikölle, jotta sain tietää ravintolan olevan mieluisa kaikille. Laitoin kehittämispäivän kohdeyritykselle viestiä vahvistaakseni aikataulun heidän kanssaan. Olin saanut yhdeltä matkustajalta hänen matkaansa liittyviä kuitteja, jotka kävin lisäämässä matkalaskulle. Soitin kollegalleni kysyäkseni seuraavan viikon työnjakoa. Päivitin assistenttien laatimaa matkasihteerin ohjetta, josta on hyötyä tuleville harjoittelijoille ja assistenteille. Lähetin kalenterikutsut yksikölle läksiäislounaasta, ja pyysin kuittaamaan kutsun, mikäli siihen pystyy osallistumaan.

Viikkoanalyysi 2

Toisella seurantaviikolla opin paljon informatiivisemmän viestinnän tärkeydestä. On tärkeää laittaa koko yksikölle tietoa valinnoista, joita olen esimerkiksi tehnyt meidän kehittämispäivämme suhteen. Tieto kuuluu kaikille yhtä lailla niin aikataulusta kuin aktiviteetista ja lounasravintolastakin. Olen ollut aikaisemmin ehkä hätäisempi tekemään valintoja tällaisten asioiden suhteen, ja hyväksyttänyt

ehdotukset vain esihenkilön kanssa. Jokaisella on oikeus vaikuttaa koko yksikön yhdessä tehtäviin asioihin, ja kertoa mielipiteensä.

Ensimmäinen ja toinen seurantaviikko osoittivat monien viestintäkanavien hyötyjä. Asioita voi selvittää monesta kanavasta. Olen tottunut yleensä kysymään lähikollegoilta tietoa, ja he osaavat ohjata kysymyksen seuraavalle, jos he eivät osaa neuvoa. Ensimmäiseksi pyrin kuitenkin nopeasti katsomaan intrasta, löytyykö sieltä mahdollisesti tietoa.

Verkkopalavereissa korostuu uusia viestintätapoja. Samaan aikaan, kun joku puhuu kokouksessa ja muut kuuntelevat omilta koneiltaan, voidaan käyttää chat-kenttää viestinnän tukena. Verkkopalavereissa toteutuu suullisen ja kirjallisen viestinnän yhdistelmä (Kaihovirta-Rapo & Lohtaja-Ahonen 2012, 48). Opin hyvin nopeasti, että lyhenne pvp tarkoittaa puheenvuoropyyntöä, sillä sitä käytetään työpaikkamme kokouksissa jatkuvasti. Kirjoittamalla chat-kenttään puheenvuoropyynnöt jäävät näkyviin oikeassa järjestyksessä ja kokouksen fasilitaattorin on helppo sen perusteella antaa puheenvuoroja.

Työpaikkani viestintään kuuluu selkeästi se, että kaikille työyhteisössä on näkyvissä, oletko tavoitettavissa. Kaikki yksikön sisällä pääsevät näkemään Outlook-kalenterista, miten kenenkin työpäivä rakentuu. Tämä on hyvä, jos haluaa tarkistaa, onko kollega kokouksessa, ennen kuin lähtee käymään heidän työhuoneessaan. Kalenterin aikatauluavustajaa voi hyödyntää siihen, jos haluaa varata Skype- tai Teams-kokouksen monelle hengelle. Sen avulla näkee helposti kaikki mahdolliset päällekkäisyydet ja ristiriidat aikatauluissa. Skype-sovellus on silti nopein tapa tarkistaa, onko henkilö käytettävissä.

### **3.3 Seurantaviikko 3 Viestintäkulttuuri**

Kaikilla yrityksillä on oma viestintäkulttuurinsa. Eroja on paljon esimerkiksi siinä, mistä kanavasta löytää tietoa. Yrityksessä voi olla toimintatapana aina kysyä joltakin tai yrityksen intra voi olla tarpeeksi informatiivinen, että sitä käytetään lähtökohtaisesti aina tiedonhakuun. (Kaihovirta-Rapo & Lohtaja-Ahonen 2012.) Viikkotavoitteenani on tutkia, millaista viestintäkulttuuria omalla työpaikalla toteutetaan. Reflektoin viikkoanalyysissä, miten kulttuuri soveltuu itselle.

Maanantai 25.9.2023

Työpäivän alussa osallistuin perehdyttämistilaisuuteen, joka järjestettiin toukokuun jälkeen aloittaneille työntekijöille. Tilaisuus sisälsi tervetulo- ja puheenvuoron, jossa esiteltiin tarkemmin ja laajemmin työpaikan toimintaa. Puheenvuorossa selostettiin myös työyhteisön arvoista ja strategioista.

Viestinnän tärkeyttä korostettiin ja kerrottiin viestintäkulttuurista ja -strategiasta. Tilaisuudessa tutustuttiin pareittain, jonka jälkeen esiteltiin muille oma pari. Kerroin parini nimen, millä osastolla hän on ja mitä kuuluu hänen tärkeimpiin työtehtäviinsä. Lopuksi kerroin vielä adjektiivin, jolla parini kuvaili työpaikkaa. Kaikki me uudet työntekijät olimme vastanneet työn aloituksen jälkeen kyselyyn, jossa käsiteltiin rekrytointi- ja perehdyttämisprosessia. Tilaisuudessa käytiin kyselyn tulokset läpi, jonka jälkeen keskusteltiin niistä yhdessä.

Tämän jälkeen olin saanut sähköpostia, että edellisellä viikolla varaamani lounasaika tulisi siirtää muutosten vuoksi. Käytin Outlookin aikatauluavustajaa, voidakseni sovittaa lounaan aikatauluihin siten, että mahdollisimman moni meidän yksiköstämme pääsisi paikalle. Olin saanut sähköpostiini vahvistuksen varaamaani ravintolaan tulevan viikon kehittämispäivää varten. Tein kakkutilauksen läksiäisiin, saatuani tarkemman osallistujamäärän. Loppupäivästä osallistuin yhden työryhmän palaveriin, jonka jälkeen kävin vielä ostamassa läksiäislahjan yksikön yhdessä keräämillä rahoilla.

Tiistai 26.9.2023

Työpäivä alkoi heti asioiden selvittelyllä. Huomasin tehneeni virheen matkalaskulla, joka oli jo lähetetty hyväksyttäväksi. Ilmoitin heti matkustajalle, jotta hän oli tietoinen asiasta. Laitoin sähköpostia kollegoilleni, saadakseni selvitystä, miten saan virheen hoidettua. Hoidin tarvittavat toimenpiteet ongelmanratkaisua varten. Tein seuraavalle päivälle läksiäisiä varten työpaikan lähellä olevaan ravintolaan varauspyynnön lounaalle.

Keskiviikko 27.9.2023

Työpäivä alkoi palaverilla työryhmän tehtäviin liittyen. Jaoimme työtehtäviä ja kävimme läpi, mitä on tulossa. Kerroin mitä olin itse hoitanut tähän mennessä eri aiheisiin liittyen. Vietimme yhden kollegan läksiäisiä, joita varten olin tehnyt valmisteluja. Kävimme koko yksikön kanssa yhdessä lounaalla, jonka jälkeen pidimme omassa kahvihuoneessa kakkukahvit. Annoimme yhteisen lahjan, sekä kukat ja esihenkilömme piti kiitospuheen. Hoidin päivän aikana kiireellisiä matkajärjestelyjä. Selvittelin paljon eri vaihtoehtojen hintoja ja matka-aikoja.

Torstai 28.9.2023

Aloitin päiväni osallistumalla valmistelupalaveriin isommasta kokouksesta, joka on tulossa ensi kuussa. Olin etänä, joten osallistuin palaveriin Skypellä. Myöhemmin päivällä oli toisen tulevan kokouksen valmistelupalaveri ja lopuksi vielä viikoittainen yksikön oma palaveri. Työpäivä sisälsi paljon informaatiota, joista kirjasin itseä koskevat tiedot ylös omiin muistiinpanoihin. Päivän aikana olin kollegoihin yhteydessä, monipuolisesti eri kanavien kautta.

Perjantai 29.9.2023

Perjantaina olin etänä. Kun aamulla avasin sähköpostin, oli kollegani pyytänyt katsomaan kuudelle hengelle sopivan ajan palaverille ensi viikon alkuun. Selvitin vapaat ajat ja laitoin ehdotukset kollegalleni. Saatuani vastauksen toivotusta palaveriajasta, huomasin, ettei Outlook-kalenterissani ollut kaikkia kokouskutsutoimintoja. Laitoin viestiä palveluportaalin chatin kautta työpaikkamme ICT-tukeen. Ongelmaa ei saatu sitä kautta ratkaistua, joten seuraavaksi soitin tukeen. Sieltä otettiin etänä yhteys työkoneeseeni, ja lopulta paras ratkaisu oli tehdä isompi päivitys kaikille Office-ohjelmille. Halusin saada kaikki toiminnot käyttöön mahdollisimman nopeasti, joten laitettiin päivitys heti käyntiin. Tein sen aikaa arkistointia yhteen meidän järjestelmistämme. Kun päivitys oli valmis, pääsin tekemään kokouskutsut Outlookissa normaalisti ja muitakin ongelmia ratkesi samalla.

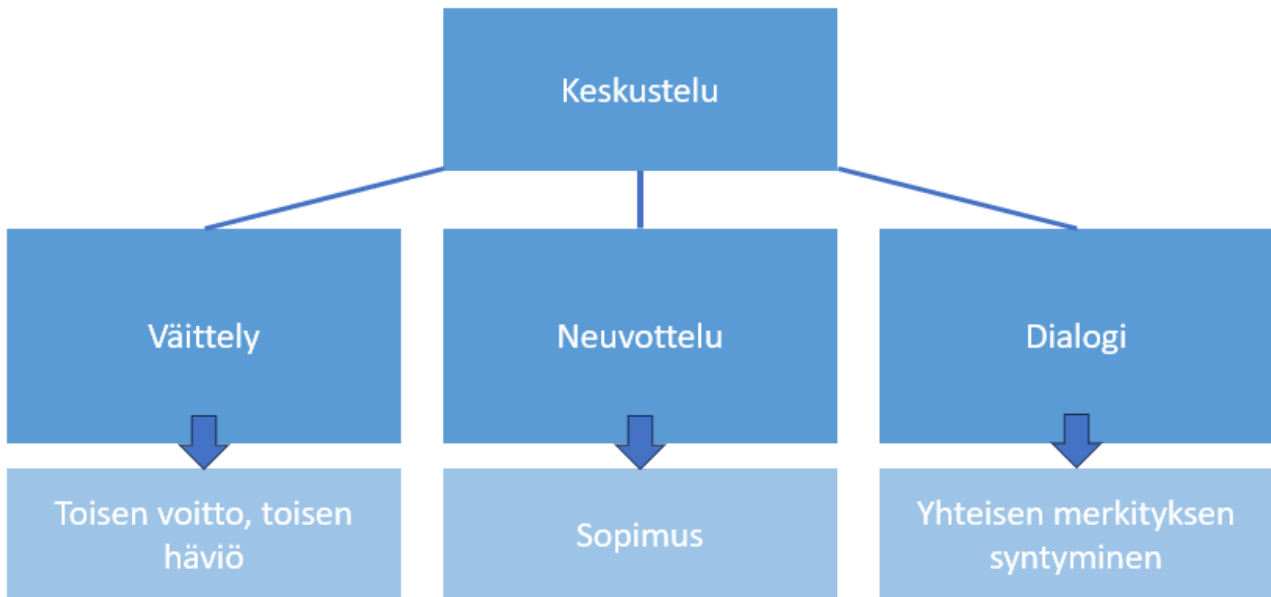
Kollegani laittoi minulle sähköpostia assistenttiharjoittelijan rekrytoinnista. Työpaikkailmoitus piti viedä korkeakoulujen JobTeaser-sivustoille työpaikkamme keskitetyn rekrytointisivuston lisäksi. Pyysin tarkemmat ohjeet ja tunnukset sivustoille ja julkaisin ilmoituksen niihin. Ennen julkaisua soitin vielä kollegalleni Skypellä varmistaakseni kaiken olevan oikein ilmoituksella. Puhelussa kävimme samalla läpi järjestelyjä tulevaa kokousta varten. Perustimme kokouskansiot valmiiksi yhteen järjestelmäämme alakansioineen, jotta meidän on helppo lisätä sinne tarvittavia tiedostoja niiden ilmaantuessa ja valmistuessa.

Viikkoanalyysi 3

Viestintästrategia jää eiliseen, jos sitä ei saada viestintäkulttuuriin mukaan. Se kuvastaa hyvin sitä, että jos strategia olisi olemassa, se täytyy näkyä käytännössä työkuulttuurissa. Viestintästrategia ja -kulttuuri eivät ole erillisiä vaan yhteinen kokonaisuus. Ne on välttämätöntä sovittaa yhteen, jotta voidaan edistää tavoitteita ja niiden toteutumista käytännössä työpaikalla. (Aarnikoivu 2023, 76.) Olen oppinut hyvin työpaikkamme viestintäkulttuuria ja -strategiaa, joihin maanantain perehdyttämistilaisuus antoi hyvän katsauksen. Meille kerrottiin, että keskustelukulttuuria pidetään erityisen tärkeänä. Tilaisuudessa täsmennettiin, että keskustelurajoja on hyvä jatkuvasti liudentaa, että työyhteisössä kuka tahansa voi kysyä ja jopa neuvoa ketä tahansa. Puheenvuorossa korostui, että viestintä kuuluu kaikille, joka on osa työpaikkamme viestintästrategiaa.

Viestintä on jatkuvasti kehittyvää ja keskustelukulttuuri on keskeisessä roolissa. Jatkuvalla keskustelulla on suora vaikutus työntekijäkokemukseen. Viestintä- ja työtyytyväisyys ovat hyvin sidoksissa toisiinsa. Erilaiset työtyytyväisyyskyselyt ja esimerkiksi virkistystilaisuudet tukevat vahvasti keskustelukulttuuria. (Aarnikoivu 2023, 76.) Olen huomannut seurantaviikkojen aikana itse pitäväni jatkuvaa keskustelua työyhteisössä erityisen tärkeänä.

Keskustelu voidaan jakaa kolmeen osaan. Näitä ovat väittely, neuvottelu ja dialogi. Dialogi on se taso keskustelussa, johon tähdätään. Kuvassa 4 esitetään dialogissa etsittävien yhteisiä merkityksiä



Kuva 4. Keskustelun tasot (mukaillen Aarnikoivu 2023, 104)

Kun keskustelun halutaan olevan dialogista, siinä korostuu kuunteleminen. Alussa kollegoiden välinen keskustelu voi olla väittelevää tai neuvottelevaa, johtuen siitä, ettei olla vielä niin tuttuja toisen kanssa. Väittelyssä keskustelua ohjaa enemmän omat näkemykset ja neuvottelussa pyritään tekemään sopimuksia ja päädytään molempia tyydyttäviin tuloksiin. (Aarnikoivu 2023, 104.) Olen kokenut itse työpaikallani keskustelukulttuurin olevan hyvin paljon dialogista ja siihen tähdätään. Dialogi keskustelutasona toimii hyvin itselle, sillä olen oppinut ymmärtämään kuuntelemisen ja muiden ymmärtämisen tärkeyttä työyhteisössä. Seurantaviikolla keskustelukulttuurin tärkeys tuli esille esimerkiksi läksiäisten suhteen. Tällaiset tilaisuudet nostattavat tietysti yhteishenkeä, mutta mielestäni vahvistavat keskustelukulttuuria. Pelkästään läksiäisten suunnittelu sisälsi todella paljon sisäistä viestintää. Koen keskustelun olleen dialogista, suunnittelua tehtäessä.

Perehdyttämistilaisuudessa oli todella hyvä, että se oli suunnattu kaikille aloittaneille työntekijöille asemasta ja työroolista riippumatta, ettei vain esimerkiksi uusille harjoittelijoille. Se liudentaa osaltaan keskustelurajoja. Työntekijänä tulee sellainen olo, että kaikkia arvostetaan yhtä lailla ja kaikkien työ on arvokasta. Oli myös mielenkiintoista kuulla mitä kaikkia työtehtäviä muilla on ja sai käsitystä siitä, miten paljon yhteen työpaikkaan voi sisältyä.

Luottamus ja turvallisuus edistävät työyhteisön toimintaa tavalla, jolloin esimerkiksi epäonnistumista ei tarvitse pelätä. Jatkuva, avoin keskustelu lisää luottamusta ja parantaa työyhteisön ilmapiiriä. (Aarnikoivu 2023, 71.) Avoin keskustelukulttuuri parantaa sisäisen viestinnän toimivuutta. Jokainen työntekijä on mukana sisäisessä viestinnässä ja vastuussa sen toiminnasta, huomioiden luottamuksen ja avoimuuden. (Joki 2018, 189.) Itselleni hyvä kehityskohde on se, että virheen satuessa, ei etsitä syyllisiä vaan etsitään ratkaisuja, miten oppia virheestä. Mietin itse perehdyttämisen ja rekrytoinnin tuloksia omalta osaltani. Viestintä molempien prosessien aikana oli hyvää ja informatiivista. Itsellä aloittaessa selkeni se, että kasvatusten tapaaminen kollegoiden kanssa jo ensimmäisinä työpäivinä, helpottaa ja madaltaa kynnystä olla myöhemmin yhteyksissä Skypen tai Teamsin välityksellä. Tämäkin tarkoittaa keskustelurajojen kynnyksen madaltumista ja miten tärkeää kasvatusten tapaaminen on viestinnän etenemiselle ja viestintäkulttuurin edistämiseksi. Kasvatusten tapaaminen lisää myös luottamusta kollegoihin.

Huomaan itse keskustelukulttuurin tärkeyden vahvasti työtehtäviin liittyen. Koen, että työnteko olisi paljon kuluttavampaa, eikä niin palkitsevaa, jos siihen ei liittyisi keskustelua. Keskustelukulttuuri mahdollistaa palautteen antamisen ja saannin. Kiitoksen saaminen tehdystä työstä on erittäin tärkeää. Se on pieni sana mutta se vaikuttaa paljon. Myös viestintäkulttuuriin sitoutuu se, miten esimerkiksi pyydetään hoitamaan asioita ja miten kesken asian hoitamisen sekä sen jälkeen viestitään. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat tässä avainasemassa. Olen huomannut hyvien vuorovaikutustaitojen tärkeyden korostuvan erityisesti viestinnässä, jossa toista osapuolta ei ole tavannut tai ei tunne hyvin. Silloin haluaa antaa itsestään hyvän kuvan ja myös toisen viestintä vaikuttaa paljon siihen mielikuvaan, joka toisesta muodostuu. Vuoropuhelu on erityisen tärkeää työyhteisössä.

### **3.4 Seurantaviikko 4: Vastuullinen viestintä**

Viestinnän suoraviivaisuus on vakiintunut nyky-yhteiskunnassa ihmisten tietomäärän kasvaessa jatkuvasti. Vastuullisuudesta avoimesti puhuminen ja halu toimia läpinäkyvämmiin ovat lisääntyneet merkittävästi. (Eräranta & Penttilä 2021, 13.) Tämän viikon tavoitteena on seurata työyhteisön vastuullista viestintää. Haluan oppia vastuullisemmasta viestinnästä, sillä se on erittäin tärkeä viestinnän osa-alue.

Maanantai 2.10.2023

Aloitin työviikon käymällä sähköpostit läpi ja katsoin kalenterista mitä viikolla on tulossa. Suunnittelin viikon etä- ja läsnätyöpäivät. Merkitsin ne selkeästi muillekin nähtäväksi. Sain työtehtäväksi selvittää edellisen kuukauden kokousmatkan kuluja, joista ei oltu saatu vielä tarvittavia tositteita kokouksen kohdemaalta. Selvitin oikean yhteyshenkilön ja olin sähköpostilla yhteydessä häneen.

Sain häneltä lisätietopyynnön ja lähetin tarvittavat tiedot. Myöhemmin sain selvityksen kuluista. Lähetin viipymättä tiedot tarvittaville henkilöille ja kävin osaltani lisäämässä tiedot omalla vastuullani olevalle matkalaskulle.

Kävimme kollegani kanssa läpi assistenttiharjoittelijan rekrytointia. Kävimme läpi, kuinka monta hakijaa tähän mennessä oli. Katsoimme hakemuksista pääpiirteittäin, kuinka hyvin ne vastaisivat tehtävänkuvaa ja odotuksia hakijalta.

Tiistai 3.10.

Olin etänä ja hoidin paljon matkoihin liittyviä tehtäviä. Päivä sisälsi paljon viestintää sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien, sekä tietysti kollegoiden kanssa. Marraskuulle sijoittuvaan matkaan liittyi paljon eri järjestelyjä, jotka vaativat selvittelyä ja vahvistuksia monelta eri henkilöltä. Yksi matkustaja, jonka matkalaskuja hoidan, soitti minulle Skypellä ja kertoi tehneensä virheen maksujen kanssa. Soitin heti matkalaskuja hoitavalle yritykselle, ja sain selkeät ja tarkat ohjeet puhelimitse osaavalta henkilöltä. Soitin matkustajalle kertoakseni asian selvinneen ja nyt tietäväni vastaisuudessakin, miten tällaisessa tilanteessa tulee toimia. Kävimme samalla läpi tietoja, joita matkalaskulta puuttui.

Soitin toisen osaston harjoittelijalle sopiaksemme tapaamisen ensi viikolle. Heidän osastoltaan tulee harjoittelijoita ja muita uusia työntekijöitä tutustumaan meidän osastoomme. Minä esittelen meidän työ- ja kokoustilojamme, jonka jälkeen käyn tutustumassa heidän tiloihinsa. Tämä helpottaa jatkossa tilojen varaamisessa ja, muutenkin kulkemisessa eri tilojen ja rakennusten välillä. Loppupäivästä tein matkavarauksia, joihin olin saanut tarvittavat lisätiedot ja vahvistukset. Ennen vahvistamista olin tarkistanut eri peruutus- ja muutosehdot, joita matkaan kuuluu.

Keskiviikko 4.10.

Työpäiväni alkoi, siten että matkanvarausyritykseltä soitettiin minulle ja kysyttiin puuttuvia lisätietoja yhdestä matkustajasta. Selvitin ne kyseisen henkilön sihteeriltä ja välitin eteenpäin. Laitoin vielä viestiä sihteerille, ja pyysin tarkistamaan matkustajan profiilin järjestelmästä tulevia matkoja varten. Päivä sisälsi paljon puhelinviestintää.

Torstai 5.10.

Työpäivän aluksi selvitin tarvittavia viimeisiä asioita perjantain kehittämispäivän järjestelyitä varten. Päivään liittyi monta eri sidosryhmää, joihin olla yhteydessä. Lähetin ennakkotilauksen lounasravintolaan, kun olin saanut ruokatoiveet omalta yksiköltä. Ilmoitin myös erikoisruokavaliot ja muut erityistoiveet ruokiin.

Laitoin toisen osaston harjoittelijalle kyselyä, tilavaraukseeni liittyen, sillä varaus tapahtuu heidän työtiloissaan. Sain tarvittavia lisätietoja, esimerkiksi missä voin tehdä tarvittavat valmistelut aamu-palatarjoilua varten.

Osallistuin myöhemmin tiedotustilaisuuteen. Tilaisuus järjestettiin Teamsin kautta. Tilaisuus sisälsi osallistujien aktivointia. Tietyille alustalle sai mennä esittämään kysymyksiä ja vastaavasti kuka tahansa pystyi alustalla vastata kysymyksiin. Chattiin tuli kysymys, tuleeko kysymykset ja vastaukset anonyymisti alustalle. Tässä tilaisuudessa haluttiin muodostaa keskustelua omilla nimillä, että se muistuttaisi enemmän lähitapaamista. Mielestäni tämä oli hyvä idea, sillä keskustelu pysyy asiallisempana, jos ei olla anonyymeja.

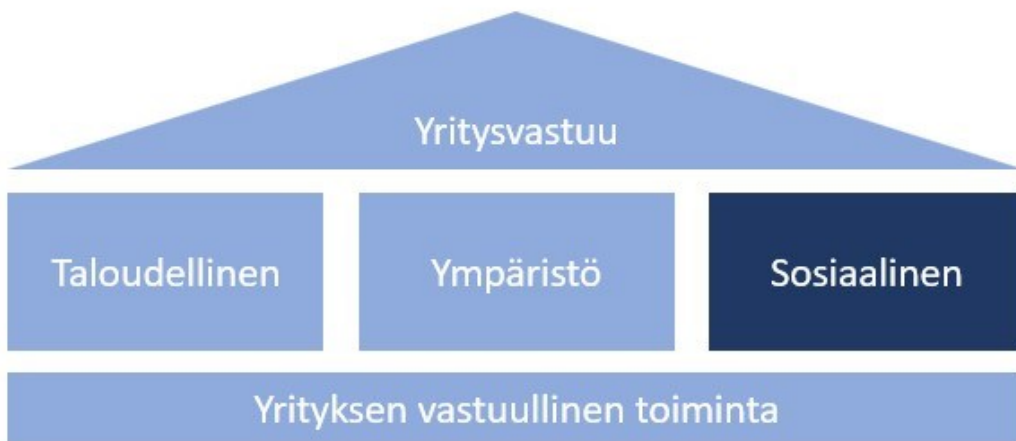
Perjantai 6.10.

Perjantaina oli meidän yksikkömme kehittämispäivä. Menin kollegani kanssa aikaisemmin kokoukseen hoitamaan valmisteluja. Yksi kollegoistani ilmoitti aamulla, ettei pääsekään osallistumaan lounaalle, ja ilmoitin muutoksen heti ravintolaan. Kehittämisosuudessa kävimme läpi yksikkömme työtyytyväisyyskyselyn tuloksia, jonka jälkeen siirryimme pienryhmiin keskustelemaan niistä. Otimme ylös pääkohtia ja ratkaisuja, jotka jokainen ryhmä esitti koko yksikölle pienryhmien jälkeen. Opin tilaisuudessa paljon ja korostin itse avoimen keskustelukulttuurin tärkeyttä.

Ilmapäivällä jatkoimme keskustelua aamulla pidetystä kehittämisosuudesta. Kaikki saivat vuorollaan kertoa, mitä piti tärkeänä ja mitä jäi mieleen. Päivän lopuksi sain kiitoksia ja palautetta kehittämispäivän järjestelyistä.

Viikkoanalyysi 4

Elkingtonin kolmen pilarin malli kuvaa viestinnän vastuullista. Mallin tavoitteena on sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuun tasapaino. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 18.) Kuvassa 5 havainnollistetaan kolmen pilarin mallia ja keskitytään sosiaaliseen vastuuteen, johon viestintä ja viestinnän vastuullisuus kuuluu.



Kuva 5: Kolmen pilarin malli (mukaillen Kuvaja & Koipijärvi 2017, 18)

Sosiaalinen vastuu on kaikkea sitä toimintaa, niin yrityksen sisällä ja ulkopuolella, joka koskettaa ihmisiä. Ilman ihmisiä ei ole yritystoimintaa. Sosiaalinen vastuu on erittäin tärkeää ja sen tärkeys korostuu yritysvastuun näkökulmasta, sillä ihmiset ovat yritysten tärkeimpiä, ellei tärkein voimavara. Kaikki yritysten sidosryhmien henkilöiden kohtelu, kuuluu vahvasti sosiaaliseen vastuuteen. Siihen kuuluu vahvasti tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus. Sosiaaliseen vastuuseen liittyy kaikki ulkoinen ja sisäinen viestintä. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 128.)

Olen huomannut ja oppinut sisäisen viestinnän vastuullisuudesta työpaikalla. Sosiaalinen vastuu viestinnässä näkyy hyvin omassa työssä. Kaikkia tulee kohdella tasavertaisesti ja kaikille tulee viestiä, pitäen mielessä hyvät vuorovaikutustaidot. Monessa tilanteessa tulee miettiä, muiden huomioon ottamista. Kehittämispäivän pienryhmissä yhtenä aiheena keskustelimme epäasiallisesta käytöksestä, ja miten sitä voisi estää ja käsitellä työpaikalla. Otin puheeksi avoimen keskustelukulttuurin ja sanoin sen auttavan moneen asiaan. Kaikilla pitäisi olla turvallinen tunne siitä, että voi sanoa kollegalleen, jos on kokenut jonkun tilanteen epäasiallisena. Asiasta pitäisi pystyä puhumaan ainakin omalle esihenkilölle. Koen, että tämänkaltaiset keskustelutilaisuudet edistävät sisäisen viestinnän avoimuutta, henkilöstön luottamusta toisiinsa sekä tukevat vastuullisen viestinnän toteutumista.

Vastuullisuutta viestinnässä voi tarkastella, miettien mikä on oikein. Omassa työssäni on erittäin tärkeää muistaa mitä kannattaa lähettää milloinkin ja mitä informaatiota voi kenellekin jakaa. Kun lähetin työpaikkamme tarkempia tietoja eteenpäin kohdemaan yhteyshenkilölle, minun piti olla varma mitä kaikkea on turvallista ja sallittua lähettää sähköpostitse. Nämä asiat pitää muistaa varsinkin, kun on yhteydessä ulkoisiin sidosryhmiin. Olen oppinut näistä asioista paljon, sillä työpaikkani käydään paljon koulutuksia ja keskustelua tiedonjakoon ja salassapitoon liittyen.

Viikon aikana minun tuli ottaa vastuullinen viestintä huomioon tilaisuuksien järjestämisessä. Ensin minun tuli varmistaa, että kaikki saavat tasapuolisesti informaatiota. Jokaisella tuli olla oikeus vaikuttaa yhteiseen tekemiseen. Minun piti varmistua siitä, että kaikki vastaanottavat viestin, ja saavat saman verran aikaa vastata. Myös eri ruokarajoitteiden tiedustelu ja niiden ilmoittaminen eteenpäin ravintolalle on vastuullista viestintää. Toisen osaston harjoittelijan kanssa järjestämämme tilaisuus, jossa käymme tutustumassa työtiloihin, osoitti myös vastuullisuutta. Tämä johtaa parempaan eri työtilojen tuntemukseen, joka parantaa työnteon sujuvuutta jatkossa. Samalla se on verkostoitumista eri osaston kollegoiden kesken.

Kuvassa 6 on työntekijän K8-malli. Malli käsittää 8 kohtaa, joita työntekijä voi hyödyntää työssään ollakseen vastuullinen ja hyödyntäen omat vaikutusmahdollisuutensa. Eri kohtia tarkastelemalla jokainen voi tunnistaa omia vahvuuksiaan ja kehityskohteitaan vastuullisena ja vaikuttavana työntekijänä. (Aarnikoivu 2023, 62.)



Kuva 6. Työntekijän K8-malli (mukaillen Aarnikoivu 2023, 63–64)

K8-mallissa ovat kuvattuna kohdat kehityn, kannan vastuun, kirin, kunnioitan, keskityn olennaiseen, kerron, keskustelen ja kukoistan. Mallista voi poimia itselle olennaisia kehityskohteita. K8-malli sopii hyvin vastuullisen viestinnän kehittämiseen työyhteisössä, sillä mielestäni monet kohdista sopivat vastuullisuuteen. Olen sisäistänyt työssäni, että asioista keskusteleminen ja kertominen on vastuullista. Voimme kaikki oppia toisiltamme hyviä vuorovaikutustaitoja. Minunkin oli helpompi uutena työntekijänä kertoa tekemästäni virheestä, kun minulle oli tullut vastaan tilanteita, joissa toinen kollega myöntää virheensä minulle. Tietenkään ei haeta syyllisiä, mutta se

luo osaltaan avoimempaa, luotettavampaa vastuullista viestintää. Avoimuus keskustelussa lisää kunnioitusta, joka on myös yksi K8-mallin kohdista.

Oltuani mukana alussa rekrytointiprosessissa, olen oppinut, että minun tulee olla tasa-arvoinen kaikille hakijoille. Tämä alkaa siitä, kun alkaa käymään hakemuksia ensimmäisen kerran läpi. Jokaisen hakemus tulee käsitellä samalla tavalla, ja jokaista hakijaa koskee oikeus vastuulliseen rekrytointiprosessiin.

### **3.5 Seurantaviikko 5: Tulevaisuuden trendit viestinnässä**

Tämän viikon tavoitteena on tarkastella tulevaisuuden trendejä viestinnässä. Pohdin, mitä kaikkea esimerkiksi digitalisaatio mahdollistaa työyhteisön viestinnässä.

Maanantai 9.10.

Päivä alkoi kiireellisillä kokousvalmisteluilla. Tämä on toinen iso kokousmatka, jonka valmisteluissa olen mukana. Työpäivä sisälsi paljon eri tiedostojen ja asiakirjojen hakemista kokouskansioihin. Kyselin neuvoa aina, kun en löytänyt oikeita asiakirjoja. Loin tiedostoille itselleni omat kansiot, joihin jäsentelin tiedostoja valmiiksi. Tällä tavalla minun on helpompi vastaisuudessa tietää, mikä kuuluu mihinkin kohtaan.

Tiistai 10.10.

Aloitin päiväni osallistumalla Teams-koulutukseen uudistuvasta intrasta. Yksi varmennussovelluksistani ei toiminut, joten soitin palvelutukeemme. Työasemaani otettiin etäyhteys ja puhelimesta neuvottiin mitä puhelimestani pitää tehdä, jotta saan kaksivaiheisen tunnistautumisen takaisin käyttöön.

Tein itselleni tarkat muistiinpanot kaikista matkustajista ja, mitä matkoja heille kuuluu ja mitä huomioitavaa matkoihin liittyy. Halusin pitää matkustajat ajan tasalla, joten laitoin heille sähköpostia yksityiskohtaisemmin. Kerroin myös mitä aiemmilta matkalaskuilta vielä puuttuu, jotta he tietävät miksi odotamme ennen kuin lähetämme ne hyväksyntään. Tällä korostin yhteydenpidon eli keskustelun tärkeyttä. Keskustelulla rakennan myös luottamusta kollegoihin.

Keskiviikko 11.10.

Päivä alkoi kiireellisillä kansioden valmisteluilla kokouksiin. Etsin eri järjestelmistä ja eri sivustoilta paljon asiakirjoja, joita tarvitaan taustoiksi kokouksia varten. Huomasin voivani kehittyä siinä, millä tavoin tunnistan mistä mikäkin asiakirja löytyy ja millä tavoin lähdän niitä etsimään. Tein itselleni

muistiinpanoja esimerkiksi siitä, miten voin optimaalisimmin käyttää eri järjestelmien hakukoneita. Otin ylös, minkä tyyppisiä asiakirjoja löytää mistäkin järjestelmästä.

Torstai 12.10.

Avasin ensimmäisenä sähköpostin ja olin saanut pyynnön kokousmatkan paluulentojen muutoksesta. Soitin heti matkanvarausyhteykseen. Olin varannut lennot täydellä muutos- ja peruutusmahdollisuudella. Näin täytyy aina tehdä, sillä muutoksia tulee paljon. Ilmoitin heti matkustajalle muutoksista ja mitä niihin sisältyy.

Perjantai 13.10.

Koko päivän hoidin kiireisiä kokousmatkan valmisteluja. Tein paljon asiakirjojen vientiä asianhallintajärjestelmiin ja tulostin tarvittavat materiaalit kokouskansioihin.

Uuden assistenttiharjoittelijan rekrytointi oli päättynyt. Latasin kaikki hakemukset rekrytointijärjestelmästä ja lähetin ne eteenpäin yksikkömme rekrytoinnista vastuussa oleville henkilöille. Tällä tavoin toteutin tiedonjakamista. Aakkostin hakemukset järjestelmän avulla, jotta hakemusten läpikäynti olisi helpompaa. Toimitimme päivän lopuksi kollegani kanssa ensimmäiset kokouskansiot.

Viikkoanalyysi 5

Viestinnän tulevaisuuden trendejä ovat selkeästi ihmisten osallistaminen ja tiedon jakaminen. Jatkuva digitalisaation kehitys lisää uusia ominaisuuksia ja ulottuvuuksia viestintään. Keskustelu ja kuuntelu nostavat merkitystään jatkuvasti viestinnässä, ja ovat yksi tärkeä trendi. (ProCom s.a.)

Huomasin itse seurantaviikon aikana, että työntekijöitä halutaan kouluttaa ja perehdyttää uusien muutosten varalta. Teams-koulutukseen, johon osallistuin tiistaina uudistuvasta intrasta, oli vapaa pääsy laajasti kaikille työntekijöille, eikä se vaatinut erillistä ilmoittautumista. Mielestäni tässä korostuu osallistaminen ja tiedon jakaminen. Pidän koulutuksessa siitä, että heti alussa korostettiin koulutuksen olevan interaktiivinen ja kysymykset ovat toivottuja. Haluttiin, että koulutus on kaikkea muuta kuin monologi. Tämän voi itse muistaa, jos joskus päätyy vetämään koulutusta tai perehdytystä johonkin asiaan. Tilaisuudesta saa paljon enemmän hyötyä, kun osallistujat pääsevät oikeasti osallistumaan.

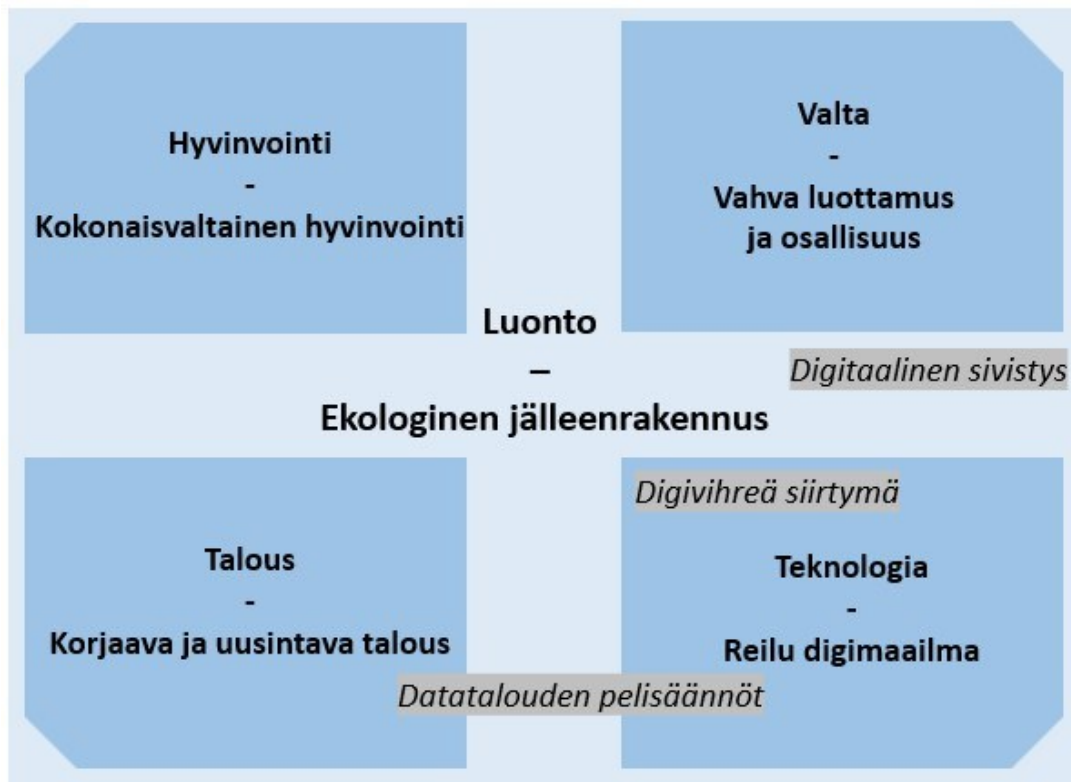
Yksi viestinnän selkeistä trendeistä on luottamuksen rakentaminen. Läpinäkyvyyden ja avoimuuden tärkeys on korostunut jatkuvasti. Sisäisen viestinnän kannalta näkyvä johtaminen on avainasemassa. Jos johtaja on lähellä ja esillä viestimässä työntekijöiden kanssa, lisää se huomattavasti luottamusta. Digitalisaatio uhkaa osaltaan luottamuksen rakentamista. Erilaiset kyberhyökkäyk-

set lisääntyvät ja uhkaavat monin tavoin yrityksen luottamusta. Viestinnän ja etenkin sisäisen viestinnän kannalta on tärkeää, että työyhteisössä on selkeä suunta luottamuksen rakentamisessa.

(Repo 2023.)

Olen seurantaviikon aikana huomannut, miten paljon jatkuvasti keskustellaan turvallisuudesta ja eri järjestelmien suojauksista. Työpaikallani kiinnitetään todella paljon laitteiden suojaukseen. Jatkuva kehitys kyberhyökkäyksiä ja väärinkäytöksiä vastaan. Laitteita päivitetään jatkuvasti ja päivitysten mukana tulee usein uusia tapoja suojaukseen ja varmennukseen liittyen. Turvallisuusasioihin myös reagoidaan todella nopeasti. Kun varmennussovellukseni Teamsiä varten ei toiminut, sain sen hoidettua saman tien osaavan palvelutukihenkilön opastuksella.

Yksi selkeä viestinnän trendi on digitalisaatio. Uusia digipalveluja ja etenkin tekoälyä pidetään megatrendinä. Tekoälyn hyödyntäminen on suuri mahdollisuus, mutta myös haaste yrityksille. Uudet viestinnän roolit ja esimerkiksi etätyön tuomat muutokset vaikuttavat isoina trendeinä viestinnässä. (ProCom, s.a.) Kuvassa 7 esitetään tulevaisuuden mahdollisuuksia megatrendien suhteen. Megatrendeissä nähdään paljon haasteita, mutta voidaan odottaa myös toiveikkaampaa tulevaisuutta muutosten mukana. (Sitra 2023.)



Kuva 7. Tulevaisuuden mahdollisuuksia (mukaillen Sitra 2023)

Kuvassa 7 korostuu yhtenä megatrenditeemana teknologia ja sen mukana reilu digimaailma. Kilpailu digivallasta kiihtyy jatkuvasti, mutta voidaan olla toiveikkaita, että noudatetaan yhteisiä datatalouden pelisääntöjä. (Sitra, 2023.) Koen, että suuri voimavara ja mahdollisuus meidänkin työyhteisössämme on kouluttaminen ja osaamisen kerryttäminen. Tietoa ja osaamista digiasioissa jaetaan herkästi.

Huomaan selkeästi digitalisaation tuomia hyötyjä viestintään työpaikalla. Digitalisaatio mahdollistaa myös viestinnässä nopean tiedonjaon. Kun tieto liikkuu nopeasti, on siihen nopeampi reagoida ja nopea tehdä ratkaisuja. Tässä korostuu sähköpostin ja muiden digitaalisten viestintäkanavien tärkeys.

### **3.6 Seurantaviikko 6: Datan kerääminen, säilyttäminen ja jakaminen**

Tämän viikon tavoitteena on seurata, millä tavoin dataa kerätään, säilytetään ja jaetaan. Haluan myös oppia ja analysoida mahdollisimman tarkasti, mitä kaikkea asianhallintaan liittyy.

Maanantai 16.10.

Maanantaina tulini aikaisin aamulla töihin tekemään viimeiset valmistelut ennen kokousmatkalle lähtöä. Muutoksia tuli aamun aikana tiheään tahtiin. Sain kokouskansioiden valmiiksi ja annoin tarvittavat materiaalit kollegalleni matkalle mukaan. Viimeiset muutokset kansioihin lisättiin vielä 10 minuuttia ennen lähtöä. Järjestelin ja tarkistin arkistokansion. Päivitin asianhallintajärjestelmään uusia tiedostoja aina niiden saapuessa sähköpostiin ja varmistin, että kaikista asiakirjoista oli uusimmat versiot saatavilla.

Huomasimme kollegani kanssa mahdollisen virheen matkalaskulla, joka oli lähtenyt jo hyväksyntään. Teimme selvittelyjä tähän liittyen.

Tiistai 17.10.

Olin saanut kollegaltani vastauksen edellisenä päivänä käsittelemäämme matkalaskuun. Selvittelyjen jälkeen soitin tarkastuspalveluille. Selitin heille, mistä virhe laskulla johtui, ja matkalasku saatiin avattua takaisin käsittelyyn. Olin ilmoittanut, myös matkustajalle virheestä, jotta hän on tietoinen asiasta. Korjasin virheen ja pyysin matkustajaa lähettämään matkalaskun uudestaan hyväksyntään.

Keskiviikko 18.10.

Tultuani töihin kävin tekemässä valmistelut alkavaa jälkibrief-kokousta varten. Kokous toteutettiin hybridinä, joten avasin etäyhteyden ja varmistin, että ääni ja videokuva toimivat. Vein matkalaskuille tiedostoja, joita olin valmiiksi järjestellyt ja nimennyt oman tietokoneeni kansioihin. Teen arkistointeihin ja eri järjestelmiin viemisiin liittyy paljon välitallennuksia. Pohdin, onko tämä tehokkain tapa. Osaan järjestelmistä ei voi käyttää "raahaa ja pudota" -toimintoa, joten välitallennus on tarpeellinen. Sillä pystyy suoraan raahaamaan esimerkiksi sähköpostiviestissä olevan tiedoston. Olen myös huomannut, että usein saapuvat tiedostot ovat nimetty vaikeilla kirjainyhdistelmillä. Kun tallennan välissä tiedoston omalle koneelle, saan sen suoraan nimettyä helpommin tunnistettavaksi. Välitallennuksella saan myös jäseneltyä samoihin kansioihin menevät tiedostot samaan paikkaan, jonka jälkeen ne on helppo kaikki samanaikaisesti ladata haluttuun järjestelmään.

Etsin kollegani sähköpostista viimeisen kahden vuoden ajalta saapuneita asiakirjoja. Nämä kaikki tuli saada arkistoitua yhden järjestelmän yhteiseen työtilaan. Pohdin, miten saisin optimaalisimmin löydettyä oikeat sähköpostiviestit Outlookin hakutoiminnoilla. Käytin tarkennettua hakua ja etsin sisältöön liittyvillä hakusanoilla, sekä eri lähettäjien nimillä.

Lopuksi minulle tuli vielä kiireellinen pyyntö perua varattuja matkoja. Soitin matkavarauksirytykseen ja pyysin lähettämään peruutusvahvistukset matkustajan sähköpostin lisäksi omaani. Näin sain tarvittavat tositteet itselleni ja vietyä ne M2-järjestelmään.

Torstai 19.10.

Tein peruuntuneille matkoille toimenpiteitä. Merkitsin selkeästi matkalaskuille kaikki muutokset ja varmistin, että hyvitykset tulevat oikein näkyviin. Joihinkin matkoihin oli tehty kuluneen vuoden aikana monia eri muutoksia, ja nämä kaikki piti saada näkyviin selkeästi. Tarkastuspalveluiden tulee nähdä helposti, mitä milläkin kululla ja liitteellä tarkoitetaan. Etsin eri matkavarauksmuutosten tiedostoja yksikkömme sisäisestä sähköpostista, johon on järjestelty kaikki alakansioihin. Itsekin vien aina sinne kaikki omat varaamani matkat, jos ne ovat sellaisia, että muiden tulee olla niistä tietoisia.

Osallistuin loppupäivästä vielä eri osastojen harjoittelijoiden yhteiseen verkostoitumistilaisuuteen. Oli kiva saada kasvot monille, joiden nimiä oli nähnyt sähköposteissa ja eri Skype- ja Teams-kokouksissa. Tilaisuudessa jaettiin kokemuksia ja näkemyksiä tähänastisesta harjoittelusta ja toiveista jatkoon.

Perjantai 20.10.

Perjantaina työskentelin etänä. Päivän alussa osallistuin seuraavan ison kokousmatkan valmistelukokoukseen, joka pidettiin Skypea kautta. Minun vastuullani on käytännönjärjestelyjä, matkustamiseen ja kokouskansioiden tekemiseen liittyen. Minua pyydettiin selvittämään ensi vuoden kokousmatkoihin liittyviä järjestelyjä. Olin yhteydessä kohdemaan hotelliin selvityksiä varten. Soitin myös matkavaraustryyrykseen saadakseni lisätietoa matkoihin liittyen.

Käytän Googlea töissä lähes joka päivä. Sitä tarvitsee yllättävän monen asian selvittämiseen. Olen käyttänyt Googlea apuna yhteystietojen hakemiseen, hintojen selvittämiseen, reittiohjeiden saamiseen sekä esimerkiksi matkojen varauksiin liittyvien kysymysten avaamiseen. Perjantaina hain Googlen kautta hotellin yhteystiedot ja selvitin esimerkiksi eri matkustusvälineiden hintoja ja aikatauluja.

Olen mukana pikkujoulujen järjestämisessä, ja loppupäivästä osallistuin niiden järjestämiskokoukseen. Kävimme läpi, mitä pikkujouluohjelma sisältää ja mitä tulisi vielä ideoida. Kirjoitin itselleni ylös kaikki, mitä minun tulee huomioida.

#### Viikkoanalyysi 6

Tämä seurantaviikko osoitti, miten tärkeä osa data on työpaikalla. Joka päivä käsitellään suuria määriä dataa ja sen käsittelyyn tarvitaan paljon toimintoja. Monien eri asiakirjojen käsittely jokapäiväisessä työssä vaatii työskentelymalleja. Itselle nousi esiin kokousjärjestelyjä tehdessä, mikä olisi tehokkain tapa etsiä, säilyttää ja jakaa asiakirjoja.

Teen arkistoinnissa paljon välitallennuksia omalle tietokoneelle. Saan jäsennettyä ne alakansioihin selkeästi ja siitä vietyä kätevästi eri asianhallintajärjestelmiin ja arkistoihin. Välitallennuksen hyvänä puolena on se, että saa nimettyä asiakirjat saman tien selkeämmin. Näin myöhemmin on helpompi nähdä mitä milläkin asiakirjalla on avaimella turhaan jokaista tiedostoa. Välitallennuksien myötä tulee miettiä, kauan säilytän dataa. Osaan järjestelmistä ei voi käyttää "raahaa ja pudota" -toimintoa, joten välitallennus on tarpeellinen. Sillä pystyy suoraan raahaamaan esimerkiksi sähköpostiviestissä olevan tiedoston ilman erillistä tallennusta. Olen myös huomannut, että usein tiedostot ovat nimetty vaikeilla kirjainyhdistelmillä. Kun tallennan välissä tiedoston omalle koneelle, saan sen suoraan nimettyä helpommin tunnistettavaksi. Välitallennuksella saan myös jäsennettyä samoihin kansioihin menevät tiedostot samaan paikkaan, jonka jälkeen ne on helppo kaikki samanaikaisesti ladata haluttuun järjestelmään.

Viikolla korostui myös se, mitä dataa jaan ja kenelle. Kaikki data ei kosketa kaikkia työntekijöitä. Vaikka kyseessä ei olisi tietosuojarajoituksia voi datan jakaminen olla myös turhaa, ja viedä aikaa niiltä, joita tieto ei kosketa.

Kokousvalmisteluissa isossa roolissa on fyysisten kokouskansioiden tekeminen. Niitä varten tulostetaan paljon asiakirjoja. Yritän työssäni välttää turhaa asiakirjojen tulostamista ja hallinnoida ja lukea asiakirjoja vain tietokoneeltani. Kun tiesin mihin kohtaan jokin tietty asiakirja tulee, tulostin siitä vain yhden kappaleen mallikansioon. Vasta kun olin saanut lopullisen, valmiiksi muokatun version asiakirjasta, tulostin sen kaikkiin kansioihin. Tätä voi miettiä ympäristövastuun, sekä asiakirjahallinnan näkökulmasta.

Data on iso voimavara yrityksissä. Jatkuvasti kehitetään uusia järjestelmiä ja apukeinoja datan keräämiseen, säilyttämiseen ja analysointiin. Kaikissa työpaikoissa käytetään ja hyödynnetään edelleen Googlea hakukoneena ja se onkin suunnannäyttäjä datan hyödyntämisessä. Digitalisaatio on johtanut siihen, että dataa on saatavilla enemmän kuin koskaan. Dataa on koko ajan helpompi käsitellä ja se liikkuu reaaliajassa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 203.)

Asiakirjojen hallinnoinnissa todella huomattavasti helpottava asia on se, että jokaisesta muokkauksesta jää jälki. Eri asianhallintajärjestelmissä näkee aina, kuka sinne on ladannut asiakirjoja ja kuka on viimeksi niitä muokannut. Tämä on auttanut paljon omissa arkistointitöissä. Tiedän helposti keneltä kysyä lisätietoja.

Suuri määrä dataa on hyöty yrityksille, mutta samalla iso haaste. Kun tietoa on paljon eri järjestelmissä, tekee se hallinnasta paljon vaikeampaa. Sen takia tarvitaan ratkaisuja, mistä löytää mitäkin ja miten dataa yhdistellään eri järjestelmien välillä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 204.)

Sähköposti on isossa roolissa työpaikkani datan säilyttämisessä ja jakamisessa. Harjoitteluni alusta lähtien minua ohjattiin tekemään sähköpostiin paljon alakansioita, joihin voi järjestellä tietyn tyyppisiä sähköposteja. Yksiköllä on myös yhteinen sähköposti, jonne jaetaan yhteisiin kansioihin dataa kaikille nähtäväksi ja käytettäväksi. Tällä seurantaviikolla korostui eri matkajärjestelyjen vaiheiden vieminen yhteisiin sähköpostikansioihin. Sähköpostivahvistus matkan varaamisesta tulee aina matkustajalle ja varauksen hoitaneelle matkasihteerille. Jos vahvistusta ei vie yhteiseen sähköpostikansioon ja sattuisi olemaan pois töistä, muut eivät ole tietoisia mitä varauksia on tehty. Se vie myös ylimääräistä aikaa, jos pyytää lähettämään tarvittavia tietoja.

Välillä arkistoinnissa täytyy etsiä toisen henkilön sähköpostista pitkältä ajalta tullutta dataa. Tällöin tarvitaan oikeudet toisen sähköpostikansioon. Kun hain asiakirjoja sähköpostista, minun tuli löytää paras hakusana. Etsin myös esimerkiksi lähettäjän nimellä, kun huomasin kaikkien tarvittavien asiakirjojen tulleen samalta henkilöltä. Tätä tehdessäni opin myös kollegaltani, miten käyttää tarkennettua hakua Outlook-sähköpostissa.

### 3.7 Seurantaviikko 7: Digitalisaatio – saavutettavuus

Viikkotavoitteenani on havainnoida digitalisaation saavutettavuutta. Haluan tarkastella, miten työyhteisössä otetaan saavutettavuus huomioon eri kanavissa. Haluan myös oppia mahdollisimman paljon, millä tavoin itse toteuttaa saavutettavuutta.

Maanantai 23.10.

Olin maanantain etänä. Edellisen viikon kokousmatka sisälsi paljon muutoksia ja peruutuksia, joita aloin hoitamaan. Soitin pitkän puhelun matkanvarausrytykseen. Selvitimme palveluhenkilön kanssa kuittien numeroita ja päivämääriä, ja niihin kohdistuneita kuluja. Luetteloin useita numero- ja kirjainsarjoja. Tässä tiedon saavuttavuuteen vaikutti se, miten selkeästi palveluhenkilö kuulee minun puheeni. Puhelimessa on vaikea luetellessa erottaa joitain kirjaimia toisistaan, vaikka yrittäisi artikuloida hyvin. Käytinkin radioaakkosia, kun luetteloin varaustunnuksia.

Tiistai 24.10.

Tiistaina oli valmistelukokous tulevista kokouksista. Tarkastelin kokouksen aikana tarkemmin yksittäisen kokouksen saavutettavuusasioita. Tein huomioita, joiden mukaan voin itse toimia kokouksia järjestäessä. Nauhoitan kokouksen, jos se sisältää tarpeellista tietoa niille, jotka eivät pääse osallistumaan. Laitan tekstitykset, jotta on helpompi seurata, jos ei pysty koko aikaa seuraamaan kokousta äänillä. Varmistan myös kokouksen alussa, onko kokouksessa mukana erikielisiä henkilöitä tai tarvitseeko kokouksessa käsiteltäviä materiaaleja jakaa eri kielillä. Jos jaan linkkejä kokouksessa, minun tulee varmistaa, että ne varmasti toimivat kaikilla. Lisäksi kokous järjestettiin hybridinä, joten kaikille oli mahdollisimman helppo pääsy kokoukseen. Seurasin miten tekniset ongelmat vaikuttavat kokouksen kulkuun.

Keskiviikko 25.10.

Hoidin keskiviikkona paljon rekrytointin työtehtäviä. Sain niiden hakijoiden hakemukset ja tiedot, jotka kutsutaan haastatteluihin. Selvitin kollegoitteini kalentereista sopivia aikavälejä, jolloin haastattelut voisi toteuttaa. Tämän jälkeen soitin hakijoille selvittääkseni, ovatko he vielä kiinnostuneita harjoittelupaikasta ja sovin tarkemmat haastatteluajat. Kerroin puhelimesta ohjeistuksia ja vastasin myös hakijoiden kysymyksiin. Kertasin puhelun lopussa minkä ajan olimme varanneet haastattelulle ja toivotin jokaisen tervetulleeksi. Puheluiden jälkeen lähetin jokaiselle saapumisohjeet sähköpostiin. Sähköposteissa luki myös haastattelun päivämäärä ja kellonaika, jotta se jää kirjallisena näkyviin hakijoille.

Torstai 26.10.

Torstaina olin etänä. Hoidin paljon matkoihin liittyviä työtehtäviä. Sovin kollegani kanssa Skype-puhelun, jotta sain selvyyttä ryhmämatkasuunnitelmaan, jollaista tein ensimmäistä kertaa. En löytänyt tähän erillistä ohjeistusta intrastamme.

Varasin haastatteluita varten sopivat kokoustilat seuraavalle viikolle. Kun olin varannut tilat, tein kalenterikutsut kollegoilleni, jotka pitävät haastattelut. Tämän jälkeen ilmoitin aulaan jokaisen hakijan saapumisajan, jotta aulaan tiedetään vieraista, lisäsin puhelinnumeroni, jotta minulle voi soittaa kunkin hakija saapuessa. Merkitsin kalenterikutsujen viestikenttään haastateltavan nimen, jotta on selkeämpää, kuka tulee milloinkin haastatteluun. Merkitsin kalenterikutsut yksityisiksi, jotta muut eivät näe hakijoiden nimiä.

Perjantai 27.10.

Olin pikkujoulujen järjestämiskokouksessa. Kerroin omat ideani järjestelyihin. Jaoimme kaikille roolit ja minun tehtäviini kuuluu rastin vetäminen ja suunnittelu, sekä osallistujamäärän selvittäminen. Tein loppupäivästä koulutuksen digipalveluista ja niiden saavutettavuudesta. Opin paljon esimerkiksi, miten virtuaalikokouksissa ja koulutuksissa voidaan lisätä digitaalista saavutettavuutta.

Tarkistin kotimatalla vielä sähköpostini työpuhelimestani. Olin saanut yhdeltä hakijalta viestin, jossa hän kertoi, ettei pääsekään maanantaiaamuna työhaastatteluun. Vastasin hänelle ja välitin tiedon eteenpäin kollegoilleni. Tämä osoitti, että viestinnän eri digitaaliset työkalut mahdollistavat saavutettavuuden toteutumista, myös työpisteen ulkopuolella.

Viikkoanalyysi 7

Digitaalisen saavutettavuuden tarkoituksena on poistaa esteitä digipalveluista sekä niiden toimivuudesta. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni pääsee käyttämään ja hyödyntämään palveluja mahdollisimman helposti. (Dowden 2019, luku 1.) Jos yritys tarjoaa digipalveluita, tulee sen noudattaa lakia digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. 7§-10§:n mukaan siihen kuuluu kolme vaatimusta, jotka ovat saavutettavuusvaatimusten täyttäminen, saavutettavuuden arviointi saavutettavuusselosteessa sekä tulee olla sähköinen palautekanava saavutettavuudesta käyttäjille. (laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306.)

Digipalveluiden saavutettavuuden huomioiminen on joillekin välttämätöntä, mutta hyödyllistä kaikille. Kaikki saavutettavuudenkin suhteen riippuu aina käyttäjästä ja tilanteesta. Esimerkiksi videoiden tekstityksen voidaan mieltää olevan vain kuulorajoitteisille, mutta jokaisella voi olla joskus edessään tilanne, jolloin ei voikaan kuunnella videota äänillä.

Viikolla saavutettavuus puhelimitse korostui, kun keskustelin matkavaraustrytyksen palveluhenkilön kanssa. Radioaakkoset ovat oiva tapa luetella pitkiä kirjainyhdistelmiä. Vaikka ei ole kyse kuulorajoitteisuudesta, puhelimesta eri kirjaimet sekoittuvat helposti ja kuulostavat muilta kirjaimilta. Kuvassa 8 on esiteltyinä yleisesti käytettyjä vakiintuneita radioaakkosia. Niitä käyttämällä erottaa selkeämmin, mistä kirjaimista on kyse. Koulutuksessa, jonka tein digipalveluista ja niiden saavutettavuudesta, kerrottiin tekstitysten tärkeydestä. Pystyin tekemään koulutuksen täysin ilman ääniä. Työtilassa, jossa työskentelin, oli muitakin, joten pystyin hyvin kokeilemaan käytännössä saavutettavuuden toimivuutta.

Radioaakkoset			
A	Aarne	P	Paavo
B	Bertta	Q	kuu
C	Celsius	R	Risto
D	Daavid	S	Sakari
E	Eemeli	T	Työne
F	Faarao	U	Urho
G	Gideon	V	Vihtori
H	Heikki	W	wiski
I	livari	X	äksä
J	Jussi	Y	Yrjö
K	Kalle	Z	tseta
L	Lauri	Å	Åke
M	Matti	Ä	äiti
N	Niilo	Ö	öljy
O	Otto		

Kuva 8. Radioaakkoset (mukaillen Metsola s.a.)

Taulukkoon on nimetty käytetyimpiä nimiä radioaakkosille. Olen huomannut työssäni, että ei ole tärkeintä muistaa näitä kaikkia ulkoa. Voi käyttää mieleen tulevaa samalla kirjaimella alkavaa nimeä. Tärkeintä on olla selkeä, ja käyttää mahdollisimman tunnettuja ja vakiintuneita nimiä, jotka eivät menisi sekaisin muiden kanssa.

Kun kokous järjestetään Skypessä teknisiä ongelmia voi aina ilmaantua. Tiistaina pidetyssä valmistelukokouksessa yhdessä vaiheessa kokouksen pitäjän Skype-puhelu meni pitoon. Hän ei itse huomannut tätä. Yksi osallistujista avasi mikrofonin ja sanoi, ettei äänet kuuluneet. Jos henkilö on pidossa, ei hän kuule muiden osallistujien puhetta. Seuraavaksi sama osallistuja kirjoitti chattiin, ettei ääni kuulu ja, että puhuja on pidossa. Tämän jälkeen puhuja sai itsensä takaisin kokoukseen

ja jatkoi normaalisti. Tilanne osoitti, että on hyvä olla monia kanavia kokouksen sisällä, jotta saadaan viesti kulkemaan. Tämä on hyvä esimerkki saavutettavuudesta. Samassa kokouksessa mainittiin paljon lähteitä ja viitteitä eri asioihin. Minulla ei ollut tietoa näistä asioista, ja niitä laitettiin chatin puolelle linkkeinä. Jos linkkejä ei olisi laitettu chatiin, vaan vain esimerkiksi mainittu suullisesti, ne olisivat menneet minulta ohi. Olisi myös voinut mennä turhaa aikaa siihen, että olisin aina kysynyt erikseen miltä sivustolta mikäkin asia löytyisi.

Opin seurantaviikolla paljon saavutettavuuden tärkeydestä. Usein sen mieltää koskevan vain eri rajoitteita omaavia henkilöitä, mutta se auttaa kaikkia. Tekemässäni koulutuksessa huomioitiin myös, että koskaan, ei tiedä milloin jokin saavutettavuuden alue koskettaakin omaa elämää vahvemmin. Työpaikallani lisätään saavutettavuutta, myös siten, että koulutuksia nauhoitetaan myöhemmin katsottavaksi.

Työyhteisössä on erityisen tärkeää kiinnittää jatkuvasti huomiota ja kehittää saavutettavuutta. Ennen eri rajoitteita omaavia on suljettu pois juuri rajoitteiden takia. Nykyään yhdenvertaisuutta korostetaan ja kaikille tulee pyrkiä tarjoamaan samat mahdollisuudet. (Goldstein, Lazar & Taylor 2015, Luku 11.)

### **3.8 Seurantaviikko 8: Etätyön tuomat hyödyt ja mahdollisuudet**

Viikkotavoitteenani on tarkastella etätyön hyötyjä työyhteisössä. Haluan selvittää mitä kaikkea etätyö mahdollistaa.

Maanantai 30.10.2023

Aloitin viikon suunnitteleamalla etätyöskentelypäivät. Hakijoiden haastattelut ovat alkuvuokolla. Minun tulee olla läsnä työpaikalla, sillä haastattelut pidetään toimistolla. Minulle soitetaan aulasta, kun hakija on saapunut, jolloin noudan ja saatan hakijan haastatteluun. Maanantaina saapui ensimmäinen hakija. Ilmoitin kollegoilleni Skypellä, että lähdän noutamaan hakijaa. Kun haastattelu oli ohi, kollegani saattoi hakijan työhuoneeni eteen, ja lähdin viemään häntä takaisin aulaan. Teimme toisen osaston harjoittelijan kanssa etäyhteydellä Webropol-kyselyn pikkujouluista. Kyselyssä tiedustellaan pikkujouluihin osallistumista, allergioita ja muita ruokarajoitteita.

Tiistai 31.10.2023

Selvitin yksikkömme virkistysrahadujettia. Tarkoituksena on järjestää yksikön oma jouluaamiaisinen. Meillä oli Skypessä yksikkökokous, josta jouduin poistumaan etuajassa, noutaakseni seuraavan hakijan haastatteluun. Ilmoitin tämän jälkeen sähköpostilla esihenkilölleni, miksi jouduin poistu-

maan ja kerroin minua koskevat asiat. Laitoin kalenterikutsun yksiköllemme jouluaamiaisesta. Kollegani, joka oli etänä, pyysi minua tulostamaan asiakirjoja ja toimittaa ne allekirjoitettavaksi. Kun asiakirjat oli allekirjoitettu lähetin ne eteenpäin sisäisellä postilla oikealle osastolle.

Keskiviikko 1.11.2023

Keskiviikkona työmatkalla avasin työpuhelimellani sähköpostin ja olin saanut matkustajalta kiireellisen pyynnön matkan perumisesta. Soitin heti matkavarauksyritykseen ja peruin samalta päivältä matkustajan lennot. Päivällä oli viimeisen hakijan haastattelu. Ilmoitimme kaikille hakijoille, että valinnasta soitetaan seuraavalla viikolla. Tein arkistointia eri järjestelmiin ja hoidin muita hallinnollisia tehtäviä. Tarkistin, että torstain matkalle, oli kaikki tarvittavat asiakirjat ja varaukset kunnossa. Laitoin vielä sähköpostilla matkustajille tarkempia ohjeistuksia aikatauluihin liittyen.

Torstai 2.11.2023

Torstaina olin etänä, kuten olin alkuvuikosta suunnitellut. Olin tehnyt etätyöpäivälle itselleni tarkemat ohjeistukset ja aikataulun, mitä päivän aikana tulisi saada tehtyä. Minun tuli tehdä paljon tulevan kokouksen valmisteluihin liittyviä tehtäviä. Kirjasin itselleni tarvittavien asiakirjojen nimiä ja tunnusnumeroita, jotta minun oli helpompi etsiä niitä eri järjestelmistä. Ennen tätä lähetin näistä kollegalleni yhteenvedon sähköpostilla. Minun tuli tietää mitkä asiakirjat tulevat kokoukseen mukaan, ja mitkä eivät.

Perjantai 3.11.2023

Perjantai oli viikon toinen etätyöpäiväni. Sain päivän aikana paljon sähköposteja, joista sain tietoa kokousjärjestelyjä varten. Laitoin itselleni erilliseen kansioon asiakirjoja, joita minun tulee tulostaa maanantaina. Yhteen järjestelmästämmme oli saapunut asiakirja, joka vaati toimenpiteitä. Soitin Skypellä kollegalleni, jota asia voisi koskea ja selvitimme asiaa. Kirjoitin lopuksi vielä itselleni muistiinpanoja, mitä minun olisi hyvä tiedottaa ensi viikon yksikköpalaverissa.

Kesken etätyöpäiväni soitin kollegalleni Skypellä puhelun. Yhtäkkiä yhteys katkesi, enkä saanut sitä heti toimimaan. Nettiyhteyteni katkesi, ja siinä kesti ennen kuin sain sen takaisin toimimaan. Onneksi on monia viestinnän välineitä ja hoidimmekin puhelun työpuhelimilla.

Viikkoanalyysi 8

Etätyö on tullut jäädäkseen. Pandemia-aika muutti työskentelytapoja pysyvästi ja totutti työntekijöitä moniin uusiin verkkotyöskentely-ympäristöihin. Etä- ja hybridityö on mahdollistanut paljon ja tuonut hyötyjä työkuultuuriin. Hybridityöllä tarkoitetaan lähi- ja etätyön sovittamista yhteen. Etätyö

antaa työntekijöille joustavuutta viikkojen suunnitteluun ja työ- ja yksityiselämän tasapainoon. (Vilkman 2023, 23.) Olen suunnitellut välillä työpäiviä omien menojen mukaan. Jos tiedän, että menen lähtöihin, voin suunnitella menoja töiden jälkeen työpaikan sijainnin läheisyyteen. Jos taas teen etätyöpäivän kotoa, voin suunnitella omat menot sen mukaan.

Välillä ei edes tule ajatelleeksi, miten paljon työskentelytavat ovat muuttaneet muotoaan lyhyessä ajassa. Etätyö on rikkonut rajoja siitä missä työnteko tapahtuu. Suuren osan työtehtävistä voi hoitaa tietokoneella fyysisestä paikasta riippumatta. Vaikka etätyössä jää pois kasvotusten tapahtuva viestintä, on silti monia tapoja olla yhteyksissä. Eri kokouksissa korostuu etätyön ja yhteistyön rajattomuus. Jokainen voi säästää ajassa, kun ei tarvitse välttämättä olla lähityössä, vaan kokoukseen voi liittyä omalla työkoneella juuri sieltä, missä sillä hetkellä on. Jotta etä- ja lähityö toimivat saumattomasti, tarvitaan hyvin toimivat viestintäkanavat ja digitaaliset työkalut. Viikolla korostui jälleen eri viestintäkanavien tärkeys. Vaikka sähköpostia käytetään eniten, on etätyöskentelyssä hyvä olla monia kanavia, joista kollegan tavoittaa. Lähityössä voi kiireellisessä asiassa käydä toisen työhuoneessa, mutta etänä Skype tai työpuhelin toimivat parhaiten, kun täytyy saada yhteys nopeasti. Etätyö vaatii myös ohjeita. Kun aloitin työharjoittelun, sain selkeät ohjeet ja tunnukset, miten saan etäyhteyden toimimaan kotona.

Minulle yksi suurimmista etätyön tuomista hyödyistä on ajan säästäminen. Säästän päivän aikana työmatkoissa jopa puolitoista tuntia. Etänä pystyn myös aloittamaan työt aikaisemmin. Viikolla huomasi myös hyödyntäväni työpuhelinta etätyöskentelyvälineenä, kun hoidin yhden työtehtävän työmatkallani.

Hybridityöhön liittyy paljon kysymyksiä. Nykyään pohditaan paljon, eri pelisääntöjä työyhteisöissä. Pitääkö tehdä tarkat linjaukset siitä, milloin tullaan paikan päälle, miten saadaan ylläpidettyä yhteisöllisyyttä ja tuleeko organisaatiolla olla tarkat rajaukset, miten etäpäiviä pidetään vai riittääkö niistä sopiminen yksikön sisällä. (Vilkman 2023, 33.)

Olen oppinut työpaikkamme etätyöskentelyn säännöistä ja, miten omista etätyöpäivistä tulee viestiä muille. Jokainen on merkinnyt arvion omaan toimintasuunnitelmaan, miten paljon tekee etätöitä viikossa. Itse olen merkinnyt olevani viikossa 1–2 päivää etänä. Kun tekee etätyöpäivän, tulee se merkitä kalenteriin muille näkyville, sekä Skypen statukseen. Tämä helpottaa työn sujuvuutta, kun voi helposti tarkistaa ketä kollegoista on lähityössä ja ketä etätyössä. Tämä on auttanut tilanteissa, joissa kollega on työskennellyt etänä ja on saanut toimeksiannon liittyen fyysisiin asiakirjoihin. Silloin, jos esimerkiksi minä olen ollut töissä paikan päällä olen voinut hoitaa asiaa eteenpäin.

Olen huomannut, että vaikka etätyössä on paljon hyötyjä, on lähityöskentely erityisen tärkeää työyhteisölle. Olen sitä mieltä, että yhteishenkeä saa pidettyä paremmin yllä, kun kollegoita tapaa

säännöllisesti toimipisteellä. Lähes kaikissa Skype- ja Teams-palavereissa harvemmin käytetään kameroita. Se on tapa, johon on totuttu. Toki isommissa etänä järjestetyissä kokouksissa, joihin osallistuu paljon henkilöitä, yhteys voi huonontua, jos käytetään kameroita. Pienemmissä etäkokouksissa se lähentäisi kollegoita ja lisäisi sosiaalista kanssakäymistä. Kameran taakse on helpompaa piiloutua tarkoittamattaan.

Itselleni on välillä vaikeaa rytmittää työtä etänä. Kotona työskennellessä en aina muista pitää samalla lailla taukoja. Etänä työskentelee todella itsenäisesti ja taukojen tärkeys ei aina pysy mielessä. Ehkä työpaikalla tauot ja lounas lisäävät yhteisöllisyyttä, joka jää etätöissä pois.

## 4 Pohdinta

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekeminen on opettanut minulle paljon. Viikoittainen oman työn tarkkailu ja analyysi on selkeyttänyt omia kehityskohteita ja missä olen jo kehittynyt.

Olen kiinnittänyt huomiota omaan viestintääni työyhteisössä ja koen oppineeni paljon etenkin avoimen keskustelukulttuurin tärkeydestä. Ymmärrän nykyään myös paremmin, että tiedon jakaminen ja osallistaminen ovat tärkeä osa jatkuvaa vuorovaikutusta. Nämä kaikki lisäävät luottamusta työyhteisössä kollegoiden kesken.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön yksi haasteista oli aikataulussa pysyminen. Palautin lähes aina viikoittaiset palautukset ajallaan, mutta kirjoittamista olisin voinut tehdä itselle paremmalla rytmillä. Työn kirjoittaminen sijoittui usein sunnuntaille. Koin osittain haastavana myös valitun teeman sisällyttämisen päivittäiseen raportointiin. Välillä raportointi ja viikkoanalyysi olivat irrallisempia toisistaan.

Kirjoittamisen alussa kerroin yhden kehityskohteeni olevan Outlook-kalenterin käyttö. Monet kalenterin toiminnoista eivät olleet ennestään minulle tuttuja, enkä ollut aiemmin käyttänyt sitä niin monipuolisesti. Olen kehittynyt tässä paljon. Osaan käyttää toimintoja nykyään hyvin laajasti ja hyödyn paljon enemmän sen käytöstä. Opin myös miten tärkeä osa se on työyhteisömme viestintää.

Koen, että tulen hyötymään raportoinnista ja analyysistä jatkossa. Tulen perehdyttämään seuraavan assistenttiharjoittelijan, ja voin perehdytyksessä hyödyntää kirjoittamaani.

Opin paljon seurannan aikana sisäisen viestinnän ja digitalisaation merkityksestä työyhteisössä. En ollut aikaisemmin tehnyt etätöitä, joten ymmärrän nyt paremmin miten iso rooli digitalisaatiolla, on sen suhteen. Etätöiden sujuvuuden kannalta on erityisen tärkeää, että kaikki digitaaliset työkalut ovat toimivia ja, että niitä kehitetään jatkuvasti. Etätöissä myös sisäisen viestinnän merkitys korostui. Kun kaikki ovat fyysisesti eri paikoissa tekemässä työtään, on tiedonkulun toimittava hyvin. Tässä jälleen huomasin, miten tärkeää on, että on eri viestinnän kanavia.

Nyt päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön raportoinnin jälkeen olen jo pitkällä työharjoitteluni. En ole enää aloitteleva toimija, kuten aloittaessani kirjoittamisen. Alan olemaan jo hyvin itsenäinen työntekijä, ja osaan jo opettaa työtehtäviäni ja niihin liittyviä asioita eteenpäin. Odotan innolla, että pääsen edelleen kehittämään itseäni esimerkiksi eri järjestelmien käytössä.

Olen oppinut päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamisesta eri toimintatapoja. Sain kirjoitettua viikkoanalyyssejä paremmin, jos olin kirjoittanut joka päivä hyvän raportoinnin. Jos jätin päiviä väliin,

oli todella vaikeaa yrittää kirjoittaa niitä jälkikäteen ja analyysinkin kirjoittaminen tuntui paljon hankalammalta. Itselle selkeä kehityskohde jatkuu on olla jättämättä asioita viimeiseen mahdolliseen hetkeen vaan tehdä työtä jatkuvasti pikkuhiljaa eteenpäin. Prokrastinaatio eli kirjoittamisen lykkääminen oli yksi riskeistäni, ja se toteutui osittain.

## 5 Lähteet

Aali, P., Hiitelä, H., Jylhä, E., Lindroos, H., Majaniemi, N., Mäkinen, O., Ojakangas, T., Vainio, K., Varhelahti, M., Varis, K. & Yli-Arvela, L. 2018. Vuorovaikutuksella hyvinvointia työelämään. Turun ammattikorkeakoulu. E-kirja. Luettu: 15.9.2023.

Aarnikoivu, H. 2023. Jatkuvan keskustelun malli. Kauppakamari. E-kirja. Luettu: 30.9.2023.

Aluehallintovirasto. s.a. Kenelle saavutettavuus on tärkeää? Luettavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/kenelle-saavutettavuus-on-tarkeaa/>. Luettu: 28.10.2023.

Cappellano, T., Carramenha, B. Mansi, V. & Thornton, G. 2019. Strategic employee communication: building a culture of engagement. Springer International Publishing. E-kirja. Luettu: 22.11.2023.

Dowden, M. & M. 2019. Approachable Accessibility. Apress. E-kirja. Luettu: 26.10.2023.

Eräranta, K. & Penttilä, V. 2021. Vastuullinen viestintä. ProCom. E-kirja. Luettu: 8.10.2023.

Goldstein, D., Lazar, J. & Taylor, A. 2015. Ensuring Digital Accessibility through Process and Policy. Morgan Kaufmann. E-kirja. Luettu: 27.10.2023.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja. Helsinki. Talentum.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari. E-Kirja. Luettu: 27.9.2023.

Juholin, E. & Luoma-aho, V. 2017. Mitattava viestintä. ProCom. Helsinki.

Kaihovirta-Rapo, M. & Lohtaja-Ahonen, S. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Alma Talent. E-kirja. Luettu: 24.9.2023.

Kankainen, S. 2021. Sisäinen viestintä ja vuorovaikutusosaaminen työyhteisössä. Luettavissa: <https://hyplus.helsinki.fi/sisainen-viestinta-ja-vuorovaikutusosaaminen-tyoyhteisossa/>. Luettu: 15.9.2023.

Kankainen, S. 2019. Sisäinen viestintä: 10 perusohjetta johtajille ja esihenkilöille. Luettavissa: <https://hyplus.helsinki.fi/sisainen-viestinta-10-perusohjetta-johtajille-ja-esimiehille/>. Luettu: 15.9.2023.

Koipijärvi, T. & Kuvaja S. 2017. Yritysvastuu: johtamisen uusi normaali. Kauppakamari. E-kirja. Luettu: 10.10.2023.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (15.3.2019/306). Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>. Luettu: 17.11.2023.

Liappis, H., Pentikäinen, M. & Vanhala, A. 2019. Menesty yritysvastuulla: käsikirja kokonaisuuteen. Edita Publishing Oy. E-kirja. Luettu: 8.10.2023.

Linjuan Men, R. & Bowen, A. S. 2017. Excellence in internal communication management. Business expert press. E-kirja. Luettu: 20.9.2023.

Metsola, M. s.a. Radioaakkoset. Peda.net. Luettavissa: <https://peda.net/joensuu/jm/lightabot-luonnos/pakopelit/ep/sjr/sjrpl/radioaakkoset>. Luettu: 17.11.2023.

ProCom - Viestinnän ammattilaiset ry. ProCom – yhteisöviestinnän periaatteet. Luettavissa: [https://www.procom.fi/site/assets/files/1644/procom\\_visiopaperi\\_020619.pdf](https://www.procom.fi/site/assets/files/1644/procom_visiopaperi_020619.pdf). Luettu: 14.10.2023.

Repo, S. Viestinnän trendit 2023. 10.2.2023. Luettavissa: <https://www.viesti.fi/viestinnan-trendit-2023/>. Luettu: 14.10.2023.

Sitra. 2023. Megatrendit 2023 päivitys: ymmärrystä yllätysten aikaan. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/aiheet/megatrendit/#mista-on-kyse>. Luettu: 15.11.2023.

Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Vilkman, U. 2023. Näin menestyt monipaikkaisessa työssä. Alma Talent. E-kirja. Luettu: 14.11.2023.