



Tiimin sisäisen viestinnän kehittäminen

Tradenomitutkinto opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus

Syksy 2024

Niko Peltonen

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuspainotteisena opinnäytetyönä. Työssä tutkittiin, miten toimeksiantajayrityksessä työskentelevän tiimin sisäistä viestintää voitaisiin kehittää. Työn aihe tuli työelämän tarpeesta. Työn tavoitteena oli tehdä kyselytutkimus tiimin jäsenille, jossa kerättiin tietoa tiimin sisäisen viestinnän nykytilanteesta, sekä miten tiimin jäsenten mielestä sisäistä viestintää voidaan kehittää. Työn tarkoituksena oli kehittää toimeksiantajayrityksessä toimivan tiimin sisäistä viestintää. Työssä ei mainita toimeksiantajayritystä heidän pyynnöstään.

Opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää. Aineiston keruu menetelmänä käytettiin puolistrukturoituakyselyä sekä ryhmäpalaveria. Tiimin jäsenille lähetettiin sähköinen kyselylomake. Kysely toteutettiin anonyymisti. Kyselyn tarkoituksena oli saada tiimin jäseniltä tietoa sisäisestä viestinnästä, sekä ideoita sen kehittämiseen. Kysely koostui 19 kysymyksestä, joista suurin osa oli monivalintakysymyksiä. Kehitysideoita kysyttiin avoimilla kysymyksillä sekä ryhmäpalaverilla.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa avattiin käsitteet sisäinen viestintä ja toimeksiantajayrityksessä käytössä olevat sisäisen viestinnän kanavat. Teoriaosuus käsittelee myös erilaisia viestintätapoja, sekä toimivan sisäisen viestinnän piirteitä.

Kyselyn tulosten perusteella selvisi, että viestinnän nykytilanteeseen oltiin osittain tyytyväisiä. Tulosten avulla saatiin paljon kehitysideoita sisäisen viestinnän parantamiseksi.

Opinnäytetyön tulosten perusteella toimeksiantajayrityksessä voidaan kehittää sisäistä viestintää.

This thesis was carried out as a research-oriented thesis. The study investigated how internal communication of the team working in the client company could be developed. The topic of work came from the need for working life. The goal of the work was to conduct a survey for team members, where information on the current state of the team's internal communication was collected, as well as how the team members feel internal communication can be developed. The purpose of the work was to develop the internal communication of the team in the client company. The client company is anonymized.

In the thesis, a qualitative research method was used as the research method. Data collection methods included a survey and group meeting. An electronic survey was sent to the team members. The survey was conducted anonymously. The purpose of the survey was to get information from team members about internal communication, as well as ideas for its development. The survey consisted of 19 questions, most of which were multiple-choice questions. By using open questions and as well as group meeting, development ideas were collected.

In the theoretical part of the thesis, the definitions of internal communication and the internal communication channels used in the commissioning company were explained. The theoretical section also covered different communication methods, as well as the characteristics of effective internal communication.

Based on the results of the survey, it was found that there was partial satisfaction with the current state of internal communication. The results of the survey provided many ideas that can be used to develop internal communication. The results of this thesis can be used to develop the internal communications in the client company.

Keywords Communication, internal communication, survey, team

Pages 24 pages and appendices 8 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Yrityksen sisäisen viestintä	2
3	Viestintäkanavat.....	4
3.1	Digitaaliset sisäisen viestinnän kanavat	4
3.2	Palaverit ja kasvokkain tapahtuva viestintä	5
4	Tutkimusmenetelmät.....	6
4.1	Aineiston keruu	7
4.2	Tutkimuksen toteutus.....	7
4.3	Kyselyn saatekirje	8
5	Tulosten analysointi	9
5.1	Yleisiä kysymyksiä viestinnän nykytilanteesta	9
5.2	Viestintäkanavat.....	12
5.3	Teams kanavaan liittyvät kysymykset	15
5.4	Toimistolla tapahtuvaan viestintään liittyviä kysymyksiä.....	18
5.5	Muut kehitysideat.....	20
5.6	Ryhmäpalaveri.....	20
6	Johtopäätökset.....	21
7	Pohdinta.....	22
	Lähteet.....	24

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1. Sisäisen viestinnän sujuvuus	9
Kuva 2. Informaation liikkuvuus.....	10
Kuva 3. Sisäinen tiedonkulku	10
Kuva 4. Sisäisen viestinnän selkeys	11
Kuva 5. Viestinnän kanavien oikeellisuus.....	11
Kuva 6. Avoin kysymys tiimin sisäisen viestinnän kehittämistä	12

Kuva 7. Viestintäkanavien käytön hallinta	13
Kuva 8. Perehdytyksen tarve	13
Kuva 9. Viestintäkanavien käyttö	14
Kuva 10. Viestintäkanava yhteydenotossa	14
Kuva 11. Avoin kysymys viestintäkanavien kehittämisestä.....	15
Kuva 12. Teams kanavan helppokäyttöisyys.....	16
Kuva 13. Teams kanavan rakenne.....	16
Kuva 14. Tiedostojen nimeäminen	17
Kuva 15. Avoin kysymys Teams kanavan kehittämisestä.....	17
Kuva 16. Palaverien määrä.....	18
Kuva 17. Toimistolla tapahtuva viestintä	19
Kuva 18. Avoin kysymys toimistolla tapahtuvan viestinnän kehittämisestä.....	19
Kuva 19. Avoin kysymys muista kehitysideoista.....	20

Liitteet

- Liite 1. Kyselyn saatekirje
- Liite 2. Kyselylomake
- Liite 3. Aineistonhallintasuunnitelma

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on tiimin sisäisen viestinnän kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimeksiantajayrityksessä työskentelevän tiimin sisäistä viestintää. Toimeksiantajayritystä ei mainita opinnäytetyössä nimeltä. Yrityksessä työskentelevä tiimi on 5–10 henkilön kokoinen. Tiimin työnkuvaan kuuluu olennaisesti tiedonkäsittely, joten keskinäinen kommunikointi on työn sujuvuuden kannalta tärkeää. Aihe opinnäytetyöhön tuli työelämän tarpeesta. Toimeksiantajayrityksessä oli noussut esiin tarpeita sisäisen viestinnän kehitykselle.

Sisäinen viestintä yrityksessä tapahtuu pääosin digitaalisia kanavia pitkin. Toimeksiantajan esiintuomia haasteita sisäisessä viestinnässä olivat esimerkiksi tiedonjakamisen ja -haun ongelmat. Toimeksiantajan toiveena oli myös tiimin käyttämän Teams - kanavan rakenteen päivittäminen. Microsoft Teamsia käytetään toimeksiantajayrityksessä pääasiallisena sisäisen viestinnän alustana.

Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuspainotteisena työnä. Opinnäytetyön tutkimusongelma on miten tiimin sisäistä viestintää voi kehittää toimeksiantajayrityksessä. Tutkimusongelmaan haetaan vastauksia teoria- ja tutkimusosuuden avulla.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään sisäistä viestintää sekä toimeksiantajayrityksessä käytössä olevia viestintäkanavia. Teoriaosuudessa käydään myös läpi erilaisia viestintätapoja, sekä toimivan sisäisen viestinnän piirteitä.

Tutkimusosuudessa tehtiin kyselytutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää tiimin sisäisen viestinnän nykytilanne sekä kehityskohteet. Kyselytutkimus toteutettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella sekä ryhmäpalaverilla. Tutkimusosuudessa tutkimusongelmaan pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymysten avulla, joita ovat:

- Miten tiimi kokee sisäisen viestinnän nykytilanteen?
- Mitkä ovat tiimin sisäisen viestinnän suurimmat kehityskohteet?
- Miten tiimin sisäistä viestintää voidaan kehittää?
- Miten Teams-kanavan rakennetta voidaan kehittää?

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä kyselytutkimus tiimin jäsenille, jonka avulla kerätään tietoa tiimin sisäisen viestinnän nykytilanteesta, sekä miten sisäistä viestintää voidaan

kehittää. Työn tarkoituksena on kehittää toimeksiantajayrityksessä toimivan tiimin sisäistä viestintää tulosten perusteella.

2 Yrityksen sisäisen viestintä

Viestintä tarkoittaa molemminpuolista dialogia, joka on yhteisöllistä ja osallistavaa. Toimivaan viestintään sisältyy vastavuoroisuutta, vuorovaikutusta ja keskinäistä arvostusta. Jokaisella työntekijällä tulee olla valmiuksia keskustella ja vuorovaikuttaa toisten kanssa. Työn teossa kyky ilmaista omia ajatuksia kirjoittamalla ja puhumalla on välttämätöntä. Työntekijät viestivät muun muassa toisten työntekijöiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Olennaista viestinnässä on osallistaminen ja vaikuttaminen työyhteisön asioihin. (Mannermaa, 2024, s.193)

Suuri osa viestinnästä on sanatonta, jopa 50–70 %. Ilmeiden ja eleiden kautta tapahtuu enemmistö viestinnästä. Kaikesta viestinnästä ei olla edes tietoisia. Viestimme sitä vähemmän sanattomasti sellaisia asioita, joita emme halua tai joista emme ole tietoisia mitä paremmin olemme vuorovaikutustilanteessa läsnä. (Mannermaa, 2024, s.195)

Viestintä voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää, joka kohdistuu ainoastaan sen työntekijöille. Sisäistä viestintää on esimerkiksi viralliset palaverit, epämuodolliset kanssakäymiset kuten kahvipöytäkeskustelut ja eri viestintävälineiden ja kanavien välillä käydyt keskustelut. (Takala, n.d)

Ulkoinen viestintä kohdistuu yrityksen ulkopuolisille tahoille, kuten asiakkaille, julkiselle sektorille tai medialle. Ulkoiseen viestintään kuuluvat myös tiedotteet, mainokset ja asiakaspalvelutilanteet. Ulkoisen viestinnän täytyy olla yhden mukaista ja tehokasta. (Takala, n.d)

Sisäinen viestintä on suurilta osin päivittäin käytävää viestintää. Siitä voidaan käyttää nimitystä päivittäisviestintä. Päivittäisviestintä kattaa kaiken tiedonvaihdon ja keskustelun, joka on välttämätöntä työtehtävien ja veloitteiden suorittamiseksi päivittäin. Se mahdollistaa työskentelyn ja epäonnistunut päivittäisviestintä näkyy nopeasti työn tuloksessa konkreettisesti. Esimerkkejä päivittäisviestinnästä ovat esihenkilön ja tiimin, yksikön tai osaston välinen viestintä, tiimin jäsenten keskinäinen viestintä sekä tiimien tai yksiköiden

välinen viestintä. Hyvin toimivan päivittäisviestinnän avulla työtehtävät tulevat tehdyksi ja prosessit toimivat. Asiantuntijatyössä päivittäisviestintä koostuu muun muassa tiedon ja kokemusten vaihdosta ja jakamisesta. Toimivassa päivittäisviestinnässä jokaisella on oma roolinsa ja jokaisen tiimin jäsenen tulee osallistua viestintään. Avoimuus, hyvä yhteishenki ja rento ilmapiiri edistää päivittäisviestinnän sujuvuutta. (Juholin, 2015, ss. 55–56)

Työyhteisössä ihmisten on viestittävä osana omaa työtään eri sidosryhmille. Yksilön viestintävastuun ymmärtäminen on vahvasti sidoksissa toimintakulttuuriin sekä siihen, kuinka hyvin viestinnän tavoitteet ja merkitys on sisäistetty. (Marjamäki, 2021, s.28)

Toimivassa työyhteisössä tiedonkulun toimivuus on yksi tärkeimmistä asioista. Työyhteisön jäsenten tulisi kokea, että omaa työtä koskeva tieto on heille saatavilla ja, että tieto tulee oikeaan aikaan. Tiedonkulun toimivuuden kannalta on tärkeää, että epäoleellista tietoa ei välitetä eteenpäin. Tiedonkulun ongelmat luovat työyhteisöön epäluottamusta, varsinkin jos ei voi luottaa siihen, että saa omaa työtä koskevat tiedot. (Joki, 2024, s.165)

Työyhteisötaidot ovat osa sisäistä viestintää. Työyhteisötaitoja ovat esimerkiksi taito kuunnella, pyrkimys tulla ymmärretyksi sekä halu tuoda esiin omia mielipiteitä. Näiden taitojen tarkoitus on tehdä työn teosta sujuvampaa. Myös kommunikaatiotaito on työyhteisötaito, jonka avulla yksilö voi toimia tehokkaasti erilaisten ihmisten ja sidosryhmien kanssa. Vuorovaikutustilanteissa on työpaikalla pääosassa työ sekä tietojen välittäminen muille. (Mannermaa, 2024, s.89)

Sisäisessä viestinnässä tulisi ylläpitää avointa viestintäkulttuuria. Avoimuus on sisäisessä viestinnässä tärkeää ja sen myötä työntekijöiden on helppo nostaa esiin ongelmia, joita esiintyy. Sisäisessä viestinnässä tulisi panostaa myös viestien selkeyteen. Jos viestiä ei ymmärretä tarkoitetulla tavalla, voi syntyä monitulkintaisuutta ja väärin ymmärryksiä. Viestin sisällön tulee olla ymmärrettävissä, vaikka vastaanottaja ei olisi ollut mukana aiemassa keskusteluissa. Väärinymmärrysten riski kasvaa sähköisessä ja kirjallisessa viestinnässä, jonka vuoksi selkeyteen kannattaa panostaa. Sisäisessä viestinnässä viestin ja sen välittämiskeinon sekä viestimisen ajankohdan tulisi olla suunniteltu, jotta viesti saavuttaa kaikki tahot. (Hyplus, 2019)

3 Viestintäkanavat

Toimeksiantajayrityksessä käytettäviä viestintäkanavia on monia. Suurin osa tiimin sisäisestä viestinnästä tapahtuu Microsoft Teams:in välityksellä. Muita käytössä olevia viestintäkanavia ovat Outlook, puhelut, palaverit sekä muu kasvokkain tapahtuva viestintä.

Erilaisia viestintäkanavia käytetään erilaisissa viestintätilanteissa. Lyhyt tiedottaminen riittää toisten asioiden viestimiseen, välillä jotkin asiat vaativat kuitenkin laajempaa vuorovaikutusta epäselvyyksien poistamiseksi. (Joki, 2024, s.169) Selkeät pelisäännöt viestintäkanavien käytöstä vähentävät henkilöstön työkuormitusta. Kun on tiedossa mistä kanavasta mitään tietoa etsitään, sen löytäminen on helpompaa. Tämä vähentää työn keskeytyksiä, tietotulvaa ja tiedonkulun häiriöitä. (Mannermaa, 2024, s. 234)

3.1 Digitaaliset sisäisen viestinnän kanavat

Digitaalisten alustojen myötä työ irtautuu ajasta ja paikasta. Sen myötä vuorovaikutuksen, yhteisten toimintamallien ja toiminnan merkitys kasvaa. Uudet tavat ja tekniikat muokkaavat tapoja, joilla työtä tehdään. Tämän vuoksi työntekijöiden on kehitettävä teknisiä taitojaan vastaamaan digitaalisten alustojen tuomia mahdollisuuksia. Digitaalisten kanavien käytön vuoksi on syntynyt uusi ilmiö, nimeltään tietotulva. Työntekijöiden täytyy osata suodattaa työn kannalta merkittävä tieto ja tiedostaa minkälaista tietoa jakaa eteenpäin. Digikuiluksi kutsutaan ilmiötä, jossa uusia digitaalisia kanavia on otettu käyttöön, mutta niiden tarjoamia mahdollisuuksia ei hyödynnetä tai niitä hyödynnetään vain osittain. (Mannermaa, 2024, ss. 205–206)

Sähköposti ja pikaviestipalvelut ovat tehokkaita digitaalisia viestintäkanavia. Niiden käyttöön tulisi olla kuitenkin mietitty tietyt säännöt, joita jokainen organisaatiossa noudattaa. Sähköposti- tai pikaviestejä ei tulisi lähettää varmuuden vuoksi kaikille, vaan vastaanottajat pitäisi valita miettien, kuka hyötyy tiedosta. Viestin lähettäjällä on paljon vastuusta, ettei vastaanottajien työaikaa kulu turhien viestien lukemiseen. Sähköposti ja pikaviestipalvelut ovat monissa tilanteissa erinomaisia, ei ne sovi kaikenlaisten asioiden viestimiseen. (Joki, 2024, s.171) Digitaalisessa muodossa viestinnän sisältö on pelkistetympää kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä, joka lisää riskiä väärinymmärryksille. Viestin vastaanottaja tulkitsee ja ymmärtää viestit yksitoikkoisemmin. Lisäksi digitaalisessa viestinnässä vastaanottaja ei voi tulkita lähettäjän eleitä tai kehonkieltä. (Mannermaa, 2024, s. 207)

Digitaalinen yhteistyötila, kuten Microsoftin Teams on viestintäsovellus, jota voidaan käyttää reaaliaikaiseen viestintään, kokouksiin sekä sovellusten ja tiedostojen jakamiseen.

Teamsissa luodaan tiimejä, joiden aiheet keskittyvät esimerkiksi työhön, jota tehdään tai erilaisiin projekteihin. Jokainen käyttäjä voi kuulua yhteen tai useampaan tiimin. Eri tiimit auttavat jakamaan tiedot esimerkiksi projektien välillä. Tiimit voivat olla eri kokoisia, koko organisaation laajuista kanavaa voidaan käyttää esimerkiksi asioiden tiedottamiseen. Pienemmissä, esimerkiksi työryhmän omalla kanavalla voidaan keskittyä päivittäisten työtehtävien hoitamiseen. (Microsoft, n.d.)

Toimeksiantajayrityksessä käytössä on Microsoft Outlook sähköpostipalvelu. Sitä käytetään sisäisessä viestinnässä jonkin verran, enimmäkseen asioiden tiedottamiseen. Sähköpostin käytössä on kuitenkin ongelmia. Se ei ole tiedonhallinnan kannalta optimaalinen, eikä aiemmin käytyjä keskusteluita aina löydä helposti. Sähköpostikeskustelu on myös hitaampaa, eikä lähettäjä saa tietoa onko viesti luettu tai nähty. Sähköpostin etuja sisäisessä viestinnässä on tiedon jakaminen suuremmalle joukolle kerralla. Sähköpostiketjuihin eksyy kuitenkin usein ihmisiä, jotka ovat siinä turhaan. (Korkala, 2018)

Sähköpostia käyttäessä viestintään, otsikon tulee olla informatiivinen, jotta siitä ymmärtää mitä asia koskee. Viestin sisällön tulee olla neutraalisävyinen, lyhyt ja selkeä.

Sähköpostiviestiä on mietittävä, miten vastaanottaja ymmärtää viestin. (Joki, 2024, s.171)

3.2 Palaverit ja kasvokkain tapahtuva viestintä

Tiimin sisäisten palavereiden etuna on, että viestin voi jakaa usealle henkilölle kerralla. Työpaikalla käydyissä palavereissa myös vuorovaikutus korostuu ja asioista voidaan keskustella ja väärinymmärrysten mahdollisuus vähenee. Tiimin jäsenten työskennellessä tiivisti voi palavereiden merkitystä kyseenalaistaa, kun tieto liikkuu eri kanavia pitkin koko ajan. Palaverit kuitenkin varmistavat, että kaikki saavat oleellisen tiedon ja että asioista voidaan rauhassa keskustella. Palaverit helpottavat tiedon kulkua ja asettavat kaikille mahdollisuuden ottaa kantaa esitettäviin asioihin. (Joki, 2024, s.169)

Palavereihin osallistuessa tulee aiheisiin osallistua aktiivisesti keskusteluun ja tuoda omia ideoita esille. Myös toisten näkökulmien kuunteleminen on tärkeää. Tahto tasapuolisesta ja vuorovaikutteisesta, sekä avoimesta ja faktoihin perustuvasta viestinnästä luo hyvät perusteet palaverin kululle. Palautteen tulisi olla rakentavaa ja keskusteluiden suuntautua tulevaan. Avoin innostunut asenne sekä yhteistyöhaluisuus edistää palaverin onnistumista. Tavoitteena on helpottaa tiimin toimintaa. (Mannermaa, 2024, ss. 200–201)

4 Tutkimusmenetelmät

Työelämään liittyvissä tutkimuksissa on erilaiset lähtökohdat, kuin omasta mielenkiinnosta tehdystä tutkimuksesta. Työelämän tutkimusaiheet nousevat esiin käytännöistä ja tavoitteena on saada kehittämiseen, päätöksentekoon ja toimintaan käytännön hyötyä. Tutkimuksen reunaehdot ohjaa yrityksen arvot ja strategiat. (Vilkkä, 2021, 3. Tutkimusprosessi käytännössä -luku, kolmas kappale)

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus ja tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä tietoa esimerkiksi ihmisten toiminnasta, mielipiteistä ja asenteista. Kyselytutkimuksessa vastaajalle esitetään kyselylomakkeen avulla kysymyksiä. (Vehkalahti, 2019, s.11) Tässä työssä kyselyn avulla pyrittiin selvittämään tiimin, sekä yksilöiden näkemykset tutkimuksen aiheesta.

Laadullinen tutkimus eli kvalitatiivinen tutkimus voidaan määritellä tiedonkeruuksi, jossa tarkoituksena on ymmärtää aihe tai ongelma syvällisesti. Laadullinen tutkimusmenetelmä mahdollistaa tutkimukseen osallistuvien ajatusten ja kokemusten syvällisen tarkastelun, joka oli tässä opinnäytetyössä tärkeää, sillä tiimin sisäistä viestintää oli tarkoitus kehittää tiimin ajatusten ja kehitysehdotusten mukaisesti. (Surveymonkey, n.d) Laadullinen tutkimus perustuu erilaisiin aineistoihin ja niiden analysointiin. (Tietoarkisto, n.d)

Vaikka tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, saatiin monivalintakysymysten avulla kvantitatiivista eli määrällistä tietoa tiimin sisäisen viestinnän nykytilanteesta. Kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, jonka avulla saadaan kerättyä numeerista dataa, jolla voidaan mitata muuttujia. Määrällisestä tutkimuksesta saatu data on tilastoitavaa ja jäseneltyä ja siitä voidaan tehdä päätelmiä järjestelmällisesti. (Surveymonkey, n.d) Avointen kysymysten ja ryhmäpalaverin avulla saatiin laadullista eli kvalitatiivista tietoa, kun tiimin jäsenet saivat vastata omin sanoin kysymyksiin ja palaverissa keskusteltiin avoimesti aiheista.

Tutkimusosuuden kysymykset:

- Miten tiimi kokee sisäisen viestinnän nykytilanteen?
- Mitkä ovat tiimin sisäisen viestinnän suurimmat kehityskohteet?
- Miten tiimin sisäistä viestintää voidaan kehittää?
- Miten Teams-kanavan rakennetta voidaan kehittää?

4.1 Aineiston keruu

Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin kyselylomakkeella sekä tiimille järjestetyllä ryhmäpalaverilla. Kysely toteutettiin sähköisesti ja kyselylomake tehtiin Google Forms työkalulla ja lähetettiin tiimille sähköpostilla. Ryhmäpalaveri pidettiin toimistolla kasvokkain kyselyn jälkeen. Ryhmäpalaverin tarkoituksena oli tarkentaa kyselyssä ilmenneitä kehityskohteita, sekä kartoittaa tuleeko tiimillä avoimen keskustelun kautta lisää ideoita.

Kyselylomake tässä tutkimuksessa oli puolistrukturoitu. Puolistrukturoidun kyselyn määritelmä on kysely, jossa osaan kysymyksistä voi vastata vapaasti ja osa kysymyksistä sisältää ennalta määrätyn vastausvaihtoehdon. (Ranganathan, P & Caduff, C, 2023) Tämän opinnäytetyön kyselylomake muodostui monivalintakysymyksistä, sekä avoimista kysymyksistä. Kyselyssä määrällistä tietoa saatiin monivalintakysymyksistä ja laadullista tietoa avoimista kysymyksistä. Monivalintakysymysten vastaukset olivat ennalta rajattuja ja avoimet kysymykset mahdollistivat vapaamman vastauksen. (Näpärä, 2017.) Kysely oli vakioitu, joka tarkoittaa, että kaikilta kyselyyn vastanneilta kysyttiin samat kysymykset täsmälleen samalla tavalla. (Vilkkä, 2021, 4. Määrällinen tutkimusmenetelmä käytännössä - luku, toinen kappale).

4.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteutustapaa suunniteltiin toimeksiantajan kanssa ennen toteutusta. Konkreettisenä toteutuksena tehtiin kysely sekä järjestettiin ryhmäpalaveri tiimin jäsenille. Kyselyn runkoa lähdettiin hahmottelemaan tutkimuskysymysten avulla. Ennen kyselyn jakamista tiimille, toimeksiantajayritys hyväksyi kyselyn sisällön.

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa tiimin ajatuksia nykyisestä sisäisen viestinnän tilanteesta ja tunnistaa mahdollisia kehitysalueita. Tutkimusta varten tiimin jäsenille tehtiin 19 kysymystä sisältävä kysely. Kysely toteutettiin anonymisti ja toiveena oli, että tiimin jäsenet voivat avoimesti tuoda esiin omia mielipiteitä sekä ideoita sisäisen viestinnän kehittämiseen.

Ennen kyselyä tiimiä informoitiin siitä, että vastauksista on mahdollista tunnistaa vastaaja pienen otannan vuoksi. Kysely muodostui suurimmaksi osaksi monivalintakysymyksistä, jotta vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa. Avoimia kysymyksiä kyselyssä oli 5, avointen kysymysten vastauksista saatiin paljon hyviä ideoita ja kehityskohteita esille. Aikaa kyselyn vastaamiseen oli muutama viikko, jotta kaikilla olisi mahdollisuus kyselyyn huolellisesti työn ohessa. Kyselyn kysymykset käsittelivät sisäisen viestinnän eri osa-alueita. Kaikki tiimin jäsenet vastasivat kyselyyn, joten vastaus prosentti oli 100 %. Kyselyn avulla saatiin kattava käsitys siitä, miten tiimi kokee tämänhetkisen tilanteen ja missä heidän mielestään olisi kehitettävää.

Kyselyn jälkeen tiimille pidettiin ryhmä palaveri, jossa käytiin läpi vastauksia, sekä syvennyttiin avointen kysymysten vastauksiin. Palaveri oli hyödyllinen ja siitä saatiin tarkentavia pointteja esiin nousseista aiheista. Palaverin avulla saatiin myös mietittyä konkreettisia muutoksia, joiden avulla sisäistä viestintää voidaan lähteä kehittämään.

4.3 Kyselyn saatekirje

Saatekirjeen sisältöön, ulkoasuun ja kieleen tulisi kiinnittää huomiota. Saatekirje ei saisi olla liian pitkä. Sen tarkoitus on herättää vastaajassa luottamusta, sekä vastausmotivaatiota. Saatekirjeestä tulisi käydä ilmi esimerkiksi mistä aiheesta tutkimuksessa kerätään tietoa, kuka kyselyn tekee ja mistä tutkimuksessa on kyse. Lisäksi saatekirjeessä pitäisi kertoa, milloin kyselyyn on viimeistään vastattava, miten tutkimustuloksia ja aineistoja käytetään, sekä mainita kyselyn anonymiteetistä. (Tietoarkisto, n.d)

Kyselylomake lähetettiin tiimille sähköpostiviestillä. Kyselyn pohjustuksena oli saatekirje. Saatekirjeessä käytiin läpi mitä kyselyllä on tarkoitus saavuttaa. Saatekirjeessä määriteltiin, mitä sisäisellä viestinnällä tässä kyselyssä tarkoitetaan. Myös viestintäkanavat käytiin läpi. Saatekirjeestä lukijalle selviää myös mistä näkökulmasta aihetta tarkastellaan ja miten tiimi on määritelly kyselyssä.

Saatekirjeessä kerrottiin vastaajalle myös kyselyn pituudesta, sekä annettiin arvio siitä, kuinka kauan kyselyyn vastaaminen kestää. Saatekirjeessä oli annettu myös toive missä ajassa kyselyyn tulisi vastata.

Saatekirjeessä tiimille kerrottiin kyselyn olevan anonymi ja mainittiin otannan koon vuoksi mahdollisesta tunnistamisesta. Saatekirjeessä ilmoitettiin myös, miten vastuksia analysoidaan ja missä ja miten ne julkaistaan. Saatekirje on lisätty tähän työhön liitteenä 1.

5 Tulosten analysointi

Tässä kappaleessa käydään läpi kyselyn tulokset. Kysely oli jaoteltu viiteen osioon:

- Yleiset kysymykset viestinnän nykytilanteesta
- Viestintäkanavat
- Teams-kanava
- Toimistolla tapahtuva viestintä
- Muut kehitysideat

Kysely sisälsi 19 kysymystä. Kyselyssä oli pääsääntöisesti monivalintakysymyksiä, mutta jokaisen osion lopussa oli avoin kysymys. Kyselyn tuloksista selviää vastauksien lukumäärä, sekä vastanneiden vaihtoehtojen prosenttiluku. Kyselyyn osallistuivat kaikki tiimin jäsenet.

5.1 Yleisiä kysymyksiä viestinnän nykytilanteesta

Ensimmäisessä osiossa haluttiin selvittää yleisesti viestinnän nykytilannetta tiimin näkökulmasta.

Kuva 1. Sisäisen viestinnän sujuvuus

1. Tiimin sisäinen viestintä on sujuvaa:
5 responses



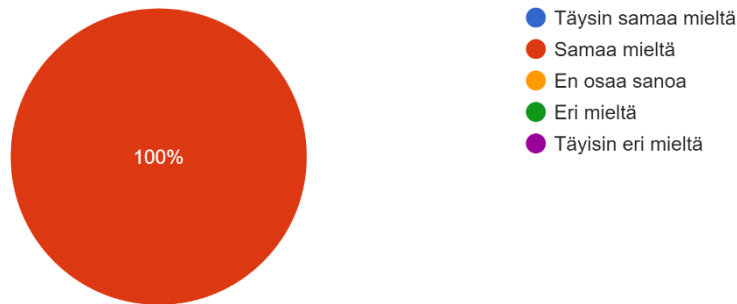
Ensimmäisellä kysymyksellä (Kuva 1.) haluttiin selvittää, onko tiimin sisäinen viestintä sujuvaa tällä hetkellä. Vastaus oli tiimin kesken yhtenäinen. Kaikki tiimin jäsenet vastasivat

kysymykseen samaa mieltä. Vastauksien perusteella tiimi pitää sisäistä viestintää sujuvana. Tiimi ei kuitenkaan ollut täysin samaa mieltä, josta voidaan päätellä, että kehitykselle on tilaa.

Kuva 2. Informaation liikkuvuus

2. Informaatio liikkuu hyvin tiimin sisällä:

5 responses

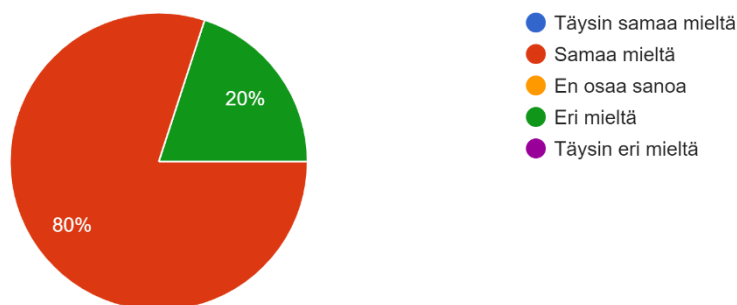


Toisella kysymyksellä (Kuva 2.) haluttiin selvittää, kuinka tiimin jäsenet kokevat informaation liikkuvuuden tiimin sisällä. Kaikki tiimin jäsenet vastasivat kysymykseen samaa mieltä. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että informaatio liikkuu tiimin sisäisesti toivotulla tavalla.

Kuva 3. Sisäinen tiedonkulku

3. Tiimin sisäinen tiedonkulku on nopeaa:

5 responses



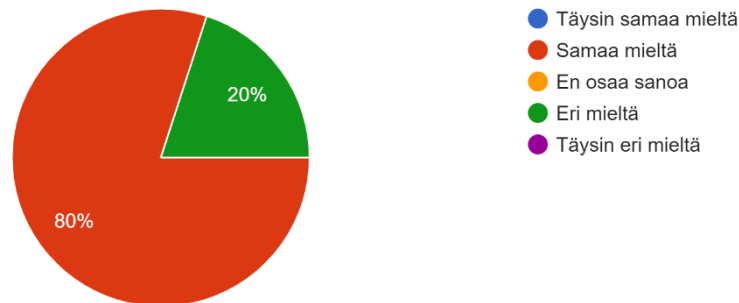
Kolmannella kysymyksellä (Kuva 3.) haluttiin selvittää, kuinka nopeaksi tiimi kokee sisäisen tiedonkulun. Tiimi käsittelee työssä paljon erilaista tietoa, joten tiedon välittäminen nopeasti

on tärkeää työn sujuvuuden kannalta. Tiimin vastaukset olivat suurilta osin yhteneväisiä, mutta pientä hajontaa näkyi vastauksissa. Suurin osa tiimistä vastasi samaa mieltä, osa vastasi eri mieltä.

Kuva 4. Sisäisen viestinnän selkeys

4. Tiimin sisäinen viestintä on selkeää ja informatiivista:

5 responses

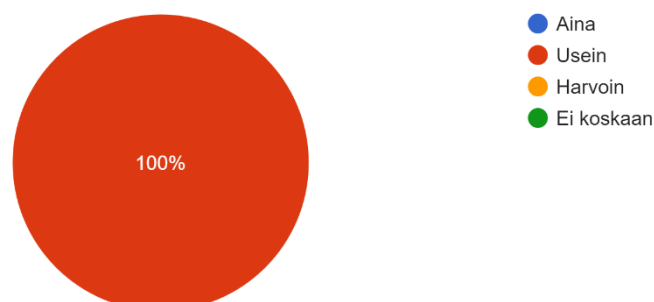


Neljännellä kysymyksellä (Kuva 4.) haluttiin selvittää, kokeeko tiimi keskinäisen viestinnän selkeäksi ja informatiiviseksi. Vastauksista selviää, että suurin osa tiimistä on väittämän kanssa samaa mieltä. Osa oli eri mieltä. Tiimin välisen viestinnän on oltava selkeää, jotta kaikki, joille tietoa välitetään ymmärtävät sanoman ja osaavat reagoida ja toimia oikealla tavalla. Koska tiimi käsittelee paljon tietoa, on viestinnän oltava informatiivista, jotta vältetään turhalta tiedolta

Kuva 5. Viestinnän kanavien oikeellisuus

5. Tapahtuuko mielestäsi tiimin sisäinen tiedottaminen/tiedon jakaminen oikeita kanavia pitkin?

5 responses



Viidennellä kysymyksellä (Kuva 5.) haluttiin selvittää tiimin näkemys siitä, tapahtuuko tiimin sisäinen tiedottaminen ja tiedon jakaminen oikeita kanavia pitkin. Tiimin jäsenten vastaus oli jälleen yhteneväinen ja kaikki vastasivat ”Usein”. Tiedottaminen ja tiedon jakaminen oikeita kanavia pitkin on tärkeää, sillä toisia kanavia seurataan aktiivisemmin kuin toisia. Toiset kanavat ovat myös virallisempia ja esimerkiksi uusista toimintaohjeista tiedottamisesta tulisi olla selkeä käytäntö, jotta kaikki tieto tavoittaa kaikki tiimin jäsenet.

Kuva 6. Avoin kysymys tiimin sisäisen viestinnän kehittämisestä

6. Miten kehittäisit tiimin sisäistä viestintää?

5 responses

Kuudes kysymys (Kuva 6.) oli avoin kysymys, johon tiimin jäsenet saivat vastata vapaasti. Kysymyksen vastauksissa nousi esiin aiheita kuten:

- Tärkeiden asioiden jakaminen poissa olevalle henkilölle
- Tärkeän tiedon tavoittaminen kaikille jäsenille
- Oman vastuu alueen erikoisuuksien jakaminen muille

Ensimmäisen osa-alueen vastaukset olivat suurilta osin yhteneväisiä tiimin jäsenten kesken, joitain eroja vastauksissa ilmeni. Kyselyn vastauksista voidaan analysoida, että suurilta osin tiimin mielestä informaatio liikkuu hyvin ja tiedonkulku on nopeaa. Suurin osa tiimistä kokee viestinnän selkeänä ja informatiivisena.

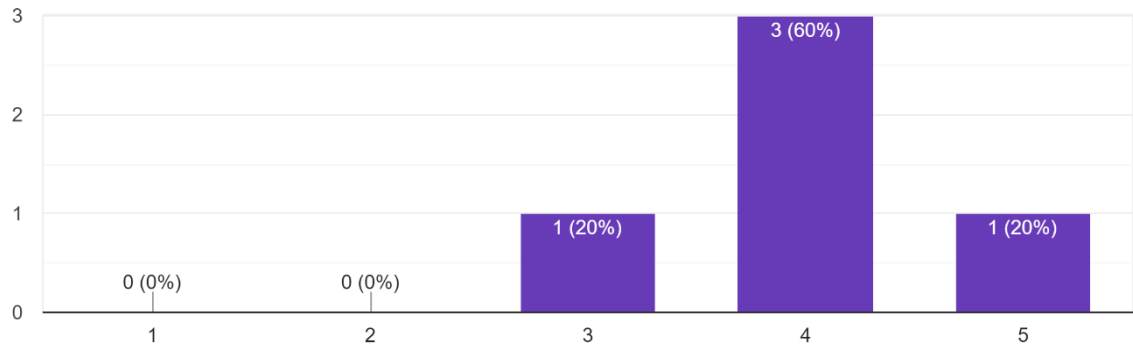
5.2 Viestintäkanavat

Kyselyn toisessa osiossa haluttiin selvittää tiimin mielipiteitä eri viestintäkanavien käytöstä ja niiden kehittämisestä. Tässä osiossa keskityttiin erityisesti digitaalisiin viestintäkanaviin, kuten Teams, Sähköposti (Outlook) sekä puhelut. Nämä kanavat ovat tiimin pääasiallisia viestintäkanavia.

Kuva 7. Viestintäkanavien käytön hallinta

7. Kuinka hyvin koet osaavasi käyttää eri viestintäkanavia?

5 responses

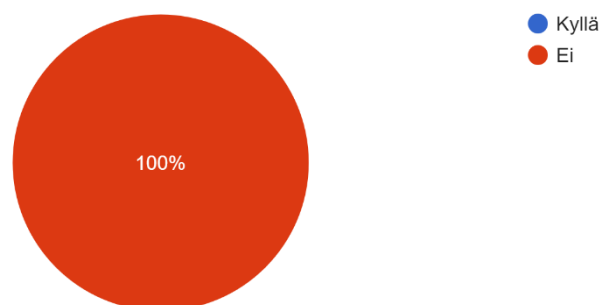


Seitsemännellä kysymyksellä (Kuva 7.) haluttiin selvittää, kuinka hyvin tiimi kokee osaavansa käyttää eri viestintäkanavia. 1 = huonosti ja 5 = erinomaisesti. Vastaukset osuivat 3–5 välille asteikoilla. Tiimin keskiarvo oli siis 4. Sisäisen viestinnän sujuvuuden kannalta on tärkeää, että tiimi osaa käyttää eri kanavia oikein.

Kuva 8. Perehdytyksen tarve

8. Koetko tarvetta perehdytykselle jonkin kanavan/alustan suhteen?

5 responses



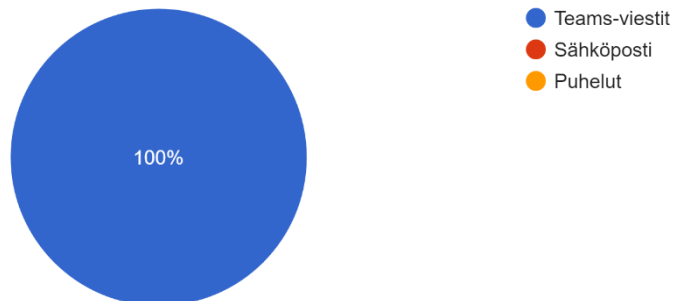
Kahdeksannessa kysymyksessä (Kuva 8.) tiimiltä kysyttiin, onko heidän mielestään tarvetta perehdytykselle jonkin kanavan suhteen. Vastaukseksi tuli yksimielisesti ei.

Jatkokysymyksenä oli minkä alustan suhteen olisi tarve perehdytykselle, mutta tähän ei vastauksia tarvittu.

Kuva 9. Viestintäkanavien käyttö

9. Mitä viestintäkanavaa käytät eniten?

5 responses

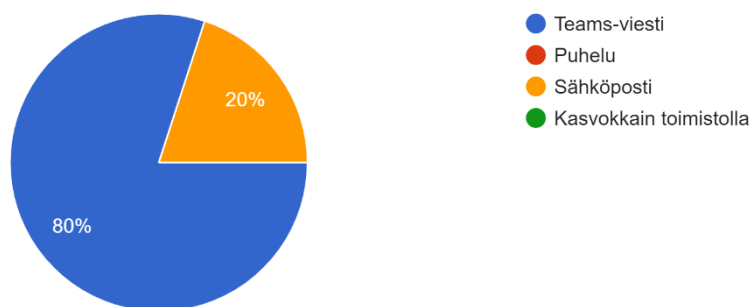


Yhdeksännellä kysymyksellä (Kuva 9.) tiimiltä kartoitettiin, mitä viestintäkanavaa he käyttävät keskinäiseen viestintään eniten. Kaikki tiimin jäsenet vastasivat ”Teams-viestit”. Teamsin käyttö pääasiallisena viestintäkanavana on tiimin sisällä kasvanut merkittävästi viime vuosien aikana, kun käyttöön on otettu hybridityöskentely malli, jossa osa työviikosta tehdään etänä.

Kuva 10. Viestintäkanava yhteydenotossa

10. Millä viestintäkanavalla toivoisit, että kollega ottaa sinuun yhteyttä työasioissa?

5 responses



Kysymyksellä kymmenen (Kuva 10.) haluttiin selvittää, miten tiimin jäsenet toivoisivat heihin otettavan yhteyttä työasioissa. 80 % prosenttia tiimistä haluaa yhteydenpidon tapahtuvan Teams-viestien välityksellä ja 20 % sähköposti viestien välityksellä. Sisäisen viestinnän sujuvuuden kannalta tärkeää olisi, että koko tiimi käyttäisi viestimiseen samaa kanavaa.

Kuva 11. Avoin kysymys viestintäkanavien kehittämisestä

11. Miten eri viestintäkanavia/niiden käyttöä voisi kehittää mielestäsi?

5 responses

Yhdestoista kysymys (Kuva 11.) oli avoin kysymys. Kysymyksellä haluttiin selvittää, miten tiimin mielestä eri viestintäkanavia sekä niiden käyttöä voitaisiin kehittää. Tiimiltä tuli paljon ideoita kehitysmahdollisuuksista ja esiin nousseita asioita oli:

- Tärkeiden tietojen ja viestinnän siirtäminen pois Teamsin chat osiosta
- Sovitut käytännöt tiedon tallentamiseen ja julkaisu kanaville, jotta tieto on helpompi löytää, kun sitä tarvitaan
- Viestintäkanavien käyttötarkoituksista sopiminen, jotta tiedostetaan, minkälainen sisältö kuuluu mihinkin kanavaan

Avointen kysymysten vastausten perusteella olisi tiimin sisällä hyvä keskustella eri viestintäkanavien käyttötarkoituksista ja sopia käytäntöjä siitä, mihin kanavalle mikäkin asia kuuluu. Sovittujen käytäntöjen avulla tiedonhakeminen sekä jakaminen helpottuu, kun kaikki tietävät mihin tietoa jakaa ja mistä sitä etsiä.

Kyselyn toisen osa-alueen tulosten perusteella tiimissä on hajontaa siinä, kuinka hyvin eri kanavia osataan käyttää. Erilliselle perehdytykselle ei koettu tarvetta. Teams on tiimin pääsääntöinen viestintäkanava ja sitä käytetään eniten. Suurimmaksi osin tiimin jäsenet toivovat yhteydenpidon tapahtuvan Teamsin välityksellä.

5.3 Teams kanavaan liittyvät kysymykset

Kolmannen osion kysymykset liittyivät tiimin käyttämän Teams-kanavan ominaisuuksiin ja käyttöön. Ennen opinnäytetyön aloitusta kanavan rakenteesta oli käyty keskustelua ja oltiin sitä mieltä, että rakennetta täytyy päivittää.

Kuva 12. Teams kanavan helppokäyttöisyys

12. Teams kanavalta on helppoa löytää tietoa:

5 responses

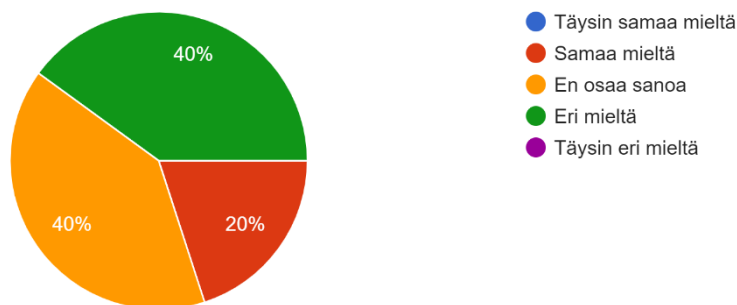


Kahdennessatoista kysymyksessä (Kuva 12.) tiimin jäseniltä kysyttiin Teams kanavan rakenteesta ja siitä onko kanavalta helppoa löytää tarvittava tieto. Suurin osa tiimin jäsenistä kokee, että kanavalta on helppoa löytää tietoa. Toinen osa oli sitä mieltä, että kanavalta on haasteellista löytää tietoa.

Kuva 13. Teams kanavan rakenne

13. Teams kanavan nykyinen rakenne on selkeä:

5 responses

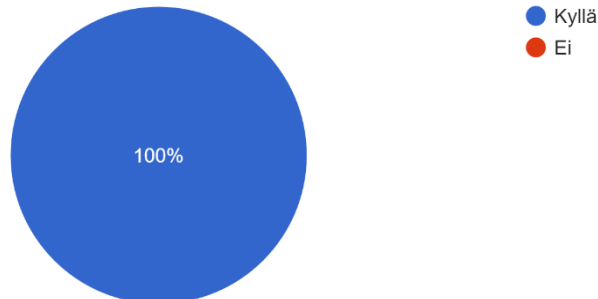


Kolmannellatoista kysymyksellä (Kuva 13.) haluttiin selvittää, miten tiimin jäsenet kokevat Teams kanavan nykyisen rakenteen. Tuloksista selviää, että kysymys aiheutti mielipiteiden jakaantumista tiimin välillä. Osa oli eri mieltä, osa samaa mieltä ja osa ei osannut sanoa. Koska useampi tiimin jäsen vastasi en osaa sanoa, voidaan miettiä, oliko kysymyksen asettelussa jotain mitä vastaaja ei ymmärtänyt.

Kuva 14. Tiedostojen nimeäminen

14. Helpottaisiko tiedostojen/kansioiden yhdenmukainen nimeäminen tiedon löytämistä?

5 responses



Neljännestätoista kysymyksessä (Kuva 14.) tiimiltä kysyttiin, helpottaisiko tiedostojen ja kansioiden yhdenmukainen nimeäminen tiedon löytämistä. Kaikki tiimin jäsenet olivat samaa mieltä ja vastasivat kyllä. Tiedostojen ja kansioiden nimeämisestä oli käyty keskustelua jo ennen kyselyä, joten kyselyssä haluttiin varmistaa tiimin mielipide asiaan.

Kuva 15. Avoin kysymys Teams kanavan kehittämisestä

15. Millä tavoin mielestäsi Teams kanavaa voisi kehittää?

5 responses

Viidestoista kysymys (Kuva 15.) oli avoin kysymys. Tiimiltä kysyttiin, millä tavoin heidän mielestään Teams kanavaa voitaisiin kehittää. Aiheita, joita kysymyksen vastauksissa nousi esiin:

- Tiedostojen nimien päivittäminen, jotta tiedostot löytyvät hakutoiminnolla
- Teams kanavan rakenteen päivitys yleisesti
- Erillisten tiedostojen ja dokumenttien sijoittaminen kansioihin
- Vanhojen tiedostojen arkistointien ja poistaminen
- Pelisäännöt tiedostojen säilyttämiselle
- Mitkä asiat kuuluvat millekin Teams kanavalle

Avointen kysymyksen avulla saatiin paljon kehitysideoita tiimin Teams-kanavan päivittämiseen. Tiedostojen nimeämiselle tulisi olla käytäntö mitä seurata, jotta nimet olisivat

yhdenmukaisia ja kaikki tietäisivät esimerkiksi millä kielellä hakea tiedostoja. Teams kanavan rakenteeseen yleisesti toivotaan päivittämistä, kaikkia Teamsin tarjoamia mahdollisuuksia ja ominaisuuksia ei ole otettu käyttöön. Teams kanavalla on paljon tiedostoja ja dokumentteja ilman niille osoitettua paikkaa, joka sekoittaa yleisilmettä. Myös vanhojen tiedostojen arkistointi tai poistaminen selkeyttää käyttökokemusta. Teams kanavalta tulisi käydä läpi, onko siellä sellaista sisältöä, joka löytyy jo valmiiksi joltain muulta Teams- tai viestintäkanavalta. Myös tiedostot, joilla ei ole tiimin työn kannalta merkitystä tulisi sijoittaa muualle.

Tämän osa-alueen kysymykset koskivat Teams kanavan rakennetta ja käytettävyyttä. Tiimissä oli erimielisyyksiä tiedonhaun helppoudesta. Nykyisen kanavan rakenteen selkeydestä oltiin tiimin sisällä eri mieltä. Tiedostojen yhdenmukainen nimeäminen olisi tulosten perusteella hyödyllistä.

5.4 Toimistolla tapahtuvaan viestintään liittyviä kysymyksiä

Neljännän osion kysymykset liittyivät kasvokkain käytävään viestintään toimistolla. Toimistolla tapahtuvaa viestintää on viikoittain käytävät tiimipalaverit, joista toimeksiantajayrityksessä käytetään nimitystä huddle. Toimistolla käytävää viestintää on myös muun muassa kahvipöydässä käyty epävirallinen viestintä, sekä ohimennen käydyt keskustelut.

Kuva 16. Palaverien määrä

16. Mitä mieltä olet palaverien (Huddle) määrästä?

5 responses

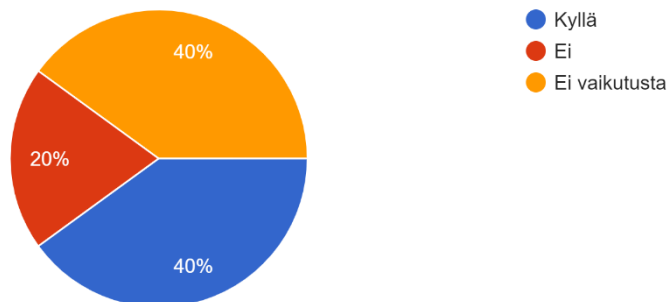


Kuudennessatoista kysymykseltä (Kuva 16.) tiimiltä kysyttiin mielipidettä viikoittain pidettävien tiimipalavereiden määrästä. Tulos oli yhtenevä ja kaikki vastasivat palavereita olevan sopiva määrä. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan palavereita järjestetään kerran viikossa.

Kuva 17. Toimistolla tapahtuva viestintä

17. Onko toimistolla tapahtuva viestintä selkeämpää kuin etänä (viestit/puhelut) tapahtuva viestintä?

5 responses



Seitsemännellätoista kysymyksellä (Kuva 17.) haluttiin selvittää, kokeeko tiimi toimistolla tapahtuvan viestinnän selkeämmäksi, kuin etätöitä tehdessä. Vastauksissa oli eriäväsyyttä, osa tiimistä koki toimistolla tapahtuvan viestinnän selkeämmäksi. Osan mielestä paikalla ei ollut vaikutusta ja osa oli eri mieltä.

Kuva 18. Avoin kysymys toimistolla tapahtuvan viestinnän kehittämisestä

18. Miten toimistolla tapahtuvaa viestintää/huddlea voisi kehittää mielestäsi?

5 responses

Kahdeksastoista kysymys (Kuva 18.) oli avoin kysymys. Kysymyksellä tiimiltä haluttiin saada kehitysideoita toimistolla tapahtuvan viestinnän, sekä huddlen kehittämiseen. Kehitysideoita tiimiltä oli:

- Kaikkien tiimin jäsenten osallistuminen palavereissa
- Tiedonjakaminen kaikilta
- Palavereissa käytyjen aiheiden lisääminen asialistalle viikon aikana

- Lista, johon kerätään keskeneräiset asiat, sekä niiden ratkaisut ja toimenpiteet

Avoimen kysymyksen avulla saatiin tiimiltä ideoita kasvokkain tapahtuvan viestinnän kehittämiseen. Tuloksista voidaan nähdä, että kaikkien osallistuminen palaverien aiheisiin olisi kaivattua. Myös kasvokkain tapahtuvaan tiedonjakamiseen koetaan tarvetta kehitykselle. Yksi kehitysideoista oli asioiden lisääminen palaverin asialistalle viikon aikana, jotta asiat eivät unohdu. Tiimi toivoi myös palaverien aiheista kerättyä listaa, josta näkisi sovitut ratkaisut ja toimenpiteet.

Osa-alueen tulosten perusteella tiimissä ollaan tyytyväisiä viikoittaisten palaverien määrään. Viestinnän selkeys kasvokkain verrattuna etänä tapahtuvaan viestintää herätti tiimin sisällä jakaantumista. Osa tiimistä kokee, että kasvokkain käyty viestintä on selkeämpää kuin etänä käyty viestintä, osan mielestä sijainnilla ei ole väliä.

5.5 Muut kehitysideat

Kuva 19. Avoin kysymys muista kehitysideoista

19. Onko sinulla muita kehitysideoita tiimin sisäiseen viestintään liittyen, joita ei aiemmin kysytty tässä kyselyssä?

0 responses

Kyselyn lopussa (Kuva 19.) annettiin vielä mahdollisuus tuoda esiin muita kehitysideoita, joita ei aiemmin kyselyssä kysytty. Kysymykseen ei tullut vastauksia. Tästä voidaan päätellä, että aiemmissa kysymyksissä saatiin tuotua esille tärkeimmät kehityskohteet.

5.6 Ryhmäpalaveri

Tiimille järjestettiin kyselyn vastaamisen jälkeen ryhmäpalaveri, jossa käytiin läpi kyselyä ja siinä esiin nousseita aiheita. Ryhmäpalaveri pidettiin kasvokkain toimistolla, palaveriin osallistuivat kaikki tiimin jäsenet. Suurin osa oli paikan päällä, osa etänä. Palaverin ideana oli keskustella avoimesti aiheista ja saada keskustelun kautta täsmentäviä pointteja kehitysideoihin. Kyselyn tuloksia esiteltiin Powerpoint esitelmän avulla tiimille. Palaverissa tulokset olivat jaoteltu aihealueittain. Uusia kehitysideoita ei palaverissa tullut, mutta havainnoimalla tiimin reaktioita sekä kuulemalla heidän kommenttejaan saatiin varmistusta siihen, että kyselyn tulokset ovat viemässä sisäistä viestintää oikeaan suuntaan.

6 Johtopäätökset

Kokonaisuudessaan kyselytutkimuksen tulokset osoittivat, että tiimi kokee sisäisen viestinnän nykytilanteen sujuvana, mutta kehitettävääkin on. Tulosten perusteella tiimin mielestä informaatio liikkuu hyvin ja suurimmilta osin tiedonkulku on nopeaa. Suurin osa tiimistä kokee viestinnän selkeänä ja informatiivisena. Tiimissä koetaan, että viestintä tapahtuu usein oikeita kanavia pitkin. Yleisellä tasolla kehityskohteina nousi se, miten tärkeiden asioiden tiedottaminen tapahtuu, jos joku tiimin jäsenistä on poissaolevana, sekä miten varmistetaan, että tieto tavoittaa kaikki tiimin jäsenet.

Tiimissä oli hajontaa siitä, kuinka hyvin eri viestintäkanavia osattiin käyttää. Kaikki tiimin jäsenet kokivat kuitenkin osaavansa käyttää eri viestintäkanavia jollain tavalla. Tiimissä ei koettu tarvetta erilliselle perehdytykselle viestintäkanavien käyttöä varten. Tulosten perusteella Teams on eniten käytetty viestintäkanava, ja suurimmaksi osaksi tiimin jäsenet toivoivat yhteydenpidon tapahtuvan Teamsin välityksellä. Viestintäkanavien osalta tiimin tulisi sopia käytännöistä eri viestintäkanavien käyttöön liittyen, esimerkiksi siitä, minkälainen tieto kuuluu mihinkin kanavaan. Olisi myös hyödyllistä kerätä työn kannalta oleellinen tieto yhdessä sovittuun paikkaan, jotta sitä voisi hyödyntää myöhemmin helposti.

Tiimissä oltiin eri mieltä tiedonhaun helppoudesta Teams kanavalta. Osa tiimistä koki, että kanavalta oli helppo löytää tietoa, osa tiimistä oli eri mieltä. Teamsin nykyisen rakenteen selkeydestä oltiin myös eri mieltä vastausten perusteella. Suurin osa ei osannut sanoa mielipidettä Teamsin rakenteesta, osan mielestä rakenne oli selkeä ja osan mielestä ei. Tiimi oli sitä mieltä, että tiedostojen yhdenmukainen nimeäminen helpottaisi tiedonhakua. Kehityskohteita Teams kanavan rakenteen päivittämiseen tuli paljon. Teams kanavan yleinen rakenne tulisi uusaa. Tiedostot tulisi nimetä tavalla, joka helpottaisi niiden löytämistä, myös vanhat ja työn teon kannalta epäolennaiset tiedostot tulisi arkistoida tai hävittää. Tiimin tulisi sopia käytännöt uusien tiedostojen lajittelulle, jotta selkeys ja johdonmukaisuus säilyisi jatkossakin.

Kasvokkain käytävään viestintään, kuten tiimin sisäisten palavereiden määrään tiimi oli kyselyn vastausten perusteella tyytyväisiä. Kasvokkain käytävä viestintä oli osan mielestä selkeämpää, kuin etänä tapahtuva viestintä. Osan mielestä sijainnilla ei ollut väliä viestinnän selkeyteen. Kehityskohteita kasvokkain käytävään viestintään oli muutamia, kuten kaikilta jäseniltä toivottiin tasapuolista osallistumista palaverissa. Tiimin jäsenten tulisi myös lisätä viikkopalaverin asialistalle aiheita jo viikon aikana, että ne olisivat muistissa, kun palaveri on. Erillisen listan luominen keskeneräisille asioille, joita seurataan, sekä merkitään ratkaisut ja

toimenpiteet. Kyselyyn vastanneille annettiin lopussa vielä mahdollisuus kertoa muihin aiheisiin liittyviä kehitysehdotuksia, mutta niitä ei tullut enempää.

7 Pohdinta

Aloitin opinnäytetyöprosessin keväällä 2024. Prosessi on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen. Prosessi alkoi aiheen valinnalla ja lopulta aihe-ehdotus tuli yrityksestä, jossa jo työskentelin. Kun aihetta ehdotettiin, koin sen mielenkiintoiseksi, sekä riittävän haastavaksi. Aiheen rajaaminen oli alussa haastavaa, jotta työn sisällöstä ei tule liian laaja. Lopulta sain aiheen rajattua tiimiä koskevaksi. Olen prosessin aikana oppinut erilaisista tutkimusmenetelmistä, tiedonhausta sekä akateemisesta kirjoittamisesta. Opinnäytetyötä tehdessä olen kehittynyt kyselyiden tekemisessä sekä aineiston analysoinnissa. Opinnäytetyön tekeminen on opettanut myös ajanhallinnan tärkeyttä.

Teoreettinen viitekehys työssä koostui käsitteiden sisäinen viestintä ja viestintä kanavat avaamisesta. Opinnäytetyötä tehdessä sain lisää tietoa viestinnästä, kuten viestintätavoista, sekä siitä, millaista on hyvä viestintä. Perehdyin tarkemmin erilaisiin viestintäkanaviin, joita toimeksiantajayrityksessä käytetään. Tästä on hyötyä jatkossa, kun viestintätapoja kehitetään. Teoriaosuudessa haastavinta oli löytää laadukkaita lähteitä. Työssä on käytetty lähteitä, jotka ovat maksimissaan 10 vuotta vanhoja. Olen arvioinut lähteiden luotettavuutta. Käytin työssä suomenkielisiä lähteitä sekä englanninkielisiä lähteitä.

Kun teoreettista tietoa oli saatu kerättyä tarpeeksi, aloin tekemään kyselyä tiimin jäsenille. Kyselyn runko muodostui tutkimuskysymysten avulla, joihin yritettiin vastata. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää tiimin mielipide viestinnän nykytilanteesta, sekä saada ideoita viestinnän kehittämiseen. Pyrin tekemään kyselystä mahdollisimman selkeän ja riittävän tiivistetyn, mutta samalla halusin saada mahdollisimman paljon tietoa sen avulla. Kävin toimeksiantajan kanssa läpi kyselyä ennen sen lähettämistä. Toimeksiantajalta sain kehitysideoita kyselyyn, joiden mukaan muokkasinkin kyselyä. Kyselyyn annettiin aikaa vastata muutama viikko, jonka jälkeen aloitin tulosten analysoinnin.

Tulosten analysointi oli opettavaista. Tulosten hahmottamista auttoi Google Forms:in muodostamat diagrammit. Haastavinta oli muodostaa avointen kysymysten vastauksista selkeä kokonaisuus. Kyselyn jälkeen pidimme tiimin kanssa ryhmäpalaverin, jossa käytiin läpi vastauksia ja tiimin jäsenillä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä tai kommentteja. Palaverin ideana oli keskustella avoimesti aiheista ja saada keskustelun kautta täsmentäviä

pointteja kehitysideoihin. Palaverin merkitys jäi kuitenkin aineiston keruun kannalta hyvin minimaaliseksi, koska tiimiltä ei uusia ideoita enää tullut. Palaveri auttoi kuitenkin selventämään avointen kysymysten vastauksia ja sen avulla saatiin varmistusta siitä, että tutkimustulokset olivat todenmukaisia. Havainnoimalla keskustelua ja tiimin reaktioita, jäi olo, että kehitettävät asiat ovat menossa oikeaan suuntaan.

Opinnäytetyötä tehdessä ohjaajan järjestämistä ohjaustapaamisista oli paljon hyötyä ja ne pitivät huolen, ettei työssä eksytä aiheesta. Väliseminaarissa sain rakentavaa palautetta, jonka avulla kehitin työtä. Esityksen tekeminen omasta työstä antoi myös uusia näkökulmia työn tekemiseen, kun työtä piti esittää ääneen muille.

Työn kirjoittamisen aikana aloitettiin Teams kanavan rakenteen päivittäminen. Kyselyn vastauksista saatiin hyviä kehitysideoita päivityksille. Teams kanavan kehittämistä on tarkoitus jatkaa säännöllisesti ja tiimiltä kysytään mielipiteitä muutoksista ja niiden vaikutusta sisäisen viestinnän sujuvuuteen seurataan.

Lähteet

Hyplus. (2019). *Sisäinen viestintä: 10 perusohjetta johtajille ja esihenkilöille*. Helsingin yliopisto.

<https://hyplus.helsinki.fi/sisainen-viestinta-10-perusohjetta-johtajille-ja-esimiehille/>

Joki, M., & Helsingin seudun kauppakamari. (2024). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja (8., uudistettu painos)*. Kauppakamari.

Korkala M. (2018) *Viestintäsähellyksestä yhteen työkaluun*. Vastuugroup

<https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/blogi/viestintasahellyksesta-yhteen-tyokaluun>

Näpärä, L (2017) *Haastattelun lajityypit*. <https://spoken.fi/haastattelun-lajityypit/>

Mannermaa, K., & Alma Talent. (2024). *Työntekijätaidot: Käsikirja*. Alma Talent.

Marjamäki, P. L., Vuorio, J., & Alma Talent. (2021). *Viestinnän johtaminen: Strategiasta tuloksiin*. Alma Talent.

Microsoft. (n.d). *Mikä on tiimi Microsoft Teamsissa?* <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/mik%C3%A4-on-tiimi-microsoft-teamsissa-f0a0f260-c494-4d54-bc3d-d2ce7a183a6e>

Surveymonkey. (n.d). *Laadullisen tutkimuksen tekeminen*.

<https://fi.surveymonkey.com/mp/conducting-qualitative-research/>

Takala, N. *Viestintä ei ole vain välttämätön paha*. Mikkelinuusyrityskeskus.

<https://mikkelinuusyrityskeskus.fi/2021/02/18/viestinta-ei-ole-vain-valttamaton-paha/>

Tietoarkisto. (n.d). *Posti- ja verkkokyselyaineiston kokoaminen*.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/postikysely/postikysely/>

Tietoarkisto. (n.d). *Laadullinen tutkimus ja teoria*.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/>

Ranganathan, P., & Caduff, C. (2023). *Designing and validating a research questionnaire - Part 1. Perspectives in clinical research*, 14(3), 152–155.

https://doi.org/10.4103/picr.picr_140_23

Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Finn Lectura

Vilkka, H. (2021). *Tutki ja kehitä (5., päivitetty painos.)*. PS-kustannus.

Liite 1. Kyselyn saatekirje

Moi!

Alla linkki opinnäytetyötä varten tehtävään kyselyyn.

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa tiimin ajatuksia nykyisestä sisäisen viestinnän tilanteesta. Kyselyn avulla pyritään etsimään kehitysmahdollisuuksia sisäisen viestinnän, sekä eri kanavien käytön parantamiseksi.

Sisäinen viestintä kattaa kaiken tiimin sisällä tapahtuvan työhön liittyvän tiedon jakamisen. Kyselyssä kanaviin viitatessa tarkoitetaan Teams-kanavaa, Teams-keskusteluita, puheluita, Outlookkia, Huddlea, sekä muuta kasvokkain tapahtuvaa työhön liittyvää viestintää.

Kysely on tarkoitettu tehdä tasavertaisesta näkökulmasta. Se ei keskity pelkästään esihenkilön viestintään, vaan myös siihen, miten muut tiimin jäsenet toimivat ja viestivät keskenään.

Kysely koostuu 19 kysymyksestä, jotka ovat monivalinta- tai avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten vastauksia on tarkoitus käydä tiimin kesken läpi yhdessä. Kyselyyn vastaaminen kestää maksimissaan noin. 30 min. Toiveena olisi, että ehtisitte vastaamaan kyselyyn viikon 39 aikana ja läpikäynti olisi viikolla 40.

HUOM!

Kysely on anonyymi, mutta pienen vastaajamäärän vuoksi yksittäinen vastaaja voi olla tunnistettavissa. Avointen kysymysten vastauksia ei julkaista suoraan, mutta niistä otetaan pääpiirteet ja kehitysideoita, joita käsitellään tiimin kanssa ja julkaistaan opinnäytetyössä.

Linkki kyselyyn: <https://forms.gle/URdFnYzpagzNh8u2A>

Jos tulee kysyttävää kyselystä, niin kysykää!

-Niko

Liite 2. Kyselylomake

Yleisiä kysymyksiä tiimin sisäiseen viestintään liittyen.

Tässä osiossa on kysymyksiä yleisesti tiimin sisäiseen viestintään liittyen.

1. Tiimin sisäinen viestintä on sujuvaa: *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

2. Informaatio liikkuu hyvin tiimin sisällä: *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

3. Tiimin sisäinen tiedonkulku on nopeaa: *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

4. Tiimin sisäinen viestintä on selkeää ja informatiivista: *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

5. Tapahtuuko mielestäsi tiimin sisäinen tiedottaminen/tiedon jakaminen oikeita kanavia pitkin? *

- Aina
- Usein
- Harvoin
- Ei koskaan

6. Miten kehittäisit tiimin sisäistä viestintää? *

Oma vastauksesi

Viestintäkanavat

Tässä osiossa käsitellään viestintäkanaviin liittyviä kysymyksiä. Viestintäkanavilla tarkoitetaan tässä osiossa seuraavia: Teams-keskustelu, Teams-kanava, puhelut ja Outlook.

7. Kuinka hyvin koet osaavasi käyttää eri viestintäkanavia? *

	1	2	3	4	5	
Huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomaisesti

8. Koetko tarvetta perehdytykselle jonkin kanavan/alustan suhteen? *

- Kyllä
- Ei

*Jos vastasit kysymykseen 8. kyllä, minkä alustan käyttöön toivoisit perehdytystä?

Oma vastauksesi _____

9. Mitä viestintäkanavaa käytät eniten? *

- Teams-viestit
- Sähköposti
- Puhelut
- Muu: _____

10. Millä viestintäkanavalla toivoisit, että kollega ottaa sinuun yhteyttä työasioissa?

- Teams-viesti
- Puhelu
- Sähköposti
- Kasvokkain toimistolla
- Muu: _____

11. Miten eri viestintäkanavia/niiden käyttöä voisi kehittää mielestäsi? *

Oma vastauksesi _____

Teams kanavaan (CC:n private kanava) liittyviä kysymyksiä

Tässä osiossa käsitellään Teams-kanavan (CC:n private kanava) kehittämiseen liittyviä kysymyksiä.

12. Teams kanavalta on helppoa löytää tietoa: *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

13. Teams kanavan nykyinen rakenne on selkeä: *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

14. Helpottaisiko tiedostojen/kansioiden yhdenmukainen nimeäminen tiedon löytämistä? *

- Kyllä
- Ei

15. Millä tavoin mielestäsi Teams kanavaa voisi kehittää? *

Oma vastauksesi

Toimistolla tapahtuva viestintä

Tässä osiossa käsitellään toimistolla tapahtuvaa viestintää. Tämä tarkoittaa CC:n omaa Huddlea sekä muuta kasvokkain tapahtuvaa työhön liittyvää viestintää.

16. Mitä mieltä olet palaverien (Huddle) määrästä? *

- Voisi olla enemmän
- Sopiva määrä
- Voisi olla vähemmän

17. Onko toimistolla tapahtuva viestintä selkeämpää kuin etänä (viestit/puhelut) tapahtuva viestintä? *

- Kyllä
- Ei
- Ei vaikutusta

18 . Miten toimistolla tapahtuvaa viestintää/huddlea voisi kehittää mielestäsi? *

Oma vastauksesi

Kyselyn loppu

Kiitos vastauksistasi! Jos sinulla on vielä kehitysideoita sisäiseen viestintään liittyen, joita et ole aiemmissa kysymyksissä maininnut, voit lisätä ne alla olevaan kysymykseen.

19. Onko sinulla muita kehitysideoita tiimin sisäiseen viestintään liittyen, joita ei aiemmin kysytty tässä kyselyssä?

Oma vastauksesi

Liite 3. Aineistonhallintasuunnitelma

1 Opinnäytetyön aineiston kuvaus

Opinnäytetyössä käytetty aineistonhankinta menetelmä on kysely sekä ryhmäpalaveri. Kysely on tehty Google Forms alustalla ja linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostitse vastaajille. Kyselyn kohderyhmänä on toimeksiantajayrityksessä toimiva tiimi. Kyselystä saadut vastaukset ovat Forms alustalla sekä word-tiedostossa. Ryhmäpalaverista saatu aineisto on powerpoint-tiedostossa.

2 Aineiston tallennus ja säilytys

Työssä käytettävät aineistot ovat tallennettu Googlen Forms alustalle, sekä Onedrive kansioon pilveen. Aineistoja ei ole tallennettu muualle. Opinnäytetyön aikana tietoturva on huolehdittu käyttämällä toimeksiantajayrityksen salasanalla suojattua tietokonetta sekä VPN-yhteyttä. Työ ei sisällä arkaluonteista tai luottamuksellista dataa. Toimeksiantajayrityksen, sekä tiimille, jolle kysely kohdennettiin, ilmoitettiin vastausten olevan anonyymejä. Kyselyyn vastanneille ilmoitettiin monivalintakysymysten vastausten julkaisemisesta sellaisenaan. Avointen kysymysten vastauksia on muunneltu niin ettei niistä voi tunnistaa lähettäjä.

3 Henkilötietojen ja arkaluonteisten tietojen käsittely

Aineistoa kerätessä ei kerätty henkilötietoja.

4 Aineiston omistajuus

Opinnäytetyön aineiston ja tulokset omistaa tekijä, sekä toimeksiantajayritys.

5 Aineiston jatkokäyttö työn valmistumisen jälkeen

Tutkimusaineistoa ei anneta jatkokäyttöön. Aineisto säilytetään tietoturvallisesti vuoden ajan opinnäytetyön hyväksymispäivästä.