

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous / Markkinointi

Sara Kiviharju LT10S3

KOUVOLAN KAUPUNGIN SISÄISEN VIESTINNÄN TUTKIMUS

Opinnäytetyö 2012

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

#### Markkinoinnin koulutusohjelma

KIVIHARJU SARA	Kouvolan kaupungin sisäisen viestinnän tutkimus
Opinnäytetyö	36 sivua + 6 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori Liisa Luotonen
Toimeksiantaja	Kouvolan kaupunki
Lokakuu 2012	
Avainsanat	sisäinen viestintä, työyhteisöviestintä, viestintästrategia, viestintäkanava, viestintätyytyväisyys

Viestinnällä on suuri merkitys organisaatioiden menestymiseen, henkilöstön työhyvinvointiin ja viihtyvyyteen. Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan tiedon vaihdantaa työyhteisön eri osien välillä. Sisäinen viestintä on tiedon kulkua ja vuorovaikutusta organisaation sisällä. Opinnäytetyön aiheena oli Kouvolan kaupungin sisäisen viestinnän tutkiminen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, tavoitetaanko henkilöstö sisäisen viestinnän avulla sekä minkälaisia mielipiteitä ja odotuksia henkilöstöllä on eri viestintäkanavista. Tutkimuksella pyrittiin myös selvittämään, tarvitaanko Kontti-intranet-sivuston rinnalle muita viestintäkeinoja ja tavoitetaanko Kontin avulla kaikki kaupungin työntekijät.

Tutkimusmetodina käytettiin koko henkilöstölle suunnattua kvantitatiivista kyselytutkimusta. Kyselytutkimus toteutettiin sähköisesti Kouvolan kaupungin Kontti-intranet-sivustolla sekä paperiversiona.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin sisäisen viestinnän merkitys ja tavoitteet, viestinnän kanavat, ongelmat ja riskit sekä tulosviestinnän malli. Seuraavaksi perehdyttiin tutkimustuloksiin sekä niiden analysointiin. Lopuksi esitettiin johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset.

Kyselytutkimuksesta saatiin kokonaisvaltainen käsitys, vaikka vastausprosentti oli vain 9,3 %. Kyselyn perusteella Kouvolan kaupungin sisäisessä viestinnässä on vielä kehitettävää. Suurena ongelmana pidettiin sitä, että kaikki työntekijät eivät pääse Kontti-intranettiin. Kyselytutkimuksen tuloksista saatuja tietoja käytetään pohjatietona Kouvolan kaupungin sisäistä viestintää ja Kontti-intranettiä kehitettäessä ensi vuonna.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

KIVIHARJU SARA

Research of Internal Communication

The city of Kouvola

Bachelor's Thesis

36 pages + 6 pages of appendices

Supervisor

Liisa Luotonen, Senior Lecturer

Commissioned by

The city of Kouvola

October 2012

Keywords

internal communication, organisational communication, strategy of communication, channel of communication, communication satisfaction

Communication has a great impact on the success of organisations, personnel well-being and satisfaction. Communication in the work community means information exchange between the different organisational parts. Internal communication is the flow of information and interaction within the organisation. The purpose of the thesis was to research internal communication in the city of Kouvola. The aim of the study was to find out, does internal communication reach the personnel and what kind of opinions and expectations employees have towards different channels of communication. The study also aimed to determine, does employees need something else in the way of communication with Kontti-intranet-website?

The research method used for the whole personnel was a quantitative survey. The survey was carried out online on the city of Kouvola Kontti-website and on paper.

The theoretical section discusses the importance of internal communication and objectives, communication channels, the problems and risks, and resulting communication model. Next, research findings and data analysis are examined. Finally, conclusions and suggestions for further research are presented.

The survey was a comprehensive understanding, although the response rate was only 9.3 per cent. Based on the survey the city of Kouvola's internal communication is to be developed. A major problem was the fact that not all employees can reach Kontti-intranet-website. Results obtained from the survey will be used as basic information for Kouvola internal communications and Kontti-intranet development next year.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimusongelma, tarkoitus ja tavoitteet	6
1.2	Keskeiset käsitteet	6
2	SISÄINEN VIESTINTÄ	7
2.1	Sisäisen viestinnän merkitys ja tavoitteet	7
2.2	Sisäisen viestinnät kanavat	8
2.3	Sisäisen viestinnän ongelmat ja riskit	11
3	TULOSVIESTINNÄN MALLI	11
3.1	Perustoimintojen tuki	12
3.2	Profilointi eli tavoitekuvan rakentaminen	13
3.3	Informointi	13
3.4	Kiinnittäminen	14
4	TOIMEKSIANTAJA KOUVOLAN KAUPUNKI	14
4.1	Kouvolan kaupungin sisäinen viestintä	14
4.2	Kouvolan kaupungin viestintästrategia	15
4.2.1	Lähtökohdat	15
4.2.2	Periaatteet ja tavoitteet	15
4.3	Kouvolan kaupungin sisäisen viestinnän kanavat	16
5	TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI	16
5.1	Taustamuuttajat	17
5.2	Kontti-intranet	19
5.3	Sisäisen viestinnän keinot ja määrä sekä esimiesviestintä	24
6	POHDINTA	33
6.1	Johtopäätökset	33
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	34

6.3	Jatkotutkimusehdotukset	34
-----	-------------------------	----

LÄHTEET		35
---------	--	----

## LIITTEET

Liite 1.	Kyselytutkimuslomake	
----------	----------------------	--

## 1 JOHDANTO

Kouvolan kaupungin konsernipalvelujen viestintä on tilannut tämän opinnäytetyön Kymenlaakson ammattikorkeakoululta. Ensi vuonna Kouvolan kaupungin on tarkoitus tutkia ja kehittää sisäisen viestinnän tilaansa ja toimivuutta. Tutkimuskohteen valintaan vaikutti aiheen mielenkiintoisuus sekä se, että tutkimuksen tuloksia pystytään hyödyntämään käytännössä. Yhteyshenkilönä toimii verkkotiedottaja Heli Veripää.

### 1.1 Tutkimusongelma, tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöni tutkimusongelma on, toimiiko Kouvolan kaupungin sisäinen viestintä. Keskityn työssäni kaupungin sisäisen viestinnän nykytilan tutkimiseen. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, tavoitetaanko henkilöstö sisäisen viestinnän avulla. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitkä ovat Kouvolan kaupungin henkilöstön sisäisen viestinnän odotukset kentällä ja minkälaisia mielipiteitä henkilöstöllä on eri viestintäkanavista. Tarvitaanko Kontti-intranet-sivuston rinnalle muita viestintäkeinoja ja tavoitetaanko Kontin avulla kaikki kaupungin työntekijät?

Tutkimus suoritetaan kvantitatiivisena kyselytutkimuksena (Liite 1). Kouvolan kaupungilla työskentelee kaikkiaan 6600 työntekijää, joista 5100 on vakituisia. Kohdeyrymänä on koko henkilöstö, jotta saadaan kokonaisvaltainen kartoitus sisäisen viestinnän tilasta. Kyselyyn pääsee osallistumaan Kontti-intranet-sivustolla olevan linkin välityksellä. Kyselyyn on mahdollistua osallistua myös paperiversion avulla, koska on joitakin ammattiryhmiä, jotka eivät käytä tietokonetta. Esimiehet jakavat paperikyselyt niitä tarvitseville.

Käsittelen opinnäytetyössäni teoriaosuuden ensin ja sen jälkeen empiirisen osuuden. Teoria pohjautuu alan kirjallisuuteen, oppimaani tietoon, havainnointiin sekä internet-sivuilta kerättyihin tietoihin. Näihin tietoihin perustuen, sovellan ja analysoin kyselytutkimuksen tuloksia ja teen havaintoja ja päätelmiä.

### 1.2 Keskeiset käsitteet

Sisäinen viestintä = Tiedon kulkua, vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä organisaation sisällä (Isohookana 2007, 222).

Työyhteisöviestintä = Sanomien vaihdantaa työyhteisön osien välillä, joka mahdollistaa työyhteisön ja sen jäsenten tavoitteiden toteutumisen eri tilanteissa (Åberg 2000, 61).

Viestintästrategia = Miten ja millaisia tuloksia saavuttaen viestintä tukee yhteisön toimintaa (Juholin 2006, 386).

Viestintäkanava = Vakiintunut viestintäyhteys, jossa sanoma liikkuu lähettäjältä vastaanottajalle (Åberg 2008, 91).

Viestintäkulttuuri = Organisaatiossa vallitsevat viestintää määrittävät tavat, normit ja käytännöt.

Viestintätyytyväisyys = Henkilökohtainen tyytyväisyys siitä, että kykenee viestimään asiansa muille hyvin sekä kommunikoidaan muiden ihmisten kanssa (Juholin 2006, 387).

Viestintäjärjestelmä = Käytössä olevat kanavat, tietosisällöt ja sovitut käytännöt (Juholin 2006, 142).

Intranet = Organisaatioiden sisäinen verkko, jonka päätehtävänä on tukea ja kartuttaa organisaation osaamista (Alasilta 2000, 264).

## 2 SISÄINEN VIESTINTÄ

Henkilökunta on yrityksen tärkein voimavara. Aktiivista, tehokasta ja avointa viestintää tarvitaan, jotta henkilöstö kykenee toimimaan kohti yhteisiä tavoitteita sekä yhteisten toimintatapojen mukaan. Viestinnän tulee myös olla selkeää ja ymmärrettävää sekä toista ihmistä kunnioittavaa. Sisäisen viestinnän merkitys kasvaa jatkuvasti.

### 2.1 Sisäisen viestinnän merkitys ja tavoitteet

Viestintä on ihmisten välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus muodostuu sanallisesta tai sanattomasta viestinnästä. Yhteisöviestintä tarkoittaa kaikkea viestintää, mikä tapahtuu yhteisön kesken tai yhteisön ja sen ulkopuolisten sidosryhmien välillä. (Lohtaja & Kaihovirta-Repo 2007, 11 – 13.) Sisäinen viestintä kohdistuu työyhteisön jäseniin, jossa vastaanottajanäkökulma korostuu ja viestintä nousee strategiseksi voimavaraksi (Åberg 2000, 171 - 172). Sisäisellä viestinnällä luodaan ja kehitetään yrityksen

identiteettiä ja sisäisiä suhteita sekä vaikutetaan yrityksen tavoitteiden saavuttamiseen. Sisäinen viestintä liittyy yhteen organisaation henkilöt, tasot ja osastot toimivaksi kokonaisuudeksi. Hyvin hoidettu sisäinen viestintä on edellytys organisaation kaiken viestinnän onnistumiselle. (Isohookana 2007, 222 - 223.)

Koska viestinnällä pyritään saavuttamaan erilaisia tarpeita ja tavoitteita, on peruskriteeriksi viestinnässä usein määritelty tehokkuus. Se tarkoittaa, kuinka hyvin viestijät saavuttavat viestintätavoitteitaan. Yhtä tärkeää on viestinnän tarkoituksenmukaisuus, toisin sanoen, kuinka sopivaa viestintäkäyttäytyminen on, koska viestintä on aina myös sosiaalista toimintaa. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 78.) Myös viestinnän palaute on tärkeää. Se kertoo lähettäjälle, että viesti on saavuttanut vastaanottajan. (Smith, Berry & Pulford 2002, 26.)

Sisäisen viestinnän tavoitteet voidaan jakaa karkeasti tiedonkulkuun, vuorovaikutuksen ja sitoutumiseen. Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että henkilöstö saa tiedot työtehtävistään. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen korostuu tässä asiassa. Viestinnällä pyritään vaikuttamaan siihen, että henkilöstö hahmottaa oman työnsä osana organisaation kokonaisuutta ja tavoitteita. Avoimen vuorovaikutuksen luominen, ylläpitäminen, me-hengen edistäminen ja kannustaminen oman työn ja työyhteisön kehittämiseen kuuluvat tärkeinä osana sisäisen viestinnän tavoitteisiin. Sitoutuminen yritykseen tukee yrityksen visiota, strategiaa ja arvoja. Henkilöstölle tulisi havainnollistaa, mitä visio, strategia ja yrityksen arvot tarkoittavat jokapäiväisessä toiminnassa, jotta ne saataisiin sisäistettyä. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2003, 106 – 109.)

Viestintäkanavat tulisi pitää niin avoimina ja tehokkaina kuin mahdollista. Vertikaalinen viestintä kulkee johdon ja alaisten välillä. Horisontaalinen viestintä tapahtuu samassa asemassa olevien henkilöiden kesken, jotka voivat olla joko samoissa tai eri toimipisteissä tai osastoissa. He tekevät yhteistyötä tai vaihtavat tietoja. (Taylor 2005, 15.)

## 2.2 Sisäisen viestinnät kanavat

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. Leif Åberg (2000, 173) jakaa sisäisen viestinnän kanavat lähi- ja kaukokanaviin, joissa voidaan viestintää toteuttaa sekä suoraan että välitettynä. Taulukossa 1 on jaoteltu sisäisen viestinnän kanavat.



Taulukko 1. Sisäisen viestinnän kanavat (Åberg 2000, 174.)

	<b>Lähikanavat</b>	<b>Kaukokanavat</b>
<b>Suora viestintä</b>	<p>Lähin esimies</p> <p>Muut esimiehet</p> <p>Osastokokous</p> <p>Vapaamuotoiset kohtauspaikat</p> <p>Työtoverit</p>	<p>Tiedotustilaisuus</p> <p>Luottamushenkilöt ja yhteistyöelimet</p> <p>Ylimmän johdon suora yhteydenpito</p> <p>Kokoukset ja neuvottelut</p> <p>Työtoverit muissa osastoissa</p>
<b>Välitetty viestintä</b>	<p>Osaston ilmoitustaulu</p> <p>Osaston tiedotteet</p> <p>Verkkoviestintä</p> <p>Sähköposti</p>	<p>Ilmoitustaulu</p> <p>Tiedotteet</p> <p>Henkilöstölehti</p> <p>Ylimmän johdon katsaus</p> <p>Toimintakertomus</p> <p>Sisäinen radio ja tv</p> <p>Verkkoviestimet</p> <p>Joukkoviestimet</p>

## Lähikanavat

Suora viestintä perustuu henkilökohtaiseen kanssakäymiseen. Lähikanavat välittävät sanomia työyksiköille tai yksittäisille työyhteisön jäsenille. Näitä ovat lähin esimies, muut esimiehet, erilaiset osastopalaverit, kokoukset ja neuvottelut, vapaamuotoiset kohtaamispaikat sekä työtoverit. Esimies – alainen-suhde on kaiken sisäisen viestinnän perusta. Osastokokoukset ja neuvottelut ovat säännöllisesti kokoontuvia palaveria. Niissä käsitellään yrityksen operatiivisia asioita sekä yleisiä, työyhteisöön liittyviä asioita. Operatiivisesta tiedosta suuri osa kulkee horisontaalisesti työtoverilta toiselle. Työtovereiden kesken toimii myös puskaradio, joka on nopea ja tehokas tiedonsiirtoon. Puskaradion ongelmana on, että se heikentää ilmapiiriä. Vapaamuotoiset kohtaamispaikat eli tietotorit ovat tiloja, joissa saadaan virikkeitä ja viestitään satunnaisen ihmisten kesken. (Åberg 2000, 174 -176.) Näitä edellä mainittuja viestintäkanavia kutsutaan myös kasvokkainviestinnäksi, jossa ollaan läsnä samaan aikaan, samassa paikassa (Juholin 2006, 163).

Välitettyä lähiviestintää ovat osaston ilmoitustaulut, lehdet ja tiedotteet, verkkoviestintä sekä sähköposti. Oman osaston ilmoitustauluilla tiedotetaan sekä työhön liittyvää että muuta tiedotuksellista asiaa. Oman osaston tai toimipaikan asioista viestitään toimipaikkalehdessä. Verkkoviestintä lisääntyy ja kehittyy koko ajan, mikä vaatii kaikille työyhteisön jäsenille toimivan verkkoyhteyden. (Åberg 2000, 175 -176.)

## Kaukokanavat

Kaukokanavilla välitetään viestejä koko työyhteisön keskuudessa. Suoria kaukokanavia ovat tiedotustilaisuudet, luottamushenkilöt ja yhteistyöelimet, kokoukset ja neuvottelut, ylimmän johdon suora yhteydenpito sekä työtoverit muissa osastoissa. Tiedotustilaisuuksia pidetään, kun on kysymyksessä useampaa yksikköä tai osastoa koskevat asiat. Ne ovat virallisia tilaisuuksia ja viestintä on henkilökohtaista. Luottamushenkilöiden ja yhteistyöelimien tehtäviä ovat työsuhteasioista informointi, palkka-asiat, työpaikan ristiriidat sekä oman yksikön yleiset asiat. Ylimmän johdon näkyminen on tärkeää, kun organisaatiotasoja on paljon tai työyhteisö on hajallaan. Ylin johto tai johtoryhmän edustajat voivat kiertää eri yksiköissä ja ovat työyhteisön jäsenten saatavilla. Usein näihin tilaisuuksiin sisältyy myös ylimmän johdon katsaus. (Åberg 2000, 176 - 179.) Myös näissä kanavissa tapahtuu kasvokkainviestintää, vaikka se ei ole kovin henkilökohtaista (Juholin 2006, 163).

Välitettyssä pienjoukkoviestinnässä käytetään joukkoviestinnän välineitä, mutta sanomat välittyvät rajatulle kohderyhmälle. Välitetyjä kaukokanavia ovat ilmoitustaulut, tiedotteet, henkilöstölehti, ylimmän johdon katsaus, toimintakertomus, sisäinen radio ja tv, verkkoviestimet sekä joukkoviestimet. Tiedotteita jaetaan usein sähköisessä muodossa, mutta ne voidaan myös lähettää eri toimipisteisiin, jossa ne tulostetaan ja jaetaan ilmoitustauluille. Henkilöstölehti ilmestyy monissa organisaatioissa muutaman kerran vuodessa ja siinä käsitellään koko työyhteisöä koskevia asioita. Lehden etuna on se, että koko henkilöstö saa sen samaan aikaan ja samassa muodossa. Ylimmän johdon katsauksessa käsitellään muun muassa työyhteisön tilannetta, uusia investointeja ja koko työyhteisöä koskevia teemoja. Sisäisen radion ja tv:n käyttö tiedottamisen välineenä on merkittävästi vähentynyt sähköisen viestinnän myötä. Verkkoviestinnässä käytetään intranettiä, sähköpostia ja keskustelukanavia. (Åberg 2000, 177 - 179.)

### 2.3 Sisäisen viestinnän ongelmat ja riskit

Yhtenä sisäisen viestinnän ongelmana on viestinnän puuttuminen ja sitä pidetäänkin usein kielteisenä viestintänä. Ongelmista ja poikkeavuuksista tiedottaminen osoittaa kunnioitusta organisaation työyhteisöä kohtaan ja kielteistenkin tietojen välittäminen on parempi kuin jättää kokonaan tiedottamatta. (Grönroos 2009, 362.)

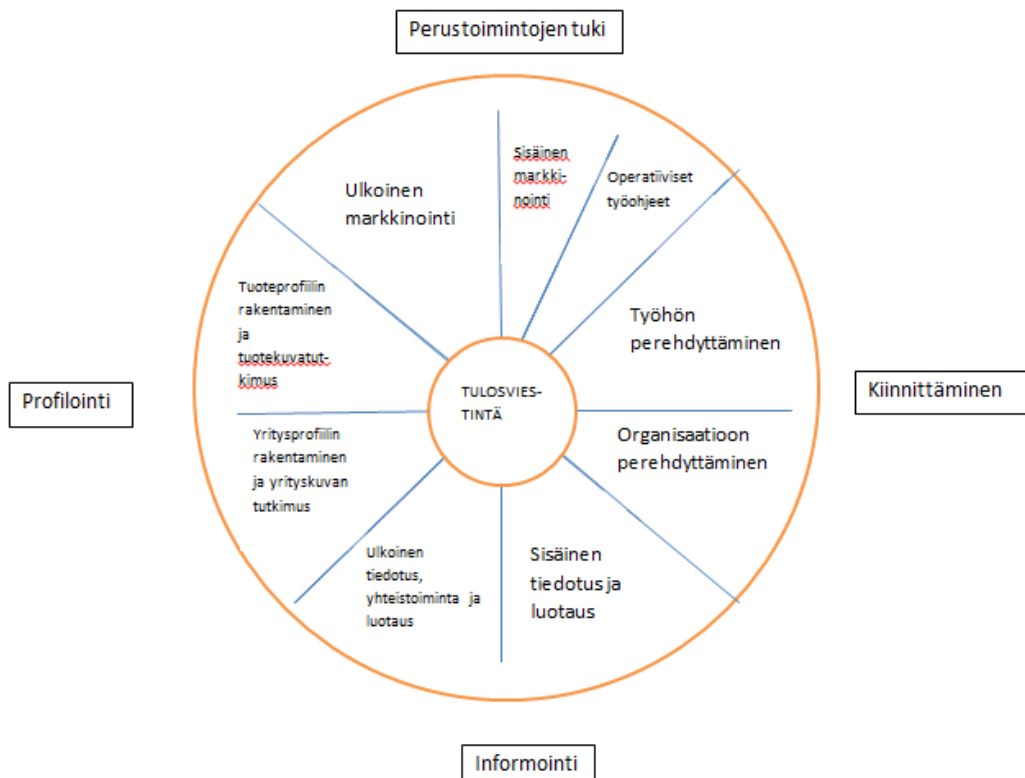
Toisaalta tiedon liiallinen määrä, ”infoähky”, koetaan myös ongelmallisena. Tietotekniikka luo tiedon ylikuormaa ja tiedon lisääntyminen onkin valtavaa. Lähes kaikilla on liikaa luettavaa. Liian suuri informaatiomäärä voi olla yhtä vaarallista kuin liian vähäinen tieto. Liika tietotulva voi aiheuttaa henkisiä kärsimyksiä ja samalla vaikeuttaa yksilöllistä kykyä tehdä hyviä päätöksiä. (Smith, Berry & Pulford 2002, 179.)

Myös viestintäprosesseihin saattaa tulla häiriöitä. Vastaanottaja voi kuulla tai ymmärtää sanoman väärin tai jos valittuna on viestintäkanava, joka ei kiinnosta vastaanottajaa tai sitä ei osata käyttää. Viestien perillemeno voi edistää mahdollisella häiriöiden ennakoinnilla. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 12 – 13.)

## 3 TULOSVIESTINNÄN MALLI

Leif Åberg on määritellyt yhteisön sisäisen viestinnän tehtävät jo 1980-luvulla niin sanotuksi Åbergin pizza -malliksi, joka on vielä tänäkin päivänä toimiva kokonaisuus toiminnan suunnittelussa ja yhteisöviestinnän ulottuvuuksien hahmottamisessa. Nämä tehtävät ovat yhteisön perustoimintojen tukeminen, organisaation profilointi eli tavoit-

tekuvan tukeminen, informointi ja kiinnittäminen. Ne vastaavat kysymykseen, miksi työyhteisössä viestitään. Näihin neljään tehtävään voi työyhteisö itse vaikuttaa. Tämän lisäksi tapahtuu sosiaalista vuorovaikutusta, jota on vaikea hallita. (Juholin 1999, 32.) Kuvassa 1 on esitetty Åbergin jaottelu tulosviestinnän mallista yhteisöviestinnän eri osa-alueisiin.



Kuva 1. Tulosviestinnän malli (Åberg 2000, 69)

### 3.1 Perustoimintojen tuki

Työyhteisön viestinnän tärkein tehtävä on perustoimintojen tukeminen. Jos tämä ei toimi, työyhteisö ei kykene toimimaan. Perustoimintojen tukemiseen tarvittava viestintä jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäistä viestintää ovat operatiivinen työviestintä ja sisäinen markkinointi. Operatiivisella työviestinnällä tarkoitetaan, miten asiat saadaan viestinnän avulla hoidettua koko työyhteisössä eli päivittäisiin työtehtäviin liittyvien tietojen lähettämistä, vastaanottamista ja käsittelyä. (Åberg 2008, 98 – 105.) Sisäinen markkinointi on oman organisaation valmentamista ja motivointia, viestinnän keinoja hyväksi käyttäen saamaan oma henkilöstö tietoiseksi yrityksen palveluista, tuotteista, visiosta, arvoista, tavoitteista ja toiminnasta (Siukosaari 2002, 65).

### 3.2 Profilointi eli tavoitekuvan rakentaminen

Profiloinnilla tarkoitetaan työyhteisön haluaman mielikuvan luomista kohderyhmälle. Se on tekojen, ilmeen ja viestien yhteensovittamista halutun tavoitekuvan saamiseksi. (Åberg 2008, 100 - 102.)

Tavoitekuvan määrittelemiseksi organisaation toiminta-ajatuksesta, liikeideasta sekä toimintatavoista otetaan ne ominaisuudet, jotka ovat organisaatiolle tärkeitä. Hahmotetaan osaamisen vahvat alueet, nykyolemus, tavoitteet, eroavuus kilpailijoista tai vastaavista yhteisöistä. Myös yhteisön arvot ovat tärkeässä asemassa, koska ne luovat perustan yhteisön toimintatavalle. Arvot määritellään ja sovitaan yhdessä henkilöstön kanssa, näin saadaan henkilöstö sitoutettua työyhteisöön. Sisäinen viestintä on tärkeässä asemassa ja tekee henkilöstölle ymmärrettäväksi, mitä arvot merkitsevät jokaisen työtehtävässä. (Siukosaari 2002, 40 - 41.)

### 3.3 Informointi

Informointi on viestintää työyhteisön tapahtumista ja asioista. Sisäinen informointi suuntautuu omaan henkilöstöön ja ulkoinen informointi työyhteisöstä ulospäin. (Åberg 2006, 102 - 103.) Sisäisen viestinnän kanavat ja muodot luokiteltiin edellisessä luvussa lähi- ja kaukokanaviin sekä suoraan ja välitettyyn viestintään.

Kriisitiedottaminen vaatii viestintästrategisten ratkaisujen tekemistä ennakoimattomissa tilanteissa. Tapahtuma aiheuttaa informaatiotarpeen työyhteisön tai organisaation sisällä. Kriisitilanteessa henkilöstön yhteistyö on avainasemassa ja tiedonkulku on välttämätöntä niin tiedottamisessa kuin kriisin hoidossakin. Kriisiviestinnän tehtävänä on pienentää kriisin kielteisiä seurauksia kommunikaation avulla. Riskien minimointi organisaation toiminnassa sekä poikkeustilanteiden viestintä on osa organisaation toimintojen kokonaisuutta ja yleisjohtamista. (Lehtonen 2009, 10, 97.)

Muutosviestintä tarkoittaa organisaation siirtymistä tilanteesta toiseen. Siinä yrityksen toimintatapoja ja -malleja uusitaan. Muutokset vaativat toistuvaa, näkyvää ja ajantasaista tiedotusta eri kanavia käyttäen. Muutosviestinnän tehtävänä on toteuttaa ja kuvata muutosta. Muutokset saattavat synnyttää ihmisten mielissä epävarmuutta ja pelkoa, mutta jos henkilöstö ymmärtää muutoksen syyt ja seuraukset, he voivat sitoutua siihen. Hoitamaton muutosviestintä voi johtaa kriisitilanteeseen. (Juholin 2006, 317 - 320.)

### 3.4 Kiinnittäminen

Kiinnittäminen on työyhteisön palveluksessa olevien henkilöiden perehdyttämistä työhön ja työyhteisöön. Työhön perehdyttäminen kohdistuu sekä uusiin että vanhoihin työntekijöihin. Uudet työntekijät koulutetaan työtehtäviin yksityiskohtaisesti ja heitä opastetaan toimimaan oikealla tavalla. Kiinnittäminen kohdistuu myös kauemmin palveluksessa olleille työtehtävien muuttumisen, työnkierron sekä uusien työtapojen käyttöönoton yhteydessä tapahtuvaa toimintaa. Työhön perehdyttämisen keinoina käytetään työnopastajaa ja kouluttajaa, jotka ovat alansa asiantuntijoita. Lähimmän esimiehen tehtävänä on kannustaa alaista muutostilanteessa. (Åberg 1989, 202 - 209.)

Työyhteisöön perehdyttäminen on organisaation normien, tapojen, tietojen, henkilöstöpolitiikan, oikeuksien ja velvollisuuksien viestimistä työntekijöille. Myös paikkakuntaan perehdyttäminen on tärkeä asia, jos uusi tulokas on muualta kotoisin. Työyhteisöön perehdyttämisen keinoina käytetään muun muassa työpaikkailmoitusta, työhönottohaastattelua, perehdyttämiskoulutusta ja perehdyttävää aineistoa. (Åberg 2000, 103 - 105.)

## 4 TOIMEKSIANTAJA KOUVOLAN KAUPUNKI

Uusi Kouvolan kaupunki aloitti vuonna 2009. Kuusi kuntaa, jotka ovat Anjalankoski, Elimäki, Jaala, Kouvola, Kuusankoski ja Valkeala sekä kolme kuntayhtymää yhdistyivät. (Kouvola.fi.) Tällä hetkellä kaupungilla työskentelee 5100 vakituista työntekijää. Henkilöstön kokonaismäärä on 6600. Vuonna 2009 luotiin Kontti-intranetsivusto Kouvolan kaupungin henkilöstön sisäiseen tiedonvälitykseen. Kontti on määritelty ensisijaiseksi sisäisen viestinnän tiedonvälityskanavaksi. Luottamushenkilöillä on käytössä oma Luottokontti-sivusto. (Veripää 2012.)

### 4.1 Kouvolan kaupungin sisäinen viestintä

Kouvolan kaupungin viestintäyksikössä työskentelee 5 henkilöä. Viestintäyksikkö johtaa, ohjaa ja koordinoi sekä sisäistä että ulkoista tiedottamista. Sisäisen viestinnän kanavina käytetään pääasiallisesti sähköisiä tiedotusvälineitä sekä sisäistä tiedotuslehteä, henkilöstölehti Kimaraa. Viestinnällä rakennetaan markkinoinnin keinoin kokonaisvaltaisesti myönteistä, totuudenmukaista, ihmisläheistä ja kansainvälistä mielikuvaa Kouvolan kaupungista. (Kouvola.fi.)

Tämän lisäksi sisäistä viestintää tapahtuu myös esimiehen ja työtovereiden kesken. Kaupungin sisäisen viestinnän haasteena ovat erilaiset työntekijäryhmät, esimerkiksi sairaanhoitajat, opettajat, perhepäivähoitajat ja toimistotyöntekijät. Miten näille erilaisille työntekijäryhmille välitetään tietoa päivittäin? Kaikilla työntekijäryhmillä ei välttämättä ole verkkolukutaitoa tai kiinnostusta sähköiseen viestintään. Tutkimuksen avulla yritetään selvittää, kuinka näiden työntekijöiden viestintä toteutuu, esimerkiksi esimiehen välityksellä.

## 4.2 Kouvolan kaupungin viestintästrategia

### 4.2.1 Lähtökohdat

Uudessa Kouvolassa on kahden ensimmäisen vuoden ajan keskitytty sisäisen yhtenäisyyden rakentamiseen. Yhteisiä toimintatapoja sekä organisaatiokulttuuria pidetään tärkeänä. Päämääränä on yhteenkuuluvaisuuden tunne ja hyvä sisäinen henki, johon tarvitaan jokaista työyhteisön jäsentä. Viestintästrategia, jota noudatetaan, on osa kaupungin uutta markkinointisuunnitelmaa. Viestintästrategian päätehtävänä on antaa kaupunki- ja elinkeinostrategian päämäärien toteuttamiselle viestinnällinen tuki. Viestintästrategia on määritelty vuosille 2011 - 2013. (Kouvolan kaupungin viestintäohje 2011, 3 - 5.)

#### **Kouvolan kaupungin viestintästrategian tehtävät:**

1. *Tukea kaupungin strategioiden ja niissä määriteltyjen päämäärien toteutumista.*
2. *Määrittellä strategiaa tukevia viestinnän ja markkinoinnin linjauksia sekä luoda sisällöllinen merkitys viestinnälle.*
3. *Kiteyttää Kouvolan keskeiset vetovoimatekijät ja pääviestit.*

(Kouvolan kaupungin viestintäohje 2011, 5.)

### 4.2.2 Periaatteet ja tavoitteet

Kouvolan kaupungin viestintää ohjaavat periaatteet, joita ovat avoimuus, innostavuus, vuorovaikutteisuus, vastuullisuus ja verkostoituminen. Ne ovat ohjenuorana käytännön toimintatavoille. Uusi Kouvolan kaupunki hyödyntää uutta viestintäteknologiaa, jonka menetelmiä otetaan käyttöön ajantasaisen tiedon saatavuuden vuoksi. Viestintä-

strategian tavoitteena on uuden Kouvolan kaupungin tavoitemielikuvien saavuttaminen sekä hyvän kaupunkimaiseen hallintaan markkinoinnin, sisäisen ja ulkoisen viestinnän sekä käytännön tekojen ja toiminnan avulla. Tavoitteena on myös Kouvolan ulkoisen vetovoiman sekä seutuarvostuksen lisääminen. (Kouvolan kaupungin viestintäohje 2011, 5.)

#### 4.3 Kouvolan kaupungin sisäisen viestinnän kanavat

Kouvolan kaupungin Kontti-intranet on luokiteltu ensisijaiseksi sisäisen viestinnän tiedonvälityskanavaksi. Myös sähköposti ja henkilöstölehti Kimara ovat tärkeässä asemassa. Näiden lisäksi käytetään myös kaupungin verkkosivuja, erilaisia tiedotteita, infotilaisuuksia, kokouksia, koulutuksia, esimiesviestintää, ilmoitustauluja ja virkistyspäiviä. Nykyaikaisena viestintäkanavana toimii sosiaalinen media, joka on varsinkin nuoremman sukupolven suosiossa.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI

Tutkimusmetodinä käytettiin kvantitatiivista tutkimustapaa. Työ eteni projektina, ja se pohjautuu alan kirjallisuudesta hankittuun teoretiseen tietoon, omiin opintoihin ja havainnointiin sekä kyselytutkimuksen tulosten analysointiin.

Kohderyhmäni oli Kouvolan kaupungin koko henkilöstö, yhteensä 6600 työntekijää, jotta saatiin kokonaisvaltainen kartointi henkilöstön sisäisen viestinnän nykytilasta. Luottamushenkilöt eivät kuuluneet kohderyhmään. Kysely toteutettiin 23.4. - 14.5.2012. Kysely tehtiin ZEF-ohjelmalla sähköisesti ja linkki laitettiin Kontti-intranet-sivustolle. Lähetin testilinkin etukäteen, jotta yhteyshenkilöni Kouvolan kaupungilla pystyivät testaamaan kyselyä. Sähköisen kyselyn etuna on se, että vastaaja voi itse valita sopivan vastausajan työaikansa puitteissa. Kysymykset ovat samassa muodossa kaikille, eikä kysymysten tekijä voi vaikuttaa vastaajaan millään tavoin. Tein sähköisen kyselyn ohelle myös paperiversion kyselystä. Se oli tarkoitettu työntekijöille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää Konttia päivittäin. Kokonaistutkimuksen vastausten lukumäärän tuli olla riittävän suuri, jotta tulokset ovat luotettavia ja analysoitavissa. Purin kyselytutkimuksen SPSS-ohjelmalla ja analysoin tulokset.

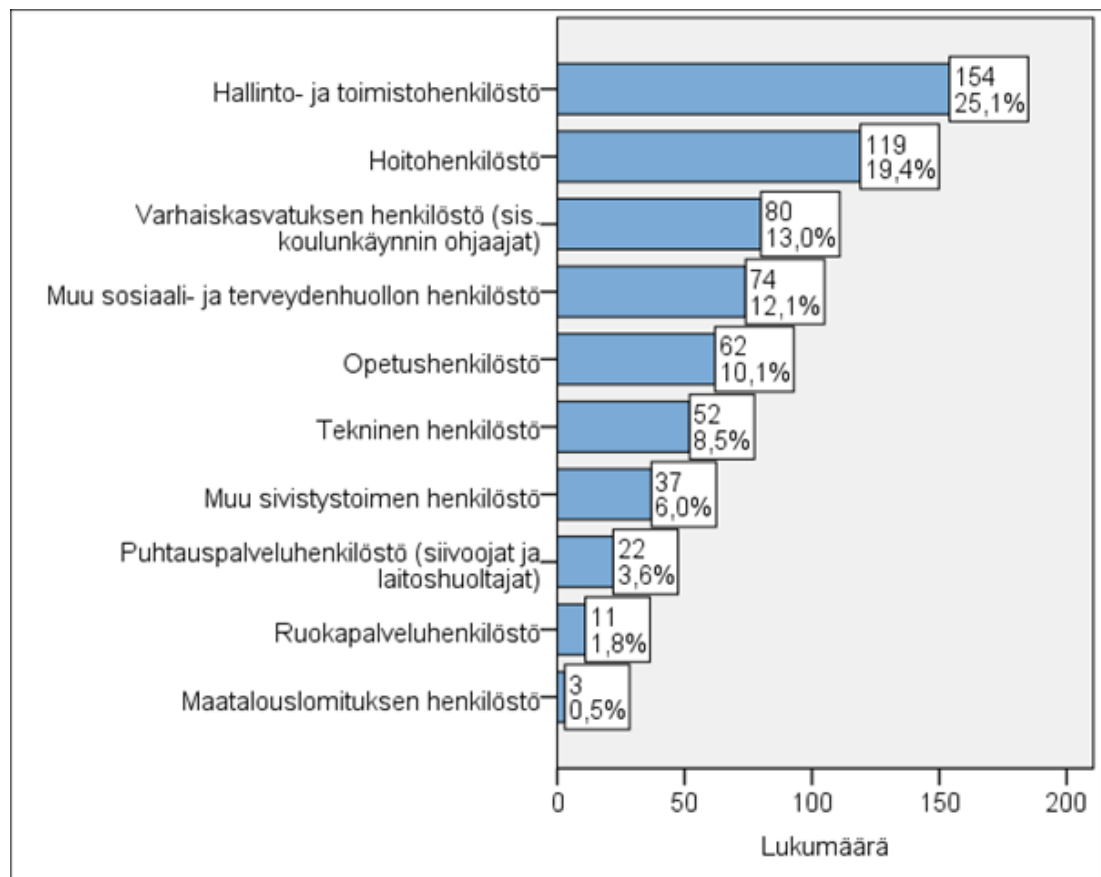
Kyselyyn osallistui kaikkiaan 614 vastaajaa eli vastausprosentti on 9,3 %, mikä on aika alhainen. Vastausprosenttiin vaikuttaa aiheen kiinnostavuus, kysymysten määrä,



vastaamisen vaivattomuus ja tietokoneen käyttömahdollisuus. Osa kysymyksistä oli jätetty vastaamatta ja siitä johtuu kysymysten vastaajien eri lukumäärä.

### 5.1 Taustamuuttujat

Kyselyn ensimmäisessä osiossa tarkasteltiin vastaajien taustamuuttujia, jotka ovat ammattiryhmä, palvelussuhteen kesto sekä tietokoneen käyttömahdollisuus työpaikalla. Kokonaistutkimuksen tutkittavan joukon ollessa melko suuri, jaettiin henkilöstöryhmät kymmeneen ryhmään. Näin saatiin kokonaisvaltainen käsitys jokaisesta ryhmästä ammattialoittain. Kuvassa 2 nähdään vastaajien jakautuminen eri ammattiryhmiin sekä lukumääräisesti että prosentuaalisesti.

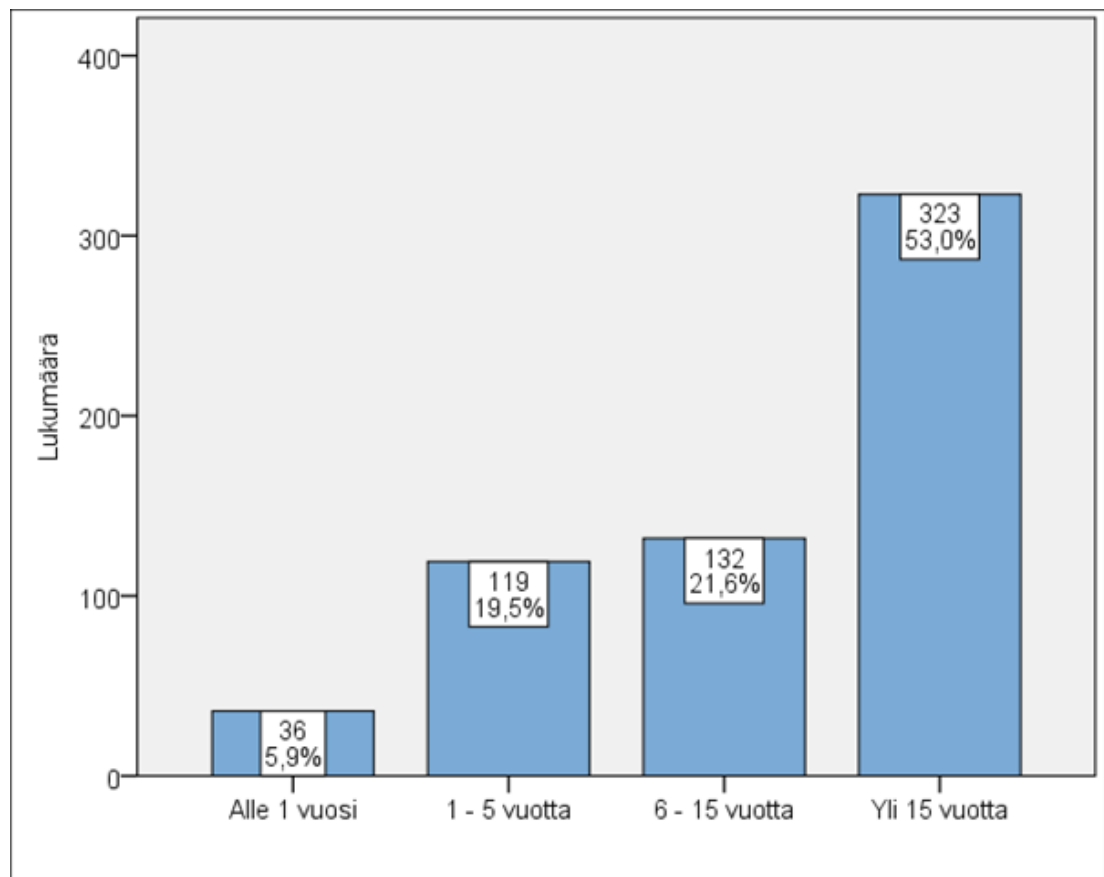


Kuva 2. Ammattiryhmät (n = 614)

Suurin vastaajaryhmä oli hallinto- ja toimistohenkilöstö, joita oli 25 eli 154 kaikista vastaajista. Tämä johtunee siitä, että kyseinen ammattiryhmä työskentelee tietokoneen parissa lähes koko työaikansa. Toinen suuri vastaajaryhmä oli hoitohenkilöstö noin 20 % osuudella (119 vastaajaa). Varhaiskasvatuksen henkilöstö, joita oli 80 vastaajaa, osallistui osittain paperikyselyyn, koska he käyttävät tietokonetta harvoin tai eivät käytä ollenkaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä osallistui 74 vastaajaa, ope-

tushenkilöstöä 62 vastaajaa, teknistä henkilöstöä 52 vastaajaa, muuta sivistystoimen henkilökuntaa 37 vastaajaa, puhtauspalveluhenkilökuntaa 22 vastaajaa, ruokapalveluhenkilökuntaa 11 vastaajaa ja maatalouslomituksen henkilöstöä 3 vastaajaa.

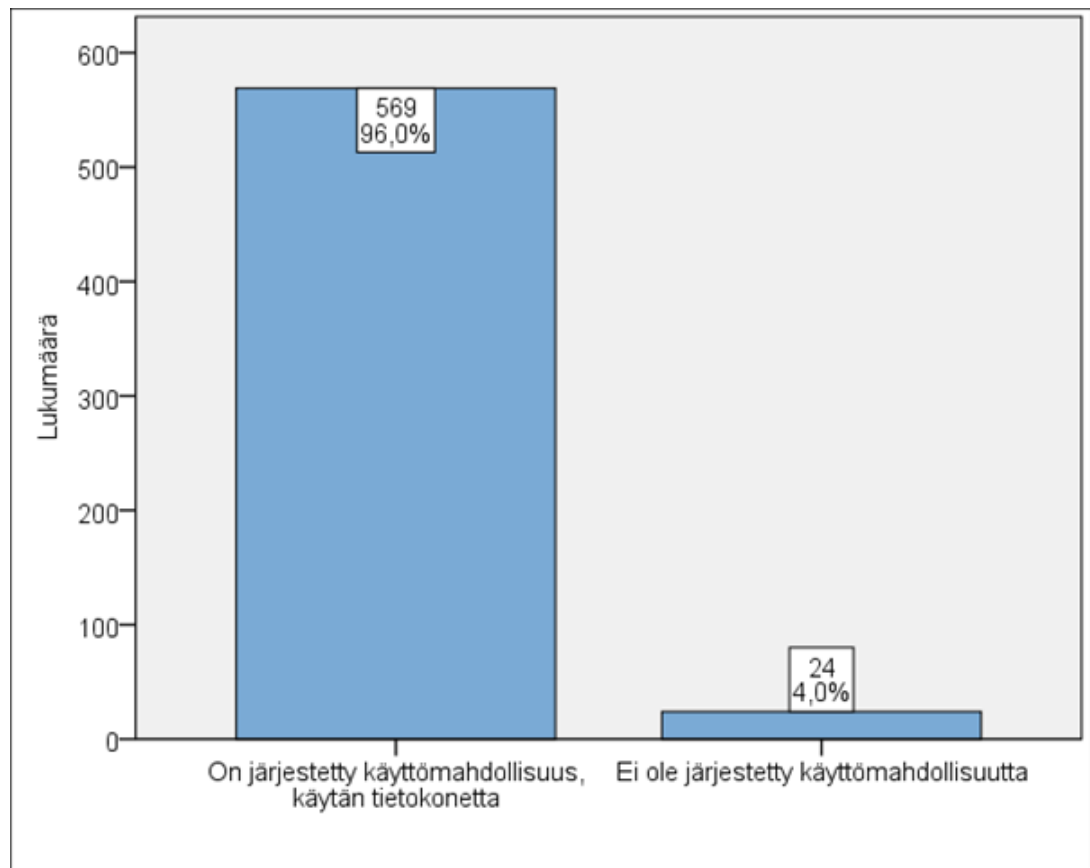
Kuva 3 kertoo vastaajien palvelussuhteen keston. Vastaajien joukossa on Kouvolan kaupungin sekä vakituiset että määräaikaiset työntekijät pois lukien luottamushenkilöt.



Kuva 3. Palvelussuhteen kesto (n = 610)

Vastaajista yli puolet eli 323 henkilöä oli yli 15 vuotta Kouvolan kaupungin palveluksessa olleita henkilöitä. He ovat sitoutuneita työnantajaansa ja näin ollen kiinnostuneita oman työpaikkansa viestintäasioista. 1 - 5 vuotta ja 6 - 15 vuotta palveluksessa olleita oli melkein yhtä paljon, noin 20 % vastaajista. Alle vuoden työsuhteessa olleita vastasi 36 henkilöä eli 5,9 %.

Kuvasta 4 ilmenee tietokoneen käyttömahdollisuus työpaikalla.



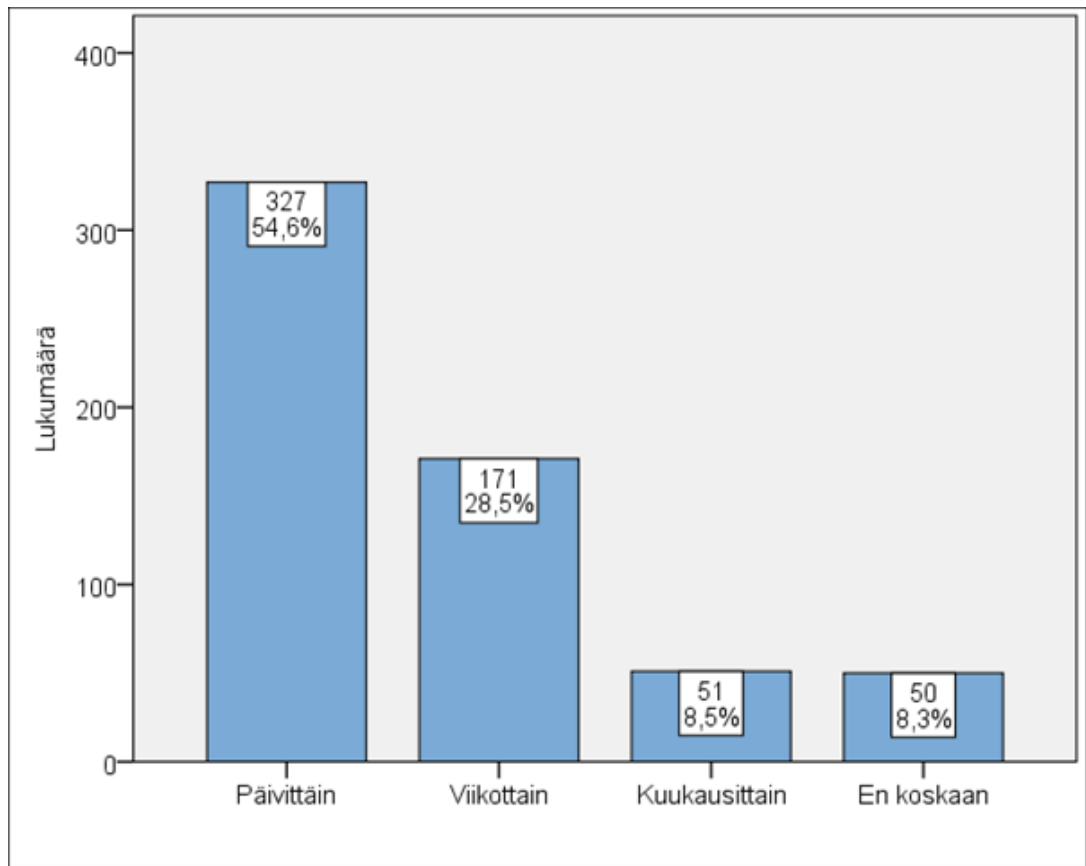
Kuva 4. Tietokoneen käyttömahdollisuus työpaikalla (n = 593)

Suurelle osalle vastaajista eli 96 % on järjestetty tietokoneen käyttömahdollisuus omalla työpaikalla. Vastaajista 4 % eli 24 henkilöä kertoi, että heille ei ole järjestetty tietokoneen käyttömahdollisuutta. Heistä suuri osa kuuluu varhaiskasvatuksen henkilöstöön, mikä käsittää muun muassa perhepäivähoitajat. Koska he työskentelevät omassa kodissa, heillä ei ole mahdollisuutta käyttää Konttia päivittäin tai edes viikoittain. He vastasivat pääosin esimiehen tulostamaan paperikyselyyn, joka syötettiin sähköiseen kyselyyn. Joihinkin paperivastauksiin oli lisätty sivuhuomautus, että he käyttävät omaa tietokonettaan.

## 5.2 Kontti-intranet

Kyselyn seuraava osio käsitteli Kouvolan kaupungin intranettiä, Konttia. Uuden Kouvolan kaupungin aloittaessa vuonna 2009, luotiin Kontti-intranet-sivusto henkilöstön sisäiseen tiedonvälitykseen. Se on määritelty ensisijaiseksi sisäisen viestinnän tiedonvälityskanavaksi. Kouvolan kaupungin työntekijät pääsevät Kontti-intranettiin sisään

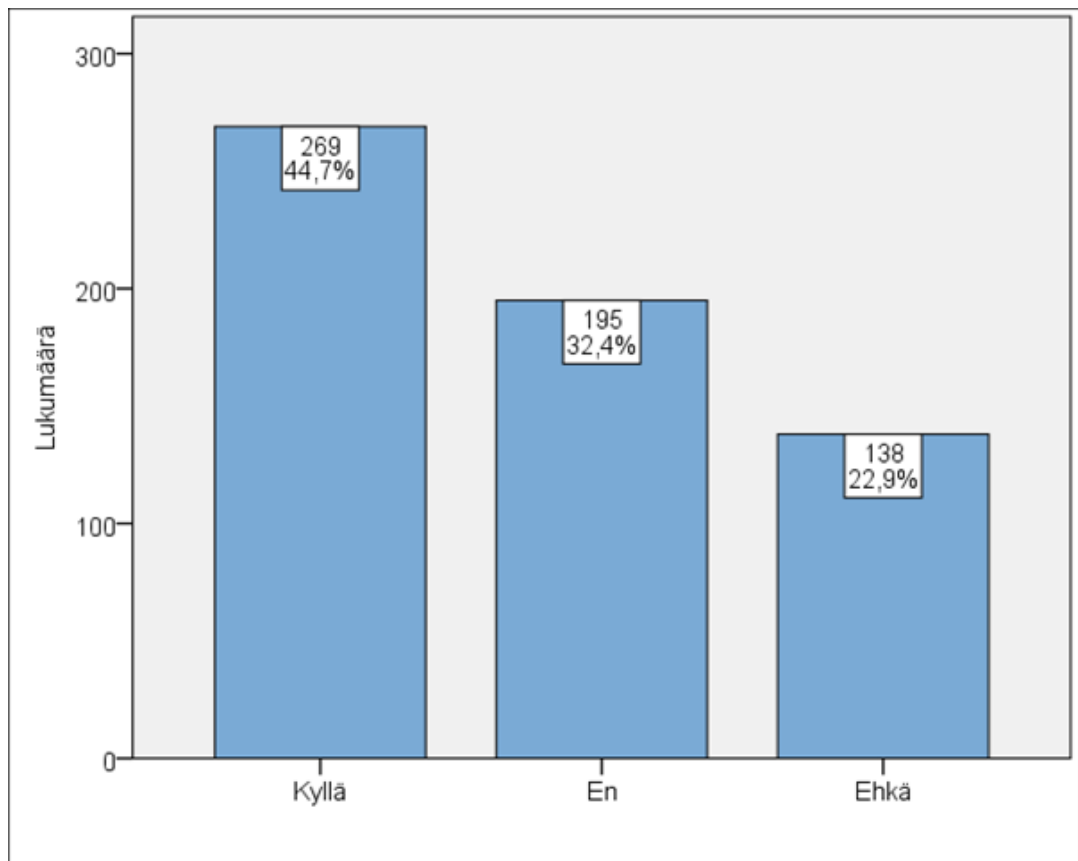
ainoastaan työpaikalta. Seuraavassa kuvassa (kuva 5) on esitetty, kuinka usein työntekijät käyttävät intranettiä.



Kuva 5. Kontti-intranetin käyttö työpaikalla (n = 599)

Yli puolet vastaajista käyttää Kontti-intranettiä päivittäin, mikä johtuu siitä, että he työskentelevät tietokoneen ääressä. En koskaan -vastauksia tuli 50 kappaletta ja heistä suurin osa on varhaiskasvatuksen henkilöstöä. Saman verran eli 51 vastaajaa käyttää kuukausittain ja viikoittain käyttää 171 vastaajaa. Esimerkiksi perhepäivähoitajilla on tietokoneen käyttömahdollisuus ainoastaan kokoontumispaikoilla tai päiväkodeissa. Yksi vastaaja kirjoitti lisähuomautuksen paperivastaukseen, että kuulee Kontista ensimmäistä kertaa.

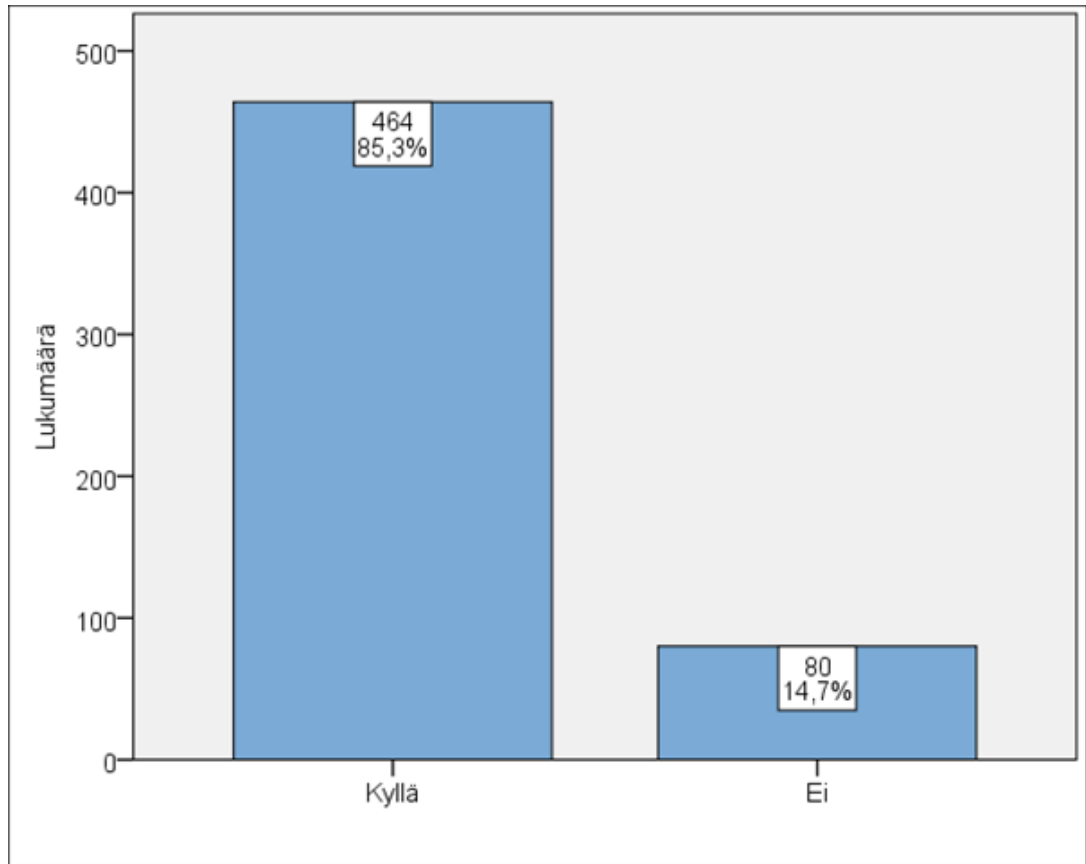
Mahdollinen lisääntyvä Kontti-intranetin käyttö selviää kuvasta 6.



Kuva 6. Kontti-intranetin käyttö, jos sinne pääsisi myös kotoa (n = 602)

Vastaajista lähes puolet eli 44,7 % käyttäisi Kontti-intranettiä enemmän, jos sinne pääsisi myös kotoa. 32,4 % vastaajista oli sitä mieltä, että he eivät käyttäisi. Tämä saattaa johtua siitä, että he eivät muutenkaan käytä usein tietokonetta kotonaan. Ehkä-vastausten osuus oli 22,9 %.

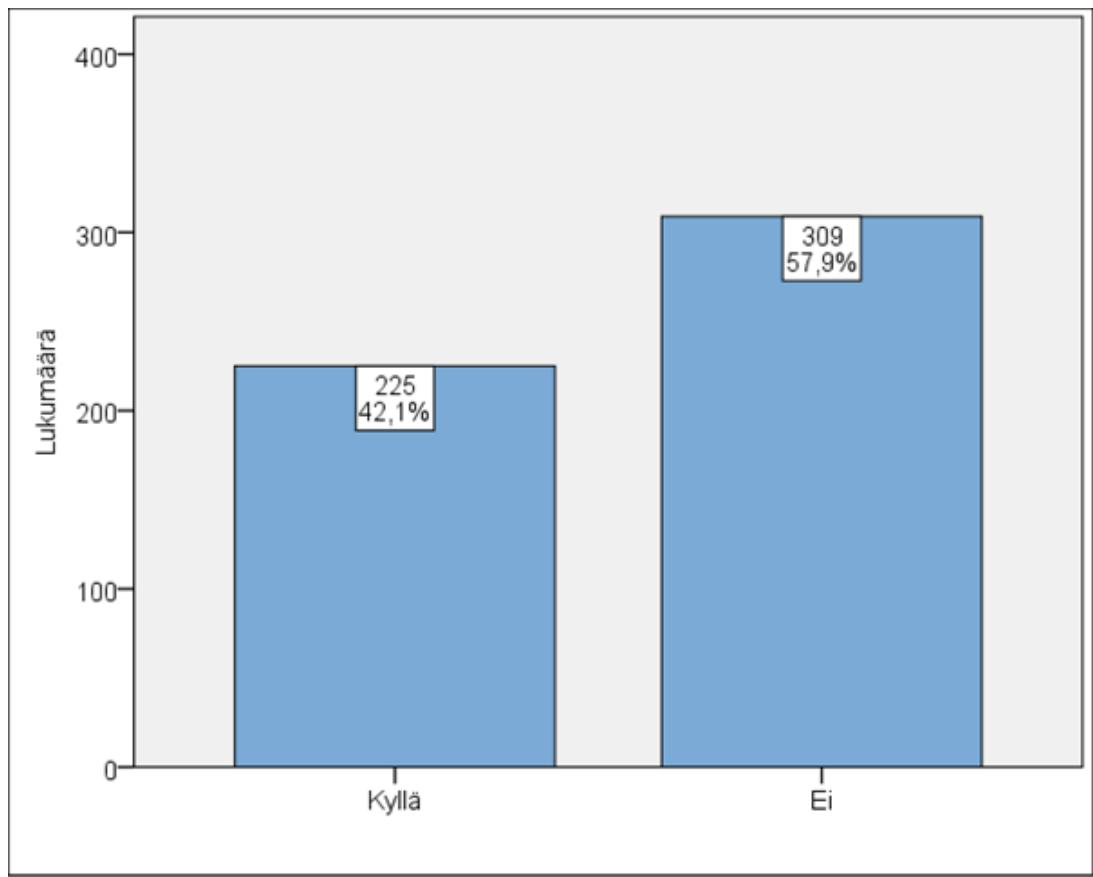
Kuvasta 7 käy ilmi, saavatko työntekijät riittävästi tietoa henkilöstöasioista Kontti-intranet-sivuilta.



Kuva 7. Tiedon saanti henkilöstöasioista Kontin kautta (n = 544)

Tähän kysymykseen vastasi 544 henkilöä. Henkilöstö oli pääosin tyytyväisiä Kontin kautta tapahtuvaan tiedon saantiin henkilöstöasioissa. 85,3 % eli 464 vastaajaa oli sitä mieltä, että tieto kulkee hyvin. 14,7 % eli 80 vastaajaa taas vastasi, että tieto ei kulje sitä kautta. Tätä lukua voi verrata vastaajiin, jotka eivät käytä Konttia ollenkaan, joita oli 50 henkilöä.

Kuva 8 kertoo, löytyykö vastaajien etsimä tieto Kontista helposti.

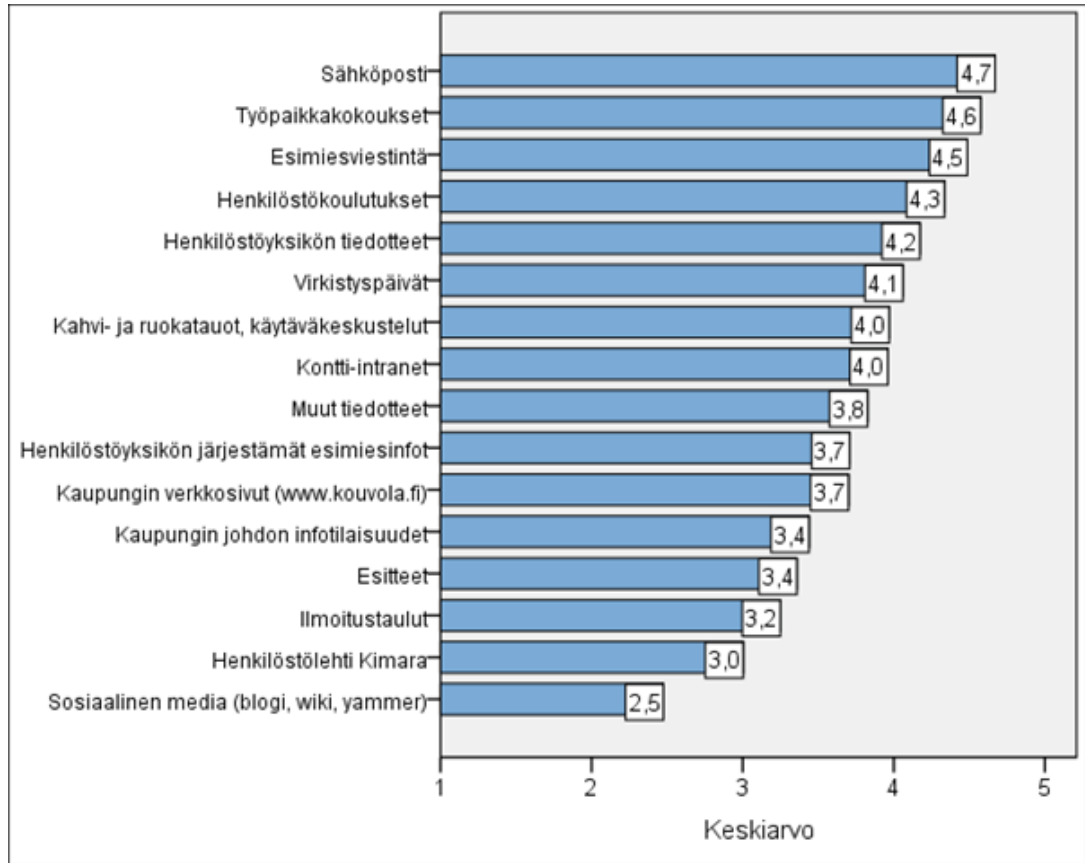


Kuva 8. Tiedon löytymisen helppous Kontista (n = 534)

Vastaajista 309 eli 57,9 % oli sitä mieltä, että tietoa on vaikea löytää Kontista. 225 vastaajaa eli 42,1 % mielestä tieto löytyy helposti. He ovat henkilöitä, jotka käyttävät useimmin Konttia ja ovat tottuneet etsimään sieltä tietoa. Kontin etusivulta löytyy kenttä, josta voi hakusanalla etsiä tietoa tai sivustoa. Muutamiaan paperivastaukseen oli kirjoitettu, että on ongelmia haun kanssa.

### 5.3 Sisäisen viestinnän keinot ja määrä sekä esimiesviestintä

Kolmas osio käsitteli sisäisen viestinnän keinoja, määrää ja esimiesviestintää. Kuvasta 9 nähdään, kuinka tärkeänä työntekijät pitävät sisäisen viestinnän keinoja omassa työssään.



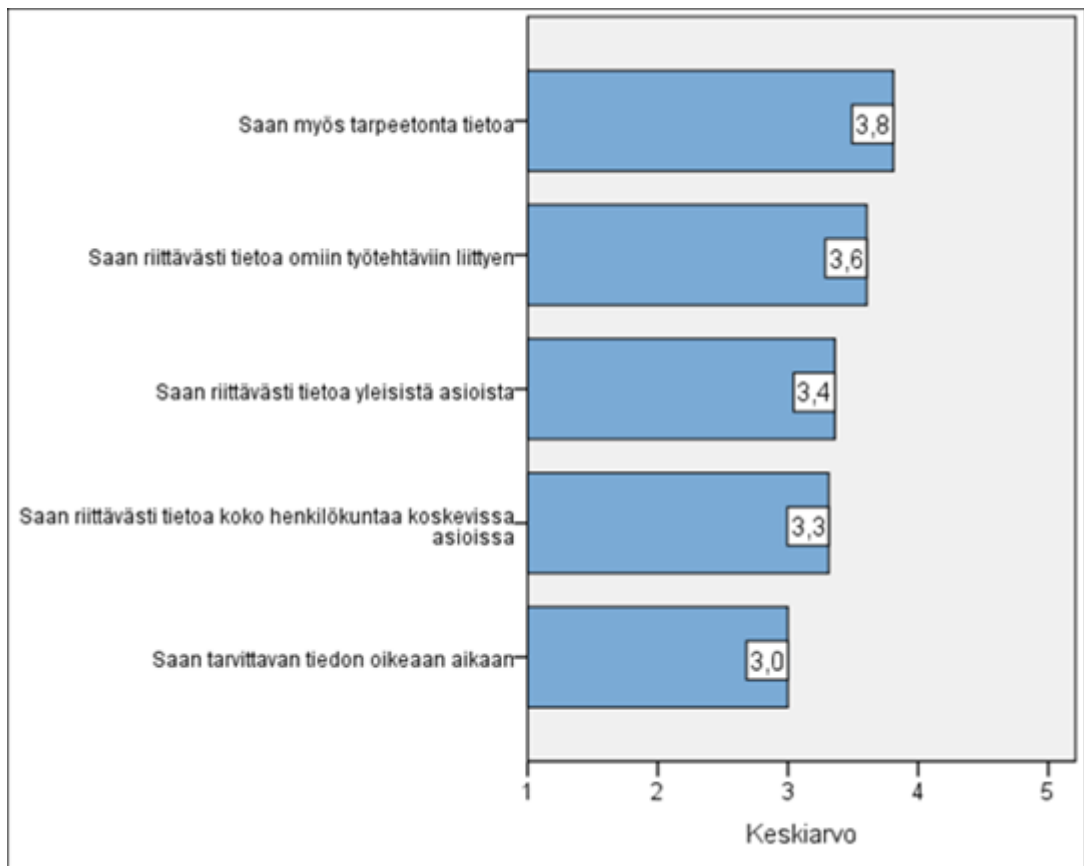
Kuva 9. Sisäisen viestinnän keinojen tärkeys omassa työssä (vastaajien keskiarvo asteikolla 1 - 5)

Sähköposti luokiteltiin tärkeimmäksi viestintäkeinoksi työntekijöiden keskuudessa (keskiarvo 4,7). Se on nopea ja helppo tapa viestittää ainakin sille osalle henkilöstöä, jotka työskentelevät tietokoneen ääressä. Myös työpaikkakokouksia ja esimiesviestintää pidettiin merkittävinä viestintäkeinoina (keskiarvot 4,6 ja 4,5.) Ne ovat työntekijöille, jotka eivät käytä tietokonetta, tärkeimpiä sisäisen viestinnän kanavia. Henkilöstökoulutukset ja henkilöstöyksikön tiedotteet muodostivat keskiarvot 4,3 ja 4,2, ollen myös tärkeinä kanavina työntekijöille. Virkistyspäivät, kahvi- ja ruokatauot sekä käytäväkeskustelut, jotka eivät ole niin virallisia tilaisuuksia, ylsivät yli neljän keskiarvoon. Kontti-intranet, joka on määritelty sisäisen viestinnän pääkanavaksi, oli työntekijöiden mielestä keskiarvoltaan vasta 4 arvoinen. Epämieluisin kanava työntekijöiden



keskuudessa oli sosiaalinen media, muun muassa blogi, wiki ja yammer (keskiarvo 2,5). Se on suositumpaa nuoremman henkilöstön keskuudessa.

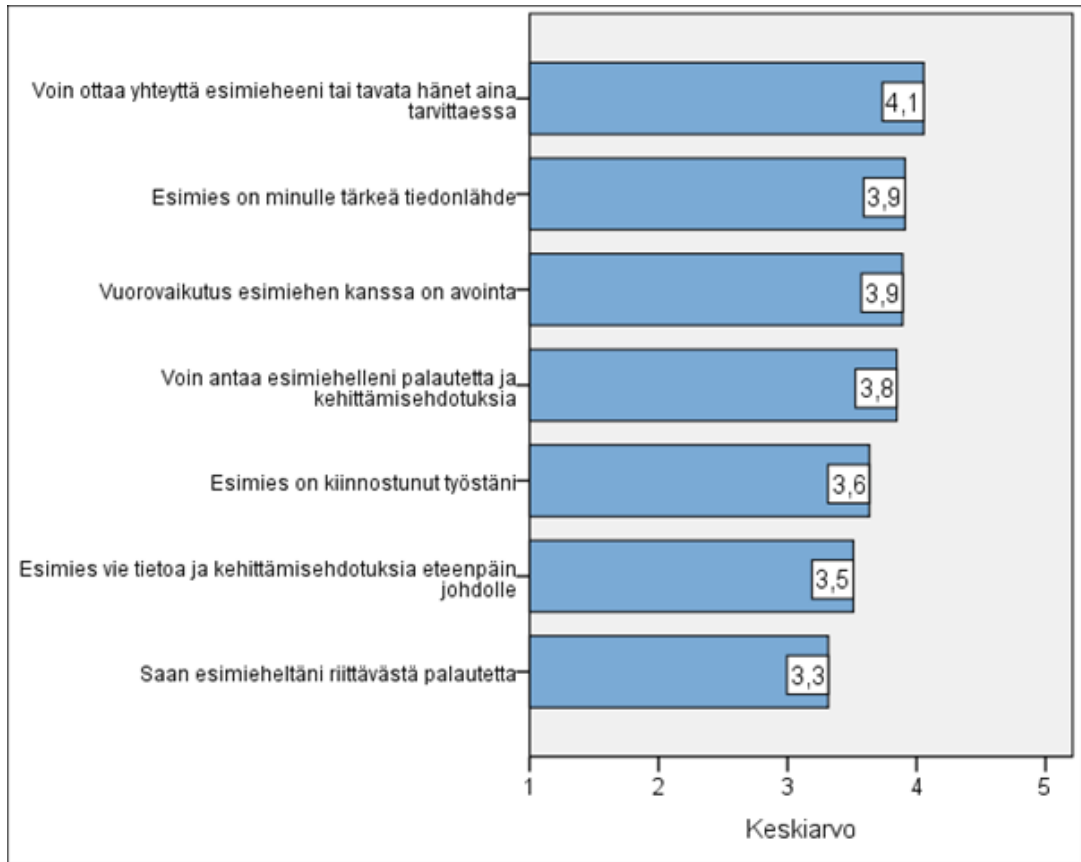
Sisäisessä viestinnässä tulisi ottaa huomioon tiedon tärkeys ja määrä. Tietokoneen ääressä töitä tekevilla kuluu melko paljon työaika kaikenlaisten tiedotteiden, sähköpostien ja sähköisten aineistojen lukemiseen. Tämän takia olisi kiinnitettävä huomiota asioiden tärkeyteen ja välttää liiallista määrää. Sisäisen viestinnän määrän tärkeys selviää kuvasta 10.



Kuva 10. Sisäisen viestinnän määrä (vastaajien keskiarvo asteikolla 1 - 5)

Keskiarvolla 3,8 vastaajista oli sitä mieltä, että sisäisessä viestinnässä tulee myös tarpeetonta tietoa. Lähes saman keskiarvon (3,6) sai myös työtehtävistä saatu tieto. Tiedon saanti yleisissä asioissa ja henkilöstöä koskevilla asioissa oli lähes sama, keskiarvot 3,4 ja 3,3. Tiedon oikeaan aikaan saannin keskiarvoksi muodostui 3,0. Vastausten perusteella sisäisen viestinnän määrässä on toivomisen varaa. Tarpeetonta tietoa tulee jonkin verran. Työtehtäviin, yleisiin asioihin ja henkilöstöön liittyvissä asioissa voisi tietoa tulla enemmänkin. Tiedon saannin oikea-aikaisuuden keskiarvo oli melko alhainen. Tieto tulee myöhässä tai sitten se jää kokonaan tulematta. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että työntekijät kokevat olevansa eriarvoisessa asemassa tämän takia.

Esimiesviestintä on tärkeää ja monelle työntekijälle lähestulkoon ainoa viestinnän kanava. Kuvassa 11 on osoitettu tyytyväisyys esimiesviestintään.



Kuva 11. Esimiesviestintään liittyvät väittämät (vastaajien keskiarvo asteikolla 1 - 5).

Vastaajat olivat esimiesviestinnästä melko samaa mieltä. Suuria vaihteluita ei ollut. Esimiehen tapaaminen tarvittaessa oli keskiarvoltaan 4,1. Esimiestä tärkeänä tiedonlähteenä piti keskiarvoltaan 3,9. Esimiehen kiinnostus työhön sai vastaajien kokonaismäärästä keskiarvon 3,6. Esimiehen palaute sai heikoimman keskiarvon 3,3, mikä oli kuitenkin yli puolivälin. Kokonaisuudessaan esimiesviestintään oltiin suhteellisen tyytyväisiä.

Mitä yleensä katsot eniten Kontista?

Kysymys oli avoin ja käsittelen vastaukset henkilöstöryhmittäin. Tähän kysymykseen kommentoi kaikkiaan yhteensä 463 vastaajaa. Vastauskenttään oli mahdollisuus kirjoittaa useampi asia. Moni vastaaja oli jättänyt tämän kohdan tyhjäksi johtuen siitä, että eivät käytä tietokonetta päivittäin tai käyttävät harvoin ja eivät etsi Kontista tietoa. Taulukosta 2 nähdään eniten katsotuimmat asiat Kontista jaoteltuina henkilöstöryhmittäin.

Taulukko 2. Katsotuimmat asiat Kontti-intranet sivustosta (n = 463)

	Hallinto- ja toimisto- henkilöstö	Opetushenkilöstö	Varhaiskasv.henkilöstö	Muu siv.toimen hlöstö	Hoitohenkilöstö	Muu sos- ja terv.huollon henkilöstö	Ruokapalveluhlöstö	Puhtauspalveluhlöstö	Maatalouslom. hlöstö	Tekninen henkilöstö	Yhteensä
<b>Koulutus</b>	33	8	21	7	34	23	-	3	-	10	139
<b>Tapahtumat</b>	16	4	11	6	20	11		2	-	6	76
<b>Ajankohtaiset</b>	54	4	11	7	25	16	2	3	-	9	131
<b>Ohjeet</b>	17	2	3	1	2	-	-	-	-	3	28
<b>Lomakkeet</b>	20	1	-	1	3	8	1	1	-	3	38
<b>Kirpputori</b>	18	4	2	8	17	13	1	4	-	2	69
<b>Henkilöstöasiat</b>	27	5	14	5	28	23	3	3	-	12	120
<b>Työpaikat</b>	6	9	-	-	7	8	-	1	-	-	31
<b>Etusivu</b>	10	1	1	6	9	5	-	1	1	3	37
<b>Tiedotteet</b>	6	2	-	1	9	6	-	3	-	4	31
<b>Uutiset</b>	2	-	-	4	1	6	-	-	-	2	15
<b>Työhyvinvointi</b>	2	-	3	-	2	2	1	-	-	-	10
<b>Ruokala</b>	10	-	1	1	1	4	1	-	-	1	19

Hallinto- ja toimistohenkilöstöltä tuli 132 vastausta. Heidän eniten katsomansa asiat olivat ajankohtaiset (54 vastausta), koulutus (33), henkilöstöasiat (27) ja lomakepohjat (20). Myös kirpputori (18), ohjeet (17), tapahtumakalenteri (16), etusivu (10) ja ruokalista (10) olivat mielenkiinnon kohteena. Muita katsottuja asioita olivat avoimet työpaikat, tiedotteet, työhyvinvointiasiat ja uutiset.

Opetushenkilöstöstä vastasi tähän kysymykseen yhteensä 36 henkilöä. Heitä Kontissa kiinnosti eniten avoimet työpaikat (9 vastausta), koulutus (8), henkilöstöedut (5), esimerkiksi teatteriliput ja henkilöstöasiat (5). Myös ajankohtaisia, kirpputoria sekä tapahtumakalenteria katsottiin, joita oli kaikkia 4 vastausta kutakin. Muita edellisiä vähemmän katsottuja asioita olivat ohjeet ja tiedotteet.

Varhaiskasvatuksen henkilöstön, joka sisälsi koulunkäynnin ohjaajat, vastauksia tuli 47 kappaletta. Tämän ryhmän kokonaisvastausmäärä oli 80 kappaletta, joten melkein puolet ryhmästä oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. Tämä johtuu siitä, että varhaiskasvatuksen henkilöstössä on paljon työntekijöitä, jotka eivät pääse Konttiin tai eivät käytä tietokonetta lainkaan. Varhaiskasvatuksen henkilöstö, jotka vastasivat tähän kysymykseen, katsoivat Kontista koulutusta (21 vastausta), henkilöstöasioita (14), ajankohtaisia asioita (11) ja tapahtumakalenteria (11). Muita kiinnostuksen kohteita olivat ohjeet, kirpputori ja työhyvinvointi. 4 henkilöä oli maininnut, että ei katso mitään, kun eivät pääse Konttiin ja 1 vastaaja kirjoitti, että ei tiennyt ennen tätä Kontista mitään.

Muu sivistystoimen henkilöstö, joiden vastauksia tuli yhteensä 26, etsi Kontista kirpputoria (8 vastausta), koulutuksia (7), ajankohtaisia asioita (7), tapahtumia (6) ja etusivua (6). Tämän lisäksi katsottiin henkilöstöasioita ja uutisia.

Hoitohenkilöstöstä 102 vastaajaa vastasi tähän kysymykseen. He olivat kiinnostuneita koulutuksesta (34 vastausta), henkilöstöasioista (28), ajankohtaisista asioista (25), tapahtumista (20) sekä kirpputorista (17). He katsoivat myös muun muassa palkkasioita (9), tiedotteita (9), etusivua (9) avoimia työpaikkoja (7) sekä työhyvinvointiasioita, lomakkeita ja ohjeita.

Muu sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö etsi Kontista koulutuksiin liittyviä asioita (23 vastausta), henkilöstöasioita (23), ajankohtaisia asioita (16), kirpputoria (13) ja tapahtumia (11). Avoimia työpaikkoja ja lomakkeita katsoi kumpaakin 8 vastaajaa ja uutisia ja tiedotteita 6 vastaajaa. Tämän lisäksi katsottiin etusivua ja ruokalistaa.

Ruokapalveluhenkilöstöltä tuli tähän kysymykseen 8 vastausta, kokonaisvastausten määrän ollessa aika vähäinen, 11 henkilöä. Tämä ryhmä katsoi Kontista eniten henkilöstöasioita (3 vastausta), ajankohtaisia asioita (2) ja yleisiä infoja (2).

Puhtauspalveluhenkilöstöön kuuluvat, joka sisälsi siivoojat ja laitoshuoltajat, etsivät Kontista kirpputoria (4 vastausta), henkilöstöasioita (3), tiedotteita (3), koulutuksia (3) sekä ajankohtaisia asioita (3). Tästä ryhmästä oli 12 henkilöä kirjoittanut vastauksen tähän kysymykseen. Kaksi vastaajaa kirjoitti, että ei etsi mitään ja yksi vastaaja kirjoitti, että muualta kuin etusivulta on hankala etsiä tietoa.

Maatalouslomituksen henkilöstöstä tuli vastauksia tähän kysymykseen 2 kappaletta. Toinen vastaajista katsoi etusivua ja toinen ei mitään, kun ei pääse Konttiin.

Tekninen henkilöstö etsi Kontista henkilöstöasioita (12 vastausta), koulutukseen liittyviä asioita (10), ajankohtaisia asioita (9), tapahtumia (6) sekä tiedotteita (4). Lomakkeita, etusivua, Merexiä ja ohjeita kävi katsomassa 3 vastaajaa. Tämän lisäksi kiinnosti kirpputori ja uutiset. Teknisestä henkilöstöstä tähän kysymykseen vastasi 34 vastaajaa.

Yksittäisiä vastauksia tuli joka ryhmästä. Näitä olivat muun muassa materiaalit, linkit, muistiot, työkalut, Kouvolan sanomat, ammattiyhdistysasiat, sää, puhelintiedot, kartat, ESS ja Travel.

Ehdotuksia Kouvolan kaupungin sisäisen viestinnän kehittämiseksi

Tämäkin kysymys oli avoin ja analysoin tulokset henkilöstöryhmittäin. Kysymykseen vastasi kaikkiaan 173 vastaajaa. Yksi vastaaja on voinut ehdottaa useampaakin ideaa. Hallinto- ja toimistohenkilöstöstä ehdotuksia antoi yhteensä 52 vastaajaa. Johdolle toivottiin koulutusta, parempia viestintäketjuja, koska tiedot jäävät esimiehille. Lyhyttä, ytimekästä ja tehokkaampaa viestintää kaivattiin sekä lisää infotilaisuuksia, muun muassa AC-yhteyden kautta sekä suullisesti, ja lisää työpaikkakokouksia. Myös avoimuutta, sitoutumista ja palautetta toivottiin. Henkilöille, jotka eivät istu koneen äärellä, ehdotettiin tiedon lähettämistä tekstiviestillä. Sähköpostin ja Kontin tilalle ehdotettiin jotain muuta kanavaa, esimerkiksi blogia, wikiä tai somea. Jotkut vastaajat olivat toivoneet lisää tiedonvälitystä sähköpostin välityksellä sekä vastaamista sähköposteihin. Päällekkäisyyksiä oli havaittu kaupungin nettisivujen kanssa ja toivottiinkin ajan-

tasaista tietoa, esimerkiksi yhteystiedoissa. Lisäksi tietoa haluttiin enemmän kohde-ryhmittäin ja toiveena oli kuvallinen henkilöstörekisteri.

Opetushenkilöstöstä tähän kysymykseen oli vastannut 15 henkilöä. Opettajille toivottiin sähköpostilistaa hallinnon verkosta sekä tiedon välitystä jonkun muun kanavan kuin Kontin välityksellä. Kimara-lehteä haluttiin luettavaksi sähköpostin tai Kontin välityksellä, painetut lehdet ovat turhaan pöydillä lojumassa. Yksi vastaaja tahtoi lisää paperi-infoa, netissä liikaa tietoa. Myös viestintästrategian kehittämistä ehdotettiin, avoimuutta, ajoissa tiedottamista ja tarpeettoman tiedon karsimista.

Varhaiskasvatuksen henkilöstöstä kehittämissuhteita kertoi 25 vastaajaa. Tietoa tulee liikaa. Haluttiin työntekijät samanarvoiseen asemaan, esimerkiksi lippuja tapahtumiin ei saa, kun ei pääse tietokoneelle. Lisäksi ehdotettiin kaikkea tietoa samaan paikkaan eli yhtä nettisivua, josta olisi linkit Konttiin, Extranettiin, Merexiin, Webmailiin ja Wilmaan. Toivottiin myös tietokoneita jokaiselle työntekijälle tai edes jokaiseen yksikköön.

Muun sivistystoimen henkilöstöstä tähän kysymykseen vastasi 9 henkilöä. Organisaatiouudistuksen vaiheita toivottiin selkeämmin esille. Esimiehille haluttiin lisää koulutusta liittyen viestintään sekä viestinnän selkeyttämistä toivottiin. Sähköisen infotaulun katselumahdollisuutta omalta koneelta ehdotettiin myös sekä linkkiä tarvittaessa. Lisäksi toivottiin tärkeiden tietojen lähettämistä ajoissa suoraan sähköpostiin.

Hoitohenkilöstöltä kehitysideoita tuli yhteensä 25. Niissä toivottiin avoimuutta, selkeyttä, sektorikohtaista infoa enemmän sekä henkilökohtaista sähköpostia. Lisäksi haluttiin yhteisiä tapahtumia koko henkilöstölle, jossa olisi tietoa ylätasoa asioista sekä myös jotain kevyempää ohjelmaa. Pyydettiin myös ottamaan huomioon erikoissairaanhoidon. Sähköpostitiedotteita ei välitetä kaikille, joten niitä toivottiin saataviksi. Tietoa tulee liikaa, joten sitä haluttaisiin enemmän kohdennettuna ja oikea-aikaisesti. Myös johdolle ehdotettiin lisäkoulutusta. Lisää tietokoneita toivottiin. Keskustelua ja kuuntelua hoitohenkilökunnan kanssa toivottiin muutostilanteissa. Lisäksi ehdotettiin tekstiviestejä työntekijöille tapahtumista, koska kaikilla ei ole tietokonetta.

Muu sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö ehdotti kehitysideoita 23 henkilön toimesta. He toivoivat selkeämpää, avoimempaa ja helpommin löytyvää tiedottamista, lisäksi esimiesten viestintään toivottiin kehitystä sekä oikea-aikaista tiedonkulkua. Toivottiin myös huomioitavan työntekijät, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää tietokonetta

päivittäin. Tärkeimmät viestit pitäisi tulla esimiesten välityksellä. Palaverihin haluttiin vähemmän saman organisaation ihmisiä paikalle, sen sijaan ehdotettiin selkeämpiä muistioita jakoon. Tietoa tahdottiin julkaistavaksi kaikilla toimialoilla samanaikaisesti. Jonkinlaista viikkotiedotetta ehdotettiin terveydenhuollon yksiköiden aukioloista, henkilökunnan poissaoloista ja sijaisuuksista. Koulutuksista, infoista ja tärkeistä tapahtumista kaivattiin tietoa reilusti etukäteen. Pelisääntöjä sähköpostin käyttöön toivottiin, että milloin viestitään sillä ja milloin jollakin muulla kanavalla. P-aseman sisältörakenteeseen tulisi kiinnittää huomiota. Toivottiin jotain sähköpostiosoitetta, johon voisi lähettää kehittämisideoita viestinnästä ja kaikesta muustakin. Sähköpostiin haluttiin valmiita ja selkeitä jakelulistoja, jotka joku päivittäisi säännöllisesti. Näin määriteltäisiin, kuka viestii kenellekin ja viestit tulevat ajoissa perille ja viestintä selkiytyy.

5 vastaajaa ruokapalveluhenkilöstöstä antoi kehitysehdotuksia. He toivoivat jokaiseen työpisteeseen tietokonetta sekä avoimuutta ja riittävää viestintää.

Puhtauspalveluhenkilöstöstä 2 vastaajaa vastasi tähän kysymykseen. Siinä ehdotettiin yhtä, kaikenkattavaa salasanaa / henkilö, jolla pääsisi muun muassa sähköpostiin, Essiin ja Traveliin. Toinen vastaaja sanoi, että olisi kiva tietää, mitä tapahtuu muissa yksiköissä, koska vanhat kunnat ovat vielä erillään.

Maatalouslomituksen henkilöstöstä 1 vastaaja kirjoitti vastauksen. Hän toivoi muutaakin viestintää kuin Kimaran kautta, koska sähköpostia ei tule, eikä lomanetti toimi. Perinteinen paperiposti haluttiin takaisin käyttöön.

16 henkilöä teknisestä henkilöstöstä antoi kehittämisideoita tähän kysymykseen. Avoimuutta, muutoksista tiedottamista ennen niiden toteutumista sekä vastuuhenkilöitä tiedottamiselle toivottiin. Myös sosiaalista mediaa ja välitöntä viestin kulkua haluttiin, esimerkiksi messengeriä. Tietoa tulee liikaa, joten ehdotettiin hakupalvelua sekä ilmoitusta Konttiin tulevasta uudesta tiedosta. Myös eri toimialojen tekemistä päätöksistä haluttiin informaatiota sisäisille sidosryhmille. Sisäistä tiedottamista toivottiin lisää tärkeistä asioista ja viikkopalaverit säännöllisiksi joka työpisteessä.

Ehdotuksia Kontti-intranet-sivuston kehittämiseksi

Analysoin myös kehittämisideat henkilöstöryhmittäin. Yhteensä ideoita Kontti-intranetin kehittämiseksi tuli 168 vastaajalta. He ovat voineet ehdottaa useampaakin

asiaa. Hallinto- ja toimistohenkilöstöstä vastasi 63 henkilöä. Usea vastaaja oli toivonut Konttiin pääsemistä myös kotoa, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta päästä työaikana koneen ääreen. Eräs vastaaja ehdotti Kontissa käyntiä pakolliseksi kerran viikossa. Myös selkeämpiä käyttöohjeita Konttiin haluttiin. Kontista voisi tulla tietokoneen pöydälle linkki, josta saisi kaikki viestit tietyltä ajalta. Monet vastaajat olivat sitä mieltä, että Kontissa on liikaa tietoa ja sitä ei löydä helposti. Hakua haluttiin selvemmäksi, tiedon ajantasaisuutta, joillekin termeille selityksiä, tietojen laittamista asiasisällön mukaan, ei toimialan mukaan sekä yksinkertaistamista. Myös aakkosellista hakemistoa toivottiin ja ajankohtaista-palstaan linkit uusimpiin päivityksiin. Muutaman mielestä etusivulla on liikaa asiaa, siihen riittäisi ainoastaan organisaatio- / aihekohtainen hakemisto ja tärkeät ajankohtaiset asiat vain otsikoittain

Opetushenkilöstö antoi ideoita Kontin kehittämiseksi 16 vastausta. Myös tämä ryhmä toivoi Konttiin pääsyä kotoa käsin sekä Konttia yksinkertaisemmaksi, etusivulla on liikaa tietoa. Sen lisäksi tietoa vaikea löytää, lokerointia haluttiin paremmaksi, Kontista puuttuu kirjaudu ulos-painike, opettajia koskevat tiedotteet (esimerkiksi teatteritapahtumat ja virkistyspäivät) haluttiin myös Reppuun ja Wilmaan.

Varhaiskasvatuksen henkilöstön ehdotuksia tuli 17 vastausta. Monessa vastauksessa toivottiin pääsyä kotikoneelta Konttiin tai edes lähipäiväkodista. Perhepäivähoitajat jäävät ilman tärkeitä tietoja, koska eivät pääse Konttiin. Ehdotettiin työaikana järjestettävää mahdollisuutta ja aikaa käydä Kontissa. Päivitystä toivottiin ajantasaiseksi ja selkeyttä ulkoasuun, etusivua yksinkertaisemmaksi, Omat tärpit -kohta sekä haku haluttiin toimivaksi.

Muun sivistystoimen henkilöstöstä vastasi 11 henkilöä. Tästä ryhmästä haluttiin sivujen asettelua loogisemmaksi ja selkeämmäksi, ajantasaista päivitystä, selkeää haku-toimintoa, sisällysluetteloa ja linkkejä etusivulta. Tietoa tulee aivan liikaa.

Hoitohenkilöstöstä kehitysideoita antoi 22 vastaajaa. Kotikoneelta toivottiin pääsyä Konttiin. Sitä ehdotettiin myös, että jos jokaisesta työporukasta ainakin yksi henkilö kävisi Kontissa päivittäin. Myös selkeyttä Konttiin toivottiin, siellä on liikaa tietoa. Lisäksi hoitajille ehdotettiin omaa osiota, rakennetta selkeämmäksi, haku-toimintoa toimivaksi ja etusivua rauhallisemmaksi. Etusivun otsikoihin ehdotettiin linkkejä ja kyselytutkimuksia Kontin toimivuudesta toivottiin useammin.



Muu sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö ehdotti 25 vastauksen verran. Kontissa on liikaa tietoa. Kaikkea ei ehdi lukea ja sen sisältörakenteeseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota sekä lisätä selkeyttä ja helpottaa tiedonhakua. Eri toimialojen esittelyä ja infoa uusille työntekijöille toivottiin. Kotoa pääsyä Konttiin haluttiin mahdolliseksi. Myös selkeämpiä käsitteitä, ajantasaista ja helppokäyttöistä henkilökunnan puhelinluetteloa ja sisällysluetteloa ehdotettiin sekä tietojen päivittämistä ja kehittämistä toimialakohtaisemmaksi.

Ruokapalveluhenkilöstöltä tuli vastauksia kolmelta henkilöltä. Konttia toivottiin selkeämmäksi ja nopeammaksi sekä sinne pääsyä myös kotoa käsin.

Puhtauspalveluhenkilöstöstä ja maatalouslomituksen henkilöstöstä tähän kysymykseen vastasi yhteensä kaksi vastaajaa. He toivoivat Konttiin pääsyä kotikoneelta ja Konttia selkeämmäksi.

Tekninen henkilöstö antoi 9 kehitysideaa. He halusivat Konttiin selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä, sisällön ja organisaatiokaavion päivitystä. Lisäksi toivottiin asetuksia toimivaksi, hakua kuntoon ja henkilöstölle suunnattuja tapahtumia selvemmin näkyviin.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Johtopäätökset

Kouvolan kaupungin sisäisen viestinnän tutkiminen oli mielenkiintoinen projekti. Työn tekemistä helpotti se, että minulla oli tarpeeksi aikaa, eli kaiken kaikkiaan yli puoli vuotta. Kyselytutkimuksen vastausten perusteella kaupungin sisäistä viestintää ja varsinkin Kontti-intranettiä tulisi kehittää. Tietojen jatkuva päivittäminen on tärkeää ja uusien ideoiden vastaanottaminen ja kehittäminen on suotavaa.

Suurena ongelmana Kontin käytössä on se, että osa henkilöstöstä ei pääse Konttiin työaikana. Myös kiireinen työtahti asettaa hankaluuksia, koska kaikilla ei ole aikaa perehtyä Konttiin ja etsiä sieltä tietoa. Tämän takia Kontin rakenteen tulisi olla selkeä ja helppokäyttöinen, mitä monessa vastauksessa oli toivottukin. Työntekijöille, joilla ei ole mahdollista käyttää Konttia päivittäin tai viikoittain, olisi hyvä, jos tärkeät asiat, tiedotteet ja edut lähetettäisiin joko sähköpostina tai mobiilipalveluna.

Kontti-intranetin gallupissa oli keväällä 2012 sisäisen viestinnän kysely henkilöstölle, jossa kysyttiin, oletko tyytyväinen sisäiseen viestintään. Vastauksia tuli kaikkiaan 112 kappaletta. Kyllä-vastauksia tuli 36 % ja ei-vastauksia 63 %. Tämä tulos osoittaa, että kaksi kolmasosaa käyttäjistä ei ole tyytyväisiä kaupungin sisäiseen viestintään.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena tutkimussuunnitelman mukaisesti. Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys oli hyvä. Tutkimusmenetelmä oli soveltuva tähän tutkimukseen ja tuloksiksi saatiin asioita, joita oli tarkoituskin selvittää. Reliabiliteettia eli luotettavuutta heikensi vastausprosentin pienuus, joka oli vain 9,3 %. Tutkimustuloksia voidaan pitää kuitenkin melko luotettavina, mikä johtuu vastaajien kokonaismäärästä, joka oli 614 kappaletta. Kyselytutkimus on toistettavissa ja tulokset eivät ole sattumanvaraisia.

## 6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Kyselytutkimuksen tuloksista saatuja tietoja tullaan käyttämään pohjatietona Kouvolan kaupungin sisäistä viestintää ja Kontti-intranettiä kehitettäessä ensi vuonna. Jatkotutkimukseksi ehdottaisin jokavuotista Kontin käyttäjien kyselytutkimusta, samantapaista kuin tämäkin kyselytutkimus, jotta tuloksia voidaan verrata keskenään. Näin saadaan tietoa, kehittykö sisäinen viestintä ja tyytyväisyys sekä Kontin käyttö parempaan suuntaan. Tietokoneiden käyttö yleistyy jatkuvasti ja uskon, että Kontin käyttö tulee lisääntymään henkilöstön keskuudessa, kun henkilöstöä eläköityy ja nuorempia työntekijöitä tulee tilalle. Lisäksi ehdottaisin sellaisten henkilöstöryhmien, jotka eivät käytä Konttia tai käyttävät harvoin, lisäkoulutusta ja perehdyttämistä Kontti-intranettiin. Tämä tapahtuisi esimiesten välityksellä, eikä olisi vapaaehtoista, vaan siihen olisi osallistuttava työajalla.

## 7 LÄHTEET

Alasilta, A. 2000. Verkkoajan viestintä. Pieksämäki: Kauppakaari.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. painos. Juva: WSOY.

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

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Juva: WSOY.

Juholin, E. 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 4. uudistettu painos. Porvoo: Inforviestintä Oy.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Kontti-intranet-sivusto. 2012. Kouvola: Kaupungintalo.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2003. Yrityksen viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kouvolan kaupunki. Saatavissa:

<http://www.kouvola.fi/kouvolainfo/kaupunkitiedottaa.html> [viitattu 15.3.2012].

Kouvolan kaupungin viestintäohje. 2011. Kouvolan kaupungin julkaisu.

Lehtonen, J. 2009. Ettei pahin tapahtuisi - Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Helsinki: Mainostajien Liitto.

Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Juva: WSOY.

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

Smith, P., Berry C. & Pulford A. 2002. Strategic marketing communications. London: Kogan Page Limited.

Taylor, S. 2005. Communication for business. Harlow: Pearson Education Limited.

Veripää, H. Haastattelu 14.2.2012. Kouvola: Kaupungintalo.

Åberg, L. 2008. Johtamisviestintää. Jyväskylä: Inforviestintä Oy.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Åberg, L. 2000. Viestintä - tuloksen tekijä. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Hyvä Kouvolan kaupungin työntekijä.

Olen Sara Kiviharju ja opiskelen Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa Kouvolassa. Valmistun tradenomiksi loppuvuodesta 2012 ja teen opinnäytetyönäni Kouvolan kaupungin sisäisen viestinnän tutkimuksen. Kouvolan kaupungin konsernipalvelujen viestintä on tilannut tämän tutkimuksen. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, tavoitetaanko sisäisellä viestinnällä koko kaupungin henkilöstö ja mitkä ovat odotukset sisäisestä viestinnästä henkilöstön keskuudessa.

Kyselytutkimus kohdistetaan koko Kouvolan kaupungin henkilöstölle. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyn tuloksista ei voida tunnistaa yksittäisiä vastaajia. Kyselyyn pääsee vastaamaan oheisesta linkistä maanantaihin 7.5.2012 saakka.

Opinnäytetyöni valmistuu syksyllä 2012.

Kiitos vastauksestasi jo etukäteen.

Ystävällisin terveisin,

Sara Kiviharju

## **1. Ammattiryhmä**

- Hallinto- ja toimistohenkilöstö
- Opetushenkilöstö
- Varhaiskasvatuksen henkilöstö (sis. koulunkäynnin ohjaajat)
- Muu sivistystoimen henkilöstö
- Hoitohenkilöstö
- Muu sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö
- Ruokapalveluhenkilöstö

- Puhtauspalveluhenkilöstö (siivoojat ja laitoshuoltajat)
- Maatalouslomituksen henkilöstö
- Tekninen henkilöstö

## **2. Palvelussuhteen kesto**

- Alle 1 vuosi
- 1 - 5 vuotta
- 6 - 15 vuotta
- yli 15 vuotta

## **3. Tietokoneen käyttömahdollisuus työpaikalla**

- On järjestetty käyttömahdollisuus, käytän tietokonetta
- On järjestetty käyttömahdollisuus, en käytä tietokonetta
- Ei ole järjestetty käyttömahdollisuutta

## **4. Kuinka usein käytät Kontti-intranettiä työpaikallasi?**

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- En koskaan

**5. Käyttäisitkö Kontti-intranettiä enemmän, jos sinne pääsisi myös kotoa?**

- Kyllä
- En
- Ehkä
- En osaa sanoa

**6. Saako Kontista riittävästi tietoa henkilöstöasioista?**

- Kyllä
  - Ei. Mitä tietoa tarvitsisit enemmän?
- 

- En osaa sanoa

**7. Löytyykö Kontista etsimäsi tieto helposti?**

- Kyllä
- Ei. Miksi ei? \_\_\_\_\_
- En osaa sanoa

**8. Mitä yleensä katsot eniten Kontista?**

---

**9. Seuraavat sisäisen viestinnän keinot ovat tärkeitä omassa työssäsi. Oletko eri vai samaa mieltä?**

(1= Täysin eri mieltä, 2= Osittain eri mieltä, 3= Ei eri, eikä samaa mieltä, 4= Osittain samaa mieltä, 5= Täysin samaa mieltä)

- Kontti-intranet
- Kaupungin verkkosivut (www.kouvola.fi)
- Sähköposti
- Henkilöstölehti Kimara
- Työpaikkakokoukset
- Kaupungin johdon infotilaisuudet
- Henkilöstökoulutukset
- Virkistyspäivät
- Esimiesviestintä
- Henkilöstöyksikön järjestät esimiesinfot
- Henkilöstöyksikön tiedotteet
- Muut tiedotteet
- Kahvi- ja ruokatauot, käytäväkeskustelut
- Ilmoitustaulut
- Esitteet
- Sosiaalinen media (blogi, wiki, yammer)
- Muu, mikä \_\_\_\_\_



**10. Ota kantaa seuraaviin esimiesviestintään liittyviin väittämiin.**

(1= Täysin eri mieltä, 2= Osittain eri mieltä, 3= Ei eri, eikä samaa mieltä, 4= Osittain samaa mieltä, 5= Täysin samaa mieltä)

- Vuorovaikutus esimiehen kanssa on avointa.
- Esimies on minulle tärkeä tiedonlähde.
- Saan esimieheltäni riittävästi palautetta.
- Voin antaa esimiehelleni palautetta ja kehittämissuhteita.
- Esimies on kiinnostunut työstäni.
- Voin ottaa yhteyttä esimieheeni tai tavata hänet aina tarvittaessa.
- Esimies vie tietoa ja kehittämissuhteita eteenpäin johdolle.

**11. Mitä mieltä olet sisäisen viestinnän määrästä? Ota kantaa seuraaviin väittämiin.**

(1= Täysin eri mieltä, 2= Osittain eri mieltä, 3= Ei eri, eikä samaa mieltä, 4= Osittain samaa mieltä, 5= Täysin samaa mieltä)

- Saan riittävästi tietoa yleisistä asioista
- Saan riittävästi tietoa omiin työtehtäviin liittyen
- Saan riittävästi tietoa koko henkilökuntaa koskevissa asioissa
- Saan myös tarpeetonta tietoa
- Saan tarvittavan tiedon oikeaan aikaan

**12. Ehdotuksia Kouvolan kaupungin sisäisen viestinnän kehittämiseksi.**

---

---

---

---

**13. Ehdotuksia Kontti-intranet -sivuston kehittämiseksi.**

---

---

---

---

KIITOS VASTAAMISESTA!