

Sisäisen viestinnän kehitys – Case: Suur-Helsingin Golf Oy

Petrik Pelkonen



Tekijät Petrik Pelkonen	Ryhmä tai aloitusvuosi 2005
Opinnäytetyön nimi Sisäisen viestinnän kehitys – Case: Suur-Helsingin Golf Oy	Sivu- ja liitesivumäärä 21+13
Ohjaaja tai ohjaajat Arvo Lipitsäinen	
<p>Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Suur-Helsingin Golf Oy:lle ja sen tavoitteena oli tutkia sisäisen viestinnän ongelmia yhtiön sisällä, työntekijöiden tyytyväisyyttä nykyiseen tilanteeseen ja sitä kautta tarjota mahdollisia ratkaisuja.</p> <p>Teoriaosuudessa käydään läpi sisäisen viestinnän suunnittelua, minkälaisia viestintäkanavia on tarjolla ja mitkä ovat sisäisen viestinnän suurimmat ongelmakohdat.</p> <p>Tutkimusmenetelmät osiossa esitellään käytettävät tutkimusmenetelmät: sähköinen kysely, haastattelu ja havainnointi. Kaikkia näitä käytettiin yhdessä parhaimman tutkimustuloksen saavuttamiseksi.</p> <p>Sähköinen kysely toteutettiin Google Drive verkkosovelluksen kyselylomakkeella, joka suunnattiin kaikille yhtiön työntekijöille. Kyselylomakkeen tuloksia tuettiin head caddiemasterin haastattelulla ja tutustumisella caddiemastereiden työpisteisiin.</p> <p>Tutkimustyö onnistui löytämään useita ongelmakohtia yhtiön sisäisestä viestinnästä ja lopulta tarjosi kehitysehdotuksia. Kehitysehdotuksina esiteltiin uusia Apple iPad taulutietokoneita ja Skype pikaviestiohjelmaa caddiemastereiden työpisteisiin.</p>	
Asiasanat Sisäinen tiedotus, taulutietokoneet, pikaviestiohjelmat, iPad, Skype	

Degree Programme in Information Technology

<p>Authors</p> <p>Petrik Pelkonen</p>	<p>Group or year of entry</p> <p>2005</p>
<p>The title of thesis</p> <p>The Development of Internal Communications – Case: Suur-Helsingin Golf Oy</p>	<p>Number of pages and appendices</p> <p>21+13</p>
<p>Supervisors</p> <p>Arvo Lipitsäinen</p>	
<p>This thesis was assigned by Suur-Helsingin Golf Oy and its main aim was to look into the problems that the company has with its internal communications. To achieve these goals it was vital to scrutinize the company’s employees’ opinions on the current situation and to promptly provide possible new developments.</p> <p>The theory part of this study includes the process of planning changes to the internal communications and detecting biggest problems concerning it. Also examining the communication devices turned out to be central in this study.</p> <p>The third section presents the research methods that were used in the process. These research methods included a web survey, interview and an observation. All of these approaches were used concurrently in order to achieve the best and most precise results.</p> <p>The web survey was created by using the Google Drive web application and it was sent to the company’s employees. The interview with the Head caddiemaster and the observational study at the caddiemaster’s service counter supported the results that were gained from the survey.</p> <p>This research managed to find out several problems within the company’s internal communications and it also provided new developments and answers to these problems. These new developments presented were Apple iPad tablet computers and Skype instant messaging program.</p>	
<p>Key words</p> <p>Internal Communications, tablet computers, instant messaging programs, Skype, iPad</p>	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Teoria	3
2.1	Sisäisen viestinnän suunnittelu	3
2.2	Viestintäkanavat.....	4
2.3	Viestinnän ongelmakohdat	5
3	Tutkimusmenetelmä.....	7
3.1	Sähköinen kysely.....	7
3.2	Tutkimushaastattelu	9
3.3	Havainnointi.....	10
4	Tutkimustyö	11
4.1	Google Drive sähköinen kyselylomake	11
4.2	Haastattelu	12
4.3	Tutustuminen caddiemasterin työpisteeseen.....	14
5	Kehitysehdotukset.....	16
5.1	Apple iPad taulutietokone.....	16
5.2	Skype	17
6	Yhteenvedo	19
	Lähteet.....	20
	Liitteet	22
	Liite 1. Haastattelu.....	22
	Liite 2. Google Drive sähköinen kyselylomake	25
	Liite 3. Google Drive kyselylomakkeen vastaukset.....	28
	Liite 4. Loppuraportti	31

Käsitteet

Termi	Kuvaus
3G	Kolmannen sukupolven matkapuhelin- teknologia.
Langaton näppäimistö	Tietokoneeseen langatonta teknologiaa hyväksikäyttäen liitettävä näppäimistö.
Mobiililaajakaista	Mahdollistaa mobiililaitteella tai kannetta- valla tietokoneella langattoman Internet yhteyden.
Mobiililaitte	Mobiililaitteella tarkoitetaan joko nykyai- kaista älypuhelinta, jossa on taulutietoko- netta tai kämmentietokonetta muistuttavia ominaisuuksia.
Pikaviestiohjelma	Ohjelma, joka mahdollistaa reaaliaikaisen kuvallisen, äänellisen tai sanallisen yhtey- denpidon ennalta määrättyjen jäsenten välillä.
Pro-Shop	Golfvälineitä myyvä kauppa, joka on yleensä sijoitettu golfklubin yhteyteen.
Taulutietokone / Tabletti	Pieni kämmentietokone, jossa on kaikki yleisimmät pöytätietokoneen ominaisuu- det ja kosketusnäyttö.
VoIP	VoIP on lyhenne sanoista Voice over In- ternet Protocol. Tekniikka, jonka avulla voidaan siirtää ääntä Internetin tai IP- protokollaa käyttävän verkon välityksellä.
Wi-Fi	Kaupallinen nimitys WLANille.
WLAN	WLAN on lyhenne sanoista Wireless Lo- cal Area Network ja tarkoittaa langatonta lähiverkkoteknologiaa, jolla verkkolaitteet yhdistetään ilman kaapeleita.

1 Johdanto

Suur-Helsingin Golf (SHG) on perinteikäs vuonna 1965 perustettu golfseura ja se on jäsenmäärältään yksi Suomen suurimmista seuroista tällä hetkellä. SHG omistaa kaksi täysi pitkä golfkenttää, Luukin ja Lakiston, jotka sijaitsevat seitsemän kilometrin päässä toisistaan. SHG on vuosien varrella voittanut useita palkintoja joukkue- sekä yksilötasolla ja seura on myös erittäin tunnettu laadukkaasta juniorityöstään. Liityin aikoinaan seuran juniorivalmennukseen 12-vuotiaana ja 18-vuotiaana siirryin työskentelemään seurassa caddiemasterina. Viime vuodet olen ollut seurassa jäsenenä ja aktiivisena pelaajana. (Suur-Helsingin Golf Oy 2013.)

Caddiemaster on asiakaspalvelija, joka hoitaa kilpailuja, ajanvarauksia sekä pelaajien ja jäsenien jokapäiväisiä asioita kentällä. Suuri osa työtehtävistä on kymmenen viimeisen vuoden aikana siirtynyt verkkoon. Ajanvaraukset, kilpailut ja tiedottaminen jäsenille hoituu pääosin seuran verkkosivujen ja kuukausittaisen sähköpostin välityksellä.

Jo kymmenen vuotta sitten työskennellessäni seurassa caddiemasterina, huomasin selkeän ongelman yhtiön sisällä. Viestintä yhtiön työntekijöiden välillä oli hyvin puutteellista ja kangertelevaa. Viime kausina olen jäsenenä ja asiakkaana törmännyt useisiin erilaisiin tilanteisiin, jossa viestintä on selkeästi pettänyt yhtiön sisällä. Suurin syy tähän oli jo aikoinaan, että yhtiöllä ei ollut tarvittavia laitteita ja ohjelmia viestinnän tarpeisiin. Yhtiö ei välttämättä tiedostanut mahdollisuuksia, joita viestinnän parantaminen toisi. Vaikeutta lisäsi vielä se, että yhtiön kaksi kenttää sijaitsivat seitsemän kilometrin päässä toisistaan. Yhtiön johdon toimistotilat sijaitsevat Lakistossa, mutta viestintää tarvitaan Luukin ja Lakiston välillä päivittäin, sillä caddiemasterit työskentelevät molemmilla kentillä. Yhteydenpitoa tarvitaan myös molemmilla kentillä työskenteleviin kentänhoitajiin, joilla on pelkästään omat mobiililaitteet mukanaan. Ongelma on, kuinka saada tieto kulkemaan vaivattomasti kolmen osapuolen välillä; toimiston, caddiemastereiden ja kentänhoitajien.

Lähestyin yhtiön johtoa kysymyksellä, jossa kysyin heidän halukkuutta opinnäytetyöhön, jonka tavoitteena olisi tutkia viestinnän ongelmia yhtiön sisällä, työntekijöiden

tyytyväisyyttä nykyiseen tilanteeseen ja sitä kautta tarjota mahdollisia ratkaisuja. SHG vastasi, että sillä on suuri halu parantaa sisäistä viestintää, koska yhtiö uskoi sen vahvasti parantavan yhtiön tehokkuutta ja jäsenien tyytyväisyyttä seuraan kohtaan. Seura olikin viime vuosina saanut jäseniltään palautetta heikosta viestinnän tasosta. Yhtiön johto uskoo myös työntekijöiden työn helpottuvan ja näin ollen parantavan työn mielekkyyttä.

Opinnäytetyö etenee johdannon kautta sisäisen viestinnän teoriaan, jonka jälkeen esitellään tutkimusmenetelmät. Menetelminä käytettiin verkkokyselyä, haastattelua ja havainnointia, jossa tutustuttiin caddiemastereiden työpisteisiin ja työskentelyyn. Saadut tulokset analysoidaan ja lopulta syntyvien kehitysehdotuksien pohjalta SHG voi toivottavasti nopeallakin aikajänteellä tehdä tarvittavia investointeja.

2 Teoria

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea tiedonkulkua ja kommunikaatiota, joka tapahtuu organisaation tai työyhteisön sisällä. On usein ajateltu viestinnän kuuluvan ylimmälle johdolle tai viestinnän ammattilaiselle, eikä muiden työntekijöiden ole tarvinnut vaijata päätään kyseisellä asialla. Viestintä ja kommunikaatio ei kuitenkaan saisi olla irrallinen ilmiö vaan osa jokaisen työntekijän työtä tehtävistä riippumatta. Viestinnän puuttuminen, riittämättömyys tai epäonnistuminen voi aiheuttaa monenlaisia ongelmia. Elämme nykyään viestintäyhteiskunnassa ja työmme vaatii viestintää yhä enenevässä määrin. (Juholin 2008. 11-15)

Sisäisen viestinnän tehtävät voidaan määritellä esimerkiksi näin:

- Päivittäisten, työtehtäviin liittyvien tietojen lähettäminen, vastaanottaminen ja käsittely
- Yhteisön sisäisen suhdetoiminnan ylläpitäminen
- Organisaation mission, toiminta-ajatuksen, arvojen ja periaatteiden saattaminen kaikkien organisaatiossa toimivien tietoon
- Organisaation myönteisen yhteisöidentiteetin rakentaminen ja myönteisten arvojen vahvistaminen
- Työyhteisön henkilösuhteiden ylläpitäminen ja kehittäminen, konfliktien hoitaminen ja ehkäiseminen, ja siten myönteisen työilmapiirin kehittäminen ja vahvistaminen

Kuva 1 Sisäisen viestinnän tehtävät (Viestintätoimisto Deski 2008.)

2.1 Sisäisen viestinnän suunnittelu

Sisäisen viestinnän suunnittelu tulisi aloittaa määrittelemällä minkälaista tietoa halutaan lähettää ja minkälaista kanavaa siihen käytettäisiin. Suunnittelussa tulisi myös pitää mielessä, että mitä avoimemmin ja rehellisemmin työyhteisössä viestitään, sitä tyytyväisempää henkilökunta on. Yhtiöissä usein unohdetaan panostaa sisäiseen viestintään, koska sen uskotaan tapahtuvan automaattisesti ja omalla painollaan. Ulkoisen viestinnän linjauksiin panostetaan aikaa ja rahaa, koska halutaan antaa yhtiöstä mahdollisimman hyvä kuva ulospäin. Onnistunut sisäinen viestintä kuitenkin tehostaa koko yhtiön toimintaa

ja vaikuttaa samalla ulkoiseen viestintään. Ulkoinen viestintä onnistuu yleensä, jos sisäinen viestintä on vakaalla pohjalla. Tämän takia näitä kahta tulisi kuljettaa rinnakkain viestintäsuunnitelmassa. (Viestintätoimisto Deski 2008.)

Viestintäkanavaa suunniteltaessa tulisi pitää mielessä minkälainen kohderyhmä on yhtiön sisällä. On tärkeää tietää myös onko yhtiössä vahvaa tietämystä tietotekniikasta työntekijöiden keskuudessa ja minkälainen ikäjakauma yhtiön sisällä on. Nykyään nuoret aikuiset ovat hyvin tietoisia uusista tietoteknisistä laitteista ja ohjelmista, vaikka yhtiö ei olisi mitenkään mukana tekniikan alalla. Yhteiskunta on tavallaan pakottanut myös vanhemman ikäpolven mukaan tekniikan kehitykseen, koska yhtiöt panostavat nykyään laajalti henkilökuntansa koulutukseen teknillisen kehityksen haasteissa. (Viestintätoimisto Deski 2008.)

2.2 Viestintäkanavat

Pikaviestiohjelmat ja erilaiset mobiililaitteet ovat nykyään muodostuneet isoksi osaksi ihmisten yhteydenpitoa. Ne ovat hiljalleen soluttautuneet myös ihmisten työpaikoille ja sitä myöten myös avuksi työtehtäviin ja työelämän kommunikointiin.

Pikaviestiohjelma tarjoaa käyttäjälleen mahdollisuuden lähettää reaaliaikaisia sanallisia, äänellisiä tai kuvallisia viestejä toistensa kanssa. Viime vuosien suosituimpiin pikaviestiohjelmiin ovat kuuluneet sellaiset ohjelmat kuten Windows Messenger, Skype ja Facebook chat. Näistä Windows Messenger on menettänyt eniten käyttäjiään viime vuosien Facebook suosion myötä. Näin ollen Windows Messenger lopetettiin huhtikuussa 2013 ja se samalla yhdistyi Skypen kanssa. (Skype 2013.)

Näistä ohjelmista lähempään tarkasteluun on hyvä ottaa erittäin suosittu Skype ohjelma, joka mahdollistaa Voice over Internet Protocol (VoIP) puheluiden soittamisen ja pikaviestien välittämisen. Skypen käyttäjät voivat ilmaiseksi lähettää pikaviestejä, soittaa ääni- ja videopuheluita keskenään. Ohjelman avulla voidaan lähettää myös monenlaisia tiedostoja. Vuonna 2010 Skype ohjelmalla oli yli 660 miljoonaa käyttäjää maailmanlaajuisesti. Skypen maksullisiin ominaisuuksiin kuuluvat muun muassa konferenssipuhelut

jopa yhdeksän käyttäjän kesken ja puhelut suoraan matkapuhelinnumeroihin. (Skype 2013.)

Taulutietokoneiden kiistaton markkinajohtaja ja pioneeri on Applen vuonna 2010 julkaisema iPad. iPad käyttää taulutietokoneen suuremmalle näytölle muokattua iOS käyttöjärjestelmää. iOS käyttöjärjestelmä on säilynyt viime vuodet ilman suuria päivityksiä, joten sen toimintaperiaatteen ja ulkoasun muutokset ovat pysyneet hyvin maltillisella tasolla. Näin Applen eri tuotteita on helppo käyttää, koska käyttöjärjestelmä käyttäytyy hyvin samalla tavalla. Taulutietokoneiden suosio perustuu myös pitkälti niiden pieneen kokoon ja sujuvaan käyttöön. On helpompi ottaa kokoukseen mukaan pieni taulutietokone kuin iso nippu papereita tai kansioita. (Apple 2013.)

Applen taulutietokonetta myydään kahtena eri mallina, jossa toisessa on 3G-yhteys ja WLAN-yhteys, ja toisessa pelkästään WLAN-yhteys. 3G mallissa on paikka Micro-SIM kortille ja siihen voi ostaa Internet palveluntarjoajalta oman mobiililaajakaistaliittymän, joka mahdollistaa Internet yhteyden miltei missä tahansa. Se ei näin ole WLAN mallin tapaan riippuvainen WLAN-yhteydestä. (Apple 2013.)

2.3 Viestinnän ongelmakohdat

Sisäisen viestinnän epäonnistumisen huomaa usein yhtiön sisällä liikkuvista huhuista ja kuulopuheista. Usein myös julkisuuteen pusketaan yrityskuvaa kiillottavia tiedotteita, vaikka sen sisällä asiat olisivat sekaisin. Kolme tärkeintä ongelmakohtaa nousee selkeästi esille tarkasteltaessa sisäisen viestinnän kriittisimpiä kohtia.

Näistä ensimmäisenä voi mainita yhtiön johdon viestintä koko organisaatiota koskevista asioista. Viestintä johtoportaasta alas työntekijöiden tasolle pitäisi olla aukotonta, avointa ja mielellään mahdollisimman nopeaa. Yhtiön johto ei saisi aikailla eikä pitää tietoa itsellään, joka kuitenkin koskee kaikkia yhtiön työntekijöitä. Jos tämä ongelmakohta vältetään, on yhtiön johdon nauttima luotto paljon korkeammalla tasolla. (Talouselämä & Fakta 2008.)

Toinen ongelmakohta on työn tekemiseen liittyvä tiedonkulku. Mikäli työntekijät eivät saa tarpeeksi tarkkaa tietoa siitä mitä heidän pitäisi tehdä, organisaation toiminta lakkaa tai se muuttuu erilaiseksi kuin mitä sen pitäisi olla. Tässä tilanteessa kärsii myös työntekijöiden motivaatio ja työilmapiiri, eikä se ole millekään yhtiölle kannattavaa. (Talouselämä & Fakta 2008.)

Kolmantena ongelmakohtana ovat puutteelliset tai väärät viestintäkanavat. Sähköposti on nykyään varmasti käytetyin viestintäväline yhtiöissä, mutta siihen ohelle olisi hyvä saada jokin muukin tiedotuskanava tai yhteydenpitoväline. Huonoimmassa tilanteessa kahvihuoneen ilmoitustaulu on yhtiön tehokkain viestintäkanava ja näin se ei saisi olla. Yhtiön pitäisi olla valmis panostamaan tarvittaviin viestinnän välineisiin ja samalla työntekijöiden koulutukseen niiden käytössä. (Talouselämä & Fakta 2008.)

3 Tutkimusmenetelmä

Monimenetelmä tutkimus, joka yhdistää kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen, oli tehokkain tapa suorittaa tämä tutkimustyö, jotta saavutettaisiin mahdollisimman tarkat tutkimustulokset. Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, joka hyödyntää usein täsmällisiä ja tilastollisia menetelmiä. Tutkimustyössäni sähköinen kysely on kvantitatiivinen osa tutkimusta, koska sillä saadaan otanta suuremmalta joukolta vastaajia. Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, on menetelmä, jolla pyritään ymmärtämään tiettyä tutkittavaa ilmiötä. Tutkimustyöni käyttää haastattelua ja havainnointia kvalitatiivisena osana tukemaan kvantitatiivista osuutta tutkimuksessa. Haastattelu ja havainnointi tuovat lisää syvyyttä ja yksityiskohtaisempia tuloksia kyselyn tueksi. (Jyväskylän yliopisto 2013.)



Kuva 2 Tutkimusstrategiat. (Jyväskylän yliopisto 2013.)

3.1 Sähköinen kysely

Sähköiset kyselylomakkeet ovat yleistyneet paljon viime vuosien aikana, etenkin Internetin mielipidekyselyt tai sähköposteihin saapuvat kyselyt. Sähköiset kyselyt tuovat nopeutta, joustoa ja uusia graafisia ulottuvuuksia vanhoihin kyselytyökaluihin verrattuna. (Karjalainen ja Ronkainen 2008, 17-20.)

Kyselyn muodostaminen lähtee liikkeelle tutkimusongelmasta ja sitä myöten kysymysten suunnittelusta. Kysymysten suunnittelu vaatii paljon etukäteistyötä sekä tutustumista aiheeseen ja vastaajajoukkoon. Nykyään on tarjolla paljon erilaisia ohjelmia kyselylomakkeen tekemiseen sähköisessä muodossa. Ohjelman valinta myös vaikuttaa tapaan, jolla se laskee ja näyttää tulokset. Sähköisen kyselyn tehokkuus kasvaa entisestään, jos vastaajajoukon sähköpostiosoitteet ovat saatavilla, näin ollen se saavuttaa vastaajat mahdollisimman nopeasti. (Karjalainen ja Ronkainen 2008, 17-20.)

Valittavana on useita erilaisia kysymysvaihtoehtoja, kuten strukturoituja kysymyksiä, numerokysymyksiä ja avokysymyksiä. Yleensä kysely aloitetaan kartoittamalla vastaajan taustaa kysymyksillä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot ja ne ovat pakollisia vastata. Näin ollen saadaan hahmoteltua minkälaisesta vastaajasta on kyse. Sen jälkeen on hyvä jaotella kysymykset saman aihepiirin ympärille, jotta kysymysten aiheet pysyvät yhtenäisinä koko kyselyn ajan. Yleensä kysely päätetään avonaiseen vastausvaihtoehtoon, johon vastaaja voi vapaasti kirjoittaa omia mielipiteitään. (Karjalainen ja Ronkainen 2008, 33-38.)

Sähköisen kyselyn todellinen hyöty tulee esiin erityisesti tuloksien laskemisessa ja esittämisessä. Sähköinen kyselyohjelma laskee ja päivittää tulokset usein automaattisesti, joten kyselyn tekijä pystyy seuraamaan kyselyn tuloksia ajantasaisesti kyselyn vielä ollessa auki. Kyselyn päätyttyä tulokset voidaan esittää erilaisilla graafisilla esityksillä, jotka riippuvat usein käytettävästä ohjelmasta. Tuloksien graafinen esitys on hyvin selkeä tapa esittää tulokset ja niitä voi liittää vaivattomasti erilaisiin dokumentteihin. (Karjalainen ja Ronkainen 2008, 42-47.)

Google Drive on Googlen vuonna 2012 julkaisema pilvipalvelu, joka polveutuu aiemmin julkaistusta Google Docista. Google Drive:n ominaisuuksiin lukeutuu mahdollisuus luoda sähköinen kysely Internetiin. Sähköisen kyselylomakkeen luominen vaatii käyttäjältään Google tilin ja mahdollistaa tämän jälkeen noin viiden gigatavun tallentamisen pilvipalveluun. Kyselylomake palvelussa on käytössä kaikki yleisimmät kysymystyypit ja vastausten tulokset päivittyvät automaattisesti tietueiksi laskentataulukkaan.

Muokkaus- ja katseluoikeuksia voi myös jakaa Google-tilin omaaville käyttäjille. (Google Drive 2013.)

Google Drive kyselylomake on tehty hyvin yksinkertaiseksi toteuttaa ja käyttäjää opastetaan eri vaiheissa mahdollisimman tarkasti. Valittavana on myös useita erilaisia taustakuvioita elävöittämään kyselylomakkeen ulkonäköä. Tulokset saa haluamallaan graafisella toteutuksella ja värityksellä, jotta niiden lukeminen olisi mahdollisimman selkeää. Google Drive sopii ihan miltei jokaiselle Internetin käyttäjälle, joka haluaa toteuttaa pienimuotoisen kyselyn Internetin tai sähköpostiin jaettavaksi. (Google Drive 2013.)

3.2 Tutkimushaastattelu

Tarjolla on useita erilaisia kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä, mutta haastattelu on yksi käytetyimpiä tiedonkeruumenetelmiä, koska se on käytännönläheinen, soveltuu useisiin erilaisiin tarkoituksiin ja voi antaa hyvinkin syvällistä tietoa. Tutkimushaastattelu on tavallaan keskustelu, jonka tarkoituksena on kerätä informaatiota ja se johtaa jonkinlaiseen lopputulokseen. Lähtökohtina voivat olla esimerkiksi tutkimusongelma tai tutkijaa askarruttavat kysymykset. (Hirsijärvi ja Hurme 2004, 41-44.)

Haastatteluita on useita eri lajeja, jotka voidaan jakaa tarkasti jäsenneltyyn lomakehaastatteluun ja kaikkiin muihin haastatteluihin, esimerkiksi strukturoimattomaan haastatteluun, puolistrukturoituun sekä täysin strukturoituun haastatteluun. Haastatteluita voi tehdä useassa eri osassa ja tutkimuksen eri vaiheissa. Isommalle ryhmälle voi tehdä esimerkiksi ryhmähaastatteluita. (Hirsijärvi ja Hurme 2004, 41-44.)

Tutkimushaastattelu lähtee liikkeelle haastattelijan taustatyöstä ja kysymysten muodostamisesta. Kyselylomakkeeseen verrattuna haastattelussa käytetään huomattavasti enemmän avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja voi vapaasti vastata haluamallaan tavalla. Haastateltavan vastaukset kerätään ylös ja dokumentoidaan, jonka jälkeen vastauksia lähdetään analysoimaan tarkemmin. Vastauksien analysoinnissa voi herätä myös uusia kysymyksiä, joihin tarvitaan tarkennuksia tai peräti uusi haastattelu. (Hirsijärvi ja Hurme 2004, 47-48.)

3.3 Havainnointi

Havainnointi on kvalitatiivinen tiedonkeruutyökalu, joka pitää sisällään ihmisten kuuntelemista ja seuraamista sekä sen jälkeen tutkijan analyyttistä tulkintaa. Havainnointi tapahtuu yleensä tutkittavan luonnollisessa ympäristössä ja auttaa tutkijaa ymmärtämään havainnoitua käyttäytymistä.

4 Tutkimustyö

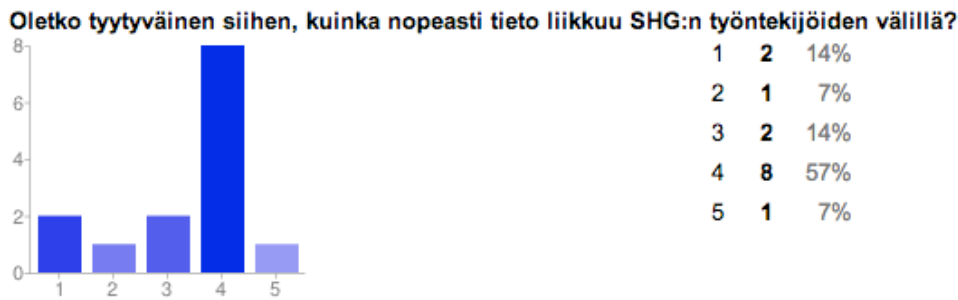
4.1 Google Drive sähköinen kyselylomake

Tutkimustyö päätettiin aloittaa kyselylomakkeella, joka suunnattaisiin kaikille SHG:n caddiemastereille, toimistotyöntekijöille ja kentänhoitajille. Tarkoituksena oli saada heiltä mielipiteitä sisäisen sähköisen viestinnän tasosta ja mahdollisista puutteista ja parannusehdotuksista, koska heillä on siihen läheisin kontaktipinta. SHG:lla on seitsemän vakituista työntekijää ja noin 20 kausityöntekijää, joten heidän tavoittaminen sähköisellä kyselylomakkeella ei ollut ongelma.

Sähköinen kyselylomake rakennettiin Google Drive sovelluksen avulla ja se lähetettiin jokaisen työntekijän henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen, sekä jaettiin vain työntekijöille suunnatun Facebook ryhmän etusivulle. Kyselylomake oli auki Internetissä kahden viikon ajan aikavälillä 15.03.2013-29.03.2013. Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 14 työntekijää ja se tavoitti kaikki vakituiset työntekijät sekä osan edellisten kausien kausityöntekijöitä. Kyselylomake on dokumentoitu kohdassa Liite 2.

Kysely muodostui tarkasti tietylle ryhmälle suunnatuista kysymyksistä, joissa vastausvaihtoehdot oli valmiiksi annettu. Kyselyn lopussa oli tyhjä vapaaehtoinen tekstikenttä, johon jokainen vastaaja pystyi kirjoittamaan omia ehdotuksiaan tietoteknisistä parannusehdotuksista. Osa kysymyksistä oli pakollisia, koska niihin haluttiin ehdottomasti jokin vastaus, ja jotta niistä pystyisi hahmottamaan vastaajien taustoja.

Kyselyn tulokset vahvistivat projektityöryhmän ennako-odotuksia siitä kuinka tyytyväisiä työntekijät olivat sisäiseen viestintään yhtiön sisällä. Vain yksi vastaaja oli täysin tyytyväinen nykyiseen tilanteeseen. Uskon myös, että työntekijät ovat itse keksineet omia keinojaan yhteydenpitoa varten ja näin mukautuneet nykyiseen tilanteeseen. Kyselyn ajankohta on varmasti myös vaikuttanut työntekijöiden vastauksiin, koska nyt se lähetettiin pelikauden ulkopuolella eikä keskellä hektistä pelikautta. Työntekijät olisivat varmasti vielä kriittisempiä vastauksissaan viestintää kohtaan keskellä pelikautta.



Kuva 3 Kyselylomakkeen kysymys ja sen vastaukset. 1=En ole tyytyväinen, 5=olen tyytyväinen. (Liite 3.)

4.2 Haastattelu

Haastattelut päätettiin alunperin pitää kaikille yhtiön esimiehille: toimitusjohtaja Veikko Pelkoselle, kenttämestari Tiina Kotajärvelle ja head caddiemaster Pamela Pelkoselle. Sekä Veikko Pelkonen että Tiina Kotajärvi olivat molemmat sitä mieltä, että parhain tulos saavutetaan haastattelemalla Pamela Pelkosta, koska hän toimii tärkeimpänä linkkinä kaikkien sidosryhmien välillä. Sidoryhmillä tässä tapauksessa tarkoitettiin caddiemastereita, toimistotyöntekijöitä, kenttätöntekijöitä ja pelaajia. Haastattelulla haluttiin saada lisää syvyyttä kyselyn tuomaan tulokseen sekä yksityiskohtaisempia vastauksia.

Head caddiemaster Pamela Pelkosta haastateltiin 18.3.2013. Hän oli saanut tutustua haastattelukysymyksiin etukäteen ja ne mukailivat samaa linjaa koko henkilökunnalle lähetetyn kyselylomakkeen kanssa. Haastattelu on dokumentoitu kohdassa Liite 1.

Haastattelusta kävi selkeästi ilmi kuinka esimiehenä toimiva Pamela Pelkonen kaipasi jonkinlaista muutosta yhtiön sisäiseen sähköiseen viestintään. Tieto ei hänen mielestään liiku yhtiössä tarpeeksi nopeasti työntekijöiden välillä ottaen huomioon lyhyen ja hektisen golfkauden Suomessa. Tähän toivottiin mahdollisimman yksinkertaista ja pikaista ratkaisua.

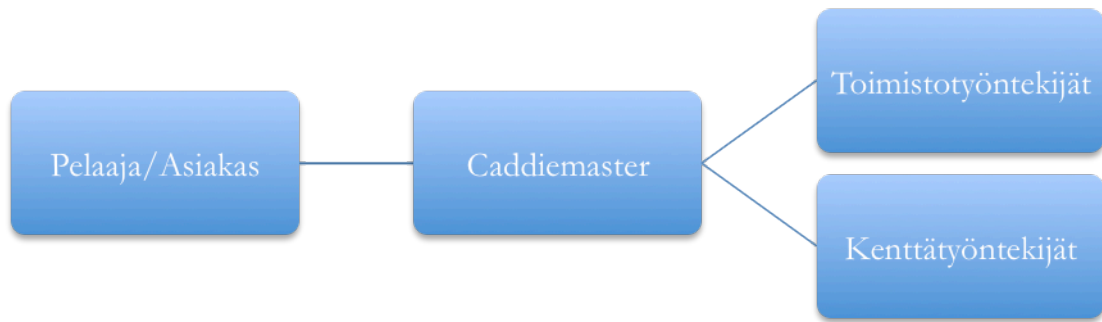
Yksinkertaista ratkaisua korostettiin erityisesti, koska yhtiöllä oli ollut intranet käytössä muutamia vuosia sitten eikä se ollut lopulta toiminut halutulla tavalla. Toimitusjohtaja Veikko Pelkonen oli yrittänyt aktivoida työntekijöitä jakamalla risteilylahjakortteja niille, jotka olivat intranettia käyttäneet. Toisin sanoen johto yritti jopa palkita työntekijöitä,

jotta tieto liikkuisi nopeammin. Palkitseminenkaan ei lopulta auttanut asiaa millään tavalla. Ratkaisuksi toivottiin siis jotain ohjelmaa tai laitetta, joka olisi mielellään työntekijöille jo entuudestaan tuttu ja yksinkertainen käyttää. Tällä haettiin takuuta sille, että työntekijät aktivoituisivat käyttämään sitä todellisuudessa.

Kolme selkeää ongelmakohtaa nousi haastattelusta heti esille. Ensimmäkin toivottiin jotain ratkaisua Luukin ja Lakiston caddiemastereiden päivittäiseen yhteydenpitoon. Lakiston caddiemasterin pitää olla päivän aikana selvillä Luukin tapahtumista sekä toisinpäin. Pelaajat saattavat saman päivän aikana vieraila molemmilla kentillä ja usein kyselevät caddiemasterilta toisen kentän kilpailuihin tai ajanvaraukseen liittyviä kysymyksiä. Pamela Pelkonen korosti erityisesti sitä, että puhelimen käyttöastetta pyritään pienentämään sisäisessä viestinnässä, koska se halutaan pitää vapaana pelaajien ja caddiemastereiden yhteydenpitoa varten. Caddiemaster joutuu myös välillä yhtäaikaaisesti palvelemaan pelaajia kasvotusten, hoitamaan kassakonetta, käyttämään pöytätietokonetta sekä vastailemaan puhelimen.

Toinen ongelmakohta oli caddiemastereiden ja kenttätöntekijöiden yhteydenpito päivän aikana. Kentän kuntoa sekä päivittäistä kunnostamista askarruttavat kysymykset esitetään aina caddiemasterille, koska pelaajilla ei yleensä ole mahdollista esittää kysymyksiä suoraan kenttähenkilökunnalle. Näin ollen caddiemasterilla olisi hyvä olla jokin työkalu, jolla yhteyden saisi välittömästi vastaavaan kenttähenkilökunnan työntekijään. Myös kenttähenkilökunnan työntekijöillä voisi olla jokin työkalu, jolla he voisivat päivittää kentän kuntoon liittyviä päivityksiä.

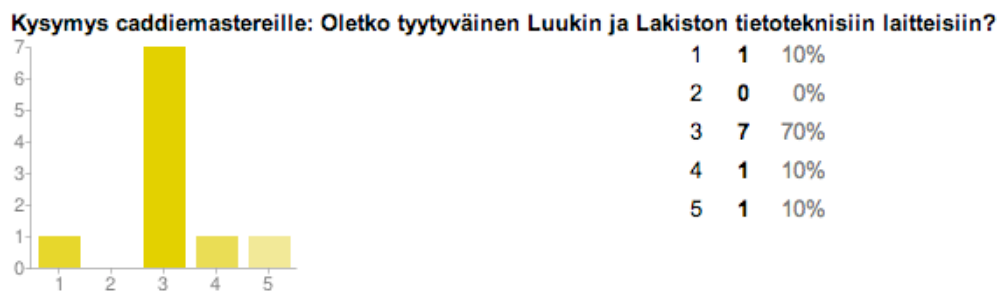
Kolmas ongelmakohta on toimiston ja caddiemastereiden välinen yhteydenpito, jossa toivottiin ripeämpää tiedottamista tulevista tapahtumista ja kilpailuista. Jälleen kerran caddiemaster on se henkilö, joka vastaa pelaajien kysymyksiin. Caddiemaster ja seuran verkkosivut ovat asiakkaan ainoat tietolähteet kaikkeen mikä liittyy seuran toimintaan. Tämän takia caddiemasterin pitäisi olla mahdollisimman hyvin tietoinen kaikesta seuran liittyvästä toiminnasta.



Kuva 4 Sidosryhmien suhdekaavio.

4.3 Tutustuminen caddiemasterin työpisteeseen

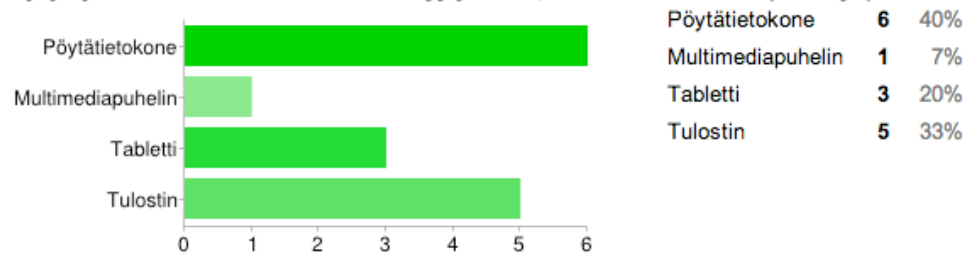
Oli tärkeää päästä henkilökohtaisesti tutustumaan caddiemastereiden työpisteisiin Luukissa ja Lakistossa sekä konkreettisesti näkemään missä tilassa tietotekniset laitteet ovat. Caddiemasterilla on käytössään kassakone, pöytätietokone, puhelin ja tulostin. Kaikki laitteet ovat tällä hetkellä vähintään muutaman vuoden vanhoja ja kaipaisivat pikaista päivittämistä nykyaikaisempiin laitteisiin. Tätä vahvistaa myös kyselyn tuottamat vastaukset.



Kuva 5 Kyselylomakkeen kysymys caddiemastereille ja sen vastaukset. 1=Ei ole tyytyväinen ja 5=Tyytyväinen. (Liite 3.)

Pöytätietokone on tarkoitettu sähköpostien lukemiseen ja ajanvarausten hoitamiseen. Puhelinta toivotaan käytettävän vain asiakkaiden yhteydenpitoa varten, joten nopeasti voi havaita ettei sisäistä viestintää ole huomioitu paljoakaan. Caddiemasterit ovat tois- taiseksi käyttäneet omia puhelimiaan ottaakseen yhteyttä toiseen työntekijään tai työpis- teeseen. Ongelmana tässä on myös työntekijälle aiheutuvat lisäkulut. Oman puhelimen käyttö vähentää varmasti halua lähettää viestiä tai tehdä soittoa jokaisesta työhön liitty- västä asiasta.

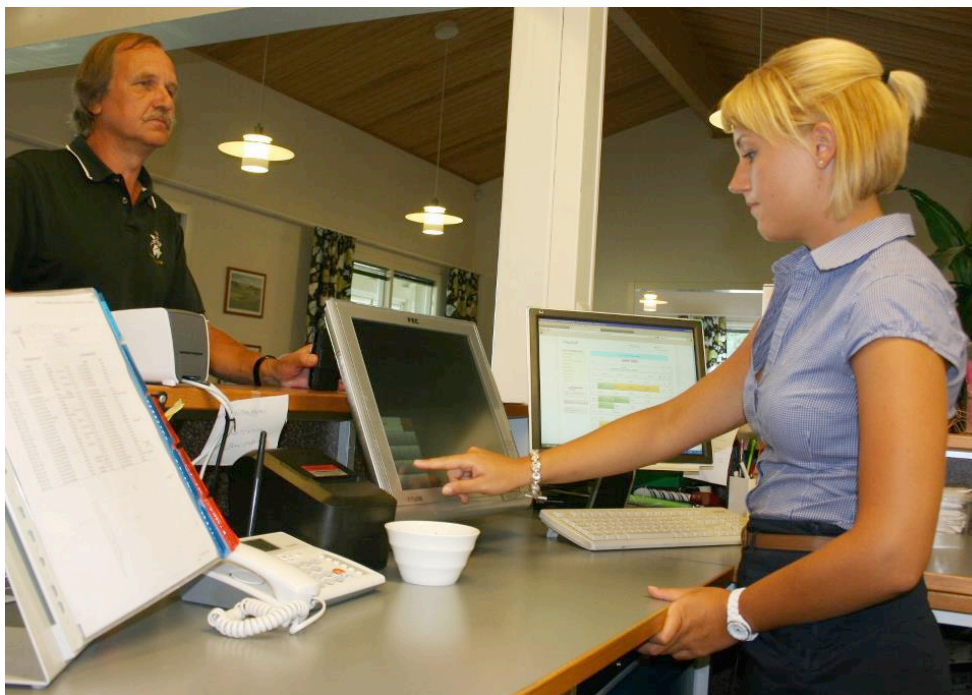
Kysymys caddiemastereille: Jos et ole tyytyväinen, mitä uutta laitetta kaipaisit työpisteeseesi?



Kuva 6 Kyselylomakkeen kysymys caddiemastereille ja sen vastaukset. (Liite 3.)

Työpisteeseen sopisi loistavasti, jokin pikaviestiohjelma, jolla onnistuisi tekstipohjainen reaaliaikainen viestittely. Luukin ja Lakiston työpisteissä työskentelevät caddiemasterit pystyisivät jatkuvaan päivittäiseen yhteydenpitoon, mutta sovellus antaisi mahdollisuuden keskittyä muihin työtehtäviin samanaikaisesti.

Toinen hyöty saavutettaisiin vuoronvaihdon yhteydessä päivän puolivälissä. Vuoronvaihdon yhteydessä caddiemasterit yleensä käyvät läpi päivän tärkeimmät asiat ja mistä asioista on keskusteltu toisen työpisteen kanssa. Pikaviestiohjelman avulla vuoroon tuleva caddiemaster voisi nopeasti lukea päivän aikana käydyt viestit läpi ja näin ollen onnistua olemaan paremmin tietoinen sen hetkisestä tilanteesta molemmilla kentillä.



Kuva 7 Yleiskatsaus caddiemasterin työpisteeseen. Kuvassa kassakone, puhelin sekä pöytätietokone. (Suur-Helsingin Golf 2013.)

5 Kehitysehdotukset

Monet yhtiön työntekijät käyttivät jo viime kaudella omia mobiililaitteitaan työnteon yhteydessä. Heille on niiden käyttö sekä useat sovellukset entuudestaan tuttuja. Tätä tietoa tulisi käyttää hyväksi, kun esitellään uusia laitteita ja sovelluksia yhtiön työntekijöiden käyttöön.



Kuva 8 Kyselylomakkeen kysymyksen vastaukset. (Liite 3.)

5.1 Apple iPad taulutietokone

Taulutietokoneissa päädyttiin Applen valmistamaan malliin, koska se on taulutietokoneiden lyhyen historian vanhin ja samalla alallaan kehittynein malli. Yhtiöllä on jo toimistossa käytössään yksi Applen taulutietokone ja he ovat olleet siihen erittäin tyytyväisiä. Oli luontevaa valita sama malli myös caddiemastereiden työpisteisiin. Taulutietokoneet tulevat varmasti kehittymään valtavasti seuraavien viiden vuoden ajan, mutta tällä hetkellä Apple on kehityksen kärkipaikalla.

Ehdotan Suur-Helsingin Golf Oy hallitukselle ostettavaksi aluksi kaksi Apple iPad 2 WiFi + 3G taulutietokonetta Luukin ja Lakiston caddiemastereiden työpisteisiin. Nämä tabletit sijoitettaisiin caddiemasterin työpisteeseen tavalla, jossa hän voisi työskennellä samaan aikaan sekä tabletilla että pöytäkoneella. Ehdotan myös, että molempiin taulutietokoneisiin ostettaisiin lisäksi langattomat näppäimistöt helpottamaan pikaviestien kirjoittamista. Tarjolla on nykyään useita eri valmistajien malleja, jotka sopisivat kyseiseen taulutietokoneeseen, mutta suosittelisin Applen omaa langatonta näppäimistöä. Näin vältetään mahdollisilta yhteensopivuus ongelmilta.

Caddiemaster joutuu työpäivän aikana jättämään työpisteensä useista eri syistä. Näitä syitä ovat muun muassa pallojen keruu harjoitusalueella ja kilpailun aikaiset tehtävät kentällä. Tällöin on helppo ottaa taulutietokone mukaan ja pysyä työtehtävien kanssa ajantasalla. Tarvittaessa laitteesta löytyy myös Internet-yhteys. Taulutietokone olisi myös loistava tuki Pro-Shop myynnissä, kun caddiemaster voi ottaa sen mukaan kaupantekotilanteeseen ja näyttää erilaisista tuotteista tarkempia tuotekuvauksia tai tuote-esittelyvideoita.

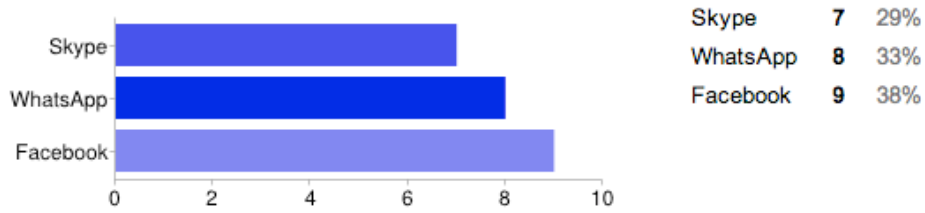
Molemmat taulutietokoneet voivat hyödyntää Luukissa ja Lakistossa jo olemassa olevaa langatonta Internet yhteyttä, mutta ehdottaisin silti molempiin ostettavan erilliset 3G mobiililaajakaista liittymät nykyiseltä palveluntarjoajalta. Pamela Pelkosen kanssa käydystä haastattelusta kävi ilmi, että sähköjen katkeaminen haittaa useampaan otteeseen työskentelyä kesän aikana. Syytä siihen hän ei osannut sanoa, mutta sähkökatkon aikaan caddiemasterit voisivat hoitaa välttämättömimmät työtehtävät taulutietokoneella, joka voi käyttää akusta saamaansa virtaa ja sen omaa mobiililaajakaista liittymää sähkökatkon ajan. Apple lupaa täyteen ladatulle iPad taulutietokoneen akulle jopa 10 tuntia käyttöaikaa.

Aluksi suunniteltiin neljää taulutietokonetta, joista kaksi sijoitettaisiin kenttätyöntekijöiden Luukin ja Lakiston huoltohalleille, mutta lopulta päädyttiin aloittamaan aluksi kahdella. Caddiemasterit voivat aluksi toimia koehenkilöinä ja näin nähdään minkälainen käyttöaste taulutietokoneille muodostuisi. Caddiemasterit ovat työnsä takia varmasti yleisesti aktiivisempia verkon käyttäjiä kuin kenttähenkilökunta.

5.2 Skype

Molempiin taulutietokoneisiin tulisi asentaa maksuton Skype ohjelma. Kukin työntekijä voi ladata kyseisen ohjelman myös omaan mobiililaitteeseensa ilmaiseksi. Toivottavaa olisi, että kaikki työntekijät tekisivät sen, jotta kukaan ei jäisi yhteydenpidon ulkopuolelle. Kyselyn tulokset osoittivat pikaviestiohjelmien olevan jo ennestään tuttuja miltei kaikille caddiemastereille.

Kysymys caddiemastereille: Mitkä sovellukset ovat sinulle tuttuja?



Kuva 9 Kyselylomakkeen caddiemastereille suunnatun kysymyksen vastaukset. (Liite 3.)

Skypen pikaviestiominaisuus mahdollistaa usean keskustelijan liittämisen mukaan keskusteluun. Tarvittaessa kiireisimpinä työpäivinä Luukin ja Lakiston caddiemasterit voisivat pitää videopuhelua auki koko työvuoronsa ajan. Edellyttäen tietenkin ettei tämä häiritse kummankaan työpisteen normaalia työskentelyä.

Lakiston toimistossa on jo käytössä yksi iPad taulutietokone, joten siihen olisi vaivatonta asentaa Skype ohjelma, liittää heidät mukaan pikaviestiketjuun ja näin tuoda myös toimisto ajantasalle päivän tapahtumista kentällä ja vastaanottotiskillä.

6 Yhteenveto

Opinnäytetyö tutki viestinnän ongelmia yhtiön sisällä, työntekijöiden tyytyväisyyttä viestintää kohtaan ja onnistui tuloksena tuottamaan kehitysehdotuksia, joita voidaan ehdottaa yhtiön hallituksen kokouksessa. Opinnäytetyö aloitettiin projektin aloituskokouksessa 8.3.2013. Tutkimus ei kokonaisuudessaan ollut kovin laaja, eikä se ollut tarkoitukseen, vaan tarkoituksena oli saada se valmiiksi vuoden 2013 pelikauden alun tiedoilla. Pelikausi alkaa yleensä toukokuun aikana riippuen kevään säistä. Valmis opinnäytetyö esitellään SHG:n hallituksen kokouksessa 16.05.2013.

Tulevaisuuden haaste on työntekijöiden perehdyttäminen uusiin laitteisiin ja ohjelmiin, jos suunnitelma menee hallituksessa läpi. On myös tärkeää kerätä työntekijöiden mielipiteitä uudistuksista, jos taulutietokoneita päätetään ostaa lisää seuraavalle kaudelle.

Nautin itsenäisestä työskentelystä koko tutkimuksen ajan ja oli hienoa huomata kuinka toimeksiantaja oli mukana työn parissa ja innoissaan aiheesta. Ohjausryhmän ja toimeksiantajan tuki oli kaiken edellytys projektin onnistumiselle. Tämän projektin jälkeen valmiudet toimia projektipäällikön ominaisuudessa ovat paljon paremmat kuin mitä ne olivat projektin alussa. Projektin vetäjänä pitää olla valmiina yllätyksiin, epäonnistuksiin ja aikatauluongelmiin. Näihin uskon olevani valmiimpi tulevaisuudessa vastaavissa tehtävissä. Uskon myös, että SHG ymmärsi kuinka tärkeää viestintä yhtiön sisällä on. Viestinnän painoarvo on nyky maailmassa yllättävän suuri yhtiön tehokkuuden parantamisen suhteen.

Tutkimuksen aikana herännyt jatkokehitysehdotus on Apple iPad:in laaja sovellusvalikoima. Applella on varmasti markkinoiden suurin sovellusvalikoima mobiililaitteille ja joidenkin näiden sovelluksien soveltuvuutta golfseuran ja caddiemastereiden käyttöön voisi tutkia laajemmin. SHG oli myös innoissaan iPad:in laajemmista mahdollisuuksista uusien sovelluksien muodossa. SHG:n hallituksen kokouksissa on jo pitkään pyörinyt myös idea sähköisestä ilmoittautumisesta, koska nykyään kaikkien pelaajien pitää käydä ilmoittautumassa ennen kierrosta caddiemasterille.

Lähteet

Haastattelu

Pelkonen, P. 18.3.2013. Head caddiemaster. Suur-Helsingin Golf Oy. Haastattelu. Espoo.

Painetut lähteet:

Aula, P., Matikainen, J., Villi, M. (toim.). 2006. Tutkielmamatka verkkoviestintään. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro. Helsinki.

Karjalainen, A., Ronkainen, S. (toim.). 2008. Sähköä kyselyyn!: web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.

Jyväskylä, E., Teirilä M. 2001. Tutkielmantekijän työkirja. Tummavuoren Kirjapaino Oy. Vantaa.

Puro, J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. WSOY. Juva.

Sähköiset lähteet:

Apple iPad 2013. Apple iPad ominaisuudet. Luettavissa:
<https://www.apple.com/fi/ipad/features>. Luettu: 28.3.2013.

Google Drive 2013. Google Drive ominaisuudet. Luettavissa:
<http://www.google.com/intl/fi/drive/start/features.html>. Luettu: 24.3.2013.

Jyväskylän yliopisto, Humanistinen tiedekunta 2013. Tutkimusstrategiat. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>. Luettu: 14.3.2013.

Skype 2013. Skype ominaisuudet. Luettavissa: <http://www.skype.com/fi/features>. Luettu: 16.3.2013.

Suur-Helsingin Golf Oy 2013. Suur-Helsingin Golf. Luettavissa: <http://golfpiste.com/shg>. Luettu 10.4.2013.

Talouselämä & fakta 2013. Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat. Luettavissa: <http://www.talouselama.fi/tyoelama/valta+sisaisen+viestinnan+sudenkuopat/a2057773>. Luettu: 10.4.2013.

Viestintätoimisto Deski 2008. Opas: Sisäisen viestinnän abc. Luettavissa: http://www.tiedottaja.fi/wp-content/uploads/2010/02/Sisaisen_viestinnan_ABC_2008.pdf. Luettu: 8.4.2013.

Liitteet

Liite 1. Haastattelu

Päivämäärä: 18.03.2013, Paikka: Helsinki

Haastateltava: Pamela Pelkonen

Asema: Head caddiemaster, Lady Captain, johtokunnan jäsen, hallituksen varajäsen

Yhtiö: Suur-Helsingin Golf Oy, <http://golfpiste.com/shg/>

Kysymys 1: Minkälainen asema teillä on yhtiössä ja kuinka kauan olette työskennelleet Suur-Helsingin Golf Oy:n palveluksessa?

Vastaus: Toimin esimiehenä (head caddiemaster) kuudelle caddiemasterille ja vastaan tiskillä tapahtuvasta asiakaspalvelusta. Caddiemaster tarkoittaa golfklubin vastaanotto-virkailijaa. Olen työskennellyt Suur-Helsingin Golfissa 11 golfkautta, eli vuodesta 2002. Viimeiset neljä vuotta olen toiminut esimiehenä. Tänä vuonna toimin myös ensimmäistä kertaa Lady Captainina, eli ajan jäsenien ja osakkaiden asioita ja etuja. Olen mukana myös eri toimikunnissa ja golfseuramme hallituksessa. Jäsenenä olen ollut vuodesta 1994.

Kysymys 2: Kuinka monta työntekijää yhtiöllä on golfkauden aikana palveluksessa?

Kuinka monta alaista teillä on?

Vastaus: Vakituksia työntekijöitä golfseurallamme on seitsemän (3 toimistossa ja 4 kentällä) ja golfkauden aikana yhteensä noin 30. Minulla on alaisia yleensä noin kuusi. Vakituisten työntekijöiden lisäksi golfkaudelle palkataan määräaikaista kausityöntekijöitä.

Kysymys3: Oletteko tyytyväinen kuinka tieto liikkuu työntekijöiden välillä?

Vastaus: Golfkentällämme on yksi suuri haaste ja se on se, että meidän kaksi golfkenttää sijaitsevat eri paikoissa. Meillä pitää olla siis kaksinkertainen määrä työntekijöitä verrattuna muihin golfkenttiin. Tiedon tulisi kulkea nopeasti ja vaivattomasti kahden kentän välillä, sekä toimiston, ravintolan, caddiemastereiden ja kenttätyöntekijöiden välillä. Golfkausi on Suomessa lyhyt ja hektinen, joten on oltava tehokas. Caddiemasterit ovat

ainakin toivoneet esimiehiltä ja toimistolta ripeämpää tiedotusta tulevista kisoista ja tapahtumista. Esimiehet pitävät kerran viikossa viikkokokouksen ja alaiset ovat toivoneet näistä kokouksista jonkinlaista yhteenvetoa.

Kysymys 4: Oletteko tyytyväinen työpaikan tietoteknisiin laitteisiin, joita käytät päivittäiseen työntekoon?

Vastaus: Käytämme pääasiassa tietokonetta, puhelinta, tulostinta sekä omia matkapuhelimiamme. Tietokone ja tulostin ovat vanhoja ja kaipaisivat päivitystä nykyaikaan. Tulostin reistailee turhan usein esimerkiksi kilpailupäivinä, kun sitä eniten tarvitaan. Entinen puhelimenne oli helppokäyttöisempi, mutta nykyisellä on hankala tehdä puheluiden siirtoja ja puheluiden poimimisia.

Kysymys 5: Minkälaisia tietoteknisiä laitteita kaipaisit työntehokkuutesi ja viestinnän kehittämiseen?

Vastaus: Joko uudemmat tietokoneet ja tulostin tai sitten multimedialaitteita kehittämään viestintää enemmän nykypäivään päin. Puhelimen käytön tulisi olla myös vaivatonta, mitä se nyt ei ole.

Kysymys 6: Uskotteko yhtiön tehokkuuden parantuvan sisäisen viestinnän kehittämällä?

Vastaus: Kyllä uskon, nimenomaan golfkauden lyhyys ja hektisyys vaativat työntekijöiltä tehokasta viestintää. On myös aika siirtyä viestinnässä nykypäivään.

Kysymys 7: Oletteko saaneet palautetta heikosta viestinnän tasosta asiakkailta tai omilta pelaajilta?

Vastaus: Kyllä olemme ja etenkin kotisivujen päivittämisestä. Viimeisen vuoden aikana tosin olemme parantuneet siinä ja saaneet positiivista palautetta. Pelaajat antavat usein siitä palautetta, että caddiemaster ei ole esimerkiksi osannut neuvoa tulevista kisoista ja se johtuu siitä, että tieto ei ole kulkenut esimiehiltä tai kilpailutoimikunnalta heille riittävän tehokkaasti.

Kysymys 8: Onko Luukissa ja Lakistossa identtiset työpisteet? Eroaako näiden kahden työpisteen tarpeet jollain tavalla?

Vastaus: Caddiemasterin toimipisteet ovat hieman erilaiset, mutta niissä on samat tietotekniset laitteet. Lakistossa on caddiemasterin toimipisteen lisäksi myös toimisto.

Kysymys 9: Oletko tyytyväinen kuinka tieto liikkuu Luukin ja Lakiston välillä?

Vastaus: Tieto voisi liikkua tehokkaamminkin. On erittäin tärkeää, että molempien kenttien työntekijät ovat koko ajan tietoisia toisen kentän tapahtumista ja tilanteesta. Meillä on kuitenkin yhteiset asiakkaat, jäsenet ja osakkaat kenttien välillä, joten asiakaspalvelu varmasti paranisi, jos tieto liikkuisi vielä nopeammin ja tehokkaammin.

Kysymys 10: Onko yhtiöllänne ollut koskaan intranettiä käytössä?

Vastaus: Kokeilimme intranettiä muutama vuosi sitten, mutta jostain syystä työntekijät eivät aktivoituneet käyttämään sitä. Suurimmaksi osaksi sitä käyttivät toimistotyöntekijät ja caddiemasterit, mutta eivät kenttätyöntekijät. Uskon, että heillä oli suurempi kynnyks kirjoittaa sinne, koska eivät työskentele päivän aikana tietokoneiden ääressä. Toimitusjohtajamme yritti aktivoita työntekijöitä jopa niin, että tarjosi risteilylahjakortteja kolmelle ensimmäiselle, jotka näkivät hänen kirjoituksensa intrassa.

Kysymys 11: Pitääkö tieto paikkansa, että sähköt menevät usein poikki Luukin ja Lakiston työpisteissä.

Vastaus: Kyllä pitää paikkansa ja etenkin Luukin toimipisteessä. Ne menevät tosiaan suhteellisen usein poikki ja syytä tähän en osaa sanoa. Hienoa olisi, jos siihenkin jonkinlainen ratkaisu löytyisi.

Liite 2. Google Drive sähköinen kyselylomake

Sisäisen viestinnän kysely

Hei SHG:n työntekijät,

Olen suorittamassa opinnäytetyötäni HAAGA-HELIA ammattikorkeakouluun ja tutkin siinä SHG:n sisäistä viestintää. Toivon teiltä vastauksia lyhyeen kyselyyni, jolla pyrin selvittämään työntekijöiden mielipiteitä sisäisen viestinnän puutteista. Tutkimukseni johtaa toivottavasti tarvittaviin parannuksiin ja näin kehittää yhtiön tehokkuutta

Ystävällisin terveisin,

Petrik Pelkonen
petrik.pelkonen@saunalahti.fi
+358407306714

*Pakollinen

Työskentelen SHG:ssa *

- toimistotyöntekijänä
- caddiemasterina
- kenttätyöntekijänä

Olen työskennellyt SHG:ssa *

- 1-2 kautta
- 2-4 kautta
- 4-5 kautta
- yli 5 kautta

Omistatko multimediapuhelimen tai tabletin, jossa on internetyhteys? *

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit kyllä, käytätkö sitä työtehtävissä?

- Kyllä
- Ei

Minkä merkkisen puhelimen omistat? *

- Samsung, HTC, Sony (Android OS)
- Nokia (Microsoft Windows Phone)
- Apple (iPhone OS)
- Muu:

Työskentelen mieluummin *

- Luukissa

- Lakistossa
 Ei ole väliä

Miksi juuri Luukki tai Lakisto?

Oletko tyytyväinen siihen, kuinka nopeasti tieto liikkuu SHG:n työntekijöiden välillä? *

1 2 3 4 5

En ole tyytyväinen Olen tyytyväinen

Oletko tyytyväinen siihen, kuinka tieto liikkuu Luukin ja Lakiston välillä? *

1 2 3 4 5

En ole tyytyväinen Olen tyytyväinen

Oletko tyytyväinen siihen, kuinka tieto liikkuu caddiemastereiden ja kenttätyöntekijöiden välillä? *

1 2 3 4 5

En ole tyytyväinen Olen tyytyväinen

Kysymys caddiemastereille: Oletko tyytyväinen Luukin ja Lakiston tietoteknisiin laitteisiin?

1 2 3 4 5

En ole tyytyväinen Olen tyytyväinen

Kysymys caddiemastereille: Jos et ole tyytyväinen, mitä uutta laitetta kaipaisit työpisteeseesi?

- Pöytätietokone
 Multimediapuhelin
 Tabletti
 Tulostin

Kysymys caddiemastereille: Kumpi käyttöjärjestelmä on sinulle tutumpi?

- OS X (Apple)
 Windows (Microsoft)
 Molemmat

Kysymys caddiemastereille: Mitkä sovellukset ovat sinulle tuttuja?

- Skype

WhatsApp

Facebook

Kysymys kenttätyöntekijöille: Pitäisikö mielestäsi kenttätyöntekijöillä olla jokin multimedialaite internetyhteydellä mukana työtehtävissä?

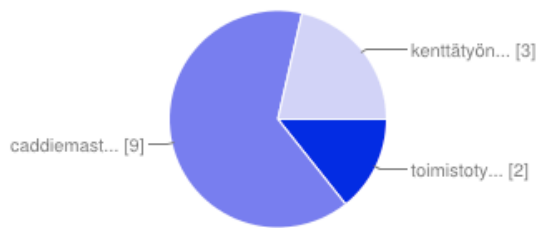
Kyllä

Ei

Parannusehdotuksia tietoteknisiin ratkaisuihin?

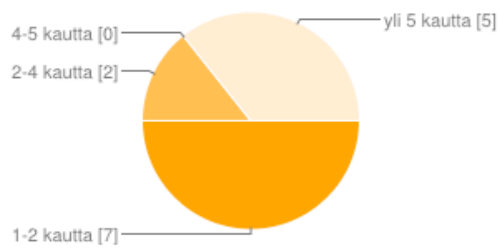
Liite 3. Google Drive kyselylomakkeen vastaukset

Työskentelen SHG:ssä



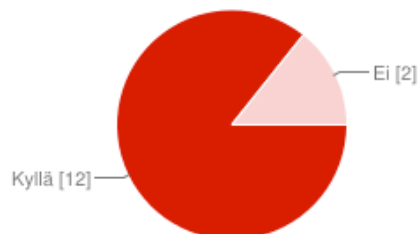
toimistotyöntekijänä	2	14%
caddiemasterina	9	64%
kenttätöntehtävänä	3	21%

Olen työskennellyt SHG:ssä



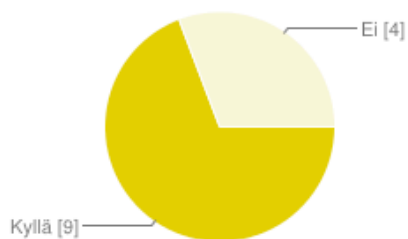
1-2 kautta	7	50%
2-4 kautta	2	14%
4-5 kautta	0	0%
yli 5 kautta	5	36%

Omistatko multimediapuhelimen tai tabletin, jossa on internetyhteys?



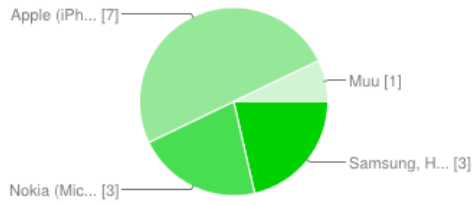
Kyllä	12	86%
Ei	2	14%

Jos vastasit kyllä, käytätkö sitä työtehtävissä?



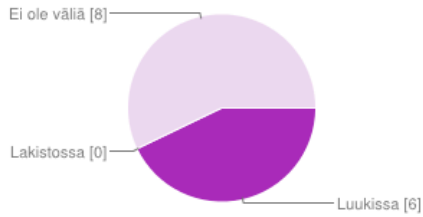
Kyllä	9	69%
Ei	4	31%

Minkä merkkin puhelimen omistat?



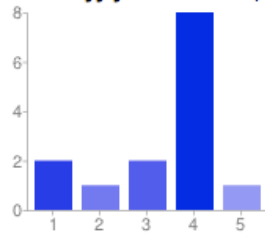
Samsung, HTC, Sony (Android OS)	3	21%
Nokia (Microsoft Windows Phone)	3	21%
Apple (iPhone OS)	7	50%
Muu	1	7%

Työskentelen mieluummin



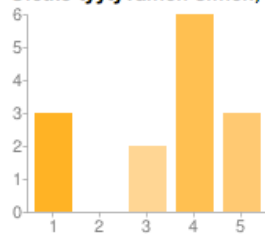
Luukissa	6	43%
Lakistossa	0	0%
Ei ole väliä	8	57%

Oletko tyytyväinen siihen, kuinka nopeasti tieto liikkuu SHG:n työntekijöiden välillä?



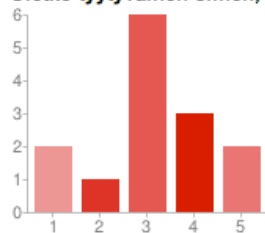
1	2	14%
2	1	7%
3	2	14%
4	8	57%
5	1	7%

Oletko tyytyväinen siihen, kuinka tieto liikkuu Luukin ja Lakiston välillä?



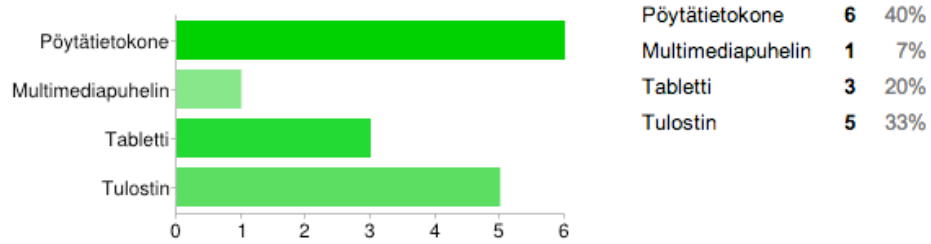
1	3	21%
2	0	0%
3	2	14%
4	6	43%
5	3	21%

Oletko tyytyväinen siihen, kuinka tieto liikkuu caddiemastereiden ja kenttätyöntekijöiden välillä?

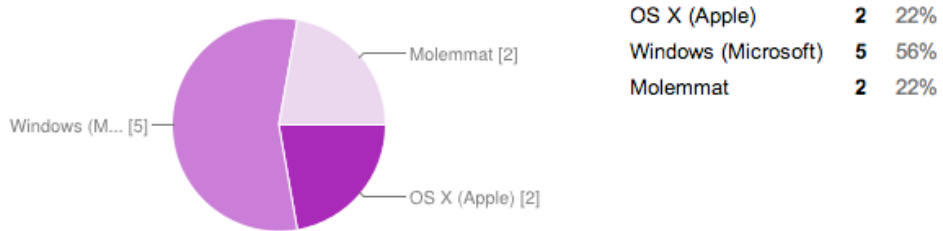


1	2	14%
2	1	7%
3	6	43%
4	3	21%
5	2	14%

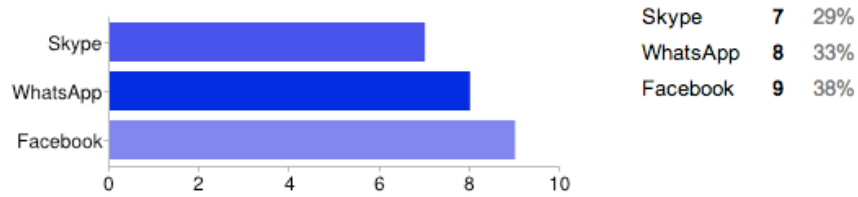
Kysymys caddiemastereille: Jos et ole tyytyväinen, mitä uutta laitetta kaipaisit työpisteeseesi?



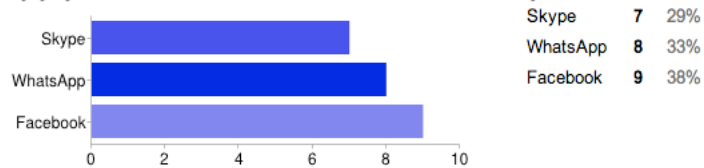
Kysymys caddiemastereille: Kumpi käyttöjärjestelmä on sinulle tutumpi?



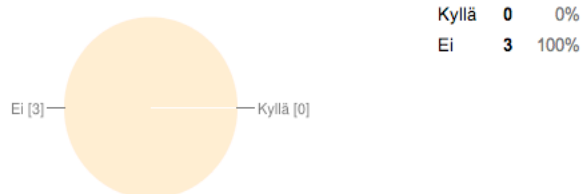
Kysymys caddiemastereille: Mitkä sovellukset ovat sinulle tuttuja?



Kysymys caddiemastereille: Mitkä sovellukset ovat sinulle tuttuja?



Kysymys kenttätyöntekijöille: Pitäisikö mielestäsi kenttätyöntekijöillä olla jokin multimedialaite internetyhteydellä mukana työtehtävissä?



Liite 4. Loppuraportti

Taustaa

Kymmenen vuotta sitten työskennellessäni Suur-Helsingin Golf Oy:ssä caddiemasterina, huomasin selkeän ongelman yhtiön sisällä. Viestintä yhtiön työntekijöiden välillä oli hyvin puutteellista ja kangertelevaa. Viime kausina olen jäsenenä ja asiakkaana törmännyt useisiin erilaisiin tilanteisiin, jossa viestintä on selkeästi pettänyt yhtiön sisällä. Suurin syy tähän oli jo aikoinaan, että yhtiöllä ei ollut tarvittavia laitteita ja ohjelmia viestinnän tarpeisiin. Yhtiö ei välttämättä tiedostanut mahdollisuuksia, joita viestinnän parantaminen toisi. Vaikeutta lisäsi vielä se, että yhtiön kaksi kenttää sijaittivat seitsemän kilometrin päässä toisistaan. Yhtiön johdon toimistotilat sijaitsevat Lakistossa, mutta viestintää tarvitaan Luukin ja Lakiston välillä päivittäin, sillä caddiemasterit työskentelevät molemmilla kentillä. Yhteydenpitoa tarvitaan myös molemmilla kentillä työskenteleviin kentänhoitajiin, joilla on pelkästään omat mobiililaitteet mukanaan. Ongelma on, kuinka saada tieto kulkemaan vaivattomasti kolmen osapuolen välillä; toimiston, caddiemastereiden ja kentänhoitajien.

Lähestyin yhtiön johtoa kysymyksellä, jossa kysyin heidän halukkuutta opinnäytetyöhön, jonka tavoitteena olisi tutkia viestinnän ongelmia yhtiön sisällä, työntekijöiden tyytyväisyyttä nykyiseen tilanteeseen ja sitä kautta tarjota mahdollisia ratkaisuja. SHG vastasi, että sillä on suuri halu parantaa sisäistä viestintää, koska yhtiö uskoi sen vahvasti parantavan yhtiön tehokkuutta ja jäsenien tyytyväisyyttä seuraan kohtaan. Seura olikin viime vuosina saanut jäseniltään palautetta heikosta viestinnän tasosta. Yhtiön johto uskoo myös työntekijöiden työn helpottuvan ja näin ollen parantavan työn mielekkyyttä.

Olin suorittanut Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa kaikki pakolliset kurssit ja sekä erikoistumisopinnot, joten uskoin vahvasti, että minulla oli täydet valmiudet suoriutua projektista.

Saavutetut tulokset

Projekti onnistui saavuttamaan sille asetetut tavoitteet. Projektin aikana löydettiin useita viestinnän ongelmakohtia yhtiön sisältä ja saatiin arvokkaita mielipiteitä työntekijöiltä yhtiön nykyisestä viestinnän tilasta. Näiden tuloksien perusteella pystyttiin löytämään hyviä kehitysehdotuksia yhtiön hallitukselle esitettäväksi. Kehitysehdotuksina oli taulutietokoneiden osto ja niiden sijoittaminen molempiin caddiemastereiden työpisteisiin Luukissa ja Lakistossa. Näihin taulutietokoneisiin asennetaan myös Skype pikaviestiohjelma parantamaan tiedonkulkua yhtiön työntekijöiden välillä.

Prosessi

Koko prosessi alkoi 20.01.2013 esitetyllä aihe-ehdoksella, jonka hyväksymisen jälkeen aloitettiin työstämään projektisuunnitelmaa. Projektisuunnitelma hyväksyttiin aloituskokouksessa 08.03.2013 ja näin alkoi itsenäinen työskentely projektin parissa.

Tutkimusmenetelminä käytettiin verkkokyselyä, haastattelua ja havainnointia. Verkkokysely oli auki Internetissä 15.03.2013-29.03.2013 ja se toteutettiin Google Drive verkkosovelluksen kyselylomake toiminnolla. Kysely saavutti 14 vastaajaa noin 30 mahdollisesta vastaajasta. Ainahan sitä toivoisi enemmän vastauksia, mutta kysely saavutti kuitenkin kaikki vakituiset työntekijät.

Koitin tavoittaa kaikki yhtiön kolme esimiestä haastatteluun, mutta lopulta sain vain yhden haastattelun. Haastattelin yhtiön head caddiemasteria 18.03.2013. Se oli kuitenkin erittäin onnistunut ja siitä sai erittäin hyvän kuvan yhtiön nykytilasta viestinnän suhteen ja ehdotuksia parannuksista mitä esimiehet toivoivat. Näitä tuloksia tuettiin tutustumisella caddiemastereiden työpisteisiin, jotta saataisiin konkreettinen kuva minkälaiseen työpisteeseen ja minkälaiseen työskentelyyn haetaan parannuksia.

Ohjauskokous 05.04.2013 oli erittäin tärkeä koko projektin kannalta. Siellä päätettiin että opinnäytetyö tarvitsee vielä paljon teoriataustaa sekä aiotusta aikataulun kiristämisestä luovuttiin ja pysyttiin alkuperäisessä aikataulussa. Ohjauskokouksessa myös pää-

tettiin työn palautusajankohdaksi 06.05.2013 ja loppukokouksen ajankohdaksi päätettiin 13.05.2013.

Kustannukset ja resurssien käyttö

Projektille ei oltu määritelty budjettia, koska se suoritetaan opinnäyteytönä. Suur-Helsingin Golf Oy ei myöskään maksanut palkkaa projektin aikana. Projektisuunnitelmassa mainittiin mahdollisista laitehankinnoista testauksen suhteen, mutta niitä ei projektin aikana tehty.

Oppimiskokemukset

Sain arvokasta kokemusta projektipäällikkönä toimimisesta ja uskon näin olevani valmiimpi tulevaisuudessa toimimaan samassa asemassa. Projektin aikana tuli epäonnistumisia ja aikataulun muutoksia, mutta niihin pitää olla valmistautunut ja niihin pitää löytää ratkaisut. Esimerkiksi pyrin haastattelemaan kaikki kolme yhtiön esimiestä, mutta tavoitin vain yhden. Ajattelin saada projektin muutamaa viikkoa aikaisemmin valmiiksi, mutta ohjauskokouksessa päätettiin pysyä sovitussa aikataulussa.

Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

Valmis opinnäytetyö esitetään Suur-Helsingin Golf Oy:n hallituksen kokouksessa 16.05.2013. Jos suunnitelma taulutietokoneiden ostosta menee läpi, autan SHG:n työntekijöitä uusien laitteiden asennuksessa ja koulutuksessa.

Jo ohjauskokouksessa 05.04.2013 tuli esille idea jatkokehityksestä. SHG olisi valmis tutkimaan taulutietokoneiden sovellusvalikoimaa tarkemmin ja mitä kaikkia uusia sovelluksia sopisi golfkerhon käyttöön.

Suosituksukset toimintatapojen muuttamiseksi

Verkkokysely onnistui tavoittamaan hyvin yhtiön nuoremmat työntekijät (caddiemasterit ja toimistotyöntekijät), mutta iältään vanhemmat kenttätyöntekijät eivät joko osanneet käyttää tai löytäneet verkkokyselyä. Heihin olisi varmasti toiminut vanha paperinen kyselylomake paremmin.

Seminaari ja ohjauskokoukset olivat suuri apu itsenäisen työskentelyn aikana. Opponoi-jani teki hyvää työtä työni tarkastuksessa, mutta olisin toivonut vielä yhtä uutta näkökulmaa. Suosittelisin, että kaksi opponoijaa tarkastaisiin aina yhden työn, jotta opinnäytetyöntekijä saisi mahdollisimman paljon palautetta.