

SISÄISEN VIESTINNÄN VAIKUTUKSIA TYÖILMAPIIRIIN

Case: malli yritykselle X

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Sähköinen liiketoiminta
Opinnäytetyö
Syksy 2006
Hilvonen Satu
Tuominen Paula

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HILVONEN, SATU & TUOMINEN, PAULA: Sisäisen viestinnän vaikutuksia
työilmapiiriin
Case: malli yritykselle X

Sähköisen liiketoiminnan opinnäytetyö, 50 sivua, 5 liitesivua

Syksy 2006

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia sisäisen viestinnän vaikutuksia työilmapiiriin eräässä keskiuudessa teollisuusalan yrityksessä.

Teoreettinen osuus jakautuu kolmeen pääaiheeseen: sisäiseen viestintään, työilmapiiriin ja työhyvinvointiin. Sisäisessä viestinnässä tutkitaan viestinnän tavoitteita ja tehtäviä, sen muotoja ja kanavia sekä käydään läpi erilaisia viestintäkeinoja.

Työilmapiirissä käsitellään sen vaikutusta esim. työmotivaatioon ja tuodaan esille erilaisia parantamiskeinoja. Työhyvinvointia käsitellään mm. henkisen ja fyysisen kuormittumisen osalta.

Opinnäytetyön empiirinen osuus koostuu yrityksen X:ssä tehdystä sisäisen viestinnän kyselystä. Kyselyn tarkoituksena on ollut saada henkilöstön mielipiteitä sisäisestä viestinnästä, käytettävissä olevista viestintävälineistä ja niiden merkityksestä työhön sekä tarvittavasta koulutuksesta viestintävälineiden suhteen.

Kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että useisiin viestintäratkaisuihin yrityksessä ei olla tyytyväisiä. Oman ongelmansa tekee se, että tuotannon puolella ei ole käytössä kaikkia samoja viestintävälineitä kuin toimistossa. Osa viestinnän ongelmista heijastuu yrityksen johdon kautta, tieto/taito ei riitä.

Avainsanat: sisäinen viestintä, työilmapiiri, työhyvinvointi, viestintävälineet

Lahti University of Applied Sciences
Faculty of Business Studies

HILVONEN, SATU & TUOMINEN, PAULA: The influences of internal
communication on the work
atmosphere
Case: a model for company X

Bachelor's thesis in Ebusiness, 50 pages, 5 appendices

Autumn 2006

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to explore the influences of internal communication on the work atmosphere in a medium-sized industrial company.

The theoretical part is divided into three parts: internal communication, work atmosphere and work well-being. The goals and the tasks of communication are explored in the internal communication section as well as its forms and channels are examined the different communication ways.

The work atmosphere part deals with its influences on work motivation and introduces different methods of improvement. Mental and physical stress is discussed as far as work well-being is concerned.

The empirical section of the thesis consists of a questionnaire of internal communication which was carried out in the company X. The purpose of the questionnaire was to find out the opinions of the personnel concerning the internal communication, available methods of communication and the importance of the communication channels to the work and the training that is needed.

Based on the results of the questionnaire it can be said that the personnel is not satisfied with the company's communication solutions. One problem is that on the production side the same kind of the methods of communication are not in use as in the office. A few problems of the communication are reflected to the company's management because there is not enough know-how.

Keywords: internal communication, work atmosphere, work well-being, methods of communication

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Opinnäytetyön rajaukset, tutkimusongelma, -menetelmät ja tavoitteet	6
1.2	Opinnäytetyön rakenne	7
2	SISÄINEN VIESTINTÄ	9
2.1	Viestinnän tavoitteet ja tehtävät	9
2.1.1	Viestintävastuut	11
2.2	Sisäisen viestinnän muodot ja kanavat	12
2.2.1	Lähikanavat	12
2.2.2	Kaukokanavat	13
2.3	Viestinnän häiriötekijöitä	14
2.4	Erilaisia viestintäkeinoja	15
3	TYÖILMAPIIRI	17
3.1	Hyvä työilmapiiri	17
3.2	Työilmapiirin parantamiskeinoja	18
3.3	Työilmapiirin mittaaminen ja kehittäminen	19
4	TYÖHYVINVOINTI	20
4.1	Henkinen kuormittuminen	21
4.2	Fyysinen kuormittuminen	23
4.3	Työhyvinvoinnin osa-alueet	24
4.4	Työhyvinvoinnin mittaaminen	25
4.5	Työhyvinvointisuunnitelman laatiminen	25
5	SISÄISEN VIESTINNÄN IDEAALINEN MALLI	26
6	CASE-OSUUS	27
6.1	Tutkimuksen toteutus	28
6.1.1	Tuotannon henkilöstön yksilöintikysymykset	28
6.1.2	Tuotannon monivalintakysymykset ja niiden analysoinnit	29
6.1.3	Toimiston henkilöstön yksilöintikysymykset	35
6.1.4	Toimiston monivalintakysymykset ja niiden analysoinnit	35
6.1.5	Toimiston avoimet kysymykset ja niiden analysoinnit	41

	5
6.2 Kyselylomakkeen yhteenveto	42
7 JOHTOPÄÄTÖKSET KYSELYSTÄ	43
7.1 Kehittämisehdotukset yritys X:lle	44
8 YHTEENVETO	47
9 LÄHTEET	49

1 JOHDANTO

Ihmiset kommunikoivat keskenään joka päivä kotona, työpaikalla, harrastustoiminnassa ja vapaa-aikana. Tänä päivänä yritysten koot ja sen organisaatiot kasvavat entisestään ja viestinnän merkitys korostuu entistä enemmän. Viestinnällä on tavoitettava kaikki organisaatioissa työskentelevät yrityksen koosta riippumatta. Työpaikalla vietetään yli puolet valveillaoloajasta, joten työpaikan ilmapiirillä on suuri merkitys ihmisen hyvinvointiin. Toisaalta taas, jotta työpaikalla on hyvä ilmapiiri, on sisäisen viestinnän oltava kunnossa. Useimmiten kommunikointi on luontevaa, mutta jostain syystä viestintä ei enää välttämättä toimi työpaikalla yhtä hyvin. Mikäli viestintä ei toimi esim. esimiesten ja henkilöstön välillä, viestintävälineet ovat vanhanaikaisia tai epäkunnossa, ja kun asianomaisille ei ilmoiteta työtä koskevista muutoksista, ei voida olettaa, että viestintä on kohdallaan työyhteisössä. Sisäisen viestinnän tulee olla avointa, ajankohtaista sekä vuorovaikutteista. Sen vaikutukset näkyvät myös yrityksen ulkopuolelle.

Myös sisäisellä viestinnällä on merkitystä työn sujuvuuteen ja sen kautta työilmapiiriin. Uuden työntekijän tullessa yritykseen on hänelle painotettava avoimen keskustelun ja viestinnän merkitystä sisäisessä viestinnässä. Työntekijän on tiedettävä oman osastonsa ja pääpiirteittäin muiden osastojen työtehtävät. Näin helpotetaan osastojen välistä kommunikointia ja viestimistä ja vaikutetaan viestinnän kautta työilmapiiriin.

1.1 Opinnäytetyön rajaukset, tutkimusongelma, -menetelmät ja tavoitteet

Tässä työssä käytämme yrityksestä nimeä yritys X, koska meillä ei ole lupa käyttää yrityksen oikeaa nimeä. Vaikka konserni on kansainvälinen, työomme käsittelee vain Suomessa sijaitsevia toimipisteitä. Yritysesittely-kohdassa kerromme tietoja yleisesti kohdeyrityksestä.

Opinnäytetyön tutkimusongelmassa tutkitaan, miten sisäisen viestinnän ratkaisut vaikuttavat työilmapiiriin. Tänä päivänä yrityskulttuurissa kiinnitetään huomiota sisäiseen viestintään ja työilmapiiriin yhä enemmän. Mikäli yrityksen sisällä ei ole näitä asioita tiedostettu, ei yrityskuvakaan voi olla ulospäin yhtenäinen. Koko henkilökunnan on sisäistettävä yrityksen toimintaperiaatteet sekä sen edustamat arvot.

Sisäisessä viestinnässä pyritään avoimuuteen ja rehellisyyteen. Yrityksen sisäisen viestinnän on oltava vastavuoroista yrityksen johdon ja henkilöstön välillä niin henkilöiden kuin osastoidenkin kohdalla. Se voi olla kasvokkaista viestintää tai teknologian uusien viestintälaitteiden käyttöä, jolloin se vaatii henkilöstöltä opiskelua ja paneutumista asiaan.

Olemme tehneet syksyllä 2006 opinnäytetyötämme varten kyselyn koskien sisäistä viestintää ja sen vaikutusta työilmapiiriin. Yrityksessä on tehty henkilöstökysely vuonna 2004, jossa ei ole käsitelty meidän tutkimusongelmaamme. Tästä syystä emme ole voineet vertailla aiemmin tehtyä kyselyä meidän tekemäämme. Kyselymme on jaettu yrityksessä jokaiselle henkilökohtaisesti ja palautettu nimettömänä taukotilassa sijaitsevaan palautuslaatikkoon. Lisäksi olemme käyttäneet tutkimuksessamme alan ammattikirjallisuutta, esim. kirjoja ja lehtileikkeitä.

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa yritys X:n sisäistä viestintää ja peilata sen kautta vaikutuksia yrityksen työilmapiiriin. Lopuksi esitetään tutkimuksiin pohjaten yritykselle kehitysehdotuksia.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jossa selvitetään opinnäytetyön tutkimusongelma ja siihen liittyvät tavoitteet ja rajaukset. Seuraavaksi kerrotaan tutkimusmenetelmät. Opinnäytetyön rakenne kuvaa tämän tutkimuksen vaiheita. Opinnäytetyössä käsitellään yleisesti sisäisen viestinnän tavoitteita ja tehtäviä, sekä niihin käytettäviä viestintäkeinoja. Työilmapiiri käsittelee hyvää työilmapiiriä,

työilmapiirin parantamiskeinoja sekä mittaamista ja kehittämistä. Työhyvinvointi on jaettu henkiseen ja fyysiseen kuormittumiseen, työhyvinvoinnin osaluokkiin sekä mittaamiseen ja työhyvinvointisuunnitelman tekoon. Luvussa 5, sisäisen viestinnän ideaalinen malli, tutkitaan millainen on sisäisen viestinnän tulisi olla. Case-osuus alkaa yritysesittelyllä. Sen jälkeen kerrotaan miten tutkimus on toteutettu. Kyselylomakkeet analysoidaan ja tehdään yhteenveto vastauksista. Johtopäätöksissä tarkastellaan yritys X:lle tehtyjä kehittämissuhteita. Yhteenvetoon tiivistetään tutkimuksen tulokset.



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne

2 SISÄINEN VIESTINTÄ

Tässä luvussa käsitellään sisäisen viestinnän tavoitteita, tehtäviä ja sisäiseen viestintään käytettäviä viestintäkeinoja.

”Sisäinen viestintä on mahdollisuus ja kriittinen tekijä jatkuvassa muutoksessa. Se on tiedon tuottamista, muokkaamista, välittämistä ja ymmärryksen luomista, mutta myös yhteisyyden rakentamista ja kulttuuria, joka kantaa mukanaan ja ilmentää organisaation perimää ja arvoja.” (Juholin, 2001, 118.)

2.1 Viestinnän tavoitteet ja tehtävät

Sisäisen viestintäsuunnitelman tavoitteita ovat

- organisaation päämäärien ja tavoitteiden tukeminen viestinnän keinoin
- arkisen työn helpottaminen
- työnjaon eli pelisääntöjen luominen ja vastuut
- resurssitarpeiden hahmottaminen ja resurssien tehokas hyödyntäminen
- yhteisten hankkeiden onnistumiset
- me-hengen ja yhteenkuuluvaisuuden kasvattaminen
- toiminnan tekeminen viestinnän avulla näkyväksi. (Juholin 2001, 120.)

Sisäisessä viestinnässä henkilöstö ja läheiset työryhmät tietävät omaa työyhteisöään koskevat työasiat mahdollisimman nopeasti. Viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa on tiedettävä millaisia tiedon ja keskustelun tarpeita sisäisissä ryhmissä milloinkin on (Juholin 2001, 120). Kaikkea tietoa ei voi kertoa kaikille, mutta asianomaista koskeva tieto on oltava heti saatavilla. Viestinnän tavoitteena on saada ihmiset kommunikoimaan toistensa kanssa sekä välittämään oikeanlaista tietoa. Tavoitteena voi olla myös vaikuttaminen viestin vastaanottajan käyttäytymiseen ja asenteisiin. On tärkeää miettiä, mitä kerrotaan, koska, miten, millä välineellä ja kuka kertoo kenelle (Lindahl 2005).

Sisäisen informoinnin osalta sisäisen tiedotuksen kanavat ja järjestelyt on toteutettava niin, että kanava- ja tietovajeet ovat mahdollisimman pienet. Tämä tapahtuu vaikuttamalla tietojen liikkumiseen ja verkkopohjaisiin tietokantoihin sekä kehittämällä esimiesviestintää. Lähiverkkoviestintä tulee myös ottaa huomioon. Se koostuu henkilölähi- ja viestintäverkosta, johon kuuluvat läheisimmät ihmiset. Sisäisen tiedotuksen kautta henkilöstö saa eväitä lähiverkkoviestintään ja väittelyihin. Informoinnin toimivuutta on säännöllisesti arvioitava. (Åberg 2000, 185.)

Suomessa sisäinen viestintä on alkanut saada painoarvoa vuodesta 1971 lähtien, kun työmarkkinajärjestöt solmivat informaationsopimuksen. Vuonna 1979 virallistettu laki yhteistoiminnasta yrityksissä (725/78) on ns. YT-laki. Laki tavoittelee työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa työhönsä sekä työpaikkaansa koskeviin päätöksentekoihin. Lisäksi sillä kehitetään yrityksen toimintaa ja työolosuhteita sekä työnantajan ja henkilöstön keskinäistä yhteistyötoimintaa. YT-laki määrittelee, että työnantaja on tiedotusvelvollinen henkilöstölle mm. seuraavista seikoista:

- tilinpäätös
- henkilöstösuunnitelmat
- taloudellinen tilanne
- työehdot
- henkilöstöasioiden yleisperiaatteet ja organisaatio
- yrityksessä tapahtuvat muutokset. (Juholin 2001, 111.)

YT-lain sisältöä voidaan pitää hyvänä perustana, kun sisäistä viestintää toteutetaan (Juholin 2001, 111).

Yrityksessä tehtävät kyselyt, analyysit ja viestintäpalaverit vievät henkilöstön ja johdon aikaa ja rahaa. Jotta yritys hyötyy edellä mainittujen päätöksistä ja tuloksista, on ne myöskin toteutettava käytännössä.

Sisäiseen viestintään kuuluvat sisäinen yhteystoiminta ja tiedotus. Sisäinen yhteystoiminta pitää sisällään esimerkiksi

- työstä annettavan palautteen
- esimiesten ja alaisten yhteiset keskustelut ja muut tapaamiset
- huomionosoitukset ja merkkipäivät
- henkilöstötilaisuudet (pikkujoulut, vuosijuhlat, illanvietot, virkistyspäivät jne.)
- harrastustoiminnan
- sisäisen ilmapiirin seurannan (Oikeuslaitos 2006).

Sisäinen tiedotus pitää sisällään esimerkiksi

- esimiesviestinnän
- osastopalaverit
- tiedotteet
- toimintakertomukset
- sisäisen puhelinluettelon
- tiedotustilaisuudet
- yhteistyöelimet
- ilmoitustaulut
- henkilöstölehdet
- näyttöpäätetiedottamisen (sähköposti, intranet)
- uuden työntekijän perehdyttämisen (Oikeuslaitos 2006).

Sisäisen viestinnän tarkoitus on, että koko henkilöstö tietää toiminnan tavoitteiden saavuttamisen ja työn tekemisen kannalta oleelliset tiedot (Oikeuslaitos 2006).

2.1.1 Viestintävastuut

Viestintä on yksi johtamisen välineistä. Yrityksen viestinnästä vastaa viime kädessä yrityksen korkein johto. Kukin esimies vastaa oman osastonsa sisäisestä viestinnästä. Yrityksessä voi olla myös yhteisöviestinnän johtaja, joka vastaa käytännön viestinnästä, informoinnista ja profiloinnista sekä suunnittelee, johtaa,

toteuttaa ja seuraa yhteisöviestintää. Lisäksi viestinnän johtaja koordinoi yhteisöviestintää ja muita organisaatioviestinnän muotoja; markkinointia, perehdyttämisviestintää ja tiedonhallintaa. Viestinnän ammattilaisena hänen yksikkönsä tarvittaessa opastaa ja konsultoi muita esim. johtamisviestinnän asioissa. (Åberg 2000, 247, 283.)

Kaikki työntekijät voivat työssään edistää viestinnän vuorovaikutteisuutta ja toimia aktiivisina tiedonhankkijoina ja -välittäjinä. Jokainen henkilö yrityksessä on viestijä ja vastaa välittämästään tiedosta. Henkilöstö omalla viestinnällään vaikuttaa koko työyhteisön ilmapiiriin. Esimiehellä on myös perehdyttämisvastuu. Työpaikan henkilöstö voi omalta osaltaan auttaa uutta työntekijää sopeutumaan. Jo perehdyttämisvaiheessa painotetaan viestinnän tärkeyttä ja kannustetaan keskustelemaan avoimesti.

2.2 Sisäisen viestinnän muodot ja kanavat

Sisäisen viestinnän muodot ja kanavat voidaan luokitella neljään ryhmään, joita ovat lähikanavat, kaukokanavat, suora keskinäisviestintä ja välitetty pienjoukko- ja verkkoviestintä (Åberg 2000, 174).

2.2.1 Lähikanavat

Lähikanavat perustuvat suoraan keskinäisviestintään, joita edustavat lähin esimies, muut esimiehet, erilaiset kokoukset, kuten osasto-, konttori- tai projektikokous, neuvottelut, työtoverit ja työystävät, viestintä ns. ahaa-aukioilla sekä ylimmän johdon suora yhteydenpito. Esimies-alainen -verkko on kaiken sisäisen viestinnän perusverkko. Osasto-, konttori- ja projektikokoukset ovat säännöllisesti kokoontuvia palavereja. (Åberg 2000, 174-175.)

Työtovereiden keskinäinen puskaradio on mainettaan parempi. Se on nopea ja sanoma on ymmärrettävässä muodossa, mutta se saattaa muuttaa tietoa ja vaikuttaa sitä kautta ilmapiiriin heikentävästi. (Åberg 2000, 175.)

Ahaa-aukiot ja tietotorit ovat fyysisiä tiloja, joissa työntekijät voivat lepuuttaa aivojaan. Ahaa-aukion ideana on luoda ja vahvistaa keskinäistä viestintää. Ihmisten tullessa juomaan kahvia, lukemaan lehtiä ja vaihtamaan mielipiteitä voi syntyä uusia ideoita ja näkemyksiä, joita ei muodollisissa tilanteissa synny. Samaan tapaan ahaa-aukioiden kanssa toimivat kahvi- ja tupakointihuoneet sekä muut vastaavat paikat. Näihin ihmiset kokoontuvat ilman ennakkosuunnitelmia yli organisaatorajojen ilman muodollisuuksia. (Juholin 2001, 133.)

Ylimmän johdon henkilökohtainen näkyminen on varsinkin silloin tärkeää, kun yrityksessä on laaja organisaatio. Ylimmän johdon suoraa yhteydenpitoa ovat esim. johdon isännöimä kuukausittainen palaveri. Välitettyyn lähiviestintään kuuluu esim. yksikön ilmoitustaulut ja kiertokirjeet, tehdaslehti sekä yksikön sisäinen verkkoviestintä. Näissä välitetään työhön liittyvää ja tiedotuksellista aineistoa. (Åberg 2000, 175.)

2.2.2 Kaukokanavat

Kaukokanavien sanomat välittyvät koko työyhteisössä. Näin ollen kohderyhmä on siten laajempi kuin työyksikkö tai yksittäinen työntekijä. Kaukokanavat koostuvat pääasiassa pienjoukko- ja verkkoviestimistä. Kaukokanavien suoraan viestintään kuuluvat mm. tiedotustilaisuudet sekä eri yhteistyöelimet. (Åberg 2000, 176.)

Kun halutaan viestinnän olevan henkilökohtaista sanoman perillemenon kannalta, voidaan järjestää tiedotustilaisuus. Tiedotustilaisuus toimii hyvin esim. silloin, kun asiat halutaan tuoda yleiseen keskusteluun ennen asioiden päättämistä. (Åberg 2000, 176.)

Luottamusmies- ja yhdyshenkilöverkosto takaa suoran yhteyden yrityksen johdon ja henkilöstön välille. Sen pääasiallinen tehtävä on viestiä työehtoja palkka-asioista sekä selvittää työpaikan ristiriitoihin liittyviä seikkoja. (Åberg 2000, 176.)

Kaukokanavien välitettyyn viestintään luetaan mm. ilmoitustaulu, kiertokirjeet, pikatiedote, tiedotus-, henkilöstö- ja asiakaslehti, toimitusjohtajan katsaus, toimintakertomus jne. Pikatiedote on tänä päivänä lähes täysin korvautunut verkkotiedotteella. Pikatiedotetta käytetään silloin, kun kaikilla ei ole käytössä verkkoyhteyksiä, mutta tieto on saatava nopeasti perille. Se voidaan tulostaa esim. ilmoitustaululle. Verkkoviestimet ovat merkittävä yhteisöviestinnän väline. Sähköpostia voidaan kohdistaa yksittäiselle henkilölle sekä tehdä postituslistojen avulla tiedotteita valituille ryhmille. Tiedotus- tai henkilöstölehdissä käsitellään koko työyhteisöä koskevia asioita. Toimitusjohtajan katsauksen, osavuosikatsausten ja toimintakertomuksen avulla yritykset täyttävät Yhteistoimintalaissa säädetyn tiedotusvelvollisuuden. (Åberg 2000, 176-179.)

2.3 Viestinnän häiriötekijöitä

Sisäistä viestintää voidaan pitää hyvin häiriöalttiina. Osmo A. Wiion on jaotellut häiriötekijät ulkoisiin häiriöihin: este ja kohina sekä sisäisiin häiriöihin: kato ja vääristymä. (Åberg 1993, 19.)

Ilmoitustaululle laitettu tiedote on asianmukainen ja laitettu ajallaan, mutta siitä huolimatta tiedote jää huomaamatta. Voidaan sanoa, että este on ulkoinen häiriö: sanoma on lähtenyt lähettäjältä, mutta häiriö esiintyy ennen kuin sanoma on saavuttanut vastaanottajan. Kun sanomaan sekoittuu muita sanomia tai häiriöitä, puhutaan kohinatilanteesta. Valokopio tai faksi saattaa olla epäselvä, annetaan eri tietoa suullisesti ja kirjallisesti: kilpailevat viestit sekoittuvat toisiinsa. Kohina luetaan myös ulkoisiin häiriöihin. (Åberg 1993, 19.)

Kun sanoma tulee vastaanottajalle, mutta osa sanomasta häipyä aistihäiriöistä tai muista sisäisistä häiriöistä esim. huonosta näöstä, kuulosta tai väsymyksestä joh-

tuen, voidaan tapahtumasta käyttää nimitystä kato, joka on sisäinen häiriötekijä. Kun sanoma tulee vastaanottajalle niin, että se ymmärretään ja tulkitaan väärin, voidaan puhua vääristymästä. Sanomien tulkintaan vaikuttavat arvot, asenteet ja tarpeet. (Åberg 1993, 19.)

2.4 Erilaisia viestintäkeinoja

Sisäisessä viestinnässä paras väline on se, jota seurataan eniten. Välineinä voivat olla esim. yrityksen Intranet, sähköposti, perinteinen ilmoitustaulu, jaettu moniste tai sisäinen tiedotuslehti. Sähköisen viestintävälineen on oltava nopea ja helppo käyttää. Tärkeintä viestinnässä kuitenkin on, että se mahdollistaa tiedon jakamisen niiden ulottuville samanaikaisesti, jotka tietoa tarvitsevat. (Lindahl 2005) Lisäksi sisäisessä viestinnässä voidaan käyttää viikkopalavereja, kokouksia, neuvotteluita ja kasvokkain viestintää. Muistiot ovat tärkeitä esim. tilanteissa, joihin kaikki asianomaiset eivät ole päässeet paikalle.

Kasvokkain viestintä

Kasvokkain viestintä on sisäisen viestinnän tärkein ja tehokkain viestintätapa. Se mahdollistaa kysymykset ja mahdolliset tarkennukset välittömästi, jolloin vältytään turhalta epätietoisuudelta. Kasvokkain viestintä on parhaimmillaan vapaamuotoista keskustelua, sisäisiä palavereja ja neuvotteluja. Se perustuu avoimuuteen ja toisen ihmisen huomioimiseen ja kunnioittamiseen.

Vuorovaikutustilanteissa on hyvä muistaa ihmisten erilainen reagoiminen eri asioihin. Asioita voidaan kokea toimimalla, aisteilla, tunteenomaisesti tai käsitteiden kautta. Kasvokkain viestinnässä on tärkeää vilpittömän kiinnostus vastapuolta ja hänen asiaa kohtaan.

Puhelin

Puhelimella hoituu nopeasti yhteydenotto ja tiedottaminen yrityksenkin sisällä. Puhelimella saa viestin perille henkilökohtaisemmin ja nopeamminkin kuin esim. sähköpostilla.

Sähköposti

Sähköposti on tietokoneesta toiseen kulkeva viesti. Sähköposti on nopea ja kätevä oikein käytettynä, ja siksi se on erittäin yleinen tämän päivän yrityksissä. Sitä käytetään yrityksessä sekä asiakkaiden ja sidosryhmien että sisäisen tiedottamisen väliseen viestintään.

Intranet

Intranet on organisaation sisäinen tietoverkko, joka toimii Internetissä. Intranetin käyttö on rajattu organisaation sisäisille kohderyhmille ja sitä voidaan käyttää Internetissä aivan kuin mitä tahansa muitakin verkkosivuja. Erona on se, että Intranetiin pääsy varmistetaan käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. Intranetiä voidaan kuvata tavaksi hallita organisaation asioita ja sen sisäistä viestintää. Tarkoituksena on saattaa eri puolilta tuleva tieto kaikille organisaatiossa toimiville. Intranetin hyötyjä ovat esim. tietojen ja palvelujen saaminen ja jakaminen nopeasti yhdestä paikasta. Intranetin palveluihin pääsee käsiksi verkossa miltä tahansa tietokoneelta, jossa on Internet-yhteys.

Ilmoitustaulut

Sähköiset ja perinteiset ilmoitustaulut ovat tehokas tapa välittää tiedotteita henkilökunnan tietoon. Tiedotteiden on oltava lyhyitä, selkeitä ja ajan tasalla. Ilmoitustaulut toimivat hyvänä tiedonlähteenä myös niille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää esim. sähköpostia. Ilmoitustauluille ei kuitenkaan voida laittaa kaikkea yritystä koskevaa tietoa, koska myös talossa käyvät ulkopuoliset lukevat niitä.

Viestin laittajalla on vastuu viestin sisällöstä.

3 TYÖILMAPIIRI

Ihmisten välinen yhteistyö ja vuorovaikutus vaikuttaa työyhteisön ilmapiiriin. Huono työilmapiiri ja työkulttuuri merkitsevät usein sitä, että työpaikan johtamisessa ja sisäisissä toimintatavoissa on korjattavaa. Työilmapiiriin vaikuttavat kielteisesti myös työyhteisöön kohdistuvat ulkoiset uhkat ja epävarmuus työnjatkuvuudesta. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Rauramo (2004, 125-126) toteaa, että työpaikan ilmapiiri muodostuu organisaation ilmapiirin, esimiehen johtamistyylin ja työryhmän kokonaisuudesta. Hänen mukaansa työilmapiirin käsite on niin moniulotteinen, että sen mittaaminenkin on varsin hankalaa. Tutkimuksissa on kuitenkin saatu selville, että työilmapiirillä on yhteys työtyytyväisyyteen, työsuorituksiin ja tuottavuuteen.

3.1 Hyvä työilmapiiri

Hyvä työilmapiiri muodostuu varmuudesta, että oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus toteutuu työpaikan päätöksiä tehtäessä ja vastuita jaettaessa. Jos työntekijä ei tiedä, mihin työyhteisön toiminnalla pyritään, voi työmotivaatio laskea. Työn mielekkyyden syntyy siitä, että tietää, miksi on työtään tekemässä. Avoin keskustelu epäkohdista ja mahdollisuus vaikuttaa omiin työntekotapoihin ja menetelmiin ovat keinoja parantaa työntekijöiden motivaatiota. (Kookas 2006a.)

Avoimella keskustelulla voidaan parantaa työyhteisön tulehtuneita ihmissuhteita jo ennen kuin ongelmat kehittyvät kriisin asteelle. Keskusteluilla luodaan myös tilaisuuksia kannustaa ja kiittää hyvin suoritetuista töistä. Yrityksen johto ja henkilöstö on saatava kommunikoimaan sellaisella tasolla, että se on työyhteisöä rakentavaa. Yrityksen organisaation ollessa monimutkainen ja vanhanaikainen on johdon ja henkilöstön entistä vaikeampaa lähentyä toisiaan. Jos kommunikaatio ei

toimi, eivät myöskään johtoportaan näkemykset kohtaa työntekijöiden asiantuntemusta ja toiveita. (Kookas 2006a.) (Kookas 2006b.)

Hyvän työilmapiirin merkitys tuloksen saavuttamiseen ja tasoon on huomattava. Työntekijä saadaan tyytyväiseksi, kun hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön, työtapoihin, työvälineisiin sekä työn itsenäisyyteen. Hyvä työilmapiiri kohottaa työmoraalia, joka vaikuttaa suoraan työn lopputulokseen sekä laadullisesti että määrällisesti. Tyytyväinen työntekijä on osa hyvää työilmapiiriä. (Kookas 2006a.)

Projektijohtaja Tuulikki Petäjäniemi toteaa Kirjatyö lehdelle (2002) antamassaan haastattelussa, että työilmapiirin kohentamiseen tarvitaan työpaikan koko henkilöstön osallistuminen. Se ei riitä, että ollaan vaan sosiaalisia ja jutustellaan; keskusteluun on annettava aikaa. Keskustelun on oltava päämäärähakuista ja avointa vuorovaikutusta, jonka tarkoituksena on löytää uusia toimintatapoja. Jos työyhteisö ei osaa keskustella keskenään, voidaan käyttää apuna ulkopuolista ammattihenkilöä.

”Jos aamulla on kiva mennä töihin, työ tuntuu mielekkäältä, saa arvostusta, osaamista saa käyttää monipuolisesti ja työhön sekä sen tekotapaan voi vaikuttaa, silloin työntekijä käyttää koko osaamistaan ja on myös halukas uudistamaan sitä.” (Petäjäniemi 2002).

Työntekijän ollessa tarpeeksi motivoitunut, ottaa hän vastuuta ja on aloitteellinen. Lisäksi hän haluaa kehittää työtään ja työolojaan ja kestää tarvittaessa lyhytaikaisia kuormitustakin. (Petäjäniemi 2002.)

3.2 Työilmapiirin parantamiskeinoja

Työpaikalla turhautumista aiheuttavat usein vanhat ongelmat, joita ei ole käsitelty ajoissa. Toisen käytöksen aiheuttamaa mielipahaa on vaikea ottaa puheeksi. Työpaikan sisäinen viestintä ja sosiaaliset seikat voidaan joskus joutua jättämään ulkopuolisen tahon huoleksi, jos työpaikan ilmapiiri on tulehtunut pahasti, esim.

työterveyshuollosta saa apua tällaisissa tilanteissa. Ensisijaisesti aina kuitenkin keskustellaan työntekijöiden kanssa. (Kookas 2006c.)

Työilmapiirin ylläpitämisessä ja sen parantamisessa on tiedonkulku avainasemassa. Keskusteluja työpaikoilla voidaan käydä esim. niille varatuissa palavereissa viikoittain. Suorapuheisuus on hyvä asia, mutta aina tulee ottaa huomioon myös toinen henkilö. Palautteen antamista voi opetella kuvittelemalla itsensä palautteen saajan asemaan. (Kookas 2006d.)

Hyvä palaute on inhimillistä kanssakäymistä, jota kaikki tarvitsevat työpaikallaan. Se on normaalia kanssakäymistä, jonka puute kierouttaa työyhteisöä ja vaikuttaa sitä kautta heikentävästi työilmapiiriin. (Heiske 2001, 131.)

Selän takana puhuminen, tönkeä käytös ja suoranainen syrjintä vaikuttavat koko työpaikkaan ja sen kautta työilmapiiriin. Näillä asioilla on taipumusta levitä ja ruokkia itse itseään. Voidaan kuvitella, että työpaikka on kuin yhteiskunta pienoiskoossa. Kun tämän mielikuvan ymmärtää, ymmärtää myös miksi viestien tulee kulkea ja miksi yhteiset asiat kuuluvat kaikille. (Kookas 2006d.)

3.3 Työilmapiirin mittaaminen ja kehittäminen

Kuten Rauramo (2004, 125-126) toteaa, on työilmapiirin mittaaminen varsin hankalaa. Kuitenkin tänä päivänä markkinoilla on suuri määrä erilaisia tutkimus- ja haastattelumenetelmiä. Niiden tarkoitus on pyrkiä kartoittamaan, miten hyvin tai huonosti työyhteisöissä viihdytään ja voidaan. Ristiriidan tähän aiheuttaa kuitenkin se, että tutkimustulokset eivät välttämättä ole luotettavia. Yritys voi tehdä erilaisia tutkimus- ja haastattelumenetelmiä työntekijöilleen vaikka vuosittain, mutta jos tutkimustulokset eivät johda toimenpiteisiin, työntekijät saattavat turhautua eivätkä vastaa totuudenmukaisesti.

Työilmapiirin ja työyhteisön sisäisen toimivuuden kartoituksia voidaan käyttää apuna kehittämistyössä. Erilaisia menetelmiä ovat yksilöiden ja ryhmien haastat-

telut, kyselymenetelmä sekä havainnointi. Apua kartoituksen toteuttamiseen saa oman työterveyshuollon asiantuntijoilta, ulkopuoliselta tutkijalta tai tutkimuslaitokselta. Kartoituksen suunnittelu ja valmistelu tehdään yhdessä henkilöstön tai heidän edustajiensa kanssa. Myös tulokset käsitellään yhdessä. Näiden tulosten pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet. Tuloksien seuranta ja arviointi on tärkeää ennen kuin tehdään uusia kartoituksia. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Työilmapiirin kehittämiseen vaaditaan johdolta sitoutumista, ohjausta ja oman toimintansa arvioimista. Henkilöstöltä vaaditaan aktiivista osallistumista ja sitoutumista. Jokainen työntekijä vaikuttaa omalta osaltaan ilmapiiriin. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

4 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi liittyy oleellisesti työilmapiiriin. Jos työntekijä voi huonosti ja purkaa pahaan oloaan työpaikalla, saa hän puheillaan vedettyä muutkin työntekijät mukaan pahaan oloonsa. Työntekijän paha olo heijastuu yrityksen kautta myös sen ulkopuolelle.

Yrityksessä työhyvinvointi ja siihen liittyvä toiminta kuuluu johdolle ja vaatii johdon selkeää päätöstä ja sitoutumista. Kuitenkin työhyvinvointi tulee nähdä yrityksen johdon ja henkilöstön välisenä yhteistyönä. Henkilöstön kehittäminen on nähtävä osana laadun kehittämistä sekä asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden parantamista. Yrityksen johdolta vaaditaan avarakatseisuutta ja kykyä nähdä, että työhyvinvoinnin hallinta on osa laatujohtamisjärjestelmää. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen 2006.)

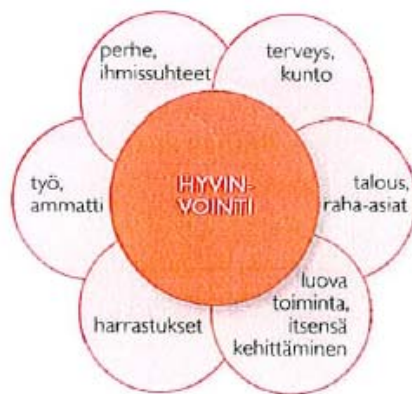
Johto päättää työhyvinvoinnin aloittamisesta, kehittämisryhmän perustamisesta sekä vastuun ja valtuuden antamisesta käytännön toteutukselle. Kun työhyvinvoinnin kehittäminen on tehty suunnitelmallisesti, johto saa siitä hyödyllistä tietoa toiminnan, osaamisen ja työhyvinvoinnin tilasta. Näistä tiedoista on hyötyä yritys-

suunnittelussa ja muutostilanteiden hallinnassa. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen 2006.)

Työhyvinvointi koostuu henkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnista työssä. Oma hyvinvointi riippuu monesta tekijästä. Hyvinvoinnin tunnusmerkkejä ovat esim.

- tyytyväisyys elämään ja työhön, vaikeuksista huolimatta pääasiassa on hyvä olla
- jaksaa tehdä muutakin kuin pakolliset asiat
- suhtautuminen myönteisesti ja kiinnostuneesti asioihin
- sietää epävarmuutta ja vastoinkäymisiä
- hyväksyy oman itsensä. (Työhyvinvointi.net 2006.)

Fyysiset voimavarat (esim. liikunta), psyykkiset voimavarat (esim. monipuolinen stressin hallinta) ja sosiaaliset voimavarat (perhe, ystävät jne.) vaikuttavat omaan hyvinvointiimme. (Työhyvinvointi.net 2006.)



KUVIO 3. Hyvinvointikukkanen (Rauramo 2004, 38)

4.1 Henkinen kuormittuminen

Halu tehdä työtä, työn sujuminen ja sen hallinta ilmenee yksilötasolla henkisenä hyvinvointina. Jos työ on hyvin järjestetty ja työntekijän tarpeisiin mitoitettu, on

se sopivan haastavaa ja antaa oppimis- ja kehittymismahdollisuuksia. Työntekijän omia selviytymiskeinoja voidaan kehittää haitallista kuormitusta vähentämällä. Esimiesten ja työyhteisön tuki, johtamistavat ja työnopastus ovat työn tarjoamia mahdollisuuksia. Työntekijöille on annettava sopivasti päätösvaltaa ja vastuuta omaa työtään koskevissa asioissa. On tärkeää, että jokainen pääsisi vaikuttamaan työskentelytapoihin, työnsä määrään sekä työtahtiin. Hyvät ja tarkoituksen mukaiset työvälineet sekä viihtyisä ja turvallinen työympäristö edistävät työnsujuvuutta. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Tärkeimpinä työhyvinvoinnin edistäjinä voidaan pitää työntekijän ammattitaitoa ja työnhallintaa. Lisäksi siihen vaikuttaa ikä, sukupuoli, terveyden tila ja aikaisemmat kokemukset. Myös elämäntilanne on hallitseva tekijä. Työnhallintaa voidaan lisätä työntekijän sosiaalisilla taidoilla, kuten toisten huomioimisella, yhteistyötaidolla ja hyvillä ihmissuhteilla. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Työntekijän omat odotukset vaikuttavat myös henkiseen kuormittumiseen. Jotta työntekijä kokee työnsä mielekkääksi, hänen tulee voida päteä työssään, saada oikeudenmukaista kohtelua sekä oppia uusia asioita ja hyödyntää jo aiemmin opittuja. Työssä on voitava kokea itsensä hyväksytyksi ja arvostetuksi. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Kun työpaikalle ilmaantuu ongelmia, esim. henkilöstösuhteissa, saatetaan siellä väittää, ettei tiettyä ongelmaa ole olemassakaan. Kun ongelmaa ei myönnetä, sen toivotaan pysyvän pienempänä tai ehkä jopa katoavan kokonaan. Todellisten vaikeuksien väittäminen olemattomiksi luo kuitenkin epämääräistä ahdistusta ja lisää henkistä kuormitusta. Usein jo pelkästään se, että ongelmia aletaan jäsentää, saa aikaan tyydyttävän tilanteen, vaikkei ongelma minnekään katoaisikaan. (Heiske 2001, 94.)

Kunnioitus ja luottamus sekä taito kuunnella toista ovat tärkeitä hyvää työyhteisöä ja vuorovaikutusta luodessa. Toisen ihmisen tavat ja mielipiteet voivat olla ärsyttäviä. Pahimmassa tapauksessa emme halua olla tämän kyseisen ihmisen kanssa

enää tekemisissä. Kunnioittamalla, luottamalla sekä kuuntelemalla toista saadaan voimaa jaksaa yhdessä eteenpäin. (Dunderfelt 1998, 88-89.)

Psykoterapeutti Carl Rogers toteaa Dunderfeltin Henkilökemia –kirjassa seuraavaa:

”Jos voin kuunnella mitä hän kertoo minulle, jos voin ymmärtää miltä se hänestä näyttää, jos voin aistia millainen tunne sillä on hänelle, saan laukaistuksi hänessä piilevät muutoksen voimat” (Dunderfelt 1998, 88).

4.2 Fyysinen kuormittuminen

Kuormitus on välttämätöntä ihmisen hyvinvoinnille, mutta liiallinen tai liian vähäinen työnkuormitus saattaa aiheuttaa terveydellisiä haittoja. Kuormittumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat työympäristö ja itse työn tekeminen sekä yksilön henkiset ja fyysiset ominaisuudet. Kuormituksen määrä taas riippuu eri kuormitustekijöiden laadusta, määrästä ja vaikutusajasta. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Työntekijän kuormittuneisuus voi näkyä elimistön toiminnoissa tapahtuvina muutoksina, työsuorituksina, virhereaktioina, tapaturmina sekä erilaisina tuntemuksina. Erilaisia työn kuormitustekijöitä ovat mm.

- työmenetelmät
 - työasennot
 - työn fyysinen raskaus
 - työssä vaadittava tarkkaavaisuus
 - työvälineet, työympäristön, työyhteisön ja työntekijän itsensä ominaispiirteet.
- (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Työntekijän väsymisen ja sairastumisen takana on usein useampi kuin yksi edellä mainituista seikoista (Työturvallisuuskeskus 2006).

Tänä päivänä työ ei ole niin raskasta kuin ennen. Tekniikan kehitys on tuonut mukanaan samassa asennossa pitkään tehtäviä töitä; rasitusvammoja aiheuttavat yksipuoliset ja jatkuvasti samoina toistuvat liikkeet. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Työn järjestelyistä ja työtilan ergonomisista virheistä aiheutuvia vaivoja lisäävät työympäristön puutteet tai epäkohdat. Ympäristötekijöiden lisävaikutuksia ovat esim. sopimaton lämpötila ja korkea melutaso. Puutteellinen ja vääränlainen valaistus aiheuttaa lisäkuormitusta esim. tarkkuutta vaativissa tehtävissä. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

4.3 Työhyvinvoinnin osa-alueet

Työhyvinvoinnin osa-alueisiin kuuluu

- johtaminen: yrityksen työhyvinvoinnin rakentuminen lähtee johtamisesta. Sillä luodaan toimintaedellytyksiä ja mahdollisuuksia työn tekemiselle ja siten myös työhyvinvoinnin kehittämiseksi.
- osaaminen: osaavalla ammattitaitoisella henkilöstöllä lisätään yrityksen toimintavarmuutta. Yrityksen on huolehdittava siitä, että henkilöstön osaaminen on ajan tasalla ja työtehtäviin on tehty selkeät perehdyttämismallit.
- työyhteisö: paikka, jossa päivittäinen työ tehdään. Perustehtävien toteuttamiseen tarvitaan toimiva työyhteisö.
- terveys ja hyvinvointi: edistää hyvän toiminnan ja elämän laatua. Tilanteet, joissa työntekijän terveydentila heikkenee ja työtä on muutettava, on huomioidava yrityksessä tilanteisiin sopivalla toimintatavalla. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen 2006.)

4.4 Työhyvinvoinnin mittaaminen

Jotta työhyvinvointia voidaan mitata, on arvioitava lähtötilanne. Tähän liittyy mm. henkilöstön hyvinvointiin liittyvä toiminnanmäärittely ja tavoitetila. Lisäksi on tiedettävä organisaation tehtävä, päämäärä, arvot, tavoitteet sekä keinot, joilla tavoitteisiin pyritään. Tavoitteiden arvioimiseksi niitä täytyy mitata järjestelmällisesti, kerran vuodessa tehtävä kysely ei vielä riitä. Systemaattisella seurannalla saadaan henkilöstön kuva kokonaistilanteesta. (Rauramo 2004, 32 - 33.)

Työhyvinvointiin liittyvät mittaukset voidaan jakaa yksilö-, työyhteisö- ja työympäristömittareihin. Yksilön kohdalla mittarit määräytyvät pitkälti työn vaatimusten mukaan. (Rauramo 2004, 33.)

Työhyvinvoinnin seurantaan liittyviä mittareita ovat erilaiset työilmapiiriin, työtyytyväisyyteen sekä työstressiin liittyvät kyselyt, esimieshaastattelut, työpaikkaselvitykset ja omaan työhön liittyvät kuormitukset. Mittaamisen tukena voidaan tarvittaessa käyttää tutkimuslaitosten, koulutus-, kehitys-, kuntoutus ja asiantuntijapalveluiden tuottajia. (Rauramo 2004, 34, 37.)

4.5 Työhyvinvointisuunnitelman laatiminen

Työhyvinvoinnin kehittäminen on suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Yrityksen johdon on määriteltävä yrityksen vision ja strategian pohjalta kehittämistyön tavoitteet. Yritysjohdon valtuuttamana toimii työhyvinvoinnin työryhmä, joka suunnittelee ja toteuttaa työhyvinvointisuunnitelman. Jatkuva henkilöstön työhyvinvoinnin parantaminen tuottaa enemmän tuloksia kuin projektiluontoiset hankkeet. Työhyvinvointiin liittyvät asiat voidaan jakaa seuraaviin vaiheisiin

- nykytilanteen kartoitus ja arviointi: jo olemassa olevat tiedot henkilöstöstä, työsuhteista ja työyhteisöstä.
- tavoitteiden asettaminen: kartoituksen avulla saatujen tietojen ja tunnuslukujen perusteella voidaan tunnistaa henkilöstön työhyvinvoinnin uhkatekijät ja

parannuskohteet. Tämän jälkeen asetetaan selkeät, mitattavissa olevat tavoitteet. Työhyvinvoinnin työryhmän vastuulla on toimenpidesuunnitelman laatiminen näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitteluvaiheessa jokainen kehittämiskohde saa vastuuhenkilön, joka johtaa suunnittelutyötä sekä vastaa toiminnan toteuttamisesta ja tulosten arvioinnista. Suunnitelmien toteuttamisen aikataulu riippuu yrityksen resursseista. Jokaisella organisaatiolla on tavoite, joka pohjautuu strategiassa luotuun visioon, ja nämä tulee ottaa huomioon henkilöstön kehittämisen suunnittelussa. Kehittämissuunnitelma tehdään osastojen ja työryhmien vuosisuunnitelmien yhteydessä.

- käytännön toimenpiteet: liiketoimintatavoitteiden ja työhyvinvointi puutteiden aiheuttamien suurimpien riskien mukaan valitaan työhyvinvointitoimet. Tärkeimmät painopisteet kohdistetaan asioihin, joilla voidaan parhaiten varmistaa, että strategiset tavoitteet saavutetaan. Eri osa-alueiden toimenpiteitä voivat olla esim. esimiesvalmennus, työkierto, työajanjoustot ja kehityskeskustelut.
- tulosten arviointi: toiminnan parantamiseksi on tehtävä säännöllistä tulosten ja menettelytapojen arviointia ja seuranta. Sen tarkoituksena on tarkastella toiminnan tuloksia suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Seurannalla nähdään myös hyvinvoinnin kehittyminen yrityksissä ja saadulla tiedolla voidaan paremmin reagoida työelämässä tapahtuviin muutoksiin. Kaikki toiminta, jolla työnantaja ja työntekijät edistävät ja tukevat työyhteisön jäsenen työ- ja toimintakykyä, tukee ja ylläpitää työhyvinvointia. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen 2006.)

5 SISÄISEN VIESTINNÄN IDEAALINEN MALLI

Tutkimme malli-osuudessa sitä, millaista sisäisen viestinnän tulee olla. Lisäksi peilaamme sitä yritys X:n nykyiseen sisäiseen viestintään.

Yhteiskunta asettaa yhä suurempia vaatimuksia yrityksen sisäiselle viestinnälle. Viestintä voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Viestinnän ollessa avointa ja vuorovaikutteista se vaikuttaa myös työilmapiiriin ja näin myös työhy-

vinvointiin. Viestinnän tulee olla nopeaa, tasapuolista ja totuuden mukaista. Asiat selvitetään ilman juoruiluja ja puskaradiota. Ongelmiin puututaan heti niiden ilmaannuttua. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on oltava mahdollisuus päästä työn kannalta tarvitsemiinsa ohjelmiin ja tiedostoihin sekä saada tietoa työtään koskevista asioista. Esimiehen on annettava palautetta työntekijälle tämän työstä, ja työntekijällä on oltava mahdollisuus ilmaista mielipiteitään työtovereilleen ja esimiehelleen. Työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä. Vastuu perehdyttämisestä kuuluu osaston esimiehelle.

Yritys X:ssä ei toimita ideaalisen mallin mukaisesti. Mielipiteiden vaihto esimiesalaisten välillä ei toimi. Työasioita koskevaa tietoa ei kerrota heti tai ei ollenkaan. Yrityksen sisällä olevista avoimista työpaikoista ja uusista työntekijöistä ei aina ilmoiteta. Myöskään yrityksen sisällä olevista tapahtumista, esim. harjakaisista, ei kerrota henkilöstölle. Keskus ei tiedä, mihin ohjata tapahtumaan tulleet vieraat. Usein puskaradion välityksellä henkilöstö saa tiedon nopeammin kuin ns. virallista tietä; välillä kyseistä tietoa ei muualta saakaan. Yritystä koskevat tärkeät tiedotteet on tultava luotettavampien lähteiden kautta kuin puskaradion välityksellä. Sähköpostijako ei mene aina kaikille tietoa tarvitseville henkilöille, osa henkilöistä jätetään valitsematta sähköpostiosoitteita valittaessa.

6 CASE-OSUUS

Esimerkkiyritys on todellinen, mutta emme saa käyttää yrityksen nimeä. Selvitämme tässä luvussa kyselylomakkeen tulokset ja teemme yhteenvedon palautteista. Tarkoituksena on selvittää henkilöstön mielipiteet yrityksen sisäisestä viestinnästä.

Yritys X on osa kansainvälistä konsernia, joka perustettiin Suomeen 1975. Pääkonttori ja kokoonpanotehdas työllistävät 61 henkilöä. Tuotevalikoimaan kuuluvat perinteisten vaihdemoottorien lisäksi teollisuusvaihteet, sähkökäytöt ja hajautettuun automaatioon tarvittavat tuotteet.

6.1 Tutkimuksen toteutus

Kyselylomake (LIITE 2) on tehty Case-yrityksen henkilökunnalle sisäisestä viestinnästä ja jaettu henkilöstölle henkilökohtaisesti 19. lokakuuta 2006. Samalla on jaettu selvitys kyselylomakkeesta (LIITE 1). Vastausaikaa on annettu kaksi päivää ja kyselyt on pyydetty palauttamaan huvitoimikunnan tiloissa olevaan palautuslaatikkoon.

Palautusaika on pidetty lyhyenä sen vuoksi, että saamme mahdollisimman paljon vastauksia. Palautusajan ollessa pitkä saattaa kyselyyn vastaaminen unohtua kokonaan.

Kyselylomake koostuu monivalinta- ja avoimista kysymyksistä. Monivalintakysymysten arvoasteikko on 1-4. (LIITE 2). Monivalintakysymyksiä sisäiseen viestintään liittyen on 53 ja avoimia neljä. Kyselylomakkeessa kysytään ensin henkilön yksilöintitietoja, joita ovat

- sukupuoli
- ikä
- koulutus
- työpiste
- työssäoloaika.

6.1.1 Tuotannon henkilöstön yksilöintikysymykset

Tuotannon tehtävissä työskentelevien 30 – 39-vuotiaiden ikäryhmä on yleisin, tämän ikäisiä on peräti 11 kpl. Ehdottomasti yleisin koulutustausta on ammattikoulu, 12 kpl. Vain yhdellä henkilöllä on koulutustaustana lukio. Yrityksessä pitkäaikaiset työsuhteet ovat yleisiä, jopa seisemän henkilöä on ollut yrityksen palveluksessa yli 16 vuotta. Tuotannon puolelle ei ole palkattu viime vuosina uusia työntekijöitä samaan tahtiin kuin toimiston puolelle.

6.1.2 Tuotannon monivalintakysymykset ja niiden analysoinnit

Kysymys 1: mitä mieltä olet seuraavista asioista? Olemme tiedustelleet vastaajien mielipiteitä annetuista aiheista (TAULUKKO 1). Siitä voidaan todeta, että kokouksien ja palaverien riittävyys ja tehokkuus saa suurimmaksi osaksi vastauksen ”osittain eri mieltä”. Henkilöstö tuntee tyytymättömyyttä mainittuihin seikkoihin. Oman osaston ja osastojen välillä oleva tiedonkulku sekä yrityksen tiedonkulku saavat eniten vastauksia kohtaan ”osittain eri mieltä”. Enemmistö vastaajista on sitä mieltä, että työntekijät eivät voi vapaasti ilmaista mielipidettään, kun taas työtoverille oman mielipiteen voi kertoa. Yhtä lukuun ottamatta vastanneet ovat ”osittain eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” väitteessä, että yrityksessä käsitellään ongelmia avoimesti. Yrityksen viestintää ei myöskään pidetä avoimena, eikä yrityksessä tapahtuvista muutoksista työntekijöiden mielestä tiedoteta ajoissa.

TAULUKKO 1. Tuotannon mielipiteitä yrityksen sisäisestä viestinnästä

Mitä mieltä olet seuraavista asioista? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
Saan työtäni koskevat tiedot nopeasti	1	8	8	5
Saan tietoa osastoni tuloksista	3	9	6	4
Yrityksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa		5	7	10
Voin kertoa mielipiteeni esimiehelleni	5	9	4	4
Voin kertoa mielipiteeni työtoverilleni	13	7		1
Työntekijät voivat ilmaista mielipiteensä vapaasti	1	7	10	3
Kokouksia ja palavereja on riittävästi	2	1	12	7
Kokoukset ja palaverit ovat tehokkaita		1	16	5
Tiedonkulku osastollani on hoidettu hyvin	2	4	11	4
Eri osastojen välinen viestintä on riittävää		2	11	9
Tiedonkulku yrityksessä on hoidettu hyvin		4	11	7
Yrityksessä käsitellään ongelmia avoimesti		1	10	11
Yrityksessä viestintä on avointa		2	12	8

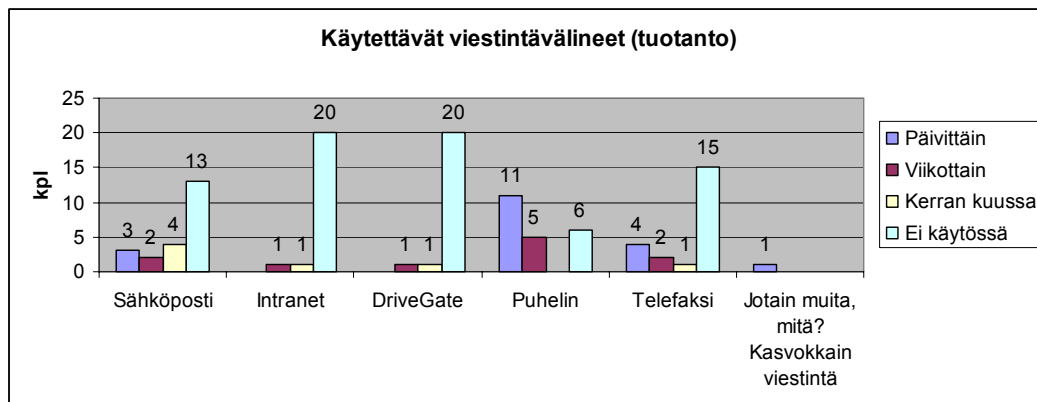
Kysymys 2: kuinka tärkeinä pidät työsi kannalta työntekijöiden välillä käytettäviä sisäisen viestinnän välineitä (TAULUKKO 2)? Tuotannon käytettävissä on yksi tietokone, joka sijaitsee henkilöstön keittiön yhteydessä. Kuten taulukosta 2 huomataan, puolet vastanneista on sitä mieltä, että sähköpostilla on merkitystä työntekijöiden välisessä viestinnässä. Intranet, DriveGate ja telefaksi ovat käytössä vain muutamalla henkilöllä. Puhelin koetaan ylivoimaisesti tärkeimmäksi välineeksi. Puskaradio on hyvänä kakkosena. Henkilökunnan tiedotustilaisuudet, ilmoitustaulut ja sisäiset tiedotteet koetaan tärkeiksi, kun taas osa ei edes tiedä henkilöstölehden olemassaoloa. Yrityksellä on kuitenkin englannin- ja saksankielinen henkilöstölehti, jonka tekee emoyhtiön henkilöstö. Tuotannon puolella ei käydä kehityskeskusteluita, mutta seitsemän vastaajista pitää niitä kuitenkin tärkeinä.

TAULUKKO 2. Tuotannon mielipiteitä sisäisen viestinnän välineistä

Kuinka tärkeinä pidät työsi kannalta työntekijöiden välillä käytettäviä sisäisen viestinnän välineitä? (1=tärkeä, 2=jonkin verran merkitystä, 3= merkityksetön, 4= ei käytössä	1	2	3	4
Sähköposti	6	6	2	8
Intranet	1	4	2	15
DriveGate		2	2	18
Puhelin	14	4	1	3
Telefaksi	1	7	3	11
"Puskaradio"	11	4	5	2
Kehityskeskustelut	7	2	7	6
Henkilökunnan tiedotustilaisuudet	10	8	3	1
Palaverit ja kokoukset	8	8	5	1
Ilmoitustaulut	10	7	4	1
Sisäiset tiedotteet	10	9	3	
Henkilöstölehti	3	6	2	11

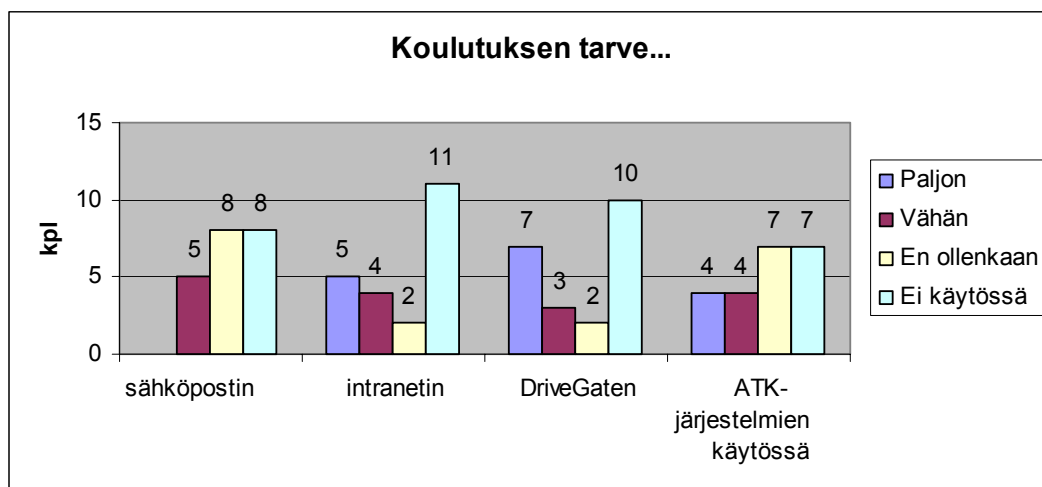
Kysymys 3: kuinka usein käytät työssäsi seuraavia sisäiseen viestintään liittyviä viestintävälineitä (KUVIO 4)? Tuotannossa ei ole yleisesti käytössä Intranet- ja

DriveGate-viestintävälineitä, vain muutamalla on oikeudet näihin. Myöskään telefaksi ja sähköposti eivät ole laajassa käytössä. Puhelin on ylivoimaisesti käytetyin viestintäväline. Ainoastaan yksi vastaajista vastaa avoimeen kohtaan ”kasvokkain viestintä”, jossa kysytään jotain muita viestintävälinettä kuin listassa mainittuja.



KUVIO 4. Käytettävät viestintävälineet tuotannossa

Kysymys 4: tiedustellaan koulutuksen tarvetta annetuista vaihtoehdoista (KUVIO 5). Eniten koetaan tarvetta koulutukselle DriveGaten kohdalla. Seuraavana on Intranetin ja ATK-järjestelmien tarve. Sähköpostin koulutustarve on vähäinen.



KUVIO 5. Koulutuksen tarve tuotannossa

Kysymys 5: mitä mieltä olet seuraavista asioista? Henkilöstö vastaa annettuihin vaihtoehtoihin (TAULUKKO 3) seuraavasti: ATK-tietojärjestelmien toimivuudesta ollaan osittain samaa mieltä. Vastauksia tarkasteltaessa voidaan huomata, että enemmistö käyttäjistä pystyy käyttämään päivittäin sähköpostia. Vain muutammat henkilöt pystyvät käyttämään päivittäin Intranettiä ja DriveGatea. Kahdeksan henkilöä on sitä mieltä, että käytössä ei ole tarkoituksenmukaisia työ- ja apuvälineitä.

TAULUKKO 3. Tuotannon mielipiteitä viestintävälineistä

Mitä mieltä olet seuraavista asioista työpaikallasi? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
ATK-tietojärjestelmät ovat toimivia	6	8	5	3
Pystyn käyttämään päivittäin sähköpostia	8	3	2	8
Pystyn käyttämään päivittäin Intranettiä	4	2		16
Pystyn käyttämään päivittäin DriveGatea	2	2	2	16
Minulla on tarkoituksenmukaiset työ- ja apuvälineet	5	5	4	8

Kysymys 6: miten koet seuraavat asiat? Annettuihin vaihtoehtoihin (TAULUKKO 4) yhdeksän vastaajista on osittain samaa mieltä, että uuteen työhön opastus on riittävää, kun taas seitsemän henkilöä on täysin eri mieltä. 14 vastaajaa on täysin eri mieltä väitteestä, että yrityksessä on nimetyt työhön opastajat. Myöskään työohjeiden selkeydestä ei olla täysin samaa mieltä, suurin osa tietää kuitenkin oman osastonsa työtehtävät. Vastaukset hajaantuvat kysyttäessä tietämystä muiden osastojen työtehtävistä.

TAULUKKO 4. Tuotannon mielipiteitä työnopastuksesta ja työtehtävistä

Miten koet seuraavat asiat? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
Uuteen työhön opastus on riittävää	1	9	5	7
Yrityksessä on nimetyt työhönopastajat		3	5	14
Työohjeet ovat selkeät		9	5	8
Tiedän oman osastoni työtehtävät	8	12	2	
Tiedän muiden osastojen työtehtävät	3	9	6	4

Kysymys 7: mitä mieltä olet seuraavista seikoista? Vastaajien mielipiteet annettuihin väitteisiin (TAULUKKO 5) muodostuvat seuraavasti: enemmistö on täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että pystyy kommunikoimaan ja tulemaan toimeen esimiehensä kanssa. Sen sijaan omasta työstä saatavaa palautetta esimieheltä ei saada tarpeeksi. Noin puolet vastaajista on sitä mieltä, etteivät he käy tavoitekeskusteluja esimiehensä kanssa, kuitenkin ne koetaan tarpeellisina. Tavoitesopimusten ei koeta olevan tasapuolisia eikä esimiesten ja henkilöstön välejä koeta luottamuksellisiksi. Henkilöstön mielestä esimiehet eivät tiedä kaikkia alaistensa työtehtäviä.

TAULUKKO 5. Tuotannon arviointeja esimiehen toiminnasta

Mitä mieltä olet seuraavista seikoista? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
Pystyn kommunikoidaan esimieheni kanssa	11	7	1	3
Tulen toimeen esimieheni kanssa	8	8	4	2
Saan palautetta esimieheltäni omasta työstäni	3	4	9	6
Käyn esimieheni kanssa tavoitekeskusteluja	2	5	5	10
Pidän tavoitekeskusteluja tarpeellisena	5	10	3	3
Tavoitesopimukset tehdään tasapuolisesti	1	4	5	12
Esimiesten ja henkilöstön välit ovat luottamukselliset	1	7	8	6
Esimieheni tietää alaistensa työtehtävät	4	9	6	3

Tuotannon avoimet kysymykset ja niiden analysoinnit

Seuraavana kyselylomakkeessa kysytään avoimia kysymyksiä. Niitä ovat

- Mistä asioista työpaikallasi viestitään? (kysymys 8)
- Mikä viestintäväline tavoittaa sinut parhaiten koskien työasioita? (kysymys 9)
- Mikä olisi mielestäsi tehokkain viestintäväline, jonka kautta haluaisit tietoa työasioista? (kysymys 10)
- Mistä asioista haluaisit yrityksen tiedottavan? (kysymys 11)

Kysymys 8: mistä asioista työpaikallasi viestitään? Tähän on vastannut 12 henkilöä. Yksittäisiä vastauksia on paljon, mutta eniten ollaan sitä mieltä, että työpaikalla ei viestitä mistään. Muita vastauksia ovat reklamaatiot ja yrityksen sisäiset asiat. Yksittäisiä vastauksia ovat esim. nimityksistä tiedottaminen sekä yleensäkin negatiivista asioista kertominen.

Kysymys 9: mikä viestintäväline tavoittaa sinut parhaiten koskien työasioita? Tähän on vastannut 18 henkilöä. Heistä 11 on sitä mieltä, että puhelin tavoittaa heidät parhaiten koskien työasioita. Puskaradio koetaan seuraavaksi parhaana vies-

tintävälineenä, kasvokkain viestinnän ollessa kolmantena vaihtoehtona. Esimies ja sähköposti saavat kumpikin yhden vastauksen.

Kysymys 10: mikä olisi mielestäsi tehokkain viestintäväline, jonka kautta haluaisit tietoa työasioista? Tähän on vastannut 16 henkilöä. Sähköposti ja kasvokkain viestintä koetaan molemmat melkein yhtä tehokkaiksi viestintävälineiksi, joiden kautta halutaan tietoa työasioista. Yksittäisiä vastauksia ovat esim. tiedotelappu, puhelin, yrityksen johto, näyttötaulu ja palaveri.

Kysymys 11: mistä asioista haluaisit yrityksen tiedottavan? Tähän on vastannut 10 henkilöä ja kaikki haluavat yrityksen tiedottavan yleisesti kaikesta työhön liittyvästä.

6.1.3 Toimiston henkilöstön yksilöintikysymykset

Toimistossa työskenteleviä on 23, joista naisia 12 ja miehiä 11. Ikähaarukoissa 30 - 39 v ja yli 50 v on molemmissa kahdeksan henkilöä. Koulutustaustassa on seitsemän kauppaoppilaitoksen, viisi teknillisen opiston ja viisi ammattikorkeakoulun käynnyttä. Muita koulutustaustoja on vain yksittäisiä tapauksia. Yli 16 vuotta yrityksen palveluksessa olleita on yhdeksän, alle viisi vuotta on seitsemän henkilöä. Yritykseen on otettu viime vuosina paljon uusia työntekijöitä.

6.1.4 Toimiston monivalintakysymykset ja niiden analysoinnit

Kysymys 1: mitä mieltä olet seuraavista asioista? Annettuihin väittämiin (TAULUKKO 6) vastaa 12 olevansa osittain samaa mieltä siitä, että saa työtään koskevat tiedot nopeasti. Mielenpiteet hajaantuvat väitteessä saan tietoa osastoni tuloksista. Molemmissa ääripäissä on neljä vastausta. Yrityksessä tapahtuvista muutoksista ja niiden tiedottamisesta ajoissa ollaan osittain eri mieltä. Yksikään vastaajista ei ole ollut täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Vastaajat kokevat, että voivat kertoa mielipiteensä esimiehelleen sekä työtoverilleen, täysin samaa mieltä kohdassa on eniten vastauksia. Sen sijaan vain neljä työntekijää kokee olevansa

täysin samaa mieltä siitä, että voi ilmaista mielipiteensä vapaasti. Kokouksien ja palaverien riittävydestä ollaan osittain samaa mieltä, mutta niiden tehokkuudesta osittain eri mieltä. Eri osastojen välisen viestinnän riittävydestä sekä hyvin hoidetusta tiedonkulusta omalla osastolla ollaan osittain eri mieltä. Suurin osa vastaajista kokee kaikista seuraavista kolmesta väitteestä olevansa osittain eri mieltä: tiedonkulku yrityksessä on hoidettu hyvin, yrityksessä käsitellään ongelmia avoimesti ja yrityksessä viestintä on avointa.

TAULUKKO 6. Toimiston mielipiteitä yrityksen sisäisestä viestinnästä

Mitä mieltä olet seuraavista asioista? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
Saan työtäni koskevat tiedot nopeasti	2	12	6	3
Saan tietoa osastoni tuloksista	4	8	7	4
Yrityksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa		5	14	4
Voin kertoa mielipiteeni esimiehelleni	8	7	6	2
Voin kertoa mielipiteeni työtoverilleni	13	9	1	
Työntekijät voivat ilmaista mielipiteensä vapaasti	4	9	8	2
Kokouksia ja palavereja on riittävästi	2	10	8	3
Kokoukset ja palaverit ovat tehokkaita	2	4	11	6
Tiedonkulku osastollani on hoidettu hyvin	2	6	10	5
Eri osastojen välinen viestintä on riittävä		5	9	8
Tiedonkulku yrityksessä on hoidettu hyvin	1	4	13	5
Yrityksessä käsitellään ongelmia avoimesti	1		13	9
Yrityksessä viestintä on avointa		6	12	5

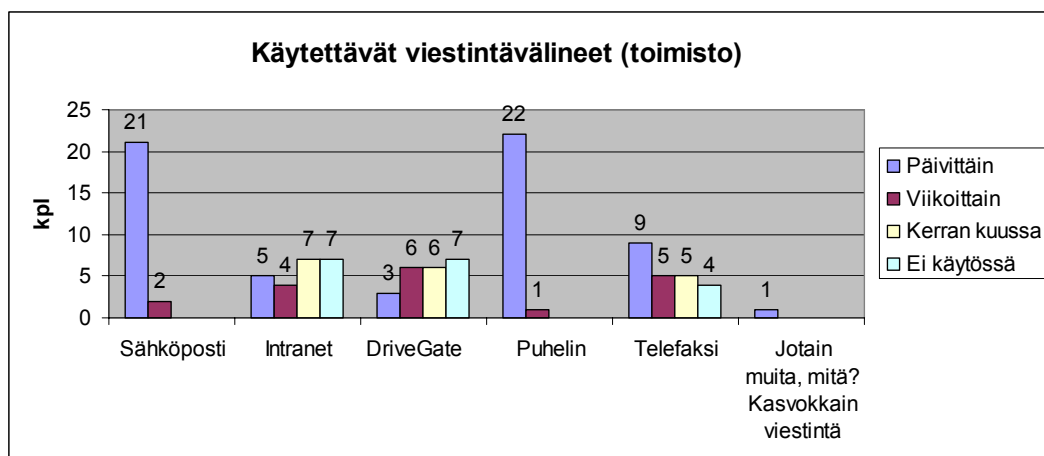
Kysymys 2: kuinka tärkeinä pidät työsi kannalta työntekijöiden välillä käytettäviä sisäisen viestinnän välineitä (TAULUKKO 7)? Sähköposti ja puhelin ovat vastaajien mielestä ylivoimaisesti parhaimpia viestintävälineitä työntekijöiden välillä. Intranet ja DriveGate jakautuvat melko tasaisesti. Enemmistö käyttäjistä kokee, että niillä on jonkin verran merkitystä. Telefaksiakin käytetään jonkin verran ja puskaradiokin koetaan hyvänä tiedon välittäjänä. Kehityskeskustelut, henkilökunnan tiedotustilaisuudet sekä palaverit ja kokoukset koetaan melko tärkeiksi. Ilmoitustaulut ja sisäiset tiedotteet tulevat tärkeysjärjestyksessä heti sähköpostin ja

DriveGaten jälkeen. Henkilöstöstä useimmat kokevat, että heillä ei ole käytössään henkilöstölehteä.

TAULUKKO 7. Toimiston mielipiteitä sisäisen viestinnän välineistä

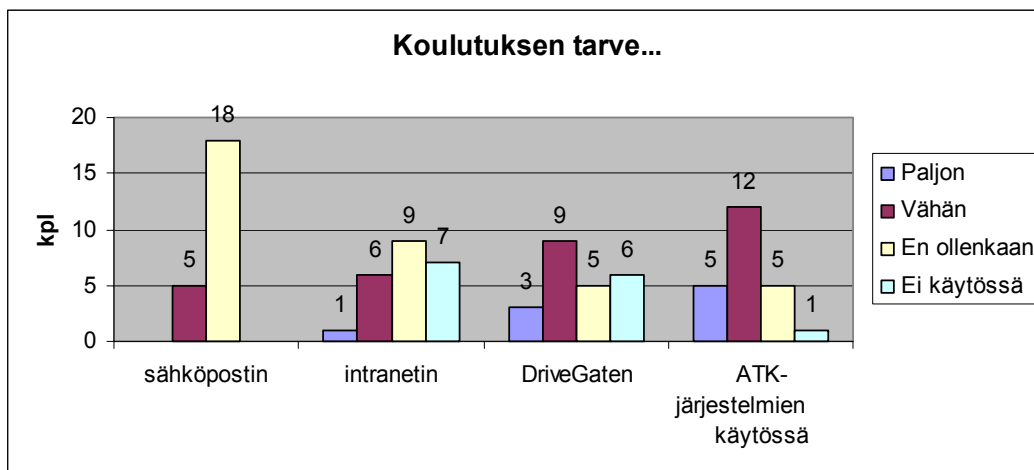
Kuinka tärkeinä pidät työsi kannalta työntekijöiden välillä käytettäviä sisäisen viestinnän välineitä? (1=tärkeä, 2=jonkin verran merkitystä, 3= merkityksetön, 4= ei käytössä)	1	2	3	4
	Sähköposti	22	1	
Intranet	5	9	3	6
DriveGate	5	9	2	7
Puhelin	22		1	
Telefaksi	7	8	6	2
"Puskaradio"	6	14	1	2
Kehityskeskustelut	7	11	3	2
Henkilökunnan tiedotustilaisuudet	12	10	1	
Palaverit ja kokoukset	9	12	2	
Ilmoitustaulut	13	9		1
Sisäiset tiedotteet	17	4	2	
Henkilöstölehti	2	7	5	9

Kysymys 3: kuinka usein käytät työssäsi seuraavia sisäiseen viestintään liittyviä viestintävälineitä (KUVIO 6)? Toimiston henkilöstö käyttää ehdottomasti eniten sähköpostia ja puhelinta päivittäin työssään. Intranettia ja DriveGatea ei ole koko henkilöstön käytössä. Näiden viestintävälineiden käyttäjien vastaukset ovat jakaantuneet tasaisesti vastausten päivittäin, viikoittain ja kerran kuussa vaihtoehtojen välille. Telefaksia käytetään kolmanneksi eniten. Viimeisessä kohdassa, jossa kysytään, käytetäänkö jotain muita viestintävälineitä, vastaa yksi ”kasvokkain viestintään”.



KUVIO 6. Käytettävät viestintävälineet toimistossa

Kysymys 4: tiedustellaan koulutuksen tarvetta annetuista vaihtoehdoista (KUVIO 7). Toimiston henkilöstöstä enemmistö ei koe tarvitsevansa koulutusta sähköpostista. Intranetin koulutuksen tarvetta kysyttäessä enemmistö vastaa, että ei tunne tarvitsevansa koulutusta ollenkaan. DriveGaten kohdalla yhdeksän henkilöä haluaa koulutusta vähän. ATK-järjestelmien käytössä koetaan koulutuksen tarve kaikkein suurimmaksi annetuista vaihtoehdoista, jopa 12 henkilöä tuntee tarvitsevansa vähän koulutusta.



KUVIO 7. Koulutuksen tarve toimistossa

Kysymys 5: mitä mieltä olet seuraavista asioista työpaikallasi (TAULUKKO 8)?
 Vajaa puolet henkilöstöstä on osittain samaa mieltä väitteestä, että ATK-tietojärjestelmät ovat toimivia. Kaikki vastaajat pystyvät käyttämään päivittäin sähköpostia, kun taas Intranettia käyttää 10 henkilöä ja DriveGatea vain seitsemän. Yhdeksän vastaajista on sitä mieltä, että käytössä on tarkoituksen mukaiset työ- ja apuvälineet ja 10 on osittain samaa mieltä.

TAULUKKO 8. Toimiston mielipiteitä viestintävälineistä

Mitä mieltä olet seuraavista asioista työpaikallasi? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
ATK-tietojärjestelmät ovat toimivia	6	10	6	
Pystyn käyttämään päivittäin sähköpostia	23			
Pystyn käyttämään päivittäin Intranettia	10	5	1	7
Pystyn käyttämään päivittäin DriveGatea	7	6	2	8
Minulla on tarkoituksenmukaiset työ- ja apuvälineet	9	10	4	

Kysymys 6: miten koet seuraavat asiat? Annettuihin vaihtoehtoihin (TAULUKKO 9) enemmistö on osittain eri mieltä siitä, että uuteen työhön opastus on riittävää. Henkilöstö ei koe, että yrityksessä on nimetyt työhönopastajat, yhteensä 17 on osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä. Väitteessä työohjeet ovat selkeät vastaukset jakaantuvat osittain samaa mieltä ja osittain eri mieltä vastauksiin. Yli puolet vastaajista kokee tietävänsä oman osastonsa työtehtävät, kun taas muiden osastojen työtehtävistä ei olla niin tietoisia.

TAULUKKO 9. Toimiston mielipiteitä työnopastuksesta ja työtehtävistä

Miten koet seuraavat asiat? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
Uuteen työhön opastus on riittävää	3	7	11	1
Yrityksessä on nimetyt työhönopastajat	3	2	7	10
Työohjeet ovat selkeät	1	9	9	3
Tiedän oman osastoni työtehtävät	12	9	2	
Tiedän muiden osastojen työtehtävät	1	8	13	1

Kysymys 7: mitä mieltä olet seuraavista seikoista? Vastaajien mielipiteen annettuihin väitteisiin (TAULUKKO 10) muodostuvat seuraavasti: toimiston henkilöstöstä suurin osa kokee pystyvänsä kommunikoidaan ja tulemaan toimeen esimiehensä kanssa. Sen sijaan siitä, että esimies antaa palautetta työntekijälle koskien tämän työtä, on 10 henkilöä osittain eri mieltä. Esimiehen kanssa käydään tavoitekeskusteluja ja niitä pidetään tarpeellisena. Noin puolet väitteistä on täysin samaa mieltä. Tavoitesopimusten tasapuolisuudesta ei ole kuin kolme henkilöä samaa mieltä. Muut vastaukset jakaantuvat melko tasaisesti muiden vaihtoehtojen välille. Esimiesten ja henkilöstön luottamuksellisista väleistä yhdeksän on osittain samaa mieltä ja siitä, että esimies tietää alaistensa työtehtävät on 10 täysin samaa mieltä.

TAULUKKO 10. Toimiston arviointeja esimiehen toiminnasta

Mitä mieltä olet seuraavista seikoista? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa	12	5	5	1
Tulen toimeen esimieheni kanssa	15	5	2	1
Saan palautetta esimieheltäni omasta työstäni	2	7	10	4
Käyn esimieheni kanssa tavoitekeskusteluja	11	4	4	4
Pidän tavoitekeskusteluja tarpeellisena	12	5	5	1
Tavoitesopimukset tehdään tasapuolisesti	3	8	6	6
Esimiesten ja henkilöstön välit ovat luottamukselliset	5	9	7	2
Esimieheni tietää alaistensa työtehtävät	10	3	6	4

6.1.5 Toimiston avoimet kysymykset ja niiden analysoinnit

Avoimet kysymykset ovat samat tuotannon ja toimiston puolella. Kysymykset ovat

- Mistä asioista työpaikallasi viestitään? (kysymys 8)
- Mikä viestintäväline tavoittaa sinut parhaiten koskien työasioita? (kysymys 9)
- Mikä olisi mielestäsi tehokkain viestintäväline, jonka kautta haluaisit tietoa työasioista? (kysymys 10)
- Mistä asioista haluaisit yrityksen tiedottavan? (kysymys 11)

Kysymys 8: mistä asioista työpaikallasi viestitään? Vain 14 henkilöä on vastannut tähän kysymykseen. Toimistossa työskentelevät työntekijät ovat sitä mieltä, että uusista työntekijöistä viestitään eniten. Lisäksi saadaan tietoa myyjien poissaoloista ja vieraista. Henkilöstöasioista ja huvitoimikunnan tilaisuuksista viestitään myös työpaikalla. Muita yksittäisiä vastauksia ovat esim. yleiset asiat, yrityksen tulokset, tuotannon kapasiteetti ja yleensäkin päivittäiset työhön liittyvät asiat.

Kysymys 9: mikä viestintävälinen tavoittaa sinut parhaiten koskien työasioita? Tähän kysymykseen on vastannut 23 henkilöstä 22 henkilöä. Heistä 17 on sitä mieltä, että sähköposti tavoittaa heidät parhaiten koskien työasioita. Puhelimen valitsee neljä ja puskaradion yksi henkilö.

Kysymys 10: mikä olisi mielestäsi tehokkain viestintäväline, jonka kautta haluaisit tietoa työasioista? Tähänkin kysymykseen on vastannut 23 henkilöstä 22 henkilöä. Sähköposti koetaan tehokkaimmaksi viestintävälineeksi, jonka kautta halutaan tietoa työasioista, jopa 18 henkilöä on tätä mieltä. Muut vastaukset ovat yksittäisiä: kasvokkain, kirjallisena, puhelimitse ja palaverien kautta.

Kysymys 11: mistä asioista haluaisit yrityksen tiedottavan? Vastauksia tähän kysymykseen on saatu 14 henkilöltä. Eniten halutaan tietää uusista työntekijöistä ja heidän toimenkuvastaan. Yrityksen taloudellinen tilanne nykyhetkellä kiinnostaa myös henkilöstöä. Muutamia hajavastauksia ovat organisaatioiden muutokset, oman osaston asiat ja tulevat työpaikat yrityksessä.

6.2 Kyselylomakkeen yhteenveto

Kyselylomake on analysoitu kirjoittamalla tiedot excel-taulukkoon. Mikäli vastaaja on valinnut kaksi vaihtoehtoa kysymyksiin, tulosta ei ole huomioitu. Taulukkoon jätetyt tyhjät ruudut merkitsevät sitä, että kukaan vastaajista ei ole valinnut kyseistä vaihtoehtoa.

Tulokset on jaettu tuotannollisten ja toimistotehtävissä olevien henkilöiden mukaan. Yrityksessä työskentelee yhteensä 61 henkilöä. Näistä kyselyä varten on vähennetty johtoryhmän neljä henkilöä. Jäljelle jää 57 henkilöä, joista vielä vähennetään kaksi äitiyslomalla ollutta ja kolme vuosilomalaista. Näin ollen kyselylomakkeita on jaettu 52 henkilölle. Kyselyyn vastanneita on 45 henkilöä ja seitsemän on jättänyt vastaamatta. Palautusprosentiksi tulee näin ollen 86,5 %. Vastanneista miehiä on yhteensä 33, joista 22 henkilöä työskentelee tuotannossa ja 11 henkilöä toimistossa. Naisia on vastanneista 12, kaikki toimistotehtävissä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET KYSELYSTÄ

Kyselyyn vastanneiden määrä yllätti positiivisesti palautusprosentin ollessa 86,5 %. Toimiston puolella henkilöstön keski-ikä ja koulutustausta ovat korkeammat kuin tuotannon puolella. Yleisesti ottaen yrityksessä on paljon pitkäaikaisia työsuhteita. Kyselyyn vastanneista n. kolmannes on ollut yrityksen palveluksessa yli 16 vuotta.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että sisäisessä viestinnässä koetaan ongelma-alueeksi viestinnän tehottomuus ja kattavuus. Henkilöstö kokee, että yrityksessä ei käsitellä ongelmia avoimesti. Tuloksista voidaan myös päätellä, että henkilöstö ei ole erityisen tyytyväinen yrityksen sisäiseen viestintään.

Toimisto kokee ylivoimaisesti sähköpostin ja puhelimen tärkeimmiksi sisäisen viestinnän välineiksi, joita käytetään päivittäin. Tuotannossa tärkein on puhelin, koska tuotannon puolella ei ole käytössä kaikilla tietokoneita. Tuotannossa puskaradio on tärkeämpi kuin toimistossa. Ehkä on oivallettu, että puskaradion merkitys työyhteisössä on parempi kuin sen maine. Henkilöstölehteen on vastannut yllättävän moni, että se ei ole käytössä. Yrityksessä on kuitenkin englannin- ja saksankielinen henkilöstölehti, jonka tekee emoyhtiön henkilöstö. Epäilemme, että osa vastaajista on ymmärtänyt kysymyksen niin, että henkilöstölehdellä tarkoitetaan tutkimuksen kohteena olleen yrityksen henkilöstön tekemää lehteä.

Kun tarkastelemme kyselylomaketta kohdasta kolme, jossa kysytään kuinka usein käytät työssäsi seuraavia sisäiseen viestintään liittyviä viestintävälineitä, lisäisimme kysymykseen kohdan kasvokkain viestintä. Tämä siksi, että kasvokkain viestintä on yleisin tapa viestiä, vaikka sen on valinnutkin vain kaksi henkilöä.

Suurin osa vastaajista kokee koulutuksen tarpeen vähäiseksi. Nähtävästi yrityksen henkilöstö kokee saaneensa riittävästi koulutusta.

Kysymys viisi on viimeiseltä kohdaltaan ehkä hieman epäselvä. Tuotannon henkilöstö on saattanut ymmärtää tarkoituksen mukaisilla työ- ja apuvälineillä tuo-

tannon työvälineitä. Kysymyksessä on ollut tarkoitus kysyä sisäisen viestinnän työ- ja apuvälineitä.

Henkilöstö kokee tietävänsä oman osastonsa työtehtävät melko hyvin. Tämä on havaittavissa niin toimiston kuin tuotannonkin puolella. Yrityksessä ei koeta olevan nimettyjä työhön opastajia, riittävää työhön opastusta eikä työohjeita koeta selkeiksi.

Henkilöstö kokee, että pystyy kommunikoimaan ja tulemaan toimeen esimiehensä kanssa. Tuotannon puoli ei käy tavoitekeskusteluja, mutta siitä huolimatta se pitää niitä tarpeellisena. Varsinkin tuotannon puolella ollaan tyytymättömiä siihen, että tavoitesopimuksia ei tehdä tasapuolisesti.

7.1 Kehittämisehdotukset yritys X:lle

Yritys X:n henkilöstö kokee avoimuuden tärkeäksi yrityksen sisäisessä viestinnässä. Työntekijöiden on saatava riittävästi tietoa yritystä sekä heidän työtään koskevista seikoista. Kasvokkain viestintää pitää lisätä. Parhaimmillaan se on vuorovaikutteista viestin välittämistä, ei pelkkää käskyttämistä.

Viestinnän vastuu on viestin tuottajalla. Tiedottamiselle pitää nimetä vastuuhenkilö, joka huolehtii, että tieto kulkee reaaliajassa ja on oikeaa tietoa, tiedotetaan oikeille ihmisille ja se on oikeassa paikassa oikeaan aikaan.

Viestintästrategian luominen muodostuu tärkeäksi kehitysideaksi. Sen käyttöön ottamisella kyetään selkiyttämään sisäisen viestinnän käytäntöjä, parantamaan henkilöstön hyvinvointia ja sitä kautta työilmapiiriä. Työilmapiirin osalta kehittämiskohteeksi nousee ilmapiirin avoimuus ja siihen liittyvät ongelmat, joita voidaan kehittää parantamalla sisäistä viestintää.

Sähköisiä ilmoitustauluja on kaksi, yksi tuotannon ja yksi toimiston puolella. Tuotannon puolelle laitetaan lisäksi oma perinteinen ilmoitustaulu sähköisen il-

moitustaulun läheisyyteen. Tähän perinteiseen ilmoitustauluun tulostaa tuotannosta nimetty henkilö (esimies, varahenkilönä toinen esimies) paperitulosteen henkilöstöä koskevista asioista. Näillä ilmoitustauluilla voidaan tiedottaa yleisesti henkilöstöä koskevista asioista, esim. yrityksen vierailijoista ja tapahtumista. Viestin tuottajalla on vastuu tiedosta, myös vanhojen tietojen poistamisesta. Kun perinteisille ilmoitustauluille jätetään vanhojakin ilmoituksia, uudet ilmoitukset jäävät huomaamatta vanhan tiedon alle.

Sähköpostit eivät tavoita kaikkia tietoa tarvitsevia. Osoitteisto on valittava tarkasti, jotta ne joilla on sähköposti, saavat sen tiedon mitä työssään tarvitsevat. Työntekijän ollessa esim. lomalla on esimiehen huolehdittava, että poissaolleele työntekijälle otetaan paperitulosteet tärkeistä asioista hänen pöydälleen. Näin ei kuormiteta turhaan sähköpostia, jonka takia viestit jäävät tulematta. Tiedonkulun parantamiseksi yritykseen hankitaan lisää tietokoneita eri työpisteisiin tuotannon puolelle. Koneille pääsy on tehtävä helpoksi ja kaikki halukkaat saavat omat sähköpostiosoitteet.

Esimiehen on oltava perillä alaistensa työtehtävistä, muuten työnkuvaa ja työtehtäviä on mahdoton muokata. Työntekijän on saatava omaa työtään koskevista muutoksista palaute heti omalta esimieheltään. Näistä muutoksista on ensin keskusteltava alaisen ja esimiehen kesken.

Esimiehille on annettava koulutusta viestinnästä ja esimiestehtävistä. Case-yrityksen tapauksessa tämä on tärkeää, koska yritys on kasvattanut henkilöstöään koko ajan tasaisesti. Henkilöstömäärän suurentuessa viestinnän ratkaisut eivät ole enää samoja kuin 10 hengen yrityksessä.

Esimiehen on oltava tasapuolinen kaikkia alaisiaan kohtaan. Esimiehen on oltava oikeudenmukainen lomien, palkankorotuksia ym. sovittaessa. Sovituista asioista pidetään kiinni ilman, että kaikki tarvitsee tehdä kirjallisesti, myös suusanallinen sopimus on pitävä. Työntekijän ja esimiehen väliset asiat ja keskustelut ovat luottamuksellisia, eivätkä kuulu muille osapuolille.

Esimies-alaiskeskustelut koskevat myös tuotannon puolta; kehitys- ja tavoitekeskustelut on käytävä jokaisen työntekijän kanssa ainakin kerran vuodessa, tarpeen mukaan jopa useammin. Tällä hetkellä yrityksessä käydään keskusteluja vain toimiston henkilöstön kanssa. Kehitys- ja tavoitekeskustelut on tehtävä tasapuolisesti työntekijöiden välillä. Lisäksi näissä keskusteluissa voidaan sopia ura- ja koulutussuunnitteluista tarpeen mukaan. Negatiiviset ja positiiviset palautteet kerrotaan työntekijälle suoraan työntekijän lähimmän esimiehen kautta. Tuotannon puolella palaverien määrää lisätään. Aluksi voidaan kokoontua kerran kuussa, tarvittaessa useamminkin. Kaikilla pitää olla oikeus sanoa mielipiteensä palavereissa. Työntekijöitä voidaan myös rohkaista esittämään omia mielipiteitään. Työntekijöiden on koettava palaverien hyöty omaan työhönsä; sovitut asiat on vietävä loppuun asti.

Taukotilojen yhteyteen laitetaan aloite-/palautelaatikko, johon työntekijät saavat kirjoittaa omia ehdotuksiaan ja mielipiteitään. Nimetty vastuhenkilö, esim. esimies, tarkistaa laatikon viikoittain ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Mikäli työyhteisössä havaitaan jotain ongelmia, on niihin puututtava välittömästi. Mitä pidemmälle annetaan asioiden mennä niihin puuttumatta, sitä enemmän tilanne tulehtuu. Ongelmat on ratkottava esimiehen/työntekijän välillä sekä työntekijöiden välillä. Jos ongelmia ei voida ratkoa talon sisäisesti, on käytettävä apuna talon ulkopuolista tahoa, esim. työterveyshuollon alan ammattilaista.

Yritykseen haettaessa uutta työntekijää sekä uuden työntekijän valinnasta on tiedotettava ensin henkilöstölle. Työilmapiirin kannalta on tärkeää, että yhteisöä koskevista asioista tiedotetaan etukäteen. Keskukselle on ilmoitettava uuden työntekijän tulosta taloon. Työntekijälle painotetaan alusta alkaen avoimuuden ja viestinnän merkitystä. Yrityksessä on oltava nimetty työhönopastaja, joka perehdyttää uuden työntekijän työtehtäviinsä ja talon tapoihin. Työhönopastajan on oltava pätevä opettamassaan työssä. Lisäksi hän esittelee uuden työntekijän koko henkilöstölle. Esimiehen vastuulla olevat työohjeet on oltava dokumentoituina ja asianmukaisina ja ne on annettava heti uuden työntekijän käyttöön. Työnkuvan muuttuessa on työohjeiden oltava saatavilla helposti jokaisessa työpisteessä.

Tietokone- ja ohjelmaoikeudet on annettava kaikille niille työntekijöille, jotka niitä tarvitsevat. Tietoturvariskin vuoksi ei ole hyvä, jos työntekijät lainailevat tunnuksiaan toisilleen pystyäkseen käyttämään määrättyjä ohjelmia. Laitteistojen ja ohjelmistojen on oltava toimivia ja asianmukaisia ja niiden käyttöön on annettava tarvittaessa opastusta ja koulutusta.

8 YHTEENVETO

Tänä päivänä tietoa tulvii kaikkialla ja se asettaa tietotulvan hallinnalle yhä enemmän vaatimuksia. Esimiehet ovat ratkaisevassa asemassa tiedonkulussa yrityksen eri tasojen välillä. Sisäinen viestintä kattaa kaiken viestinnän päivittäisestä vuorovaikutuksesta tiedotteiden lukemiseen.

Sisäisen tiedotuksen tarkoituksena on kannustaa ihmiset avoimeen ja keskustelemaan ilmapiiriin. Tiedotuksen pitää olla jatkuvaa ja säännöllistä sekä ennakoivaa ja vastuullista. Hyvin hoidettu sisäinen tiedotus on välttämätöntä tulokselliselle toiminnalle.

Viestintä käsittää mm. esimiestaitoja, vuorovaikutusta ja arkista tiedonkulkua. Niiden avulla kehitetään henkilöstön hyvinvointia, motivoidaan henkilöstöä ja rakennetaan sisäistä ilmapiiriä. Sisäinen viestintä vaikuttaa kaikkialla yhteisön toiminnassa, ja sillä on ratkaiseva merkitys yrityksen henkilöstön hyvinvointiin ja työilmapiiriin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut tutkia yritys X:n sisäisen viestinnän vaikutuksia työilmapiiriin. Tällä hetkellä yrityksessä tehdään erilaisia kyselyjä henkilöstölle, mutta kyselyiden tuloksia ei hyödynnetä käytännössä. Tarkastellessamme tehdyn kyselyn vastauksia voidaan todeta, että henkilöstö kokee yrityksen sisäisen viestinnän riittämättömäksi. Sen vaikutukset näkyvät arkipäivän teoissa työpaikalla, esim. puutteellinen tiedottaminen omaan työhön liittyvistä asioista saa aikaan turhautumista ja motivaatio työntekoa kohtaan laskee. Sosiaalinen kanssakäyminen työtovereiden kanssa vähenee tai pahimmassa tapauksessa lak-

kaa kokonaan. Tämä taas vaikuttaa koko yrityksen työhyvinvointiin ja sitä kautta työilmapiiriin.

9 LÄHTEET

Dunderfelt, T., 1998. Henkilökemia. WSOY-Kirjapainoyksikkö, Juva

Heiske, P., 2001. Hyvinvointia työyhteisöön. 2. painos. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä

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

Juholin, E., 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 3. painos. Inforviestintä Oy, Helsinki

Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen 2006, Työhyvinvointi [verkkodokumentti] [viitattu 16.8.2006]. Saatavissa:
http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/tyohyvinvointi/02_suunnittelu/index.jsp

Kookas 2006a, Työilmapiiri [verkkodokumentti] [viitattu 27.10.2006]. Saatavissa:
<http://www.kookas.fi/articles/read/5736>

Kookas 2006b, Työilmapiiri [verkkodokumentti] [viitattu 27.10.2006]. Saatavissa:
<http://www.kookas.fi/articles/read/4642>

Kookas 2006c, Työilmapiiri [verkkodokumentti] [viitattu 27.10.2006]. Saatavissa:
<http://www.kookas.fi/articles/read/4215>

Kookas 2006d, Työilmapiiri [verkkodokumentti] [viitattu 27.10.2006]. Saatavissa:
<http://www.kookas.fi/articles/read/4208>

Lindahl, A., 2005. Kun tieto ei kulje – Sisäinen viestintä on riittämätöntä [verkkodokumentti] [viitattu 19.8.2006]. Saatavissa:
<http://www.pkt.fi/verkkolehti/index.php?k=6673>

Oikeuslaitos 2006, Viestintäsuunnitelma [verkkodokumentti][viitattu 14.10.2006].

Saatavissa: <http://www.oikeus.fi/tulostus/20220.htm>

Petäjaniemi, T., 2002. Hyvä työilmapiiri rakennetaan keskustellen. Kirjatyö

[verkkodokumentti] [viitattu 27.10.2006]. Saatavissa:

<http://www.viestintaliitto.fi/kirjatyo/2002/3/ajankohtaista/petajaniemi.html>

Rauramo, P., 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Edita Prima Oy, Helsinki

Työhyvinvointi.net [verkkodokumentti][viitattu 20.9.2006]. Saatavissa:

<http://www.tyohyvinvointi.net>

Työturvallisuuskeskus, Työhyvinvointi [verkkodokumentti][viitattu 16.8.2006].

Saatavissa: <http://www.tyoturva.fi>

Åberg, L., 1993. Viestintä – tuloksen tekijä. 3. painos. Tietopaketti Oy, Helsinki

Åberg, L., 2000. Viestinnän johtaminen. 2. painos. Inforviestintä Oy, Helsinki

LIITTEET

LIITE 1

SELVITYS KYSELYLOMAKKEESTA

Opiskelemme Lahden ammattikorkeakoulussa liiketalouden laitoksessa sähköistä liiketoimintaa. Opinnäytetyömme aiheena on Sisäisen viestinnän vaikutuksia työilmapiiriin, CASE: malli yritykselle X.

Pyydämme ystävällisesti, että täytät alla olevan lomakkeen ja palautat sen lokakuun 20. päivään mennessä *ainoastaan* huvitoimikunnan ilmoitustaulun läheisyydessä olevaan palautuslaatikkoon. Kysely on helppo täyttää, joten vastaaminen ei vaadi paljon aikaasi.

Vastauslomakkeiden tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä, eikä tutkimustuloksista pysty päättelemään, kuka niihin on vastannut. Luottamuksellisuuden säilyttämiseksi kyselylomakkeet hävitetään analysoinnin jälkeen.

Terveisin

Satu Hilvonen ja Paula Tuominen

Ympäroi mielipidettäsi kuvaavan vaihtoehdon numero.

1. SISÄINEN VIESTINTÄ

Mitä mieltä olet seuraavista asioista? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
a) Saan työtäni koskevat tiedot nopeasti	1	2	3	4
b) Saan tietoa osastoni tuloksista	1	2	3	4
c) Yrityksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa	1	2	3	4
d) Voin kertoa mielipiteeni esimiehelleni	1	2	3	4
e) Voin kertoa mielipiteeni työtoverilleni	1	2	3	4
f) Työntekijät voivat ilmaista mielipiteensä vapaasti	1	2	3	4
g) Kokouksia ja palaverreja on riittävästi	1	2	3	4
h) Kokoukset ja palaverit ovat tehokkaita	1	2	3	4
i) Tiedonkulku osastollani on hoidettu hyvin	1	2	3	4
j) Eri osastojen välinen viestintä on riittävä	1	2	3	4
k) Tiedonkulku yrityksessä on hoidettu hyvin	1	2	3	4
l) Yrityksessä käsitellään ongelmia avoimesti	1	2	3	4
m) Yrityksessä viestintä on avointa	1	2	3	4

2.

Kuinka tärkeinä pidät työsi kannalta työntekijöiden välillä käytettäviä sisäisen viestinnän välineitä? (1=tärkeä, 2=jonkin verran merkitystä, 3= merkityksetön, 4= ei käytössä)	1	2	3	4
a) Sähköposti	1	2	3	4
b) Intranet	1	2	3	4
c) DriveGate	1	2	3	4
d) Puhelin	1	2	3	4
e) Telefaksi	1	2	3	4
f) "Puskaradio"	1	2	3	4
g) Kehityskeskustelut	1	2	3	4
h) Henkilökunnan tiedotustilaisuudet	1	2	3	4
i) Palaverit ja kokoukset	1	2	3	4
j) Ilmoitustaulut	1	2	3	4
k) Sisäiset tiedotteet	1	2	3	4
l) Henkilöstölehti	1	2	3	4

3.

Kuinka usein käytät työssäsi seuraavia sisäiseen viestintään liittyviä viestintävälineitä? (1=päivittäin, 2=viikoittain, 3= kerran kuussa, 4= ei käytössä)	1	2	3	4
a) Sähköposti	1	2	3	4
b) Intranet	1	2	3	4
c) DriveGate	1	2	3	4
d) Puhelin	1	2	3	4
e) Telefaksi	1	2	3	4
f) Jotain muita, mitä? _____	1	2	3	4

4.

Tarvitsen koulutusta.... (1=paljon, 2=vähän, 3=en ollenkaan, 4=ei käytössä)	1	2	3	4
a) sähköpostin	1	2	3	4
b) intranetin	1	2	3	4
c) DriveGaten	1	2	3	4
d) ATK-järjestelmien käytössä	1	2	3	4

5. TOIMINTAPUITTEET

Mitä mieltä olet seuraavista asioista työpaikallasi? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
a) Atk-tietojärjestelmät ovat toimivia	1	2	3	4
b) Pystyn käyttämään päivittäin sähköpostia	1	2	3	4
c) Pystyn käyttämään päivittäin Intranettiä	1	2	3	4
d) Pystyn käyttämään päivittäin DriveGatea	1	2	3	4
e) Minulla on tarkoituksenmukaiset työ- ja apuvälineet	1	2	3	4

6. TYÖNSUJUVUUS

Miten koet seuraavat asiat? (1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)	1	2	3	4
a) Uuteen työhön opastus on riittävää	1	2	3	4
b) Yrityksessä on nimetyt työhönopastajat	1	2	3	4
c) Työohjeet ovat selkeät	1	2	3	4
d) Tiedän oman osastoni työtehtävät	1	2	3	4
e) Tiedän muiden osastojen työtehtävät	1	2	3	4

7. ESIMIESTOIMINTA

Mitä mieltä olet seuraavista seikoista?	1	2	3	4
(1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)				
a) Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa	1	2	3	4
b) Tulen toimeen esimieheni kanssa	1	2	3	4
c) Saan palautetta esimieheltäni omasta työstäni	1	2	3	4
d) Käyn esimieheni kanssa tavoitekeskusteluja	1	2	3	4
e) Pidän tavoitekeskusteluja tarpeellisena	1	2	3	4
f) Tavoitesopimukset tehdään tasapuolisesti	1	2	3	4
g) Esimiesten ja henkilöstön välit ovat luottamukselliset	1	2	3	4
h) Esimieheni tietää alaistensa työtehtävät	1	2	3	4

8.

Mistä asioista työpaikallasi viestitään?

9.

Mikä viestintäväline tavoittaa sinut parhaiten koskien työasioita?

10.

Mikä olisi mielestäsi tehokkain viestintäväline,
jonka kautta haluaisit tietoa työasioista?

11.

Mistä asioista haluaisit yrityksen tiedottavan?

KIITOS VASTAUKSISTASI!