



**Hanna Järvinen ja Niina Torikka**

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan  
ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK) -diakoni

Opinnäytetyö, 2019

# **DIGITAALISEN VIESTINNÄN AVAIMET**

**Sisäisen viestinnän osallistava kehittäminen**



## TIIVISTELMÄ

Hanna Järvinen ja Niina Torikka

Digitaalisen viestinnän avaimet – sisäisen viestinnän osallistava kehittäminen  
43s., 3 liitettä

Kevät 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK) -diakoni

Digitaalinen viestintä kehittyi koko ajan tekniikan mahdollistaessa monimuotoisempia viestinnän välineitä ja kanavia. Sosiaali- ja terveysalojen työntekijöiden tulee ammattilaisina olla kehityksen tasalla, jotta asiakkaiden hyvinvointi on turvattu. Työyhteisön sisäisen viestinnän kehittäminen on siksi ensisijaisen tärkeää.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tilaajana oli kotiin vietäviä hoitopalveluja tarjoava työyksikkö. Tavoitteena oli rakentaa ja ohjata sisäistä viestintää kehittävä työpaja, jossa rohkaistaan työntekijöitä käyttämään digitaalisia viestintävälineitä, keskittyen erityisesti sisäiseen viestintään.

Työpajat toteutettiin työyksikön kehittämispäivillä keväällä 2019. Työpajoihin osallistui yhteensä 50 hoitoalan työntekijää sekä heidän esimiehensä. Osallistujat tekivät ennakkotehtävän, jonka pohjalta työpaja koottiin. Työpajassa keskityttiin sisäisen viestinnän kehittämiseen työntekijälähtöisesti kartoittamalla työntekijöiden näkemyksiä digitaalisen viestinnän välineistä, muodoista ja kehitystarpeista omassa työssään sekä tarkasteltiin työntekijöiden valmiuksia käyttää digitaalisen viestinnän välineitä ja kanavia. Raportissa käsitellään myös digitaalisen viestinnän mahdollisuuksia ja hyötyjä kirkon viestinnässä ja sen kehittämisessä.

Palautteen perusteella työpajojen järjestäminen oli hyödyksi työyhteisölle ja tiilaja sai arvokasta materiaalia sisäisen viestinnän kehittämiseen. Työntekijöillä oli erilaisia valmiuksia digitaalisten työvälineiden käyttöön ja erilaisia asenteita digitalisoitumista kohtaan.

Tulosten perusteella voidaan kehittämistyötä jatkaa kohti konkreettisia toimia, kuten henkilöstön kouluttamista, uusien ajantasaisten käyttötarpeeseen vastaavien viestinnän kanavien ja välineiden käyttöönottoa sekä järjestelmällisempää vastuunjakoja. Työpajojen runkoa sekä tuloksia voi käyttää sosiaali- ja terveysalan työyhteisöjen digitaalisen sisäisen viestinnän kehittämisessä. Työpajarunko soveltuu myös muiden työalojen työntekijälähtöisen viestinnän kehittämiseen.

Asiasanat: Digitaalinen viestintä, Sisäinen viestintä

## ABSTRACT

Hanna Järvinen and Niina Torikka

Keys to digital communication – strengthening internal communication through inclusion of employees

43p., 3 appendices

Spring 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services, Diaconal Work

Bachelor of Social Services

Digital communication is evolving, as technology brings a diversity of new channels and devices for communication. Workers in the social and health sectors must be able to keep up with the changing field as professionals in their area of work, to ensure the well-being of customers. Developing internal communication within the work community is therefore important.

This functional thesis was made for a work unit providing home care services. The aim was to create workshops to increase internal communication and to encourage employees to use digital communication devices.

The workshops were held in spring 2019 as a part of the development days of the work unit. A total of 50 nursing employees and their managers attended the workshops. The participants made a preliminary assignment, which was used as the base of the workshop. The workshops were focused on developing internal communication from the point of view of the employees, by sorting out their opinions of digital devices, the types of digital devices used in their work, and how they need to be improved. Workshops were also a way to observe the ability of the employees to use digital communication devices and channels. The



report of this thesis also discusses the potentials and benefits of digital communication in the communication of the church and its development.

Based on the feedback, the workshops were useful for the work community and for the work unit as they received valuable material for the future development their internal communication. Employees had different capabilities in using digital devices and different attitudes towards digitalisation.

Based on the results, development of the digital internal communication can continue towards concrete actions such as to offer in-service training to the employees, to start using up-to-date and practical communication channels and devices, and to be more systematic in sharing the responsibility of communication. The workshops and the results can be used to develop digital internal communications for social and health work units. The form of the workshop is also suitable for employee-oriented communications development in other work areas.

Keywords: digital communication, internal communication

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 DIGITAALINEN VIESTINTÄ SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA.....	5
2.1 Sisäinen viestintä .....	5
2.2 Viestintää ohjaavat lait sosiaali- ja terveysalalla .....	6
2.3 Digitaalisen viestinnän mahdollisuudet ja haasteet.....	8
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	10
4 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	11
4.1 Toiminnalliset opinnäytetyöt.....	11
4.2 Digitaalisen viestinnän avaimet -työpajan tarkoitus ja tavoitteet.....	11
4.3 Työn etenemisvaiheet.....	12
4.4 Ennakkotehtävä .....	14
4.5 Työpajan toteutus.....	15
4.5.1 Padletin hyödyntäminen työpajassa .....	16
4.5.2 Ensimmäinen työpaja.....	18
4.5.3 Toinen työpaja .....	20
4.6 Ryhmätöiden tulokset.....	21
4.7 Palaute työpajoista.....	24
4.7.1 Palaute ensimmäisestä työpajasta .....	25
4.7.2 Palaute toisesta työpajasta .....	26
4.7.3 Palautteen yhteenveto .....	27
5 POHDINTA.....	28
5.1 Toiminnan pohdinta ja työn jatkokehittäminen .....	28
5.2 Toiminnan eettisyys .....	30
5.3 Digitaalisen sisäisen viestinnän jatkokehitysideoita tilaajalle .....	30
5.4 Digitaalisuus kirkon sisäisessä viestinnässä.....	32
5.5 Kuinka hyödynnämme oppimaamme.....	36
LÄHTEET .....	37

LIITE 1. Ennakkotehtävä.....	41
LIITE 2. Palautelomake.....	42
LIITE 3. Avaimet.....	43

## 1 JOHDANTO

Digitaalisten viestintävälineiden käyttö yleistyy sosiaali- ja terveysalalla. Sen vuoksi sosiaali- ja terveydenhuollon työympäristössä työntekijöiden tulee osata käyttää digitaalisia viestimisvälineitä ja sähköisiä palveluita ajanmukaisesti (Ahonen, Kinnunen & Kouri 2016, 21).

Sisäisen viestinnän tehtäviä ovat henkilöstön motivointi, hyvän ilmapiirin luominen ja ylläpitäminen sekä liiketoiminnan kehittäminen (Lindholm 2016, 5–6). Digitaalinen viestintä voi tehostaa sisäistä viestintää tuomalla siihen uudenlaisia mahdollisuuksia erilaisten uusien välineiden ja kanavien kautta.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tilaajana on kotiin vietäviä hoitopalveluja tarjoava työyksikkö. Yksikön työntekijöiden anonymiteetin säilymiseksi emme mainitse työssä, mikä yksikkö on kyseessä.

Tämä opinnäytetyö on raportti tilaajalle toteutetuista digitaalisen sisäisen viestinnän työpajoista. Raportissa tarkastellaan aihetta myös sosiaali- ja terveysalan viestintää määrittävän lainsäädännön kautta sekä pohditaan kirkon sisäistä digitaalista viestintää.

Tavoitteena oli toteuttaa työpaja, jonka kautta työntekijät saavat rohkaisua käyttää digitaalisia työvälineitä sekä kannustaa työyhteisöä luomaan uusia sisäisen viestinnän toimintatapoja tukemaan yksilön työskentelyä. Työpajoissa keskityttiin erityisesti intranetin, sähköpostin ja älypuhelimien kautta tapahtuvan viestinnän kehittämiseen.

Digitaalisen viestinnän avaimet -työpaja kehittää työyhteisön viestintätaitoja ja kannustaa yhteisöllisyyteen. Sen tavoite on, että työyhteisön jäsenet luovat itse työyksikölle hyvän viestinnän avaimet.

## 2 DIGITAALINEN VIESTINTÄ SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Sosiaali- ja terveysalalla on yhä useammin tilanne, että viestiminen tapahtuu käyttäen lähes ainoastaan digitaalisia viestintävälineitä. Potilastietojärjestelmät ovat pääasiassa täysin sähköisessä muodossa (Reponen, Kangas, Hämäläinen & Keränen 2015, 5) ja hoitotyön kirjaaminen tehdään perusterveydenhuollossa sähköisen kirjaamisjärjestelmän kautta lähes kaikkialla Suomessa (em., 2015, 58–59).

Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa 2014 -selvityksessä todetaan, että Suomessa erikoissairaanhoidon henkilöstön ATK-taidot ovat pääosin kattavat. Suomen sairaanhoitopiireissä vähintään 70% henkilöstöllä on perustaidot ATK:ssa. Sairaanhoitopiireistä 76%:ssa koko henkilöstöstä vähintään 90% hallitsee ATK:n perusosaamisen. Vuonna 2014 kaikki potilastietojärjestelmiä käsittelevistä henkilöistä eivät siis hallinneet ATK:n perustaitoja. (Reponen ym. 2015, 97, 131.)

Tietosuojakoulutus oli vuonna 2014 tehdyn selvityksen tulosten mukaan annettu Suomessa kattavasti 16:ssa 20:stä sairaanhoitopiirissä koko henkilöstölle (Reponen ym. 2015, 98–99). Sosiaali- ja terveydenhuollon työympäristössä sairaanhoitajan tulee osata käyttää sosiaalista mediaa, teknologiaa ja sähköisiä palveluita (Ahonen, Kinnunen & Kouri 2016, 21).

### 2.1 Sisäinen viestintä

Työyhteisön viestintä on tiedonvaihtoa, tietämyksen ja ymmärryksen luomista sekä asioiden pohdiskelua työkavereiden kesken. Sisäisen viestinnän tarkoituksena on vuorovaikutuksen syntyminen työyhteisön eri ihmisten välille. Tämän toimimiseksi, tulee työyhteisön jäsenten saada tiedot yhtäaikaaisesti, jotta välttäisiin huhuilta ja väärältä tiedolta. (Pitkämäki 2007, 12.)

Sisäisen viestinnän tehtäviä ovat muun muassa liiketoiminnan kehittäminen, yksi- ja kaksisuuntainen vuorovaikutus, henkilöstön motivointi sekä hyvän ilmapiiirin synnyttäminen ja säilyttäminen. Sisäisellä viestinnällä halutaan tukea yhteisön visiota, strategiaa ja arvoja. Vision, strategian ja arvojen havainnollistaminen sekä yhdessä käsittely auttavat henkilöstöä sisäistämään, mitä ne tarkoittavat jokapäiväisessä käytännön toiminnassa. (Lindholm 2016, 5–6.)

Avoimuus, luotettavuus, tosiaikaisuus, nopeus, vuorovaikutteisuus ja ymmärrettävyys ovat sisäisen viestinnän periaatteita. Vapaamuotoisuuden merkitys on noussut sisäisessä viestinnässä, sillä yhä monimutkaisemmat asiat vaativat pohdintaa ja keskusteluja ja epävirallista viestintää. Tunteet ja niiden olemassaolon tunnustaminen muuttaa sisäistä viestintää inhimillisempään suuntaan. (Juholin 2006, 140, 154.)

Työyhteisön sisäinen, koettu viestintäilmapiiri vaikuttaa työyhteisössä työskenteleviin ihmisiin. Ihmiset kokevat hyvän viestintäilmaston kannalta kaikkein tärkeimmiksi tekijöiksi avoimuuden, luottamuksen, sosiaalisen tuen ja välittämisen. Myönteiseksi koettu ilmapiiri helpottaa työyhteisössä työskentelyä ja kommunikointia. (Hjelt-Putilin 2005, 74–75.) Työntekijän työyhteisöön kuulumisen tukee yksilön työhyvinvointia ja työssä pysyvyyttä. Työyhteisön vuorovaikutus vaikuttaa muun muassa sitoutumiseen, tiedon jakamiseen ja päätöksien tekoon. (Rajamäki, Mikkola 2017, 250–263.)

## 2.2 Viestintää ohjaavat lait sosiaali- ja terveysalalla

Viestintää ja kirjaamista sosiaali- ja terveysalalla ohjaa useat lait. Laki sähköisen viestinnän palveluista turvaa sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutumisen. Lain tarkoituksena on myös edistää sähköisen viestinnän palvelujen tarjontaa ja käyttöä (L917/2014).

Tässä työssä potilaan tietojen salassa pysymisen korostaminen on erityisen tärkeää, sillä digitaalisen viestinnän kanavat eivät ole kaikki turvallisia tietojen-

siirtoon. Työntekijöiden on oltava huolellisia, että kanavissa, jotka eivät ole turvattuja, ei potilaasta käytetä nimeä, henkilötunnusta tai mitään muuta, jolla ulkopuolinen voi tunnistaa henkilön.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (L159/2007) edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä. Laissa säädetään julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista. Asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä tulee turvata tietojen saatavuus ja käytettävyys. Asiakastietojen tulee säilyä kunnossa ja muuttumattomina koko niiden säilytysajan. (L159/2007.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L812/2000) säädetään asiakkaan oikeuksista, hänen tietojensa käsittelystä ja salassapidosta. Selkeä kirjaaminen on tärkeää. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista on säädetty, että asiakkaalla on aina oikeus nähdä itsestään tehty kirjaaminen (L785/1992). Kiire tai toimimaton verkko voi olla haasteena, tai jopa estää hyvän kirjaamisen.

Tietosuojalailla säädetään luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen, kuten henkilötunnuksen, käsittelyssä. Jos henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessa saa tietää jotakin toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista, taloudellisesta asemasta, taikka toisen liikesalaisuudesta, ei saa oikeudettomasti ilmaista sivulliselle saamiaan tietoja eikä käyttää niitä omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Terveydenhuollossa, sosiaalihuollossa ja muun sosiaaliturvan toteuttamisen yhteydessä saa käsitellä henkilötunnusta. Henkilötunnusta ei saa kuitenkaan tarpeettomasti ilmoittaa henkilörekisterin perusteella tulostettuihin tai laadittuihin asiakirjoihin. (L1050/2018.)

Arkistolaki koskee paperisten dokumenttien arkistoinnin lisäksi myös digitaalista viestintää. Esimerkiksi sähköpostiin tullut arkistoitava dokumentti tulee arkistoida asianmukaisesti huomioiden säilytysaika. Tässä laissa tarkoitetaan kirjallista tai kuvallista esitystä taikka sellaista sähköisesti tai muulla vastaavalla tavalla

aikaansaatu esitystä, joka on luettavissa, kuunneltavissa tai muutoin ymmärrettävissä teknisin apuvälinein. (L831/1994.)

### 2.3 Digitaalisen viestinnän mahdollisuudet ja haasteet

Digitaalinen potilaskertomus on ollut käytössä Suomessa perusterveydenhuollon yksiköissä ja erikoissairaanhoidossa vuodesta 2007 asti. Haastetta luo se, että etenkin erikoissairaanhoidoissa on käytössä useita erillisiä digitaalisia järjestelmiä, joiden yhteen integroiminen on vaikeaa. (Reponen, Kangas, Hämäläinen & Keränen 2015, 129.)

Digitaalisen teknologian ja sisältöjen leviäminen on vaikuttanut monin tavoin kulttuuriin ja sosiaaliset käytännöt ovat muuttuneet nopeasti. Muutokseen sopeutuminen ja tottuminen eivät tapahdu hetkessä, sillä eri sukupolvet kokevat digitaalisen käänteän eri tavoin. 2010-luvun lopun lähestyessä Suomessa elää samanaikaisesti useita sukupolvia, joiden sosiaaliset tavat, tottumukset ja ymmärrys maailmasta ovat rakentuneet erilaisissa oloissa. (Kosola, Moisala & Ruokoniemi 2019, 154.)

Uuden teknologian tuomia mahdollisia negatiivisia vaikutuksia usein liioitellaan, samoin, kuin aikaisemmin pelättiin kirjapainon ylikuormittavan ihmisen aivot ja puhelimen tekevän ihmisestä laiskan. Uuden ja vieraan asian korvatessa vanhan ja totutun, aiheutuu murros mikä voi herättää epävarmuutta ja pelkoa, mutta myös toivoa ja optimismia. (Kosola ym. 2019, 135.)

Organisaation sisäisen viestinnän haasteena on koetun omaehtoisen osallisuuden puute, joka voi liittyä esimerkiksi puutteellisiin intranet-työkaluihin tai yhteisten työtilojen puuttumiseen. Vähemmän avoimessa organisaatiossa tietoa saavat ne henkilöt, jotka sitä työnsä puolesta käyttävät. Perinteinen jyrkkä roolijako lisää vähäistä avoimuutta. (Aalto 2012, 102–103.)



Sisäisesti avoimessa organisaatiossa työntekijöiden välisiä yhteistyömahdollisuuksia voi syntyä herkemmin, kuin sellaisissa, joissa tietoa ei jaeta eri osaluista vastaavien kollegoiden kesken. Avoimuutta lisäämällä ja jyrkkää roolijakoa vähentämällä organisaatio voi vaikuttaa omaehtoisen osallisuuden kokemisen lisääntymiseen organisaation sisällä ja myös sen ulkopuolella. Yhteistyön mahdollistaminen eri työtä tekevien välillä voi parhaimmillaan säästää aikaa usean tunnin edestä. (Aalto 2012, 102–103.) Näin avoimuuden lisääminen voi tulla edullisemmaksi myös organisaatiolle.

Digitaalisuus tuo tehokkuutta työn tekemiseen mahdollistamalla nopeamman työskentelyn. Saatavilla oleva tieto on reaaliaikaista mikä helpottaa toiminnan seuranta ja päätöksentekoa. Digitaalisuus vähentää manuaalista laskentaa ja tiedon tallennuksen tarvetta mikä lisää aikaa keskittyä varsinaiseen tekemiseen. Digitalisoitu prosessi vähentää inhimillisiä erehdyksiä. (Rantanen 2015.)

Blogi on nettisivu, jossa tekstit, eli postaukset sijoittuvat aikajärjestykseen ja tarjoaa kommentointimahdollisuuden. Blogit ovat keino monenlaiseen viestintään, kuten esimerkiksi keskusteluun, ideoiden kehittämiseen, verkostoitumiseen, tiedon jakamiseen ja itsen kehittämiseen. Useat blogialustat ovat ilmaisia ja niitä voi lukea kännykällä. (Kortesuo 2018, 71- 77, 198.) Työyhteisössä yhteinen blogi voisi olla vapaamuotoinen digitaalinen työkalu, jolla vahvistaa yhteisöllisyyttä. Tässä työssä käytetty Padlet voi myös mahdollistaa vapaamuotoisen työskentelyn työntekijöiden kesken.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää työpaja sisäisen digitaalisen viestinnän kehittämiseen ja toteuttaa työpaja kaksi kertaa tilaajaorganisaation työntekijöille. Tavoitteena oli, että työpaja rohkaisee työntekijöitä käyttämään digitaalisia viestintävälineitä ja keskustelemaan niiden käytön haasteista ja mahdollisuuksista.

Kotiin vietäviä hoitopalveluja tarjoavassa työyksikössä oli koettu tarvetta kehittää työyhteisön sisäistä viestintää. Digitaalisuus nousi kehittämistarpeessa esiin, sillä pääasiassa kaikki työyksikön viestintä tapahtuu digitaalisia viestintävälineitä ja -ohjelmia käyttäen.

Yksikössä työskentelee noin 50 työntekijää. Suurin osa yksikön työntekijöiden työstä tapahtuu asiakkaiden kotona ja työntekijöiden välistä kohtaamista ei aina ehdi vuoron vaihtuessa tapahtua.

Tilaaja toivoi työyksikön kehittämispäiville viestintää käsittelevän työpajan. Yhteydenpito yksikön yhteyshenkilöön tapahtui Diakonisen ammattikorkeakoulun opettajan kautta. Koska työyksikkö viestii pääasiassa digitaalisesti, alettiin tätä viestinnän aluetta tarkastelemaan. Työ eteni ideoinnista suunnitelmaan, joka saikin lopullisen muotonsa pian tilaukseen tutustumisen jälkeen.

## 4 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Tässä luvussa kerrotaan, mitä toiminnallinen opinnäytetyö tarkoittaa ja miten tämä näkyy työn suunnittelussa ja toteutuksessa. Luvussa syvennytään tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä kehitelyyn Digitaalisen viestinnän avaimet -työpajaan ja esitellään työssä käytetyt menetelmät, aikataulu sekä osiot, joista työ kokonaisuudessaan koostuu. Toteutuneet työpajat ja työpajaan osallistuneiden ryhmätöiden tulokset sekä työpajoista saatu palaute käsitellään myös tässä luvussa.

### 4.1 Toiminnalliset opinnäytetyöt

Toiminnallinen opinnäytetyö linkittyy käytäntöön. Se voi olla ohjeistamista, opastamista, tai kuten tässä opinnäytetyössä, käytännön toiminnan järjestämistä. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa konkreettinen tuotos, esimerkiksi opas tai kirja. Tässä opinnäytetyössä tuotos on kotiin vietäviä hoitopalveluja tarjoavan työyksikön työntekijöille toteutettu työpaja. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy ammatillisuus ja ammatillinen teoria. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10.)

### 4.2 Digitaalisen viestinnän avaimet -työpajan tarkoitus ja tavoitteet

Digitaalisen viestinnän kehittämisen idea kumpusi tilaajan tarpeesta kehittää yksikön viestintää. Digitaalinen viestintä on yksikön viestimisessä ominaista, sillä työyksikön työntekijät näkevät toisiaan vain harvoin ja viestintä tapahtuu pääsääntöisesti digitaalisesti. Pääasialliset viestinnän kanavat, jotka työntekijöillä on käytössä ovat sähköposti, intranet sekä tekstiviestit.

Digitaalisen viestinnän avaimet -työpajan tarkoituksena oli herätellä työntekijöiden ajatuksia liittyen työssä käytössä olevaan digitaaliseen viestintään. Työpajassa käsiteltiin myös työntekijöiden yhteisöllisyyttä ja pyrittiin tukemaan työyhteisön yhtenäisyyden tunnetta ryhmätyöskentelymenetelmin. Tavoitteena oli rohkaista työntekijöitä keskustelemaan digitaalisesta viestinnästä, sekä kannustaa käyttämään digitaalisia viestimisvälineitä.

Työpajan ympärille kehiteltiin idea avaimista, joilla voi ratkaista viestinnällisiä lukkoja. Tämän teeman mukaan rakennettiin työpaja, joka sai nimekseen Digitaalisen viestinnän avaimet. Teema näkyi läpi työn, työntekijöille lähetetyssä ennakkotehtävästä lähtien aina työpajan loppuun, jossa osallistujat saivat itselleen muistoksi avaimenperän.

#### 4.3 Työn etenemisvaiheet

Tässä alaluvussa esitellään työskentelyn eri vaiheet mukailen Salosen (2013, 17–19) esittämiä kehittämishankkeen vaiheita. Tämän työn vaiheet poikkeavat hieman Salosen esittämistä, sillä tässä opinnäytetyössä valmis tuotos, eli työpaja toteutettiin ennen kirjallisen raportin tekemistä (KUVIO 1).

Työskentely tilauksen parissa alkoi tammikuun alussa 2019, jolloin tilaajan toiveiden pohjalta alettiin koota työpajaa. Seuraavalla viikolla alustava idea toteuttavasta työpajasta oli jo aluillaan. Työ eteni suunnitteluvaiheeseen, jossa idea kirjattiin suunnitelmamuotoon. Suunnitelma oli valmis helmikuun puolivälissä.

Tilaaja toivoi työpajaa, joka toteutuu kaksi kertaa sisällöltään samanlaisena. Työpajan rakenne kirjattiin suunnitelmaan kohta kohdalta. Tämän jälkeen toiminnallinen osuus käytiin järjestelmällisesti läpi käytännössä, jotta työpajan toimivuus voitiin etukäteen testata ja mahdolliset haasteet ennakoida. Tässä vaiheessa havaittiin hieman ongelmia työpajan työskentelypohjana toimineen digitaalisen seinän, Padletin, yhteen toimivuudessa joidenkin mobiililaitteiden kans-

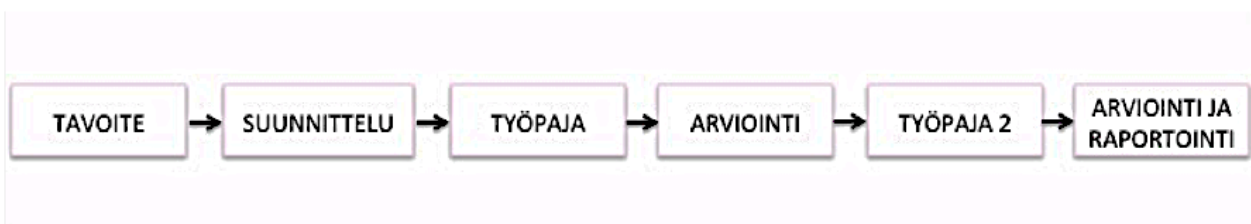
sa. Sen vuoksi työpajan sisältämästä materiaalista tehtiin myös paperinen versio. Paperista versiota ei kuitenkaan tarvinnut käyttää.

Työpaja toteutettiin yhdistettynä kokonaisuutena sairaanhoitajaopiskelijoiden opinnäytetyön kanssa. Kokonaisuus rakentui siten kahdesta osiosta, joista toinen oli sairaanhoitaja opiskelijoiden SWOT-analyysiä hyödyntävä vuorovaikutuksen työpaja ja toinen tässä opinnäytetyössä käsiteltävä Digitaalisen viestinnän avaimet -työpaja. Ennen työyksikön työn kehittämispäiviä ryhmät lähettivät työntekijöille yhteisen kutsun.

Valmis tuotos, eli Digitaalisen viestinnän avaimet -työpaja toteutettiin kahdelle ryhmälle erillisinä päivinä. Käytännön toteutukseen osallistui työyksikön työntekijöiden lisäksi myös yksikön esimiehiä. Toteutuksen jälkeen osallistujilta pyydettiin palaute. Lisäksi toteutuksesta saatiin vertaisarviointi toisilta opiskelijoilta, jotka olivat seuraamassa työpajaa. Myös opinnäytetyötä ohjanneet opettajat antoivat palautteen heti toteutuksen jälkeen.

Tarkistusvaihe, eli arviointivaihe (Salonen 2013, 18) tapahtui tässä työssä kaksi kertaa, sillä työpaja toteutettiin kahdelle eri ryhmälle. Arviointivaiheet poikkesivat toisistaan hieman, sillä ennen toista toteutusta oli vielä mahdollisuus palautteen (ohjaavat opettajat ja vertaisarviointi sekä havainnointi) perusteella muotoilla työpajan rakennetta seuraavaan kertaan. Työpajojen sisällön täytyi kuitenkin olla samanlaiset molemmilla työpajakerroilla, jotta yksikön kaikki työntekijät saivat samanlaisen kokemuksen.

Toisen toteutuksen jälkeen työn kokonaisuutta arvioitiin, pohtien molempia työpajakertoja. Myös työpajaan osallistuneilta kerätty kirjallinen palaute käytiin läpi vasta molempien työpajojen jälkeen.



KUVIO 1. Työn etenemisvaiheet

#### 4.4 Ennakkotehtävä

Ennen työpajan toteutumista, työyksikön yhteyshenkilölle lähetettiin linkki ennakkotehtävään (LIITE 1), joka toteutettiin Googlen Forms -sovelluksella. Tehtävällä kannustettiin työntekijöitä pohtimaan digitaalisia viestinnän välineitä, ominaisuuksia sekä mahdollisia esteitä hyvälle digitaaliselle viestinnälle. Työpaja suunniteltiin palvelemaan työyksikön digitaalisen viestinnän kehittämistarvetta. Ennakkotehtävän tarkoitus oli herätellä työntekijöiden ajatuksia digitaaliseen viestintään liittyviin haasteisiin ja sen etuihin. Tehtävä oli avoinna viikon verran.

Ennakkotehtävässä työntekijät pohtivat omasta näkökulmastaan digitaalista viestintää omassa työssään ja työyksikön yhteisessä viestinnässä. Työntekijät pohtivat tehtävässä digitaalisen viestinnän haasteita ja mahdollisuuksia. Näiden pohdintojen pohjalta koottiin työpajan sisältö. Tehtävissä esiin nousseet seikat jaettiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Sen jälkeen haasteet jaettiin teemoiksi sen mukaan, mitä asiaa ne käsittelivät. Ennakkotehtävässä työntekijöiden esiin nostamat digitaalisen viestinnän haasteet jakautuivat seuraaviin teemoihin: Vuorovaikutus, vastuut ja viestien sisältö, tietotulva, kiire ja digitaalisen viestinnän välineet.

Ennakkotehtävän teki viisi (5/42) henkilöä kaikista työpajaan osallistuneista henkilöistä. Työntekijät mainitsivat tärkeimmiksi digitaalisiksi viestintävälineikseen tietokoneen ja matkapuhelimen. Lisäksi tärkeiksi sisäisen viestinnän kanaviksi koettiin intranet sekä sähköposti. Näiden ohella ennakkotehtävän vastauksissa nousi esiin oppiportti ja lääketietokanta.

Digitaalisten viestintävälineiden ominaisuuksien kehittämiseksi ehdotettiin verkko-yhteyden toimivuuden varmistamista sekä älypuhelimia. Verkko-yhteyden hitaus hidastuttaa työntekoa olennaisesti, sillä kirjaaminen ja raporttien lukeminen tapahtuu digitaalisesti. Älypuhelimien hyviksi puoliksi pohdittiin muun muassa nopeaa kuvienjakomahdollisuutta sekä paikannusominaisuutta, joka parantaisi myös potilaan turvallisuutta. Potilaan turvallisuuteen tämä vaikuttaisi siten, että

älypuhelimeen on mahdollista ladata 112-sovellus. Sovelluksen kautta hätä-apua saa entistä nopeammin paikalle (112.fi, 2015).

Digitaalisten viestintävälineiden yleistymisen työssä koettiin kaikissa vastauksissa positiivisena asiana. Hyviksi puoliksi nähtiin helppous, ajan säästö sekä paikkaan sitoutumattomuus. Digitaalisuus koettiin osana nykyaikaa. Huolia herätti kuitenkin viestintäohjelmien käytön toimivuus verkon hitauden vuoksi sekä se, että kaikilta työntekijöiltä ei välttämättä löydy valmiuksia digitaalisten viestintävälineiden ja -ohjelmien käyttöön.

Esteenä hyvälle digitaaliselle viestinnälle nousi pohdinnoissa esiin liian pitkät viestit, tietojen päivittämisen hitaus ja siitä johtuva tiedon vanhentuminen, tiedon hukkuminen, kun palveluihin laitetaan liikaa tietoa, ennakkoluulot, puutteellinen koulutus/perehdytys sekä toimimattomat laitteet ja internetyhteyden hitaus.

#### 4.5 Työpajan toteutus

Työpaja toteutettiin tilaajan asettamien raamien mukaisesti niin, että se toteutui työyksikön työn kehittämispäivillä sisällöltään samanlaisena kaksi kertaa keväällä 2019. Ensimmäinen työpaja toteutui Helsingissä ja toinen Vantaalla.

Työpajassa sovellettiin työpajapedagogiikkaa. Työpajapedagogiikka tarkoittaa joustavissa oppimisympäristöissä tapahtuvaa, yksilön edellytysten mukaista, tekemällä oppimista korostavaa, yhteisöllistä ja suunnitelmallista valmennusta. (Valtakunnallinen työpajayhdistys. Työpajapedagogiikka.)

Työpajoihin osallistui yhteensä 50 henkilöä, jotka olivat yksikön työntekijöitä ja esimiehiä. Työntekijöiden ja esimiehen välinen vuorovaikutteinen palautteenanto on työyhteisölle rakentavaa. Työyhteisön me-henkisyyttä tukee se, että yhteiseksi ongelmiksi koetuista asioista uskalletaan puhua yhdessä. (Suonsivu 2011, 59.)

Aikaa molempien opinnäytetöiden (SWOT ja Digitaalisen viestinnän avaimet) työpajoille oli yhteensä kaksi tuntia. Aika jaettiin ryhmien kesken niin, että aluksi yhteiseen esittelyyn oli 10 minuuttia. Sen jälkeen SWOT-ryhmä toteutti oman työpajansa käyttäen aikaa 50 minuuttia. Työpajojen välissä oli tauolle varattu 10 minuuttia, jonka aikana työntekijät pääsivät hieman jaloittelemaan ja hakemaan kahvia. Tauon aikana työpajoja ohjaavat ryhmät ehtivät vaihtaa esiintymisvuoroa. Digitaalisen viestinnän avaimille oli varattu aikaa niin ikään 50 minuuttia. Lopussa oli yhteinen osuus, jossa kerättiin palaute (LIITE 2) ja osallistujia kiitettiin. Tähän varattua aikaa oli 10 minuuttia.

#### 4.5.1 Padletin hyödyntäminen työpajassa

Padlet soveltuu erilaisiin käyttötarkoituksiin, yksilötyöskentelyyn ja ryhmiin. Padlettiin voi osallistua linkin kautta usea käyttäjä samanaikaisesti ja ainoastaan Padletin-seinän sisällön tekijän täytyy luoda sovellukseen tunnukset. Ohjelma toimii ikään kuin digitaalisena fläppipaperina tai ilmoitustauluna. Ominaisuuksiltaan se on monipuolinen ja mahdollistaa muun muassa liitetiedostojen, linkkien, kuvien ja äänen viemisen ohjelmaan. Padlettiin voi myös piirtää. (Tampere University. Aktivoi luentosi – vinkkejä somen hyödyntämiseen.)

Koska työpajan tarkoitus oli toimia keinona kehittää yksikön digitaalista viestintää, myös työskentelyalusta oli digitaalinen. Padlet vastasi digitaalisista sovelluksista työskentelytarvetta parhaiten. Padletilla saa yhtäaikaisesti samalle sivulle näkyviin useamman kysymyksen, joihin usealla ihmisellä on yhtäaikainen mahdollisuus vastata. Padlet on myös helppokäyttöinen ja monipuolinen. (Padlet.com, 2019.)

Padlettiin voi liittyä mobiililaitteella selaimen kautta. Käytön toimivuus on kuitenkin varmempaa, jos lataa laitteelle ohjelman sovelluksen. Sovellus on ladattavissa Android ja iOS -laitteille (Tampere University. Aktivoi luentosi–vinkkejä somen hyödyntämiseen). Padlettiin on mahdollista osallistua mistä vain (Pad-

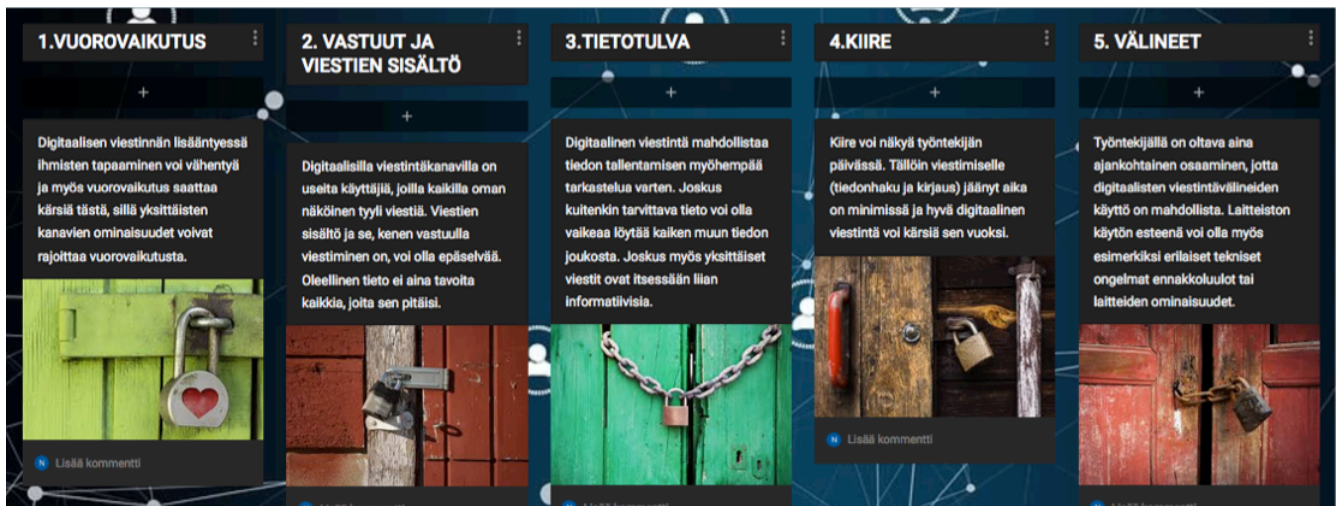


let.com. Miksi Padlet), joten se on oivallinen työkalu työpaikoille, jossa henkilöstö työskentelee itsenäisesti eri työpisteillä.

Helppokäyttöisyys oli kärjessä eri ohjelmien ominaisuuksia vertaillessa. Uuden digitaalisen työvälineen käytön opetteluun ei voinut varata paljoa aikaa, sillä pääasiana oli työntekijöiden ryhmätyöskentely ja sisäisen digitaalisen viestinnän kehittäminen. Yhtäaikainen muokkaaminen ja se, että vastaukset olivat yhtäaikaaisesti näytöllä näkyvillä, oli niin ikään tärkeää.

Padletin lisäksi vertailimme Poll Everywhere -sovellusta ja Webwhiteboard.com:ia, joilla on molemmilla samankaltaisia ominaisuuksia, kuin Padletillä. Monipuolisuus oli tärkeä ominaisuus sen vuoksi, että työyksikkö voisi myös myöhemmin käyttää Padletia erilaisissa tilanteissa omassa työssään, esimerkiksi sisäisessä viestinnässä, palavereissa tai työn yhdessä kehittämisessä.

Ennakkotehtävän pohjalta koottiin Padletiin valmiiksi viisi työntekijöiden esiin nostamaa estettä hyvälle digitaaliselle viestinnälle. Haasteet muotoiltiin lukoiksi (KUVA 1), joihin työntekijät pohtivat työpajassa avaimia, eli ratkaisuja.



KUVA 1. Digitaalisen viestinnän haasteet

#### 4.5.2 Ensimmäinen työpaja

Työpaja alkoi työntekijöiden jakamisella viiteen ryhmään. Jako tehtiin perinteisellä yhdestä viiteen jaolla, jossa henkilöt sanovat järjestyksessä luvun, alkaen numerosta 1 ja edeten aina lukuun 5 ja toistaen tämän, kunnes kaikilla on jokin numero. Sitten henkilöt rakentavat ryhmät niin, että kaikki saman luvun äänen sanoneet ovat samassa ryhmässä. Ryhmiin jaon jälkeen työpajan ohjaajat esittäytyivät ja työpajassa käsiteltävä aihe esiteltiin lyhyesti.

Padlet oli työpajan alusta saakka työntekijöiden nähtävillä, heijastettuna työkentelytilan seinällä olevalle valkokankaalle. Lisäksi Padletin osoite oli kirjoitettu fläppitaululle ja myös se oli osallistujien nähtävillä alusta saakka. Padlet esiteltiin kertoen sen käyttömahdollisuuksista ja perusideasta. Kukaan työntekijöistä ei kysyttäessä ilmaissut käyttäneensä Padletia aikaisemmin.

Esittelyn jälkeen ryhmät ohjeistettiin varsinaiseen ryhmätyöhön ja pyydettiin keskittymään ainoastaan oman ryhmänsä numeroa vastaavaan lukuun (=haasteen) ratkaisuun (KUVA 1). Työntekijöiden tarkoituksena oli keksiä konkreettisia ratkaisuehdotuksia oman ryhmän lukuun avaimiksi (=ratkaisut).

Tämän jälkeen kaikkia ryhmiä ohjattiin valitsemaan ryhmästään yksi henkilö, jonka tehtävänä oli koota ryhmän pohdinnat älypuhelimella Padlettiin lähetettäväksi lyhyiksi kommentteiksi. Ryhmien tuli mennä yhdellä älypuhelimella seinälle heijastetulle Padlet-sivulle.

Ryhmiä kannustettiin nostamaan käsi ylös, mikäli sivun avaamisessa ilmeni haasteita. Yksikään ryhmä ei ilmaissut käden nostolla tällaisesta haasteesta. Siitä huolimatta havaittavissa oli, että kaikki ryhmät eivät heti päässeet sivustolle. Tämän vuoksi kaikki ryhmät kierrettiin vielä läpi, jotta voitiin varmistua, että kaikki ryhmät olivat saaneet sivun auki ja voitiin antaa ryhmille tarvittaessa lisäohjeistusta.

Ryhmät kävivät oman lukkonsa olleet kohdat läpi yksi kohta kerrallaan ja lähettivät ryhmän ajatukset puhelimitse Padlettiin. Kun ryhmät olivat vastanneet kaikkiin kolmeen kysymykseen, vietin heille avaimen muotoiseksi leikattu pala kartonkia. Ryhmät ohjeistettiin kirjoittamaan kartongille Padletin viimeisen luvon tiivistelmä: sana, sanoja tai lyhyt lause. Tämä tiivistetty ratkaisu heidän ryhmänsä käsittelemään haasteeseen oli näin avain hyvään digitaaliseen sisäiseen viestintään.

Kun ryhmät olivat kirjoittaneet kartonkiin oman viestinnän avaimensa (LIITE 3), esittelivät kukin ryhmä oman lukkonsa ja ryhmän keksimät ratkaisut luvon avaamiseksi. Ensimmäinen ryhmä esitteli työnsä tilan edessä niin, että pystyivät esittelyssä hyödyntämään valkokankaalle heijastettua Padletia ja sinne lähettämäänsä kommentteja. Toiset ryhmät esittelivät ratkaisunsa omilta paikoiltaan.

Kaikkien ryhmien tekemät avaimet koottiin avainnippuun, joka annettiin osastonhoitajalle mukaan työpaikalle vietäväksi ja ripustettavaksi paikkaan, josta kaikki työntekijät niitä pääsevät halutessaan tarkastelemaan. Avainnipun tarkoitus on toimia muistuttamassa työpajassa esiin nousseista ajatuksista ja yhteisistä pohdinnoista.

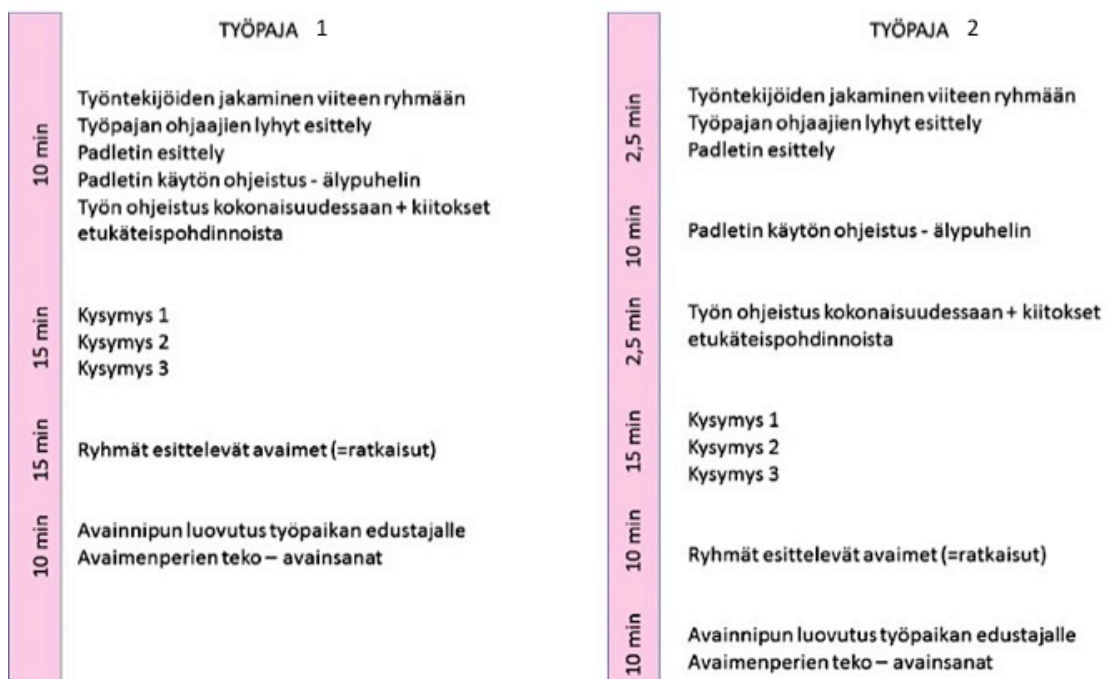
Työpajan viimeisessä osiossa työntekijät saivat itselleen muistoksi valmiiksi puusta ja narusta tehdyn avaimenperän, johon se saivat kirjoittaa haluamansa tekstin. Kirkkaan väriset avaimenperät haluttiin antaa osallistujille muistuttamaan hyvän viestinnän tärkeydestä erilaisten viestijien kesken, sekä työtövevuuden ja yhteisöllisyyden merkityksestä.

Työntekijöitä ohjeistettiin pohtimaan kummankin työpajan, digitaalisen viestinnän ja ensimmäisen työpajan (SWOT) aikana oppimiaan asioita. Asia saattoi olla jokin missä heidän tulisi mielestään kehittyä tai jossa työntekijä koki jo nyt olevansa hyvä ja halusi muistuttaa siitä itseään. Asia saattoi olla jokin heitä itseään puhutteleva kartonkiseen avaimen tiivistetty sana tai lause tai jokin muu mieleen jäänyt hyvä ohje tulevaan. Työntekijöille kerrottiin, että sana kirjoitetaan avaimenperään itseä varten ja sitä ei tarvitse esitellä toisille. Teksti kulkee työntekijän mukana tsemppaamassa ja muistuttamassa työyhteisöstä myös silloin,

kun he ovat yksin kentällä töissä. Avaimenperä tuo työpajaan linkin työntekijöiden käytännön työhön, sillä avaimet kulkevat työntekijöillä mukana paikasta toiseen.

#### 4.5.3 Toinen työpaja

Toinen työpaja toteutettiin sisällöltään samanlaisena, kuin ensimmäinen työpajakerta. Ainoastaan työpajan rakenteeseen tehtiin hieman muutoksia (KUVIO 2). Ohjeistuksen annon vaiheita selkiytettiin ja Padlet esiteltiin laajemmin, kuin ensimmäisellä kerralla, jotta ennalta tuntematon ohjelma olisi helpompi ottaa vastaan.



KUVIO 2. Työpajojen rakenteellinen ero

Padletin esittelyyn lisättiin mukaan vinkkejä, kuinka työyksikkö voisi tulevaisuudessa hyödyntää Padletia. Myös Padletin käytön monipuolisuudesta kerrottiin enemmän. Ohjeistus aloitettiin niin, että ensin osallistujat saivat keskittyä rauhassa Padletin avaamiseen. Ryhmillä oli nyt enemmän aikaa yhdessä tarkastella miltä Padlet näyttää. Padletin esittelyyn käytettiin runsaammin aikaa, kuin ensimmäisessä työpajassa, kokonaisuudessaan 15 minuuttia.

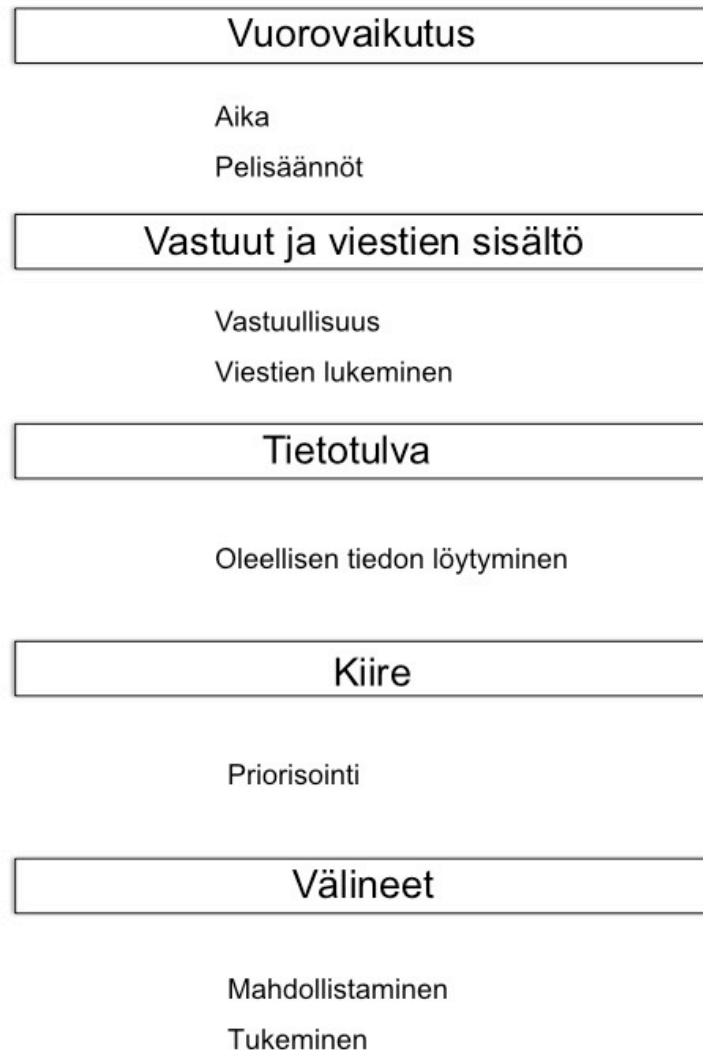
Tämän jälkeen ryhmille ohjeistettiin työpajan kulku vaihe kerrallaan, kuten myös ensimmäisessä työpajatoteutuksessa. Tällä kertaa eri osioiden kysymykset kirjoitettiin myös fläppitaululle, josta ne paljastettiin esiin yksi kysymys kerrallaan. Kysymyksiin käytössä ollut aika oli ensimmäisen työpaja kerran tavoin 5 minuuttia / kysymys.

Kun ryhmät olivat käsitelleet työpajan kaikki kohdat, tulivat he ryhmä kerrallaan työtilan eteen esittelemään omat ehdotuksensa lukon avaamiseksi. Kaikki ryhmät hyödynsivät Padletille lähetettyjä kommentteja esityksissään.

Koottu avainnippu annettiin osastonhoitajalle mukaan yhdistettäväksi ensimmäiseen työpajaan osallistuneiden viestinnän avaimista koottuun nippuun. Tällä tavoin yhdistettiin kahden eri päivänä toteutetun työpajan eri osallistujien vastaukset yhdeksi kokonaisuudeksi, sillä he kaikki muodostavat yhdessä työyhteisön.

#### 4.6 Ryhmätöiden tulokset

Työntekijät käsittelivät Digitaalisen viestinnän avaimet -työpajassa ennakkotehtävässä esiin nousseita haasteita hyvälle digitaaliselle viestinnälle ryhmittäin. Ryhmissä keskityttiin kussakin vain yhteen teemaan. Tässä osiossa esitellään ryhmätöiden tuloksina esiin nousseet ratkaisut, eli avaimet teemoittain (KUVIO 3).



KUVIO 3. Ryhmätöiden ratkaisut teemoittain

Vuorovaikutuksen lukkoa avanneet osallistujat kokivat, että työntekijän tulisi tiedostaa oma vastuunsa ja noudattaa yhdessä sovittuja pelisääntöjä. Työntekijä voi tukea vuorovaikutusta oman työnsä suunnittelulla, niin, että aitoon vuorovaikutukseen jää aikaa. Ratkaisuksi ehdotettiin, että viestintää voi pehmentää esimerkiksi hymiöitä käyttämällä. Digitaalinen viestintä ei ole aika- ja paikkasidonnaista. Tämän vuoksi myös työn ja siviilielämän rajaamiseen täytyy vuorovaikutusryhmäläisten mukaan panostaa. Lisäksi mainittiin, että soittaminen viestittämisen sijaan voi tukea digitaalista viestintää. Työnantajan koettiin voivan tukea vuorovaikutuksen lukon avaamisessa. Vastauksissa todettiin, että työnan-

taja on henkilö, joka luo digitaalisen viestinnän kanavat ja pelisäännöt. Vuorovaikutuksen lukon avaamiseksi tiivistettiin pelisäännöt ja viestintään varatun ajan tärkeys.

Vastuut ja viestien sisältö -teeman lukkoa lähdettiin avaamaan vastuualueiden korostamisen kautta. Työntekijän tehtäviin katsottiin kuuluvan viestintäkanavien seuraaminen. Esimerkiksi sähköpostin ja viikkokirjeen lukeminen mainittiin kuuluvan työntekijän vastuualueeseen. Lisäksi vastauksissa mainittiin, että asiallinen viestintä on kaikkien vastuulla. Työnantajalta toivottiin asiallista viestintää ja työntekijöiden kannustamista siihen. Kokonaisuuden tiivistetyiksi asioiksi muodostui vastuullisuus ja viestintäkanavien seuraamisen, viestien lukemisen tärkeys.

Tietotulva-teeman kohdalla ryhmien ratkaisuisissa työntekijöiden tehtäväksi katsottiin avun pyytäminen tarvittaessa. Työntekijän vastuulla on osallistujien mukaan huolehtia siitä, että hänellä on tarvittava informaatio käytössään. Työnantajan tulisi huolehtia eri foorumien siisteydestä ja järjestyksestä. Jos työnantajalla on eri foorumien hallintaoikeudet, kuuluu hänen vastuuseensa huolehtia tiedon ajantasaisuudesta ja siitä, että vanhentunut tieto poistetaan viestintäfoorumista. Lisäksi työnantajan vastuulla on ryhmien mukaan jakaa tietoa työntekijöille niin, että tieto työntekijöiden saatavilla. Tietotulvan haasteiden ratkaisuksi tiivistyi olennaisen tiedon löytämisen tärkeys.

Haasteena kiire sai ryhmät pohtimaan työntekijän ammatillisuutta. Osallistuneiden mukaan ammatillisuuteen kuuluu osata priorisoida työtehtäviä ja työntekijän tulee omassa työsuunnittelussaan jättää aikaa kirjaamiseen ja muuhun työhön liittyvään viestintään. Oman työn organisointi ja suunnitelmallisuus ovat osa työtä. Yllättävien tilanteiden hallinta ja rauhallisena pysyminen on tärkeää. Aina kaikki ei mene suunnitelmien mukaan, tällöin kiireen välttämiseksi voi olla paikallaan vain pikainen palaveri ja nopea uusi suunnitelma. Työntekijältä vaaditaan tällöin joustavuutta. Työntekijä organisoii ja priorisoi ja suunnittelee työt vuorovaikutuksessa muiden työntekijöiden kanssa. Työnantajan tulee ryhmien mukaan huolehtia siitä, että yhteydet toimivat työn vaatimalla tavalla. Työnantajan tulee myös tukea työn suunnittelussa. Työnantaja voi tukea haastavi-

en/yllättävien tilanteiden hallintaa ja osallistua viestinnän priorisointiin ja suunnitteluun. Kiire-teeman avaimiksi tiivistyi työn priorisointi.

Kun digitaalisiin viestintävälineisiin liittyviä haasteita, eli lukkoja lähdettiin purkamaan, ehdotettiin ratkaisuksi koulutusta. Osallistuneiden mukaan työntekijä voi kouluttaa itseään ja kysyä, jos ei tiedä tai jos hänellä on haasteita viestintävälineiden käytössä. Omia ennakkoluuloja kannattaa kuulostella ja olla rohkea kokeilemaan uusia asioita. Työntekijän vastuulla on osata käyttää työssä tarvittavia välineitä. Työnantaja voi ryhmien mukaan tukea uusien laitteiden käyttöön ottamisessa ja tarjota lisäkoulutusta. Osallistujien mukaan nuoremmalla sukupolvella uusien digitaalisten viestintävälineiden käytön oppiminen voi olla helpompaa, kuin vanhemmalla sukupolvella. Työntekijän on hyvä olla ajan tasalla työntekijöiden tuen tarpeesta. Työntekijän tulee tarjota työhön sopivat ajantasaiset työvälineet. Perehtymiseen tulee myös tarjota tarpeeksi aikaa ja mahdollisuus rauhalliseen oppimiseen. Teknisen tuen saavutettavuus koettiin myös tärkeäksi. Osion avaimiksi muodostui mahdollistaminen ja tukeminen.

#### 4.7 Palaute työpajoista

Palautteen voima on siinä, että se kannustaa kehittymään entisestään alueissa, joissa ollaan jo hyviä, ja toisaalta palaute auttaa tunnistamaan ongelma-alueita. Palaute on yleensä hyvä antaa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, jotta tilanne ei ehdi unohtua ja palaute on vaikuttavimmillaan. (Eklund 2018, 124, 126.)

Palautetta voi saada usealla eri tavalla. Tässä työssä kerättiin palautetta palautelomakkeiden kautta. Molempien (SWOT ja Digitaalisen viestinnän avaimet) opinnäytetyöryhmien ohjaamien työpajojen palaute kerättiin samalla lomakkeella, jotta vastaaminen olisi osallistujille mahdollisimman sujuvaa. Lomakkeen palauttaneille annettiin kiitokseksi suklaata ja lakritsaa. Tällä tavoin haluttiin motivoida osallistujia kertomaan mielipiteensä ja täyttämään lomakekaavakkeen. Lomakkeessa ei kysytty vastaajan tietoja, eli vastaukset olivat täysin anonymia.



Saatu palaute on arvokasta tietoa. Positiivista palautetta ja kiitosta saadessa voi olla tyytyväinen tehtyyn työhön. Jos mahdollista, voi kysyä tarkennuksia ja siten osoittaa, että saatu palaute on tärkeää ja palautetta arvostetaan. Kriittistä palautetta saadessa tulee pohtia, kuinka jatkossa voi toimia paremmin. (Salminen 2017, 130.)

#### 4.7.1 Palaute ensimmäisestä työpajasta

Palautelomakkeen täytti 21 työpajan osallistujaa. Kysyttäessä Tukiko menetelmä työssäsi havaittujen haasteiden ratkaisussa 15 (15/21) osallistujaa kertoi, että koki menetelmän tukevan havaittujen haasteiden ratkaisussa. Heistä yksi (1/15) koki ennakkotehtävän tukeneen työpajan ryhmätyöskentelyä. Menetelmän koettiin neljän (4/21) vastaajan taholta herätelleen pohtimaan erilaisia näkökulmia haasteiden ratkaisuun. Vastaajista 4 (4/21) ilmaisi palautteessaan kokevansa, että haasteiden ratkaisut vaativat vielä työtä tulevaisuudessa. Vastaajista yksi (1/21) kertoi, että oli kokenut tehtävän hankalaksi ymmärtää.

Saitko uusia ideoita digitaaliseen viestintään omassa työssäsi? Millaisia? -kysymyksen vastauksissa kolme (3/21) vastaajaa oli jättänyt kohdan kokonaan tyhjäksi. Vastaajista 15 (15/21) kertoi saaneensa uusia ideoita. Heistä (2/15) mainitsi vastauksessaan kokevansa Padletin hyväksi ohjelmaksi toimintatapojen kehittämisen ideoinnissa. Suurin osa (7/15) mainitsi saaneensa uusia ideoita viestien selkeyttämiseen, viestien sävyyn ja oleellisen tiedon tallessa pysymiseen liittyen. Yksi (1/15) vastaajista nosti esiin koulutuksen tärkeyden. Lisäksi oman asenteen positiivisena pitäminen sai yhden (1/15) vastaajan maininnan.

Palautteen täyttäneille annettiin myös mahdollisuus työpajojen vapaaseen kommentointiin. Vapaan sanan osion vastaukset koskivat molempien ryhmien esityksiä. Terveiset opiskelijoille -kysymyksen vastauksissa kiitosta oli annettu mielenkiintoisesta sisällöstä, hyvin rakennetusta kokonaisuudesta ja innostavasta työpajan ohjauksesta.

#### 4.7.2 Palaute toisesta työpajasta

Palautelomakkeen täytti 21 osallistujaa. Lomakkeista kahdessa ei kuitenkaan ollut annettu palautetta Digitaalisen viestinnän avaimet -työpajaan, joten käsittelemme palautteita tässä osiossa 19 vastaajan osalta.

Kysymyksen Tukiko menetelmä työssäsi havaittujen haasteiden ratkaisussa? -vastauksissa kolme (3/19) vastaajaa koki, että menetelmä ei tukenut haasteiden ratkaisussa. Heistä yksi (1/3) kertoi, että halusi digitaalista viestintää ylipäättään vähennettävän ja kaksi (2/3) oli kokenut menetelmän haastavaksi. Toinen heistä mainitsi syyksi Padletin toimimattomuuden. Suurin osa vastaajista (16/19) piti menetelmää hyvänä. Padletin mahdollisuus kerätä anonyymisti materiaalia sai kiitosta kahdessa (2/19) vastauksessa. Yhdessä vastauksessa (1/19) toivottiin, että työnantaja saisi työpajasta uusia ideoita erilaisten digitaalisten välineiden käyttöön.

Kysymykseen Saitko uusia ideoita digitaaliseen viestintään omassa työssäsi? Millaisia? Vastasi 14 (14/18) osallistujaa. Vastaajista 5 (5/14) ei kokenut saaneensa uusia ideoita omaan työhönsä. Vastaajista 7 (7/14) kertoi saaneensa uusia ideoita työhönsä. Kaksi (2/14) vastaajista jäi vielä pohtimaan, sopiiko Padlet juuri heidän työyhteisönsä käyttöön. Uusiksi saaduiksi ideoiksi mainittiin ajankäytön ja materiaalin hallinnan opettelu (1/14) sekä sähköpostin parempi hyödyntäminen (2/14). Yksi (1/14) vastaajista kiitteli erilaisten näkökulmien esiintuloa menetelmän kautta.

Viimeiseen kysymykseen Terveiset opiskelijoille -vastauksissa palautetta annettiin molemmille ryhmille. Toiminnallisuuteen, luovuuteen ja ohjelman rakentamiseen oltiin tyytyväisiä. Erikseen mainittiin myös kokonaisuuden looginen eteneminen ja hyvin tehty jaksotus.

### 4.7.3 Palautteen yhteenveto

Saadun palautteen perusteella ensimmäisessä työpajassa osallistujat olivat saaneet enemmän (15/19) ideoita digitaalisen viestintään omaan työhönsä, kuin toiseen työpajaan osallistuneet (7/14). Vastauksia oli kuitenkin avattu enemmän toisen työpajan palautteissa, joka näkyi esimerkiksi kriittisenä pohtimisena, kuinka Padletä voisi käyttää yksilön omassa työskentelyssä. Kysymykseen tukiko menetelmä työssä havaittujen haasteiden ratkaisussa? Ei vastauksissa kahden ryhmän välillä ollut juuri eroa.

Avoimeen Terveiset opiskelijoille -kohdan vastauksissa ohjelman kokonaisuuden rakenne sai kiitosta kummankin työpajakerran osallistujilta. Jälkimmäisen työpajan osallistujien palautteessa korostui myös positiivinen palaute ohjelman loogista etenemistä ja jaksotusta kohtaan.

Padlet mainittiin palautteessa 10 kertaa. Palautteissa, joissa Padlet mainittiin, osallistujat keskittyivät lähinnä pohtimaan Padletin toimivuutta ja sen käyttömahdollisuuksia työssään. Pääasiassa palautteessa kuitenkin pohdittiin digitaalisen viestinnän kehittämistä laajemmin, niin yksilön työssä, kuin organisaatiotasollakin.

## 5 POHDINTA

Tämän osion alaluvuissa esitellään ehdotuksia opinnäytetyön jatkokehitykselle ja pohditaan, miten työn sisältöä voisi kehittää, mikäli se toteutettaisiin uudelleen. Tilaajan kannalta hyödyllisiä jatkotoimenpide-ehdotuksia käydään läpi alaluvussa 5.3.

Tämän opinnäytetyön tekijät suorittavat opinnoissaan diakonin pätevyyden. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon digitaalisen sisäisen viestinnän pohdinta on mukana tässä työssä, kun kappaleessa 5.4 esitetään erilaisia digitaalisen viestinnän mahdollisuuksia ja haasteita kirkon sisäisessä viestinnässä.

### 5.1 Toiminnan pohdinta ja työn jatkokehittäminen

Ennakkotehtävän kautta saimme kerättyä työn kannalta arvokasta ja oleellista tietoa työntekijöiden työssään havaitsemista digitaalisen viestinnän haasteista. Suuremman henkilömäärän tavoittaminen ennen työpajaa olisi kuitenkin voinut antaa osallistuneille enemmän työskentelymotivaatiota työpajassa, kun työpajan sisältöön olisi päässyt vaikuttamaan ja aiheen parissa työskentely olisi jo aloitettu.

Ratkaisuksi tähän voisi toimia ennakkotehtävän pidempi aukioloaika ja tiiviimpi yhteydenpito tilaajaan sekä lyhyempi ennakkotehtävä. Nyt ennakkotehtävässä lähestyttiin aihetta neljän kohdan kautta. Työntekijät olisivat voineet kokea ennakkotehtävän helpommin lähestyttäväksi, jos kohtia olisi ollut vähemmän

Ennakkotehtävää olisi voinut myös käsitellä työyhteisön työpalaverissa ennen työpajaan osallistumista, jotta työntekijät olisivat voineet myös yhdessä työnantajan kanssa puhua tulevasta työpajasta ja digitaalisesta sisäisestä viestinnästä. Näin etukäteistehtävän tekeminen olisi voinut olla helpompaa. Palautteessa yksi osallistuja kertoi, että koki ennakkotehtävän tukeneen työpajan ryhmätehtävän tekemistä.

Työpaja toteutui hyvin sille varatun ajan puitteissa. Mikäli aikaa olisi ollut enemmän, olisi osallistujilla ollut mahdollista perehtyä ryhmätöihin vielä syvemmin. Osallistujista muutaman kohdalla palautteessa korostui Padletin käyttö, eikä työpajan varsinainen anti, eli työyhteisön omien haasteiden ratkominen. Tulevaisuudessa tältä voitaisiin välttyä lisäämällä aikaa työpajaan tai pyrkimällä tavoittamaan laajemman osallistujamäärän ennen työpajaa.

Padlet oli olennaisessa osassa työpajoissa, sillä se toimi kaikkien ryhmien työskentelyalustana ja sitä käytettiin myös ryhmien esityksissä. Ryhmät lähettivät työpajan eri vaiheissa käsiteltyjen kysymysten vastaukset kommentteina Padlettiin. Tässä oli jonkin verran ongelmia, sillä kaikki mobiililaitteet eivät sopineet yhteen Padletin kanssa. Ongelma ei kaikissa tapauksissa liittynyt mobiililaitteen valmistajaan.

Todetut ongelmat liittyivät kolmen (3/10) ryhmän kohdalla siihen, että kun kommentti lähetettiin Padlettiin, käänsi ohjelma sanat toisinpäin, kuin mitä ne oli kommenttikenttään kirjoitettu. Muutamassa ryhmässä oli mobiililaitteen ja Padletin yhteiskäytön ongelma se, että kännykän ruudulta katsottuna Padletin kommenttikenttään kirjoitettaessa ei kirjoittaja nähnyt kirjoittamaansa tekstiä. Tämä aiheutti yhdessä ryhmässä (1/5) sen, että kommentteja ehdittiin lähettää vahingossa useita, kun luultiin, että tekstiä ei muodostu.

Haasteet olisi voitu välttää, jos Padlettiä olisi esitelty työntekijöille jo ennen työpajaa. Osallistujia voisi kannustaa lataamaan ohjelman sovelluksen mobiililaitteeseen ennen työpajaan osallistumista. Näin voitaisiin varmistaa ohjelman toimivuus ryhmätyöskentelyn aikana, kun osallistujat olisivat mahdollisesti käyneet jo ennakkoon tutustumassa ohjelmaan ja ladanneet sovelluksen itselleen. Padletin käytön opetteluun olisi työpajassa voinut olla enemmän aikaa. Nyt Padlet vei jossain määrin huomiota tehtävästä itsestään.

Tämän työn jälkeen tilaajalle olisi hyödyllistä toteuttaa koulutusmateriaalia, joka voisi toimia myös koko työyhteisön työntekijöiden digitaalisen sisäisen viestinnän käytön perehdyttämisoppaana. Tästä opinnäytetyössä käytettyjä teemoja voisi hyödyntää oppaan kokoamisessa ja työpajassa työntekijöiden esittämiä

ratkaisuja voisi jatkokehittää ja muotoilla yhdessä työyhteisön kanssa oppaaseen sopiviksi kokonaisuuksiksi.

## 5.2 Toiminnan eettisyys

Opinnäytetyömme lähtökohtana oli etsiä ratkaisua työyhteisön tarpeesta nousevaan haasteeseen. Raportissa esitellään työyhteisön esiin nostamia ratkaisuehdotuksia ja kuvataan työhön kehitelty työpaja, Digitaalisen viestinnän avaimet.

Olemme lukeneet ja noudattaneet Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009) määrittämiä eettisiä periaatteita, joiden tarkoituksena on turvata mukana olevien ihmisten oikeudet ja heidän kunnioittamisensa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Tämä näkyy työssämme muun muassa yksityisyyden ja tietosuojan varmistamisena. Työn tilaajana toimineen työyksikön työntekijöiden anonymiteetti on varmistettu työssä.

Immateriaalioikeudet ovat kielto-oikeuksia, joiden perusteella estetään tai keskeytetään toiminta, jossa käytetään esimerkiksi luvattomasti toisen tavaramerkkiä tai loukataan patenttia. Kielto-oikeuksien rikkojalle tulee ylimääräisiä kustannuksia ja mahdollisesti rikosoikeudellisia seuraamuksia. (Manninen 2014, 36.) Työssä käytetty ja esitelty Padlet -sovellus on kaikkien käytettävissä oleva ilmaisohjelma verkossa.

## 5.3 Digitaalisen sisäisen viestinnän jatkokehitysideoita tilaajalle

Digitaalisen viestinnän avaimet -työpajassa esiin tulleiden haasteiden ja työn uudelleen muotoilun jalkauttamisen edellyttämiseksi on tehtävä työyksikössä jatkotoimenpiteitä. Tilaajan pyynnöstä työpajojen jälkeen koottiin päivien sisällöstä tiivistelmä, joka lähetettiin tilaajalle työyhteisön sisäisessä palaverissa lä-

pikäytäväksi. Tilaajalla on tavoite kehittää toimintaa tulosten mukaisesti. Digitaalisen viestinnän avaimet -työpaja toimi kehitysprosessissa kokonaisuuden osana, jossa digitaalisen viestinnän mahdollisia haasteita ja ratkaisuja kartoitettiin työntekijälähtöisestä näkökulmasta. Työntekijät osallistuivat prosessiin työpajaa ennen sekä heitä kuultiin työpajan jälkeen.

Työn jatkoprosessointi on tilaajan ja koko työyhteisön kannalta tärkeää, jotta siinä saavutettu tieto pystytään ottamaan käyttöön ja työntekijät kokevat, että heitä kuullaan ja että he voivat vaikuttaa työnsä sisältöön. Digitaalinen viestintä on olennaisessa osassa työntekijöiden työssä ja sen toimivuus vaikuttaa työntekijän näkemykseen työnsä mielekkyydestä.

Työhyvinvoinnin tila vaikuttaa osaltaan suoraan siihen, onko työntekijällä työnihoa ja voimia tehdä omasta työstä itselleen mielekkäämpää (Seppälä & Hakanen 2017, 157–160). Positiivinen kokemus omaan työhön vaikuttamisessa voi tulevaisuudessa kannustaa työntekijää oman työn tuunaamiseen. Tämä taas lisää työmotivaatiota ja on yhteydessä parempaan työssä suoriutumiseen (em., 2017, 157–160).

Tapoja työn tuunaamiseen ovat muun muassa työntekijän rakenteellisten voimavarojen lisääminen, joka tarkoittaa yksilön uuden työtaidon opettelua, sekä sosiaalisten voimavarojen lisääminen. Sosiaalisten voimavarojen lisääminen ilmenee siten, että työntekijä oma-aloitteisesti pyytää työnantajalta palautetta ja tukea tai työtovereiltaan neuvoa. (Seppälä & Hakanen 2017, 154.)

Työntekijöiden voimavarojen lisääminen tukisi jatkotyöskentelyä työyhteisön digitaalisen viestinnän kehittämisessä. Vaikka työn tuunaaminen on työntekijän itse alkuun laittamaa positiivista kehittämistä (Seppälä & Hakanen 2017, 155), voi työyhteisön johto kannustaa yhteisön jäseniä ja tukea työn myönteisten elementtien esiin tuomiseen.

Ennakkotehtävässä digitaalisen viestinnän haasteeksi esitettiin ennakkoluulot digitaalisia viestintävälineitä kohtaan. Ennakkoluuloja voitaisiin karsia työntekijöiden rakenteellisten voimavarojen lisäämisellä ja yksikön johto voi esimerkiksi

kannustaa työntekijöitä osallistumaan erilaisiin koulutuksiin. Lisäkoulutuksia ehdotettiin digitaalisen sisäisen viestinnän kehittämisen ratkaisuksi myös työpaikoissa työntekijöiden taholta.

Ensimmäisen työpajan aikana ilmeni, että mobiililaitteiden käyttö oli itsessään haastavaa osalle osallistujista. Tämä näkyi ryhmiä ohjatesa verkkosivun osoitekentän löytämisen ja puhelimen näppäimistön käytön haasteina. Osallistujien on työnsä kannalta tärkeää osata käyttää digitaalisia viestintävälineitä. Tämän vuoksi yhtenä kehittämishaasteena on työntekijöiden digitaalisten viestintävälineiden käyttövalmiuden varmistaminen. Tähänkin haasteeseen voi ratkaisu löytyä työn tuunaamisen ajatuksesta sekä koulutuksista.

Työpajojen ryhmätyöskentelyn tuloksissa korostui työntekijöiden oma vastuu työvälineiden käyttämisen osaamisessa sekä tarvittaessa avun pyytämisessä. (Hakanen & Seppälä 2017, 155) mainitsevat myös työn tuunaamisen mallin, jossa työntekijä oma aloitteisesti lisää oman työnsä positiivisia elementtejä ja parhaimmillaan myös tukee toisten ihmisten voimavarojen lisääntymistä auttamalla ja kannustamalla heitä.

#### 5.4 Digitaalisuus kirkon sisäisessä viestinnässä

Kirkon tehtävän voi sanoittaa monella tavalla, mutta aina sen ytimessä on viestintä: ilosanoman välittäminen, ihmisten puhuttelemine ja yhteisön rakentaminen (Sakasti. Etusivu. Viestintä).

Organisaation sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan yhteisön keskinäistä keskustelua, työn suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvää viestintää. Kirkon sisäisen viestinnän piiriin kuuluu työntekijöiden lisäksi esimerkiksi vapaaehtoiset ja luottamushenkilöt. Sisäinen viestintä on kaksisuuntaista. Se antaa mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhön ja organisaation toimintaan. (Sakasti. Etusivu. Työyhteisöviestintä.)



Digitaalisten työvälineiden päivittäminen voisi tukea kirkon sisäistä viestintää ja yhteisön rakentamista. Digitaalinen viestintä voi mahdollistaa osallistumisen keskusteluun ja päätöksien tekoon tarjoten monipuolisia vaihtoehtoja, uudenlaisia kanavia sekä useissa digitaalisissa sovelluksissa tarvittaessa mahdollisuuden anonyymiyteen.

Kirkon sisäisessä viestinnässä hyödynnetään monipuolisesti digitaalisia työvälineitä. Se, miten digitaalisuutta hyödynnetään viestinnässä kuitenkin vaihtelee seurakunnittain. Jokaisella seurakunnalla on oma, ainutlaatuinen toimintaympäristönsä sekä omat voimavaransa ja erityishaasteensa (Sakasti 2014).

Johtava diakoniaviranhaltija kertoo sisäisen viestinnän seurakunnassaan siirtyneen seurakunnan työntekijöiden sisäisessä viestinnässä yhä enemmän pois sähköpostista, ensin työntekijöiden omaan Facebook-ryhmään ja yhä enemmän oman seurakunnan ja seurakuntayhtymän eri työntekijäryhmien välillä Teams -järjestelmään (Mia Salmio, henkilökohtainen tiedonanto 26.4.2019).

Teams on Microsoft Office 365:n tiimityön keskus, jossa tiimillä on yhteinen paikka luomiseen ja päätösten tekemiseen. Teams:ssä osallistujilla on jaettu työtila, jossa voi keskustella, pitää yhteyttä, jakaa tiedostoja ja käyttää yrityssovelluksia. (Microsoft. Office. Teams).

Sisäinen viestintä kokonaiskirkon osalta tapahtuu pääasiassa sähköpostin kautta. Myös kirkon sosiaalista viestintää seurataan. Jonkun verran yhteydenpidossa käytetään Messengeriä ja WhatsAppia. Hyvänä yhteydenpitovälineenä pidetään myös perinteistä puhelinsoittoa ja tekstiviestiä. (Mia Salmio, henkilökohtainen tiedonanto 26.4.2019.)

Diakoniabarometrissä käsitellään ensimmäistä kertaa tutkimusalueina viestintää, vaikuttamista ja digitalisaatiota. Diakoniabarometrin 2018 tulosten mukaan diakoniatyöstä viestivät ovat yleistä kansallista keskiarvoa aktiivisempia virtuaalisten työvälineiden hyödyntämisessä (Isomäki, Lehmusmies, Salojärvi & Wallenius 2018).

Hengellinen elämä verkossa -hankkeen 2007 myötä kehitettiin kirkon valmiuksia läsnäoloon verkkoympäristössä. Hankkeen myötä koulutettiin 1 200 seurakunnan työntekijää verkkotyöhön. (Sakasti 2014.) Kohtaamisen kirkko – Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnan suunta vuoteen 2020 -strategiassa todetaan, että sosiaalisen median kehitys on kirkolle sekä suuri haaste että mahdollisuus, sillä kehitys edellyttää jatkuvaa oppimista ja avoimuutta uusille toimintatavoille. Sosiaalisen median muodot kasvavat, mutta myös vanhenevat nopeasti. (Sakasti 2014.) Verkkoympäristökoulutusta olisi hyvä tarjota työntekijöille riittävän usein, jotta heidän osaamisensa pysyisi ajan tasalla.

Mobiilitavoitettavuus korvasi kirkon virka- ja työehtosopimuksen työaikaluvussa olleen puhelinpäivystyskorvauksen 1.4.2018. Mobiilitavoitettavuus on varsinaisen virkatyön ohelle sijoitettavaa työtä. Viranhaltijan on hoidettava kiireelliset ja välttämättömät tehtävät vapaa-aikanaan vain, jos niiden hoitoa ei voi järjestää muulla tavalla. Raskaiden hälytysluontaisten tehtävien hoidosta saatava mobiilitavoitettavuus korvaus on kuitenkin vähäinen. Mobiilitavoitettavuuskorvaus on vähintään 44 euroa kuukaudessa. (Liimatainen 2019, 33.)

Diakoni Tampereen hiippakunnasta toteaa Diakoniabarometrissä 2018, että sosiaaliseen mediaan ja muuhun viestintään ei tahdo löytyä työaikaa ja asiat jäävät usein ajan puutteen vuoksi huonolle hoidolle. Lisäksi sosiaalisen median käytön osaaminen on työntekijän omassa varassa, ei pakollista. (Isomäki, ym. 2018.)

Kirkon sisäistä viestintää tukisi verkkoympäristökoulutuksen mahdollistaminen jokaiselle työaikana. Työyhteisössä ei koulutusta välttämättä lähdetä vaatimaan. Digitaalisen viestinnän koulutuksen puute mahdollisesti asettaa työntekijät eriarvoiseen asemaan ja voi vaikuttaa negatiivisesti myös ulkoiseen viestintään työvälineiden käytön puutteellisen osaamisen vuoksi. Digitaalinen viestintä antaa hiljaisille mahdollisuuden saada ääneensä kuuluviin, toisaalta se sulkee ulkopuolelle heidät, jotka eivät osaa sitä käyttää (Nina Hirvensalo, henkilökohtainen tiedonanto 9.4.2019).

Padlet on oiva työkalu työpaikoille, jossa henkilöstö työskentelee itsenäisesti eri työpisteillä. Digitaaliseen ilmoitustauluun, Padlettiin, voi paikasta riippumatta ja anonyymisti lisätä ajankohtaisia tapahtumia ja tiedotteita toisten työntekijöiden nähtäville reaaliaikaisesti tai sitä voi käyttää yhteisenä työskentelyalustana. Yhteisessä työskentelyssä Padlettiä voisi seurakunnissa käyttää esimerkiksi tulevaa palaveria tukemassa. Näin asiat eivät unohtuisi ennen seuraavaa yhteistä palaveria ja työyhteisö saisi pohtia kommentteja rauhassa ennen yhteistä kokousta.

Turvallinen ja anonyymi keskustelufoorumi, vuorovaikutteinen portaali, seurakuntalaisten kanssa on välttämättömyys, jos seurakunta haluaa välittää jäsenistään, tukea heitä ja olla heidän tavoitettavissaan hädän hetkellä (Henttonen 2018, 32). Tämän, ehkä enemmän, ulkoisen viestinnän mahdollistamiseksi seurakunnat tarvitsisivat esimerkiksi oman digi-diakonin, jonka vastuulla olisi diakoniatyöntekijöiden chat-palvelu. Keskustelufoorumi seurakuntien välillä olisi tehokas yhteydenpidon, yhteisöllisyyden, ammatillisen kehittymisen ja tiedon jakamisen apuväline. Sisäisen viestinnän kautta saadaan koko työyhteisön asiantuntemus, ideat ja luovuus käyttöön yhteisen työn suunnittelussa (Sakasti. Etusivu. Työyhteisöviestintä).

Digi-diakoni voisi olla henkilö, jonka vastuulla olisi digitaalisen viestinnän ajantasaisista ohjelmista tiedottaminen koko työyhteisölle. Digi-diakonin työnkuvaan voisi näin ollen kuulua myös sisäisen viestinnän välineiden ajankohtaisena pitäminen sekä mahdollisesti työntekijöiden digitaalisten viestintävälineiden käytön osaamisen kartoitus ajantasaisesti.

Haasteena digitaalisessa viestinnässä on, että meidän odotetaan olevan jatkuvasti tavoitettavissa (Nina Hirvensalo, henkilökohtainen tiedonanto 9.4.2019). Digitaaliset työvälineet helpottavat ja nopeuttavat yhteydenpitoa, mutta sisäinen viestintä aiheuttaa myös työn keskeytyksiä ja jatkuvan valmiuden olotilan. Vaativan työn lisäksi ei digitaalinen sisäinen viestintä saisi kuormittaa työntekijöitä. Yksinkertaistaminen, työvälineiden vähentäminen ja yhteisten pelisääntöjen kertaaminen viestinnässä voisi helpottaa työssä jaksamisessa.

## 5.5 Kuinka hyödynnämme oppimaamme

Olemme opinnäytetyömme myötä syventäneet sosiaalialan ammattitaitoaamme ja kirkollista ammatillista osaamistaamme. Kirkon työntekijän kelpoisuuden saavuttamiseksi työssämme on erillinen luku, Piispainkokouksen kelpoisuuspäätösten (2005) mukaisesti, jossa pohdimme opinnäytetyömme aiheen soveltamismahdollisuuksia kirkon työssä. (Diak kirjasto. Diak LibGuides. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas. Opinnäytetyö Diakissa. Sosiaali-, terveys- ja kirkon alan perustutkintojen opinnäytetyöt. Kirkon alan opinnäytetöiden kriteerit.)

Opinnäytetyön kautta opimme, että etukäteen muodostettu kontakti tilaajaan on tärkeää. Tämän opinnäytetyön kohdalla se oli hieman haastavaa, sillä yhteydenpito tilaajaan tapahtui opinnäytetyötä ohjaavan opettajan kautta ja aikataulu työn suunnittelusta toteutukseen oli nopeampoinen. Tulevaisuudessa panostaisimme tähän enemmän.

Työstä saatuja tuloksia voimme hyödyntää omassa työssämme. Digitaalinen viestintä yleistyneenä lähiaikoina vieläkin enemmän ja sosiaali- ja terveysalan tai kirkon työntekijöinä meidän tulee osata kehittää omaa osaamistaamme. Tästä työstä saadun kokemuksen jälkeen osaamme toimia työyhteisössä hyvinä viestijinä, sekä kannustaa myös muita työntekijöitä hyvään viestimiseen.

Työssä tutustuimme erilaisiin digitaalisiin viestimissovelluksiin ja opettelimme niiden käyttöä. Työn aikana pohdimme paljon viestinnän eettisyyttä ja digitaalisuuden haasteita ja mahdollisuuksia oman työmme kannalta. Osaamme tulevaisuuden työntekijöinä pitää nämä asiat mielessämme ja kehittää omaa työtämme viestinnän parissa toisia kunnioittaen ja kannustaen.

## LÄHTEET

- 112.fi (17.6.2015). *112 Suomi -mobiilisovellus hätäpuhelijien paikannukseen nopeuttaa avunsaantia hätätilanteessa*. Saatavilla 14.3.2019 [https://www.112.fi/ajankohtaista/uutiset/2/0/112\\_suomi\\_-\\_mobiilisovellus\\_hatapuhelijien\\_paikannukseen\\_nopeuttaa\\_avunsaantia\\_hatatilanteessa\\_60636](https://www.112.fi/ajankohtaista/uutiset/2/0/112_suomi_-_mobiilisovellus_hatapuhelijien_paikannukseen_nopeuttaa_avunsaantia_hatatilanteessa_60636)
- Aalto, T. (2012). *Kuinka olla avoin. Työelämän uudet viestintätaidot*. Kustantaja Oy Finn Lectura Ab.
- Ahonen, O., Kinnunen, U-M. & Kouri, P. (2016) Sähköiset terveystalvet hoitotyössä. Teoksessa Kaija Pirhonen (Toim.) *Teknologia sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Hoitotyön vuosikirja 2016. Helsinki: Fioca. Saatavilla [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123097/Ahonen\\_Kinnunen\\_Kouri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123097/Ahonen_Kinnunen_Kouri.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diak kirjasto. Diak LibGuides. *Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas. Opinnäytetyö Diakissa. Sosiaali-, terveys- ja kirkon alan perustutkintojen opinnäytetyöt. Kirkon alan opinnäytetöiden kriteerit*. Saatavilla 28.4.2019 <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2813225#nak4>
- Eklund, A. (2018). *Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys*. Helsinki: Grano Oy.
- Henttonen, K. (2018). *Pohdintaa oikeasta, väärästä ja diakoniasta*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hjelt-Putilin, P. (2005). *Turvallisuutta viestinnällä*. Helsinki: Edita Publishing Oy. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/\\$FILE/253062\\_KKH\\_Kohtaamisen\\_kirkko.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/$FILE/253062_KKH_Kohtaamisen_kirkko.pdf)
- Isomäki, P., Lehmusmies, J, Salojärvi, P Wallenius, V. (2018) *Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot*. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56. Saatavilla <http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00>

359765/\$FILE/KKH\_Diakoniabarometri\_2018\_verkko\_18\_08\_14.pdf

- Juholin, E. (2006). *Comminicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. (4. uud.p.). Porvoo: Elisa Juholin ja Inforviestintä Oy.
- Kortesuo, K. (2018). *Sano se someksi (1+2=3). Sosiaalisen median suuri lasukuoppi*. (1.painos). Viro: Kauppakamari.
- Kosola, S. Moisala, M. & Ruokoniemi, P. (toim.) (2019). *Lapset, nuoret ja älylaitteet Taiten tasapainoon*. Helsinki: Duodecim.
- Liimatainen, J. (2019). *Mobiilitavoitettavuus - mitä se on?* DINO 10(1), 33.
- Lindholm, H. (2016). *Sisäinen viestintä ja informointi*. (Opinnäytetyö, Lahden ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma) Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016060812387>
- Manninen, P. (2014). *Selvitys immateriaalien perusteista* (Opinnäytetyö Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Teknologiaosaamisen johtaminen). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014082813643>
- Microsoft. Office. *Microsoft Teams*. Saatavilla 27.4.2019 <https://products.office.com/fi-fi/microsoft-teams/group-chat-software>
- Padlet.com. Miksi Padlet. Saatavilla 6.4.2019 <https://padlet.com/features>
- Pitkämäki, P. (2007). *Sisäinen viestintä työyhteisössä- kohti parempaa viestintää*. (Opinnäytetyöraportti, Tampereen ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma). Saatavilla <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/9123/Pitk%C3%83%3Fm%C3%83%3Fki.P%C3%83%3Fivi.pdf?sequence=2>
- Rajamäki, S. & Mikkola L. (2017). *Työyhteisön vuorovaikutus ja työyhteisöön kuuluminen. Hoitohenkilökunnan käsityksiä*. Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning 15(3).
- Rantanen, J. (2015). *Digitaalisuuden vaatimukset tulevaisuuden työpaikoilla. Ihminen muuttuvassa työympäristössä*. (Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu, teknologiaosaamisen johtaminen). Saatavilla [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98974/Rantanen\\_Jouni.pdf](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98974/Rantanen_Jouni.pdf)
- Reponen, J., Kangas, M., Hämäläinen, P. & Keränen, N. (2015). *Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2014. Tilanne ja*

- kehityksen suunta*. Raportti 12/2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.  
Saatavilla 6.4.2019 <https://moodle2.tut.fi/mod/book/view.php?id=267693&chapterid=976>
- Sakasti (2014). *Kohtaamisen kirkko. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnan suunta vuoteen 2020*. Saatavilla 26.4.2019
- Sakasti. Etusivu. *Työyhteisöviestintä*. Saatavilla 25.4.2019  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content322B89>
- Sakasti. Etusivu. *Viestintä*. Saatavilla 25.4.2019  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=viestinta>
- Salminen, J. (2017). *Onnistu tiimityössä – Tiimin jäsenen kirja*. Helsinki: Grano Oy.
- Salonen, K. (2013). *Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle*. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Tampere: Suomen yliopistopaino – Juvenes Print Oy. ISSN 1459-7756 (elektroninen) Saatavilla <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Seppälä, P. & Hakanen, J. (2017). Työn voimavarat, vaatimukset ja niiden tuunaaminen. Kirjassa Mäkikangas, A., Mauno, S. & Feldt, T. (toim.) (2017). *Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Jyväskylä: PS-Kustannus
- Sosiaali- ja terveysministeriö (10.12.2015). *Aikuisten kuntoutuspsykoterapian korvaustaso nousee*. Saatavilla [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/aikuisten-kuntoutuspsykoterapian-korvaustasounousee](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/aikuisten-kuntoutuspsykoterapian-korvaustasounousee)
- Suonsivu, K. (2011). *Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista*. EU: UNIpress.
- Tampere University (2019). *Aktivoi luentosi–vinkkejä somen hyödyntämiseen*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. *Menetelmät. Tiedonhankinnan menetelmiä*. Saatavilla [https://thl.fi/documents/966696/1449811/tiedonhankinnan\\_menetelmia.pdf/9ae697f0-8473-40ee-af00-8e4493ee2129](https://thl.fi/documents/966696/1449811/tiedonhankinnan_menetelmia.pdf/9ae697f0-8473-40ee-af00-8e4493ee2129)

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2009). *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi*. Helsinki. Saatavilla <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>
- Valtakunnallinen työpajayhdistys. *Työpajapedagogiikka*. Saatavilla 31.3.2019 [https://www.tpy.fi/site/assets/files/5333/tyopajapedagogiikka\\_suomi.pdf](https://www.tpy.fi/site/assets/files/5333/tyopajapedagogiikka_suomi.pdf)
- Vilkkä, H. & Airaksinen, T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

## LAIT

- L 1050/2018. Tietosuojalaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- L 159/2007. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
- L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 831/1994. Arkistolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>
- L 917/2014. Laki sähköisen viestinnän palveluista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>



## LIITE 1. Ennakkotehtävä

## Digitaalinen viestintä

Työssäsi on käytössä digitaalisia viestinnän välineitä, kuten sähköposti, matkapuhelin ja sisäinen intra. Digitaaliseen viestintään liittyy erilaisia teemoja esimerkiksi vuorovaikutukseen, tulevaisuuteen ja käytettävyyteen liittyen. Mitä asioita sinä haluat nostaa esille oman työsi digitaalisesta viestinnästä? Vastauksia käsitellään yhteisessä työskentelyssä yksikön kehittämispäivänä. Vastaaminen tapahtuu anonyymina. Toivomme sinulle antoisia pohdintahetkiä. Kiitos ajastasi!

Vastaathan 22.2. klo 16 mennessä.

**\*Pakollinen**

**1 a) Mitkä digitaaliset viestintävälineet ovat hyödyllisiä työssäsi? Miten ne auttavat työssäsi? \***

Oma vastauksesi

---

**1 b) Millaisia digitaalisia viestintävälineitä toivot työhösi? Millaisia ominaisuuksia toivot digitaalisissa viestintävälineissä olevan tulevaisuudessa? \***

Oma vastauksesi

---

**2) Miten koet viestinnän muuttumisen yhä enemmän digitaalisiin välineisiin perustuvaksi? \***

Oma vastauksesi

---

**3) Mikä voi mielestäsi olla esteenä hyvälle viestinnälle, kun käytetään digitaalisia välineitä? \***

Oma vastauksesi

---

## LIITE 2. Palautelomake

### PALAUTELOMAKE

#### SWOT

1. Millaisena koit SWOT- analyysin parissa työskentelyn ja saitko siitä ratkaisuja vuorovaikutuksen kehittämiseen?
  
2. Mitä jäit vielä kaipaamaan?

#### DIGITAALINEN VIESTINTÄ

1. Tukiko menetelmä työssäsi havaittujen haasteiden ratkaisussa?
  
2. Saitko uusia ideoita digitaaliseen viestintään omassa työssäsi? Millaisia?

Terveisesi opiskelijoille:

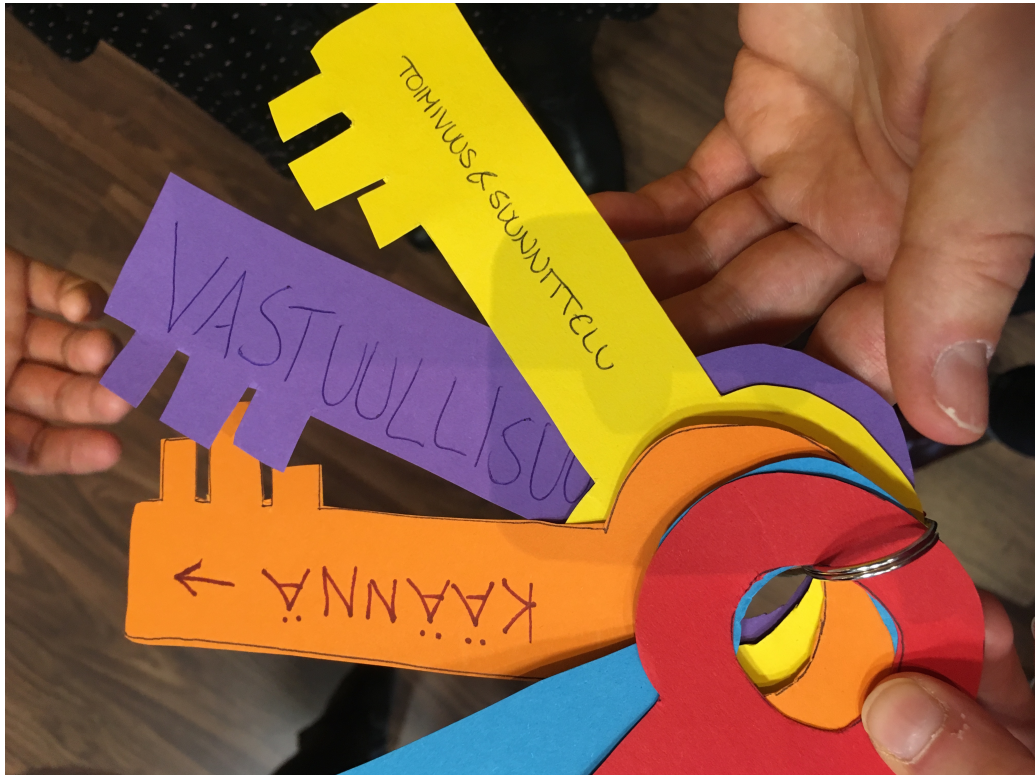
YHTEISTYÖSTÄ JA PALAUTTEESTA KIITTÄEN JA HYVÄÄ KEVÄTTÄ

TOIVOTTAEN,

Noora, Nimco, Emilia, Niina ja Hanna

LIITE 3. Avaimet.

Ensimmäinen työpaja.





Toinen työpaja.

