

**Digitaalisen työyhteisöviestinnän käytäntöjen kehittäminen uuteen
viestintäalustaan siirtymisen yhteydessä**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Liiketalous, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Syksy 2021

Jussi Aalto

Liiketalous

Tiivistelmä

Visamäki

Tekijä	Jussi Aalto	Vuosi 2021
Työn nimi	Digitaalisen työyhteisöviestinnän käytäntöjen kehittäminen uuteen viestintäalustaan siirtymisen yhteydessä	
Ohjaajat	Sari Lehtonen-Lammi, Kati Hirvonen	

Digitalisaation mukanaan tuoma murros viestinnässä sekä lisääntynyt etätöiden teko asettavat haasteita yritysten sisäiselle viestinnälle. Opinnäytetyön tilaajana toimivalla Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksella (jäljempänä Palkeet) on edessä siirtymä uuteen viestintäalustaan, jonka yhteydessä oli hyvä mahdollisuus tarkastella organisaation työyhteisöviestinnän tilaa yleisesti, siinä ilmeneviä ongelmia ja miettiä pystyttäisiinkö osa ongelmista ratkomaan uuden viestintäalustan avulla.

Työn teoriaosuus koostuu kahdesta pääteemasta. Ensimmäisenä käsitellään työyhteisöviestinnän teoriaa yleisellä tasolla sekä digitalisaation siihen aiheuttamaa muutosta. Teorian toisessa osassa käsitellään kahta tutkimuksen keskiössä olevaa viestintäjärjestelmää. Työn tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, jossa keskiössä toimii kyselytutkimus. Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 16,6 %, jonka myötä vastauksia kertyi 107 kappaletta.

Kyselytutkimuksen datan perusteella on hyvä miettiä, pystyttäisiinkö Palkeissa viestintää ja tiedonjakoa keskittämään enemmän sekä helpottamaan tiedon löydettävyyttä. Lisäksi jokaisen omaa vastuuta tiedonkulusta olisi hyvä painottaa. Viestinnän ja tiedonjaon keskittämisessä voisi olla mahdollista hyödyntää uutta viestintäalustaa, jos sen osalta pystytään takaamaan riittävä tietoturvan taso. Projektiviestinnässä tulosten pohjalta korostuu projektipäällikön rooli, mutta kokonaisuudessaan projektiviestintä vaikuttaa olevan hyvällä mallilla.

Avainsanat Yhteisöviestintä, sähköinen viestintä, Skype, Teams

Sivut 49 sivua ja liitteitä 3 sivua

Author Jussi Aalto

Year 2021

Subject Development of digital communication practices in connection with the transition to the new communication platform

Supervisors Sari Lehtonen-Lammi, Kati Hirvonen

The change in communication brought by digitalization and the increased use of teleworking pose challenges for companies' internal communication. The Finnish Government Shared Services Centre for Finance and HR (hereinafter Palkeet), which commissioned the thesis, is facing a transition to a new communication platform, which provided a good opportunity to look at the state of the organization's work communication in general, the problems that arise in it, and to consider whether some of the problems could be solved with the new communication platform.

The theoretical part of the work consists of two main themes. The first deals with the theory of work community communication at general and the change caused by digitalization. The second part of the theory deals with two communication systems at the center of research. The research of the work was carried out as a quantitative research, in which the main part is a survey. The response rate of the survey was 16,6 %, resulting in 107 responses.

Based on the data from the survey, it is good to consider, if in Palkeet the communication and information sharing could be more centralized and information easier to find. In addition, everyone's own responsibility for the flow of information should be emphasized. It could be possible to take advantage of the new communication platform to centralize communication and information sharing, if an adequate level of information security can be guaranteed. Based on the results, the role of the project manager is emphasized in project communication, but overall, project communication seems to be in a good shape.

Keywords Organisational communication, electronic communication, Skype, Teams.

Pages 49 pages and appendices 3 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimusongelmat	1
1.2	Työn tavoite ja aiheen rajaus	2
1.3	Toimeksiantajan esittely	3
1.4	Työn rakenne	4
2	Työyhteisöviestintä	6
2.1	Hyvä viestintä takaa tehokkaan ja hyvinvoivan työyhteisön	6
2.1.1	Projektiviestinnän foorumit	8
2.2	Viestinnän keinovalikoima uudistuu	9
2.2.1	Digitaalisuus haastaa johtajuuden	9
2.2.2	Pikaviestimet	11
3	Microsoft Skype for Business ja Teams	12
3.1	Microsoft Skype for Business	12
3.2	Microsoft Teams	12
4	Tutkimuksen toteutus	14
4.1	Tutkimusmenetelmän valinta	14
4.2	Aineiston keruu ja kyselyn rakenne	15
5	Tutkimustulokset	17
5.1	Taustakysymykset	17
5.2	Työyhteisöviestintää tutkivat kysymykset	20
5.3	Tutkimustulosten analysointi	31
5.4	Arvio tutkimuksen onnistumisesta	38
5.5	Tutkimuksen luotettavuus	39
6	Johtopäätökset	41
6.1	Palkeiden työyhteisöviestinnän nykytila	41
6.2	Teams käytön laajennus	42
6.2.1	Huomiot kyselytutkimuksesta Teamsiin liittyen	43
6.2.2	Teamsin käyttöönoton laajentaminen ja tutkimustiedon hyödyntäminen	44
6.3	Tutkimustulosten käyttö Palkeissa	45
6.4	Opinnäytetyöprosessi	46
	Lähteet	48

Kuvat ja taulukot

Kuva 1. Työyhteisöviestinnän keinot ja kanavat Palkeissa (Palkeet, 2021a)	3
Kuva 2. Vastaajien rooli Palkeissa.....	18
Kuva 3. Vastaajien yksikkö Palkeissa	19
Kuva 4. Vastaajien työkokemus Palkeiden palveluksessa	20
Kuva 5. Vastaajien päivittäin käymä Skype-keskustelujen määrä.....	23
Kuva 6. Vastaajien Skype-ryhmäkeskustelujen määrä päivittäin.....	24
Kuva 7. Skype-keskustelujen sensitiivisyys.....	25
Kuva 8. Skype yhteydenottojen kuormittavuus ja haitta työskentelylle	26
Kuva 9. Osallistuminen projektityöskentelyyn	27
Kuva 10. Projektiviestinnän ja -tiedonjaon sujuvuus	30
Taulukko 1. Vastaajien päivittäisen viestinnän ja tiedonjaon tärkeimmät työvälineet ..	22
Taulukko 2. Vastaajien päivittäisen viestinnän ja tiedonjaon mieluisimmat työvälineet	22
Taulukko 3. Vastaajien projektiviestinnän ja -tiedonjaon tärkeimmät kanavat	28
Taulukko 4. Vastaajien projektiviestinnän ja -tiedonjaon mieluisimmat kanavat	29
Taulukko 5. Työroolin vaikutus tärkeimpiin työvälineisiin	33
Taulukko 6. Palkeissa kertyneen työkokemuksen vaikutus mieluisimpiin työvälineisiin	34
Taulukko 7. Työroolin vaikutus päivittäisten Skype-keskustelujen määrään	35
Taulukko 8. Työroolin vaikutus kokemukseen Skype-keskustelujen kuormittavuudesta	36
Taulukko 9. Työyksikön vaikutus sensitiivisenä pidettävään sisältöön Skype-keskusteluissa	37
Taulukko 10. Työroolin vaikutus kokemukseen projektiviestinnän sujuvuudesta	37

Liitteet

Liite 1	Kysely Palkeiden sisäisestä viestinnästä
---------	--

1 Johdanto

Työyhteisöviestintä on ollut jo vuosia murroksessa, jossa digitaalinen viestintä ottaa yhä hallitsevampaa osaa työyhteisön sisäisestä viestinnästä. Vuonna 2019 alkunsa saanut Covid-19 koronaviruspandemia on vielä nopeuttanut tätä murrosta viimeisten vuosien aikana. Työyhteisön tehokkaan toiminnan kannalta on siis ensiarvoisen tärkeää, että sen digitaalisen viestinnän työkalut ja viestintämallit ovat yrityksen toimintaa ja sen työntekijöitä tukevia.

Opinnäytetyön toimeksiantajalla Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksella (jäljempänä Palkeet) digitaaliset viestintätyökalut ovat työnteon keskiössä sekä työntekijöillä on laajat mahdollisuudet etätöön tekoon. Lisäksi organisaation jokapäiväisessä käytössä olevan Skype for Business -viestintäsovelluksen (jäljempänä Skype) tuki on päättymässä, joten on tarve korvaavan tuotteen käyttöönotolle. Ainakin osittain Skypen käyttö tulee korvaantumaan Microsoftin Teams -viestintäalustalla (jäljempänä Teams). Organisaatiossa nähtiinkin, että tässä muutosvaiheessa olisi hyvä mahdollisuus tutkia organisaation sisäisen työyhteisöviestinnän tilaa ja kartoittaa viestinnässä mahdollisesti olevia ongelmia. Saadun tutkimusdatan avulla pyritään kehittämään nykyisiä viestintämalleja sekä tarkastelemaan, pystyisikö Teamsillä mahdollisesti ratkomaan viestinnän nykyisiä ongelmia.

1.1 Tutkimusongelmat

Työn ensisijainen tutkimusongelma on, kuinka parantaa sisäistä työyhteisöviestintää ja siihen liittyviä viestintämalleja. Eli tutkitaan missä viestinnän ongelmia koetaan olevan ja pystyttäisiinkö niitä mahdollisesti ratkomaan viestintämalleja kehittämällä uuden Teams viestintäalustan käyttöönoton yhteydessä. Palkeilla tärkeää osaa viestinnässä näyttelevät digitaaliset viestintävälineet. Nyt viestinnässä keskeisessä roolissa olevan Skype-ohjelman tuki tulee loppumaan ja ainakin osittain Skypessä suoritettu tiedonjako tulee siirtymään Teamsiin.

Toisena tutkimusongelmana opinnäytetyössä selvitetäänkin, missä laajuudessa Teams tulisi ottaa Palkeilla käyttöön ja pystytäänkö tämänhetkisiä viestinnän ongelmia ratkomaan Teamsin avulla. Palkeilla käsitellään paljon sensitiivistä asiakkaisiin sekä tietojärjestelmiin

liittyvää tietoa, joten esimerkiksi Teamsin käyttöönoton laajuutta mietittäessä, isoon rooliin nousee tietoturva ja sen riittävyys, Teamsin ollessa saatavilla ainoastaan pilvipalvelupohjaisena.

1.2 Työn tavoite ja aiheen rajaus

Työn tavoitteen voi jakaa neljään pääkohtaan. Ensimmäiseksi työn tavoitteena on saada tietoa Palkeiden nykyisistä viestintämalleista silmällä pitäen Teamsin hallittua kokonaisvaltaista käyttöönottoa. Toiseksi tavoitteena on parantaa tiedon jakamisen tehokkuutta. Kolmantena vähentää yksittäisten henkilöiden kuormitusta paremmin suunnitelluilla viestintämalleilla. Viimeisenä, mutta todella tärkeänä tavoitteena on parantaa yhteisöllisyyttä ja työtyytyväisyyttä Palkeissa hyvällä viestintämallien suunnittelulla ja tarkoituksenmukaisilla viestintävälineillä, mahdollistaen helpon ja sujuvan työviestinnän unohtamatta vapaampaa yhteisöllisyyttä ylläpitävää viestintää.

Työssä kartoitetaan Palkeiden nykyistä viestintää eri kanavissa. Sen pohjalta pohditaan olisiko Skype -viestinnän siirtyessä uuteen kanavaan, tarvetta viestintää ja tiedonjakoa pyrkiä keskittämään enemmän yhteen kanavaan. Työn tuloksena on tarkoitus syntyä tietoa siitä, mitkä ovat tällä hetkellä Palkeilla viestinnän ongelmakohdat. Tulosten pohjalta pohditaan, mitä muutoksia ongelmakohtien korjaamiseksi olisi tehtävissä. Samalla pureudutaan yleiseen ongelmaan, eli miten tietoa saataisiin helposti ja tehokkaasti levittyä, eikä se jäisi vain pienen piirin tietoon.

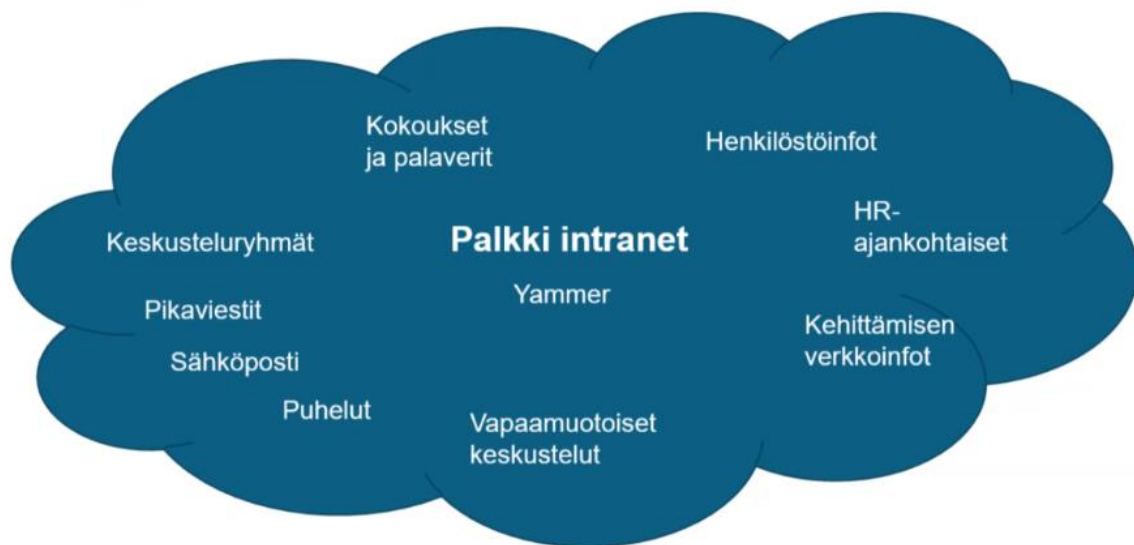
Palkeissa on hiljattain tehty sisäisen intranetin uudistus sekä sen yhteydessä päivitetty työyhteisöviestinnän käytäntöjä. Opinnäytetyön voisi katsoa siis olevan jatkoa työyhteisöviestinnän kehittämiseen tähtäävässä työssä ulottamalla tarkastelun arkiseen työviestintään.

Tietosuoja on yksi tärkeä osa mietittäessä Teams viestintäalustan käyttöönottoa. Tietosuojaa ei siis tässäkään työssä voi ohittaa. Työssä onkin tarkoitus selvittää kyselyn kautta, millainen suojatasokelpoisuus uudelta alustalta vaaditaan tai vaihtoehtoisesti, onko keskusteluja esimerkiksi ohjeistuksen kautta tarvetta ohjata eri kanaviin salassa pidettävän tiedon osalta.

Tietosuoja tulee olemaan keskeinen ja todennäköisesti myös rajoittava näkökulma Teamsin käyttöönottoon ja hyödyntämiseen.

Työssä on tarkoitus keskittyä ainoastaan viestintään ja tiedonjakoon, joka tapahtuu Palkeiden sisällä. Palkeiden sisäisen viestinnän osalta keskitytään vain siihen osaan, joka tapahtuu ryhmien, tiimien tai yksittäisten henkilöiden välillä. Kuvassa 1 on näytetty Palkeilla käytössä olevat työyhteisöviestinnän kanavat. Kun tutkimus rajataan vain ryhmien, tiimien ja yksittäisten henkilöiden väliseen viestintään, tulevat tarkasteluun kuvan 1 Palkeiden työyhteisöviestinnän kanavista pikaviestit, keskusteluryhmät, sähköpostit, puhelut, kokoukset ja vapaamuotoiset keskustelut. Henkilöstöinfot, henkilöstöhallinnon infot, kehittämisen verkkokurssit sekä Yammer eivät ole Palkeilla osa arkipäiväistä työviestintää, joten ne on rajattu tämän työn ulkopuolelle.

Kuva 1. Työyhteisöviestinnän keinot ja kanavat Palkeissa (Palkeet, 2021a)



1.3 Toimeksiantajan esittely

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus eli lyhyemmin Palkeet on valtionhallinnon virastoille, laitoksille ja rahastoille sekä noin 70 000 yksittäiselle palkansaajalle palveluita tuottava palvelukeskus. Palkeet tähtää julkishallinnon toimivuuden kehittämiseen laadukkaiden ja kustannustehokkaiden talous- ja henkilöstöhallinnon tuki- ja asiantuntijapalveluiden kautta. Palkeiden palvelutarjontaan kuuluu talouspalvelut, henkilöstöpalvelut, asiantuntijapalvelut sekä tuki- ja ylläpitopalvelut. (Palkeet, 2021b)

Palkeiden strategia koostuu viidestä painopistealueesta. Painopistealueet ovat yksi yhtenäinen Palkeet, asiakas toiminnan keskiössä, luottamusta laadulla, digitaaliset palvelut käyttäjäystävällisesti ja kannattava uudistuminen. Palkeet tavoittelee olevansa moderni ja arvostettu asiantuntija-organisaatio, joka tuottaa erinomaista palvelua ja toimii lähellä asiakasta. Luottamukseen kuuluu laadukkaat, kustannustehokkaat ja kilpailukykyiset palvelut. Kannattava uudistuminen sisältää kokonaishyödyn ja vaikuttavuuden tuottamisen valtionhallinnossa, jossa keskiössä on asiakkaiden tarpeita vastaavat sekä käyttäjäystävälliset digitaaliset palvelut. (Palkeet, 2021b)

Palkeet on aloittanut toimintansa sen nykyisessä muodossa vuonna 2010. Kymmenessä vuodessa toiminta on kasvanut ja vuoden 2020 liikevaihto oli 55,4 miljoonaa euroa. Toiminta perustuu omakustanneperiaatteeseen, jossa palvelumaksuilla katetaan palveluiden tuottamisen ja kehittämisen kustannukset. Toimipisteet palvelukeskuksella on viidellä paikkakunnalla Joensuussa, Hämeenlinnassa, Porissa, Mikkelissä ja Helsingissä, joissa henkilöstöä vuoden 2020 lopussa oli 629 henkilöä. (Palkeet, 2021)

1.4 Työn rakenne

Opinnäytetyö rakentuu kuudesta osiosta. Ensimmäisenä on johdanto, jossa esitellään työn lähtökohdat. Eli mikä on tutkimusongelma ja kuinka ongelman käsittely rajataan tähän opinnäytetyöhön. Johdantoon sisältyy myös toimeksiantajan esittely sekä työn rakenne käydään läpi. Toiseen ja kolmanteen lukuun sisältyy työn teoreettinen viitekehys. Toisessa luvussa käsitellään teoriaa työyhteisöviestinnän takana ja syvennyttään vielä erikseen teknologisen kehityksen aikaansaamiin muutoksiin niin johtamisessa kuin projektiviestinnässä. Kolmannessa luvussa käsitellään vielä erikseen teoriaa kahden opinnäytetyötutkimuksessa suuressa roolissa toimivan viestintäjärjestelmän osalta.

Neljännessä luvussa käydään läpi tutkimuksen toteutus. Luvussa kerrotaan, kuinka päädyttiin valittuun tutkimusmenetelmään ja avataan teoriaa tutkimusmenetelmän taustalla. Lisäksi luvussa on kuvattu, kuinka aineiston keruu on suoritettu ja millainen on tutkimukseen liittyvän kyselyn rakenne. Viidennessä luvussa käydään tutkimustulokset läpi kysymys kerrallaan, analysoidaan saatuja tuloksia, arvioidaan tutkimuksen onnistumista sekä käsitellään tutkimuksen luotettavuus. Kuudennessa ja viimeisessä luvussa vedetään yhteen

tutkimuksen pohjalta tehdyt johtopäätökset, millainen on Palkeiden työyhteisöviestinnän nykytila tulosten pohjalta, avataan saatujen tulosten käyttöä Palkeissa, pohditaan Teamsin käytön mahdollista laajentamista sekä lopuksi vielä summataan opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan.

2 Työyhteisöviestintä

Yrityksen sisäistä viestintää kuvaamaan on nykyään yleistynyt termi työyhteisöviestintä.

Työyhteisöviestintä on ensisijaisesti tiedon tuottamista, muokkaamista ja välittämistä, mutta myös keskustelua ja ymmärryksen luomista. Se on lisäksi rakennuspalikkana yhteisöllisyyden ja kulttuurin rakentamisessa sekä mukana työyhteisön arvojen ja historian muokkaamisessa. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen, 2017, s. 104)

Työyhteisöviestinnän sisään lukeutuu kaikki yrityksen sisällä tapahtuva kirjallinen ja suullinen viestintä, tapahtui viestintä sitten kasvokkain, puhelimitse tai verkon välityksellä.

Työyhteisöviestintä voi niin ikään suuntautua niin vertikaalisesti johdolta alaisille ja päinvastoin tai horisontaalisesti eri yksiköiden, osastojen tai työntekijöiden kesken.

(Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen, 2017, s. 104)

2.1 Hyvä viestintä takaa tehokkaan ja hyvinvoivan työyhteisön

Tehokkaan ja hyvinvoivan työyhteisön yksi tärkeimmistä palasista on hyvä ajantasainen viestintä. Työntekijä tarvitsee olennaista ja ajantasaista tietoa organisaatiostaan sekä muuttuvaa tilannesidonnaista tietoa organisaation tulevaisuudensuunnitelmista ja -näkymistä. Kun ymmärtää kokonais kuvan, on helpompi ymmärtää omaan työhön vaikuttavia muutoksia ja ennakoida niitä. (Työturvallisuuskeskus, 2016)

Kun tiedonjako työyhteisössä on avointa ja kerrotaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa sen hetkinen paras tieto tulevista muutoksista ja suunnitelmista, on kaikilla mahdollisuus sulatella asioita ja valmistautua tulevaan. Avoimen tiedonjaon ongelmaksi muodostuu usein epävarmuus tulevaisuuden osalta. Epävarmuuden takia ei kovin aikaisessa vaiheessa uskalleta lähteä viestimään tulevaisuudesta, koska on iso mahdollisuus, että se ei toteudukaan sellaisena, kuin on suunniteltu. Toisaalta esteeksi saattaa muodostua myös tiedon salaisuus. (Työturvallisuuskeskus, 2016)

Viestintä korostuu etenkin muutostilanteissa. Muutostilanteissa viestinnällä voidaan joko luoda rauhallinen hyvän tiedonjaon ilmapiiri tai vaihtoehtoisesti voidaan huonolla ja salailevalla viestinnällä luoda lamaannuttava tietämättömyyden ilmapiiri. Huono viestintä

näkyvyydessä, että tiedon jako tapahtuu mahdollisimman myöhään ja tietoa jaetaan mahdollisimman vähän. Hyvä avoin ja koko ajan ajantasainen tieto taas luo työyhteisöön avoimen ja rakentavan vuorovaikutussuhteen, jossa vallitsee vahva luottamus.

(Työturvallisuuskeskus, 2016)

Ajantasainen tieto on niin tärkeä osa nykyaikaista asiantuntijatyötä, että sitä voisi osuvasti kuvata työyhteisön verenkiertoksi. Tieto luo edellytykset laadukkaalle, tehokkaalle ja mielekkäälle työnteolle. Kun tietoa päivitetään ja vaihdetaan ajantasaisesti, säästytään turhilta virheiltä, pysytään paremmin aikatauluissa, työn laatu on parempaa ja työntekijät motivoituneempia. (Juholin, 2008, s. 85)

Ajantasaisen tiedon edellytyksenä on, että tieto ylipäätään kulkee työyhteisön sisällä. Puutteilla tiedonkulussa on yleensä vain pieniä työtä vaikeuttavia tai päällekkäistä työtä teettäviä vaikutuksia, mutta mahdollisuus isompaankin ongelmaan saattaa hyvin olla mahdollinen. Epäonnistumisen hetkellä on helppo piiloutua sen taakse, että tieto ei ole kulkenut. On myös helppo vierittää vastuu viestinnästä jollekulle muulle. Toki erilaiset roolit organisaatiossa määrittelevät eritasoisia vastuita viestinnästä ja tiedon jakamisesta, mutta siitäkin huolimatta jokaisen on otettava vastuuta tiedonvaihdannasta. (Juholin, 2008, s. 85)

Viestinnän kokonaisvaltainen suunnitelma kulkee nimellä viestintästrategia.

Viestintästrategian tarkoituksena on luoda suunta käytännön viestinnälle. Strategia voi olla ääripäissään muodoltaan todella yksityiskohtainen tai vastakohtaisesti linjauksiltaan erittäin väljä. Vaihtelua on paljon, sillä strategian muotoon vaikuttavia tekijöitä on lukematon määrä. Strategia on kokonaisuus organisaation toimintaa yhdensuuntaistavista määrittelyistä, valinnoista ja tavoitteista, joilla luodaan mahdollisuuksia menestykselle. Siinä viestintä toimii organisaation voimavarana, mutta vaatii toimiakseen kaikkien organisaation jäsenten osallistumista. Strategialle tunnuksenomaista on sen suuntautuminen pääsääntöisesti tulevaisuuteen, jonka lisäksi kehittyäkseen ja toimiakseen se vaatii jatkuvaa seuranta- ja arviointia. (Juholin, 2013, ss. 86-88)

Tiedonkulun turvaamiseksi voidaan luoda hienot strategiat, määrittää tietokoneen ruudulla täydellisesti toimivat viestinnän toimintamallit sekä tarjota viimeisimmät viestintäalustat, mutta siltikään viestintäsystemi ei tule olemaan aukoton, ja lopulta vastuu on kuitenkin

aina ihmisen omassa harkinnassa ja asioiden toteuttamisessa. Ihmisellä pitää olla oma asenne siihen, että hän on osa tärkeää ketjua, joka vaatii häneltä reagoitua asioihin. Kun asenne viestintää kohtaan on kunnossa, luo se mahdollisuuden toimia yhteisöllisesti, ongelmiin yhdessä rakentavasti ratkaisuja etsien. (Juholin, 2008, s. 85)

Viestinnän vastuun tulee jakautua kaikille, mutta se ei silti poista sitä tosiasiaa, että esimies kantaa vastuusta suuren osan. Esimiehen rooli pitää usein sisällänsä paljon vastuuta tiedon vaihdannasta ja käsittelystä, jolloin korostuu esimiehen oma vastuullisuus ja kyky ymmärtää hänellä olevan näkyvän ja hiljaisen tiedon merkitys sekä valmius tämän tiedon kommunikointiin oikeiden ryhmien ja yksilöiden kanssa. Hyvä esimies tietää, että viestintä on hänen työtään ja osaa jo valmiiksi miettiä, mikä tietyn päätöksen vaikutus on omaan yksikköön, alaisiin sekä kollegoihin ja osaa tuoda asiat esille ensimmäisen tilaisuuden tullen. (Juholin, 2008, ss. 92-94)

2.1.1 Projektiviestinnän foorumit

Samalla kun viestintä yleisesti muuttuu, niin muuttuu myös projektiviestinnässä käytetyt menetelmät ja foorumit. Miten uusia teknologioita tulisi hyödyntää projektiviestinnässä, riippuu organisaation ja projektin kulttuurista ja kypsyydestä teknologian hyödyntämiseen. Ei ole järkeä lähteä tuomaan projektiin teknologiaa teknologian vuoksi, vaan sille pitää löytää oikea peruste ja valmius käyttöönotolle, jotta se toimii työtä tukevana eikä päinvastoin. Projektin osalta pitääkin pohtia, onko sillä käytössä tarvittavat työtä tukevat foorumit vai pitääkö miettiä uusien kehittämistä. Yksinkertaisimmillaan fyysinen työtila toimii yhteistyöfoorumina, kun projektin jäsenet työskentelevät lähekkäin. Nykyään tämä on kuitenkin yhä harvinaisempaa, jolloin on tarve digitaalisille foorumeille. (Juholin, 2008, s. 263)

Virtuaalisuus ainakin projektityön lisänä tuo projektityöhön monia hyötyjä. Virtuaalisuus poistaa työstä paikkasidonnaisuutta ja luo projektin jäsenille vapautta oman työnsä järjestämisestä. Verkon välityksellä saadaan koottua monia ihmisiä kerrallaan samaan foorumiin ilman matkustamiseen tuhlettua aikaa ja rahaa. Virtuaalisesti dokumentit on mahdollista tallentaa kaikkien saataville ja helposti muokattaviksi, joka osaltaan tehostaa toimintaa. Toki virtuaalisuus sisältää omat ongelmansakin. Virtuaalisesti viestittäessä, kun

kaikki koko fyysisen viestinnän keinovalikoima ei ole käytössä, altistaa se helposti vääринymmärryksille ja -tulkinnoille. Projektien joustavan edistymisen ja viestinnän sujuvuuden kannalta onkin tärkeää, että projektille löydetään hyvät työskentelyä tukevat foorumit sekä kaikille alusta asti selvät käytännöt niissä toimimiseksi. (Juholin, 2008, s. 263)

2.2 Viestinnän keinovalikoima uudistuu

Viestinnän uudistuminen on historiallisesti katsottuna ollut melko staattista. 1900-luvun alusta aina vuosituhannen vaihteeseen viestinnän keinoina toimivat perinteinen retoriikka, erilaiset tiedotteet sekä lehdet. 2000-luvun alku on kuitenkin romuttanut vanhoja viestinnän rakenteita. Verkkoviestinnän lisäämistä organisaatioiden työkalupakkiin voidaan vaikutukseltaan verrata kirjapainotaidon keksimiseen 1400-luvulla. (Juholin, 2013, s. 41)

Digitaalisuus ja uusi teknologia on jo suuresti muokannut toimintatapojamme, eikä teknologiselle murrokselle tulevaisuudessa näy loppua. Murros viestinnässä on saanut myös aikaan sen, että kynnys uusien teknologioiden ja järjestelmien käyttöönotossa on madaltunut. Digitaalinen viestintä on nykyään jo niin olennainen osa yhteiskuntaa, että ei ole helppoa löytää organisaatiota tai työyhteisöä, jossa digitaaliset viestintäkanavat eivät olisi edes osittain käytössä. (Juholin, 2013, s. 41)

Digitaalinen viestintä ei ole kuitenkaan pelkästään avain onneen. Se tuo myös omalta osaltaan uudenlaisia haasteita organisaatioille ja työyhteisöille. Organisaatioissa joudutaan pohtimaan, kuinka perinteisestä viestinnästä eroavat digitaalisen viestinnän luonteen piirteet osataan huomioida. Digitaalinen viestintä tuo mukanaan erilaisia ominaisuuksia ja mahdollisuuksia, mutta myös uhkia, epävarmuutta ja jatkuvaa muutosta. Organisaation pitääkin olla valmis huolehtimaan siitä, että työntekijät saavat riittävästi koulutusta ja tukea, sekä huolehtia esimerkiksi vaadittavasta tietoturvasta, jotta voidaan nauttia digitaalisuuden mukanaan tuomasta tehokkuudesta ja monista mahdollisuuksista. (Juholin, 2013, s. 41)

2.2.1 Digitaalisuus haastaa johtajuuden

Johtaja itse, johdettavat ja tilanne, siinä on kuvattuna kolme tekijää johtajuuden prosessissa. Lopputuloksen kannalta olennaisinta on, mitä näiden välisissä suhteissa tapahtuu. Monissa

organisaatioissa mennään kohti leveämpää ja litteämpää organisaatorakennetta, joka vaatii monitaitoisuutta ja vuorovaikutustaitoja sekä uudenlaista lähestymistä palautteen antamiseen, vastaanottamiseen ja hyödyntämiseen. (Humala, 2007, s. 13)

Kehitys ajaa organisaatiot muutokseen, niin organisaatiomuotojen kuin johtamisen näkökulmasta. Kehitys tuo mukanaan uutta teknologiaa, verkostoyhteistyö hajautuu ja kommunikaatiovälineet sähköistyvät, jonka myötä johtajuus kohtaa koko ajan uusia haasteita. Teknologisen kehityksen ja lisääntyneen etätyöskentelyn myötä virtuaalijohtaminen on monissa organisaatioissa ihan yhtä lailla arkipäivää, kuin kasvokkain tehtävä johtaminen. Sähköisen vuorovaikutuksen lisääntyminen on tarkoittanut sitä, että yhä useampien on uudistettava omaa osaamistaan, opeteltava uusia taitoja ja uudenlaista ajattelua, pystyäkseen johtamaan etäältä. (Humala, 2007, ss. 13-14)

Peruseriaatteiltaan verkkojohtaminen ei juuri eroa perinteisestä kasvokkain tapahtuvasta johtamisesta. Samalla lailla tavoitteena on johtaa joukkuetta, jonka tulokset saavutetaan työhönsä paneutuneilla ihmisillä, yhteisillä tavoitteilla, luottamuksella ja arvonnolla. Johtajan tavoite on edelleen sama, eli saada asiat tapahtumaan. Verkkojohtamisen myötä johtajan on tultava toimeen uusien verkkotyöskentelyä tukevien teknologioiden kanssa ja ymmärrettävä verkossa toimimisen pelisäännöt. Johtajan vallassa on valita kulloinkin käytössä olevat työvälineet ja järjestää kommunikaatio niin, että on tiedossa, mitkä asiat vaativat samanaikaista läsnäoloa ja mitkä voi hoitaa eriaikaisesti. (Humala, 2007, s. 20)

Verkostotiimien saaminen toimimaan on osoittautunut vaikeammaksi kuin odotettua, mutta virtuaalijohtaminen pitäisi silti nähdä uhan sijaan mahdollisuutena. Verkossa tapahtuva johtaminen vaatii johtajalta monipuolisempaa kyvykkyyttä kuin kasvokkain johtaminen ja verkkojohtamisessa korostuukin johtajan kyky uusiutua ja muokkautua kehityksen mukana. Monipuolisemmat johtamiskanavat ja -tavat muuttavat johtamisympäristöä, mutta loppujen lopuksi päädytään kuitenkin yleisiin johtamisen tavoitteisiin, eli kuinka saadaan ihmiset innostumaan, toimimaan yhteisen asian eteen sekä saadaan kaikki tuntemaan olevansa aktiivisesti mukana työssä sekä osana tiimiä. (Humala, 2007, ss. 20-21)

2.2.2 Pikaviestimet

Sähköposti on säilyttänyt jo pitkään roolinsa organisaatioiden tavanomaisena sisäisen viestinnän kanavana. Viime vuosina rinnalle on koko ajan enenevässä määrin alkanut vakiintumaan erilaisia pikaviestimiä. Pikaviestimet ovat sähköpostia vuorovaikutteisempia ja niiden avulla on kätevä hoitaa nopeaa reagointia vaativat asiat. Rungas sähköpostien määrä on alkanut muodostumaan useissa organisaatioissa ongelmaksi asti ja pikaviestimet tuovat myös siihen ongelmaan helpotusta. Pikaviestimet mahdollistavat myös eri kokonpanoilla olevien ryhmien luomisen ja sen myötä tehokkaan ongelmanratkaisun. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen, 2017, s. 48)

Ryhmäkeskustelujen avulla ongelmia voidaan käydä entistä perusteellisemmin läpi ja saadaan viestittelykynnys mahdollisimman matalaksi. Yhdessä asioiden pohtiminen ja selvittäminen matalalla kynnyksellä kasvattaa usein samalla myös ryhmän yhteenkuuluvuuden tunnetta. Lisäksi pikaviestimet tarjoavat nopeaa apua ja tukea ajatellen uuden työntekijän perehtymistä, sillä sen avulla on vaivatonta kysyä neuvoa ja varmistaa asioita. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen, 2017, s. 48)

Pikaviestimiä on nykyään tarjolla moneen lähtöön ja organisaation pitääkin pohtia, mitä ominaisuuksia alustalta vaaditaan ja valita sen pohjalta omaan toimintaan soveltuvin. Microsoftin Skype for Business on ollut viimeisten vuosien aikana monen organisaation valinta osaksi viestintää. Skype on kuitenkin poistuva tuote ja moni on sen myötä siirtynyt tai siirtymässä Microsoftin korvaavaan tuotteeseen Teamsiin. Kappaleessa kolme käsitellään erikseen näitä kahta tuotetta, sillä ne ovat tällä hetkellä keskeisessä roolissa Palkeilla. Monia muitakin vaihtoehtoja pikaviestintään on tarjolla, mutta niiden käsittely on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

3 Microsoft Skype for Business ja Teams

Microsoft Skype for Business on tärkeä osa Palkeiden tämänhetkistä työyhteisöviestintää, mutta sen tuki on päättymässä ja tämän seurauksena Skypen kautta käytävä keskustelu on siirrettävä toiseen kanavaan. Microsoftilta on tarjolla korvaava tuote Teams, joka on otettu jo osittain Palkeilla käyttöön, mutta laajaa käyttöönottoa ei ole vielä tehty. Skype ja Teams ovat isossa roolissa osana opinnäytetyötutkimusta, minkä takia niiden ominaisuuksia käsitellään erikseen tässä luvussa.

3.1 Microsoft Skype for Business

Microsoftin valmistama Skype for Business, aikaisemmalta nimeltään Microsoft Lync, on Skype-tuoteperheen yrityskäyttöön suunnattu ohjelmaversio (The University of Kansas, n.d.). Skype for Business ominaisuuksiin kuuluu helppokäyttöinen käyttöliittymä, jonka kautta on mahdollista soittaa ja vastaanottaa ääni- sekä videopuheluita, kommunikoida pikaviestien välityksellä niin kahden kesken kuin keskusteluryhmissä sekä järjestää ääni- ja videopalavereita enintään 250 henkilön kanssa. Kokoustoimintoihin liittyy myös mahdollisuus esimerkiksi näyttöruudun jakoon sekä kokousten tallentamiseen. (Jyväskylän yliopisto, 2020)

Skype for Business on mahdollista ottaa käyttöön joko pilvipohjaisena Skype for Business Online tai asiakkaan omalle palvelimelle rakennettuna Skype for Business Server -tuotteena. Microsoft on ilmoittanut lopettavansa 31.7.2021 tuen Skype for Business Online -tuotteelle ja siihen mennessä organisaatioiden tulisi siirtyä Microsoft Teamsin käyttöön. (Microsoft, 2021) Skype for Business -tuotteen osalta tuki säilyy kuitenkin vielä ainakin vuoden 2025 loppupuolelle saakka (Microsoft, 2021a).

3.2 Microsoft Teams

Teams on kokonaisuudessaan pilvipohjainen ja toisin kuin Skypen osalla, siitä ei ole tarjolla asiakkaan omalle palvelimelle rakennettua on-premise versiota (Microsoft, 2021b). Teams on nimensä mukaisesti yhteistyöalusta, jossa digitaalisen tiimityöskentelyn osa-alueita on

yhdistetty keskitetyksi samaan paikkaan. Teamsin voi pääominaisuuksiltaan jakaa karkeasti neljään osaan: pikaviestit, verkkokokoukset, puhelut ja yhteistyö (Microsoft, 2021e).

Teamsin avulla on mahdollisuus lähettää kahdenkeskeisiä sekä ryhmän pikaviestejä, joissa on laajat muotoilu- ja reagointimahdollisuudet. Jokainen uusi keskustelu tallentuu omaksi keskustelukanavakseen, jolloin käytyjä keskusteluja voi selata myös jälkikäteen. Tietyn keskustelun tai keskustelun osan löytämistä helpottaa keskustelujen haku- ja suodatusmahdollisuudet. (Microsoft, 2021c) Keskustelut mahdollistavat myös kuvien ja tiedostojen jaon ja keskusteluissa jaettavat tiedostot tallentuvat automaattisesti keskustelun tiedostot välilehdelle, josta niitä voi jälkikäteen tarkastella (Microsoft, 2021d).

Kokousten järjestäminen onnistuu pelkästään puheen välityksellä, mutta on myös mahdollisuus tuoda kokous henkilökohtaisemmaksi videoneuvottelun muodossa. Kokoukset sisältävät myös mahdollisuuden esimerkiksi näytön jakoon, kokousten tallentamiseen, mukautettuihin taustoihin sekä tiedostojen jakamiseen ja muokkaamiseen yhdessä muiden kanssa. (Microsoft, 2021e)

Teamsin avulla on osittain mahdollista korvata perinteistä matkapuhelinta, sillä se tarjoaa mahdollisuuden soittaa sekä ääni- että videopuheluita. Puhelut onnistuvat Teams-sovelluksen avulla niin tietokoneella kuin mobiililaitteellakin. Teamsiin sisältyvien tila- tavoitettavuustietojen avulla voi lisäksi varmistua, että tavoiteltava henkilö on vapaana. (Microsoft, 2021g)

Teams mahdollistaa laajan yhteistyön organisaation sisäisille sekä ulkoisille käyttäjille. Keskustelut, tapaamiset, sisällön jako, tiedostojen tallennus ja jako valitulle ryhmälle sekä tiedostojen yhteismuokaus reaaliaikaisesti tarjoavat mahdollisuuden työn tekemiseen erilaisilla kokoonpanoilla sijainnista riippumatta. (Microsoft, 2021f)

4 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa avataan opinnäytetyön tutkimuksen toteutusta, teoriaa tutkimusmenetelmien takana, käydään läpi, miten valittuun tutkimusmenetelmään päädyttiin sekä miten aineisto on kerätty ja aineiston keräämiseen käytetty kyselylomake rakennettu.

4.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Työn aineiston kerääminen voi tapahtua käyttäen joko laadullista tai määrällistä tutkimusmenetelmää (Vilpas, n.d, s. 1). Usein menetelmät myös osittain yhdistyvät, sillä kvantitatiivinen tutkimus perustuu kvalitatiiviseen tutkimukseen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on pyrkimys ymmärtää ilmiö, selittää ilmiön tekijöitä, niiden välisiä suhteita sekä rakennetta. Lopputuloksena syntyy teoria eli yleistys ilmiöstä. (Kananen, 2014, s. 56)

Määrällisen tutkimuksen lähtökohtana taas on teoria, eli tiedetään mistä on kyse.

Tutkimuksessa tiedettyä teoriaa testataan käytännössä ja tavoitteena on laajentaa teorian soveltamisalaa. (Kananen, 2008, ss. 56-57) Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ja tulkita ilmiöitä mittausmenetelmillä, jotka keräävät numeerisia tutkimusaineistoja. Kun käytössä on kyselylomake, pääpaino lomakkeella on strukturoiduissa kysymyksissä, jolloin se perustuu mittaamiseen ja lopputuloksena saadaan lukuarvoja sisältävä havaintoaineisto. Aineiston analysointi sen myötä tapahtuu useimmiten käyttäen tilastollisia analyysimenetelmiä. Tutkimusaineistoa voidaan pitää luotettavana ainoastaan, jos tutkimusaineisto on riittävän suuri ja edustava. (Vilpas, n.d, s. 1)

Kyselylomakkeella määrällistä aineistoa kerättäessä pääpaino on suljetuilla kysymyksillä, joihin vastataan annetun asteikon mukaisesti. Kysely sisältää yleensä osittain myös avoimia kysymyksiä, joihin on annettu vastaajalle vapaata vastaustilaa. Määrällinen tutkimus ei aina taivu ainakaan kokonaisuudessaan helposti numeerisesti mitattavavaksi, tai ainakin mittaamisen tarkkuus ja luotettavuus voidaan kyseenalaistaa. (Vilpas, sivu 4)

Opinnäytetyön tutkimusongelman pohjalta haluttiin lähteä selvittämään työyhteisöviestinnän tilaa ja toimintamalleja koko Palkeiden henkilöstön tasolla. Digitaalisen työyhteisöviestinnän tulevaisuuteen Palkeissa vaikuttaa suuresti Skypestä luopuminen ja

Teamsin käyttöönotto, joka koskee koko henkilöstöä. Tämän myötä tutkimuksen kohderyhmäksi määrittyi koko yli 600 henkilöä sisältävä organisaatio. Laajan kohderyhmän myötä määrällinen survey-tyyppinen tutkimus valikoitui tutkimusmenetelmäksi. Kyselyn taustalla oleva teoria oli jo ennestään tiedossa, joten kyselyn kautta haluttiin vahvistusta teorialle ja samalla saatujen tulosten pohjalta soveltaa saatua tietodataa viestintämallien kehittämisessä. Tarkasti valikoitujen kysymysten sekä niiden pohjalta Palkeiden toiminnasta saadun laajan datan pohjalta pystytään tekemään esimerkiksi johtopäätöksiä siitä, kuinka hyvin Teamsin avulla pystytään ratkomaan ongelmia työyhteisöviestinnässä. Toisaalta saadaan myös tietoa viestintäalueista joihin Teamsiä ei pystytä tällä hetkellä hyödyntämään, kuten esimerkiksi sensitiivinen asiakkaisiin tai tietojärjestelmiin liittyvä tieto. Saatujen vastausten pohjalta voidaan suunnitella, miten viestintämalleja tulisi kehittää ja mihin kanavaan tai kanaviin suunnataan sensitiivinen tieto.

4.2 Aineiston keruu ja kyselyn rakenne

Tutkimuksen runkona toimi tutkijan itse keräämä survey-aineisto. Aineiston kerääminen tapahtui tietokoneavusteisena kyselynä hyödyntäen Webropol-järjestelmää. Webropol-järjestelmällä on järjestetty Palkeilla ennenkin kyselyitä, joten alustan tuttuuden takia se valikoitui tämänkin kyselyn alustaksi. Kyselystä tehtiin pieni kolmen hengen pilottitutkimus, jolla varmistettiin kyselyn tekninen toimivuus. Kun kyselyn tekninen toimivuus ja ulkoasun moitteettomuus oli todettu, kysely julkaistiin Palkeiden intranetissä. Intranetin kautta kysely oli suunnattu koko Palkeiden henkilöstölle ja vastaaminen oli mahdollista aikavälillä 7.6.-17.6.2021.

Kyselyssä on hyödynnetty osittain suppilotekniikkaa, jossa kysely oli jaettu kahteen osaan aihepiireittäin (Kananen, 2008, s. 31). Ensimmäisessä osassa käsiteltiin työyhteisöviestintää yleisesti ja toisessa osassa projektiviestintää. Kysely sisälsi kymmenen kaikille osoitettua kysymystä, jonka lisäksi vuosien 2020–2021 aikana projektityössä mukana olleille oli suunnattu vielä viisi lisäkysymystä. Kysely sisälsi strukturoituja, sekamuotoisia sekä avoimia kysymyksiä. Pääpaino oli strukturoiduilla ja sekamuotoisilla kysymyksillä, jotta vastaaminen sujuisi mahdollisimman nopeasti ja vastausten käsittely olisi yksinkertaista. Sekamuotoisissa kysymyksissä vastaajalle oli annettu mahdollisuus lisätä yksi oma vastausvaihtoehto ennalta määritettyjen vaihtoehtojen lisäksi. Strukturoitujen ja sekamuotoisten kysymysten lisäksi,

kolmella avoimella kysymyksellä haluttiin vielä hieman tarkemmin selvittää mahdollisesti piilossa olevia viestinnän ongelmakohtia, joita ei suljetuilla kysymyksillä olisi saatu esiin. Hankalammat enemmän ajatusta vaativat avoimet kysymykset on asetettu osioiden loppuun. Kaikkiin kysymyksiin vastaaminen on vapaaehtoista ja vastaaja pääsee vastaamattomista kohdista huolimatta etenemään kyselyssä. Tällä on omalta osaltaan pyritty helpottamaan vastaamista ja madaltamaan kynnystä viedä kyselyn vastaaminen aina lopun lähetysvaiheeseen asti.

5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa käydään läpi työyhteisöviestintää käsittelevän kyselyn tulokset. Luvussa kysymykset käydään yksitellen läpi, aloittaen taustakysymyksistä ja sen jälkeen siirtyen työyhteisöviestintää käsitteleviin kysymyksiin. Havainnollistusmetodina on käytetty pylväsdiagrammeja sekä taulukoita.

Kysely oli suunnattu koko Palkeiden henkilöstölle, jonka myötä kyselyn ajankohtaan mahdollisia vastaajia oli yhteensä 646 henkilöä. Vastauksia kyselyyn kertyi lopulta 107, jolloin vastausprosentiksi muodostui 16,6.

5.1 Taustakysymykset

Ensimmäisessä kolmessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien taustaa Palkeissa.

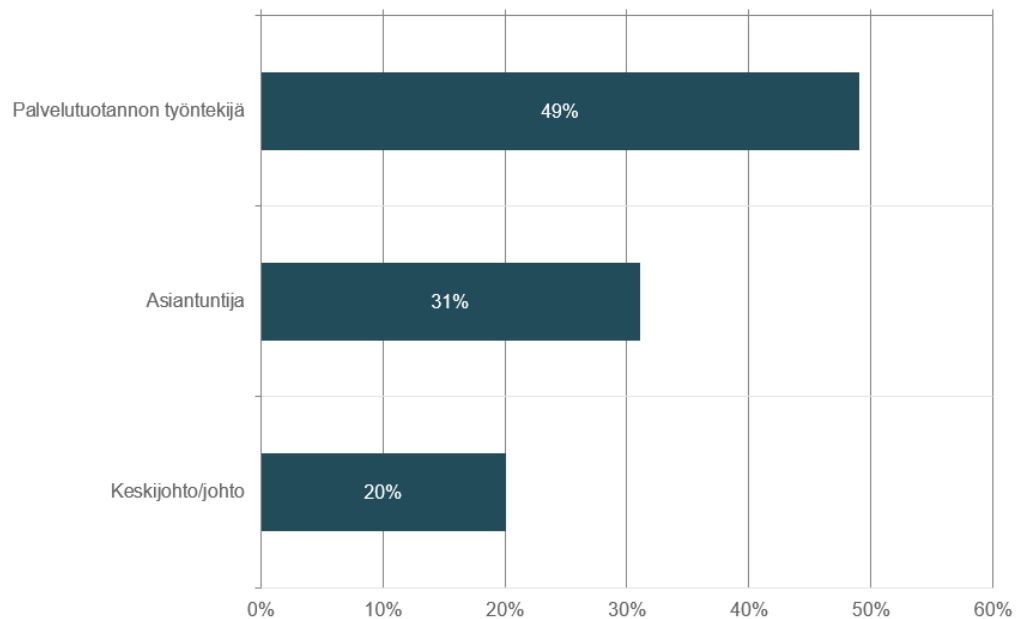
Taustakysymysten pohjalta saadaan tietoa, kuinka työyhteisöviestinnän tila mahdollisesti eroaa erilaisissa rooleissa tai eri yksiköissä toimivien henkilöiden välillä sekä nähdään kuinka kokemus Palkeilla vaikuttaa saatuihin vastauksiin.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan roolia Palkeissa. Ennalta annettujen vastausvaihtoehtojen pohjalta roolijako pidettiin melko karkeana, koska muuten rajaavien kysymysten pohjalta vastaajia voisi olla mahdollista yhdistää yksittäisiin henkilöihin. Kyselyn saatteessa oli luvattu ehdoton anonymiteetti, joten se haluttiin myös varmistaa. Kuva 2 voidaan nähdä, että noin puolet (49 %) vastaajista toimii palvelutuotannon tehtävissä, vajaa kolmannes (31 %) asiantuntijatehtävissä ja loppu viidennes (20 %) toimii eri tasoissa johtotehtävissä.

Kuva 2. Vastaajien rooli Palkeissa

1. Missä roolissa toimit Palkeissa?

Vastaajien määrä: 107

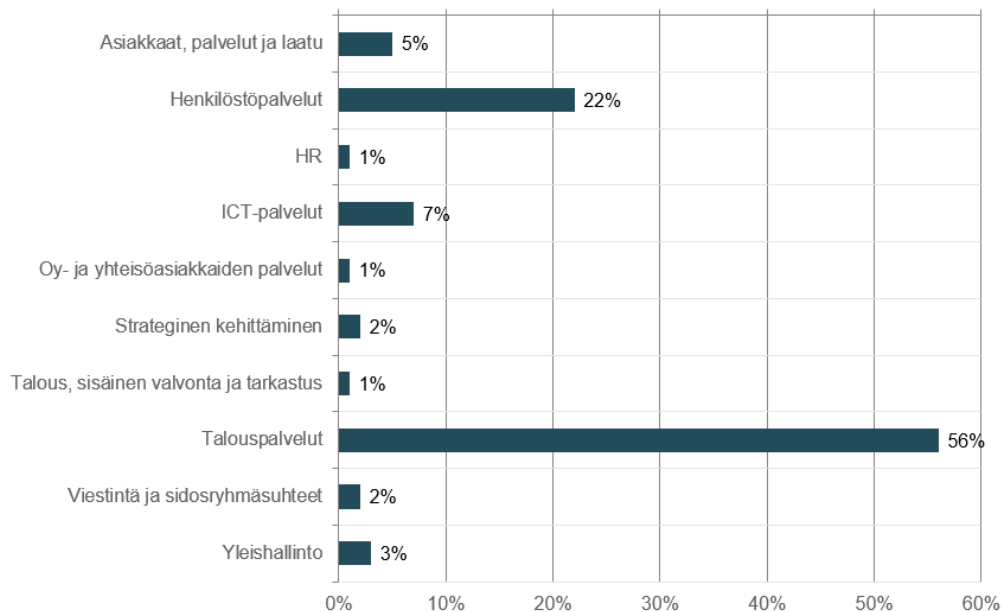


Toisessa kysymyksessä selvitettiin, miten vastaajat jakautuivat eri yksiköihin Palkeissa. Kysymykseen oli taas annettu valmiit vastausvaihtoehdot, jotta vältetään epämääräisiltä vaikeasti kohdistettavilta vastauksilta. Vastausvaihtoehdot on muodostettu Palkeiden organisaatorakenteen mukaisen jaon perusteella. Kuva 3 voidaan nähdä, että vastaajista 56 % eli hieman yli puolet toimii talouspalvelut yksikössä, 22 % kuuluu henkilöstöpalvelut yksikköön ja lopuilla yksiköillä vastaajien suhteellinen osuus jää alle 10 %:iin.

Kuva 3. Vastaajien yksikkö Palkeissa

2. Missä yksikössä työskentelet?

Vastaajien määrä: 107



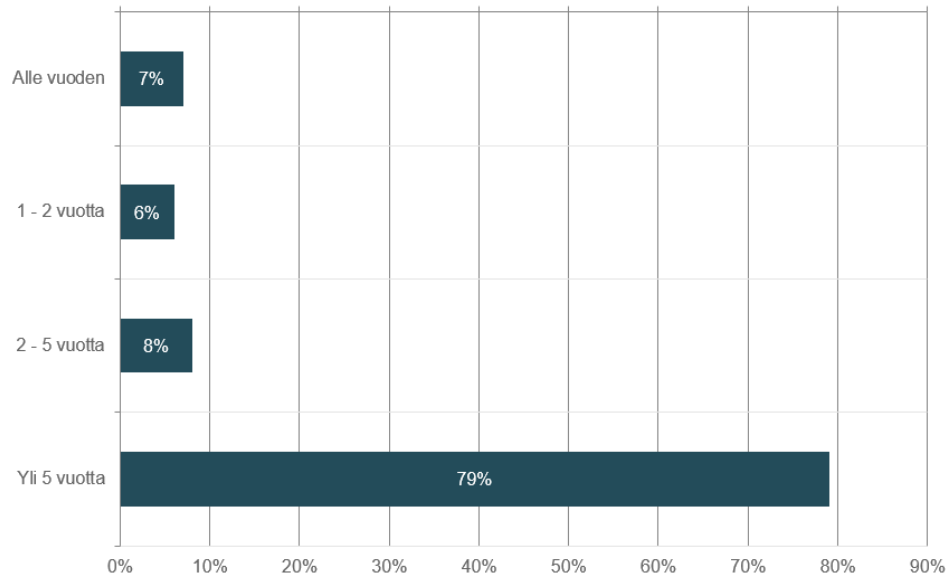
Kolmannella taustakysymyksellä haluttiin selvittää vastaajien työkokemusta Palkeissa.

Kysymykseen oli taas annettu valmiiksi vaihtoehdot kokemusvuosien mukaan määriteltynä haarukoina. Kuva 4 käy ilmi, että vastaajista valtaosa (79 %) omaa melko pitkän tai pitkän yli viiden vuoden kokemuksen Palkeiden palveluksessa. Uusia alle vuoden organisaatiossa työskennelleitä vastaajista oli 7 %. Maksimissaan viisi vuotta Palkeissa työskennelleitä oli siis vain noin joka viides (21 %) vastaajista.

Kuva 4. Vastaajien työkokemus Palkeiden palveluksessa

3. Kuinka kauan olet työskennellyt Palkeiden palveluksessa?

Vastaajien määrä: 107



5.2 Työyhteisöviestintää tutkivat kysymykset

Kyselyn loppuosassa keskityttiin selvittämään Palkeiden työyhteisöviestinnän nykytilaa. Työyhteisöviestintää koskevat kysymykset olivat vielä jaettu kahteen osaan. Kysymykset 4–10 ja 16 koskivat yleisesti työyhteisöviestinnän tilaa Palkeissa ja kysymyksillä 11–15 haluttiin vielä erikseen selvittää projektiviestinnän tilaa. Vastaaminen kysymyksiin 11–15 oli teknisesti mahdollista vain, jos vastasi kysymyksessä 11 olleensa mukana projektityössä vuosien 2020–2021 aikana.

Kyselyyn sisältyy kaksi kysymysparia, joilla selvitettiin tärkeimpiä sekä mieluisimpia viestintä- ja tiedonjakokanavia. Ensimmäisessä kysymysparissa tarkastelun kohteena oli päivittäinen työtehtäviin liittyvä viestintä ja tiedonjako. Jälkimmäisessä kysymysparissa tarkastelun kohteena oli projekteihin liittyvä viestintä ja tiedonjako.

Kysymyksessä 4 selvitettiin, mitkä ovat tällä hetkellä vastaajien tärkeimmät työvälineet, joilla hoidetaan päivittäinen viestintä ja tiedonjako. Kysymykseen oli annettu valmiina vaihtoehtoina yhdeksän Palkeilla yleisesti käytössä olevaa viestintä- ja tiedonjakokanavaa. Lisäksi oli annettu mahdollisuus lisätä yksi vastaajan itse määrittämä vaihtoehto. Vastaajan

tuli valita viisi tärkeintä työvälinettä ja asettaa ne vielä tärkeysjärjestykseen, jossa numerolla yksi määritetty on tärkein.

Taulukko 1 nähdään vastaajien tärkeimmät työvälineet päivittäisessä viestinnässä ja tiedonjaossa. Taulukon ulkopuolelta Palkeiden käytössä olevat viestintä- ja tiedonjakokanavat Pointti ja Palkki saivat muutaman yksittäisen valinnan tärkeimpien työvälineiden joukkoon, mutta niiden merkitys oli niin pieni, että ne on jätetty esitettävän taulukon ulkopuolelle, mutta toki huomioitu tuloksissa. Taulukko kertoo kunkin työvälineen prosentuaalisen suosion suhteessa kaikkiin vastaajiin. Esimerkiksi 19,6 % vastaajista kokee kokoukset tärkeimmäksi päivittäiseksi viestintä- ja tiedonjakokanavakseen. Sähköpostin taas vastaajista on valinnut kolmanneksi tärkeimmäksi kanavaksi 17,8 %. Taulukko näyttää myös, että 53 % vastaajista on valinnut kokoukset kolmen tärkeimmän ja 88 % vastaajista viiden tärkeimmän viestintä ja tiedonjakokanavan joukkoon. Taulukossa liukuvärjäyksellä on korostettu eroja tulosten välillä. Tummanvihreä väri kertoo vastausvaihtoehdon suosiosta ja tummanpunainen vaihtoehto epäsuosiosta.

Taulukosta voidaan nähdä, että vastaajien keskuudessa sähköposti on tällä hetkellä tärkein viestinnän ja tiedonjaon kanava. Vastaajista noin kolmannes (33,6 %) on valinnut sen tärkeimmäksi kanavakseen. Kolmen tärkeimmän kanavan joukkoon sähköposti on valikoitunut 81 %:lla ja viiden tärkeimmän joukkoon 98 %:lla vastaajista. Taulukon pohjalta Palkeilla vastaajien keskuudessa kolme tärkeintä kanavaa ovat sähköposti, Skypeen pikaviestit ja kokoukset. Toisena huomiona taulukosta nousee esiin kasvokkain tapahtuvan keskustelun vähäinen tärkeys tällä hetkellä. Iso osa tästä toki selittyy Covid-19 koronaviruspandemian aiheuttamasta etätyösuosituksesta.

Taulukko 1. Vastaajien päivittäisen viestinnän ja tiedonjaon tärkeimmät työvälineet

4. Mitkä ovat tärkeimmät työvälineesi päivittäisessä viestinnässä ja tiedonjaossa/-saannissa tällä hetkellä (valitse viisi tärkeintä ja aseta ne järjestykseen numeroin 1-5, jossa 1=tärkein)?

Vastaajien määrä: 107

Valinta	Kokoukset [%]	Tiimeri [%]	Skypen pikaviestit [%]	Skypen keskusteluryhmät [%]	Sähköposti [%]	Keskustelu kasvokkain [%]	Puhelut [%]	Teams pikaviestit [%]	Teams keskusteluryhmät [%]
1	19,6 %	8,4 %	22,4 %	5,6 %	33,6 %	1,9 %	3,7 %	0,0 %	2,8 %
2	17,8 %	3,7 %	23,4 %	8,4 %	29,9 %	0,9 %	8,4 %	3,7 %	2,8 %
3	15,9 %	12,1 %	23,4 %	9,3 %	17,8 %	2,8 %	9,3 %	3,7 %	1,9 %
Yhteensä [%]	53 %	24 %	69 %	23 %	81 %	6 %	21 %	7 %	7 %
4	19,6 %	15,0 %	14,0 %	14,0 %	10,3 %	3,7 %	13,1 %	6,5 %	2,8 %
5	15,0 %	19,6 %	12,1 %	7,5 %	6,5 %	14,0 %	13,1 %	4,7 %	2,8 %
Yhteensä [%]	88 %	59 %	95 %	45 %	98 %	23 %	48 %	19 %	13 %

Kysymys 5 on lähes vastaava kuin kysymys 4, sillä erotuksella, että kysymyksessä tarkoituksena oli selvittää vastaajien mieluisimpia päivittäisiä viestintä- ja tiedonjakokanavia tärkeimpien sijaan. Taulukko 2 pohjalta voidaan nähdä, että myös mieluisimpia viestintä- ja tiedonjakokanavia hallitsee sähköposti, kokoukset ja Skypen pikaviestit. Ero muihin vaihtoehtoihin ei kuitenkaan ole enää niin suuri kuin tärkeimpien kanavien kohdalla. Verrattaessa kysymysten 4 ja 5 tärkeimpiä ja mieluisimpia kanavia, esiin voisi nostaa melko suuret muutokset tuloksissa vaihtoehtojen keskustelu kasvokkain, Teams keskusteluryhmät ja Skypen pikaviestit kohdalla. Keskustelun kasvokkain viiden tärkeimmän kanavan joukkoon koki 23 %, kun taas mieluisimman viiden kanavan joukkoon 62 %. Nousua siis 39 prosenttiyksikköä. Vastaava vertailu tehtäessä Teams keskusteluryhmien osalta nousua oli 19 prosenttiyksikköä ja Skypen pikaviestien osalta laskua 30 prosenttiyksikköä.

Taulukko 2. Vastaajien päivittäisen viestinnän ja tiedonjaon mieluisimmat työvälineet

5. Mitkä olisivat mieluisimmat työvälineesi päivittäisessä viestinnässä ja tiedonjaossa/-saannissa (valitse viisi tärkeintä ja aseta ne järjestykseen numeroin 1-5, jossa 1=tärkein)?

Vastaajien määrä: 107

Valinta	Kokoukset [%]	Tiimeri [%]	Skypen pikaviestit [%]	Skypen keskusteluryhmät [%]	Sähköposti [%]	Keskustelu kasvokkain [%]	Puhelut [%]	Teams pikaviestit [%]	Teams keskusteluryhmät [%]
1	12,1 %	7,5 %	16,8 %	6,5 %	22,4 %	17,8 %	1,9 %	4,7 %	8,4 %
2	15,9 %	6,5 %	19,6 %	6,5 %	15,9 %	7,5 %	8,4 %	8,4 %	8,4 %
3	18,7 %	7,5 %	12,1 %	11,2 %	17,8 %	6,5 %	8,4 %	8,4 %	5,6 %
Yhteensä [%]	47 %	21 %	49 %	24 %	56 %	32 %	19 %	21 %	22 %
4	18,7 %	7,5 %	8,4 %	6,5 %	15,9 %	13,1 %	18,7 %	5,6 %	4,7 %
5	15,0 %	15,0 %	8,4 %	5,6 %	18,7 %	16,8 %	8,4 %	4,7 %	4,7 %
Yhteensä [%]	80 %	44 %	65 %	36 %	91 %	62 %	46 %	32 %	32 %

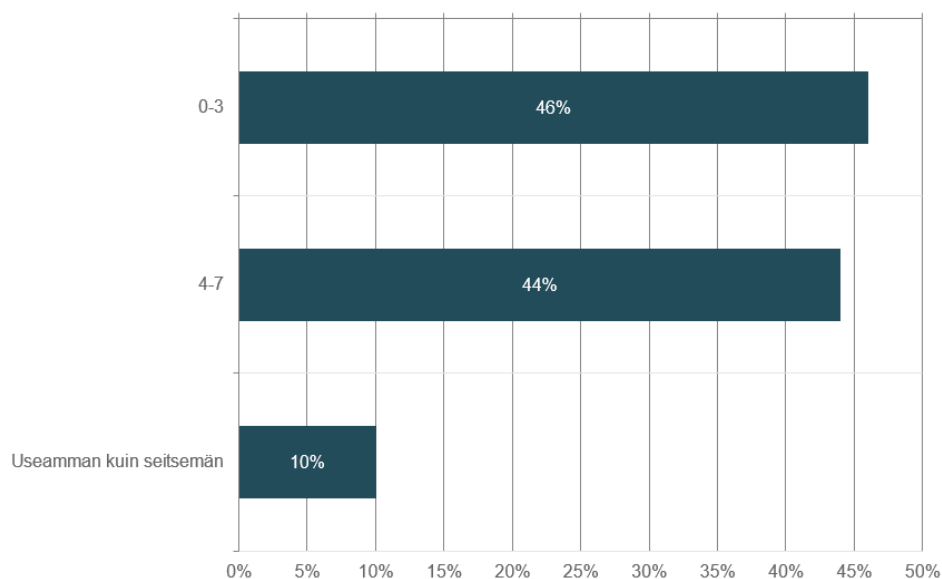
Skype-keskustelut ovat iso osa Palkeiden päivittäistä viestintää. Kysymyksissä 6 ja 7 haluttiin selvittää, kuinka isossa roolissa Skypen kautta käydyt yksittäiset keskustelut sekä eri kokoonpanoilla käydyt ryhmäkeskustelut ovat. Lisäksi kysymyksillä 8 ja 9 selvitettiin keskustelujen sisällön sensitiivisyyttä sekä keskusteluista aiheutuvaa kuormitusta ja haittaa työskentelylle.

Kuva 5 on esitettyä jakauma vastaajien päivittäin käymien yksittäisten Skype-keskustelujen määrästä. Vastausvaihtoehdot oli valmiiksi jaettu kolmeen haarukkaan. Enemmistön (46 %) osalta päivittäiset keskustelut rajoittuvat maltillisesti vaihtoehtoon 0–3. Suhteellisesti lähes yhtä suuri prosentuaalinen osuus (44 %) oli vaihtoehdolla 4–7 päivittäistä keskustelua. Yli seitsemän eri ihmisen kanssa päivittäin Skypen välityksellä keskustelee 10 % vastaajista. Yli puolet vastaajista käy siis keskimäärin päivittäin vähintään neljän eri henkilön kanssa Skype-keskustelua.

Kuva 5. Vastaajien päivittäin käymä Skype-keskustelujen määrä

6. Kuinka monen ihmisen kanssa keskimäärin käyt Skype-keskustelua päivittäin?

Vastaajien määrä: 107

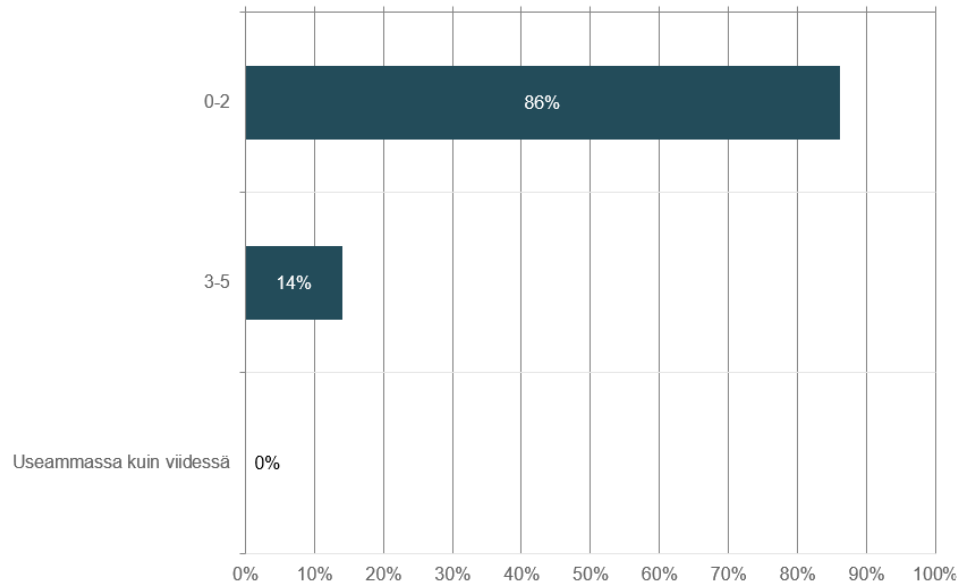


Kysymyksessä seitsemän selvitettiin Skype-ryhmäkeskustelujen käyttöä. Vastausvaihtoehdot oli taas ennakolta jaettu kolmeen haarukkaan. Kuva 6 voidaan nähdä, että ryhmäkeskustelut eivät ole niin suosittuja kuin yksittäiset Skype-keskustelut. 86 % vastaajista on päivittäin mukana maksimissaan kahdessa ryhmäkeskustelussa. Useampaan kuin viiteen keskusteluryhmään päivittäin osallistuvia ei vastaajista löytynyt ainuttakaan.

Kuva 6. Vastaajien Skype-ryhmäkeskustelujen määrä päivittäin

7. Kuinka monessa Skypen ryhmäkeskustelussa olet päivittäin mukana?

Vastaajien määrä: 107

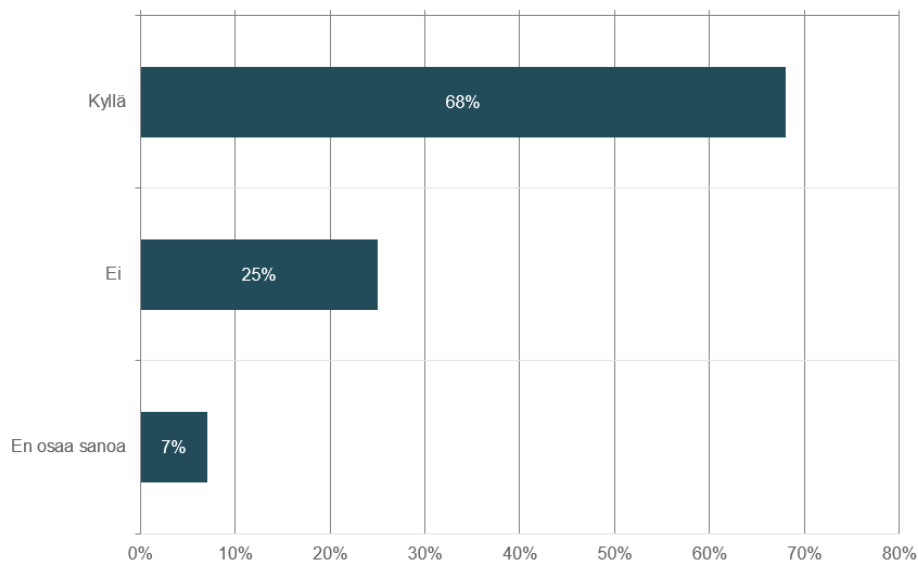


Tietoturvan taso on tärkeä osa tulevia viestintämalleja mietittäessä. Kysymyksessä kahdeksan haluttiinkin saada tietoa sisältävätkö nykyiset Skypessä käytyt keskustelut sensitiivistä asiakkaisiin ja tietojärjestelmiin liittyvää tietoa. Kuva 7 voidaan todeta, että suurimmalla osalla (68 %) keskustelut sisältävät ainakin ajoittain sensitiivistä tietoa. Vastaajista 7 % ei osannut määrittellä, onko keskusteluihin mahdollisesti sisältynyt sensitiiviseksi luokiteltavaa sisältöä. Kysymyksen asettelussa määrite sensitiivinen tieto on tarkoituksella jätetty vastaajan oman harkinnan varaan. Tarkempia esimerkiksi virallisia tietoturvatason määrittelyksiä käytettäessä, olisi pitänyt varmistua, että kaikilla on varmasti tieto siitä, mitä määritetty taso tarkoittaa.

Kuva 7. Skype-keskustelujen sensitiivisyys

8. Sisältävätkö Skype-keskustelut välillä myös sensitiivistä, esim. asiakkaisiin tai tietojärjestelmiin liittyvää tietoa?

Vastaajien määrä: 107

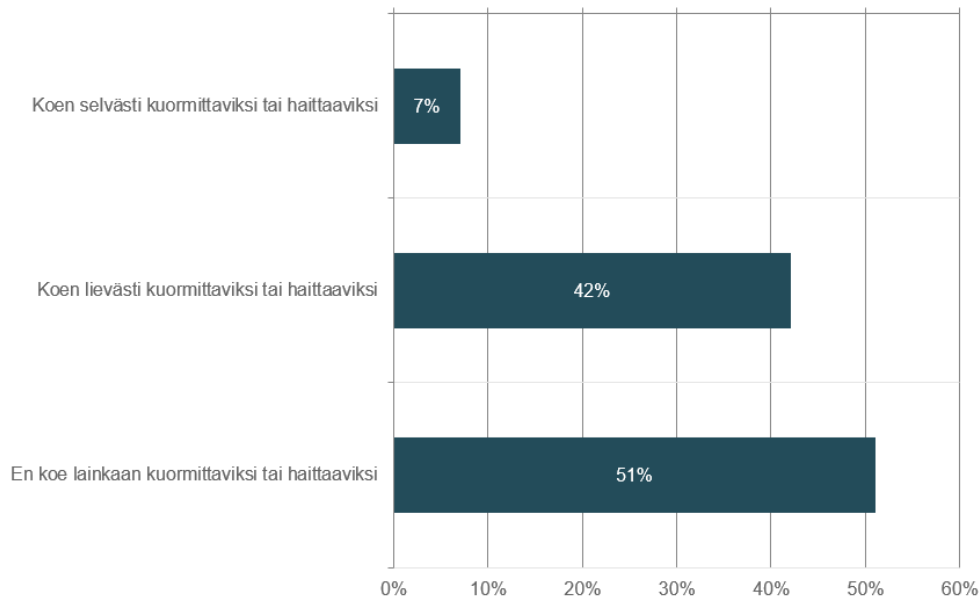


Aiemmillä kysymyksillä saatiin selvyttä Skypen-käytöstä ja keskustelujen määrästä. Näihin liittyen haluttiin kysymyksen yhdeksän osalta saada tietoa, kuinka vastaajat kokevat erinäisten keskustelujen kuormittavuuden ja haittaavuuden omaan työskentelyyn. Vastaajat pystyivät määrittämään Skype yhteydenotot selvästi, lievästi tai ei lainkaan kuormittaviksi tai haittaaviksi. Kuva 8 nähdään, että noin puolet vastaajista (51 %) eivät koe yhteydenottoja lainkaan kuormittavina. Hieman kuormittaviksi yhteydenotot kokivat 42 % vastaajista. Loput 7 % vastaajista kokivat yhteydenotot selvästi kuormittaviksi tai haittaaviksi.

Kuva 8. Skype yhteydenottojen kuormittavuus ja haitta työskentelylle

9. Koetko useat Skype yhteydenotot kuormittaviksi tai muuten työskentelyä haittaaviksi?

Vastaajien määrä: 106



Kyselyyn sisältyi kolme vapaamuotoista kysymystä, joiden pyrittiin samaan esiin sellaisia sisäisen viestinnän ongelmia, joita ei ole osattu ottaa huomioon kyselyä laadittaessa. Kysymykset on laadittu niin, että ne ovat vastaajan näkökulmasta hyvin lievästi rajattuja, joka antaa vastaajalle vapauden tuoda esiin kokemiaan epäkohtia. Vapaamuotoiset kysymykset eivät ole aina vastaajien suosiossa, sillä ne vaativat yleensä enemmän ajatustyötä ja sen myötä niihin vastaaminen on hitaampaa. Vapaamuotoisten vastausten määrä tämän kyselyn osalta kuitenkin yllätti positiivisesti.

Kysymys 10 oli ensimmäinen vapaamuotoinen kysymys, jossa selvitettiin, mitkä asiat vastaaja kokee yleisesti isoimpina ongelmina sisäisessä viestinnässä ja tiedonkulussa. Kysymykseen saatiin yhteensä 80 vastausta, joten sen pohjalta saatiin hyvää lisätietoa viestinnässä koetuista ongelmista. Kysymykseen löytyi monipuolisesti näkemyksiä erilaisista ongelmista Palkeiden viestinnässä. Vastauksissa oli hyvin eri tasoilla nostettu asioita esiin. Osa vastauksista oli melko yleisluontoisia, kun taas toisissa oli tuotu esiin todella yksityiskohtaisia esimerkiksi tiettyyn prosessin osaan liittyviä viestinnällisiä ongelmia. Vastauksista kerättiin lista, jonka pohjalta pystyttiin havaitsemaan tiettyjä toistuvia ongelmakohtia. Useimmin toistunut ongelma kymmenellä maininnalla oli tiedon hajanaisuus. Seuraavaksi suurimmiksi ongelmiksi nostettiin esiin tiedon vaikea löytäminen

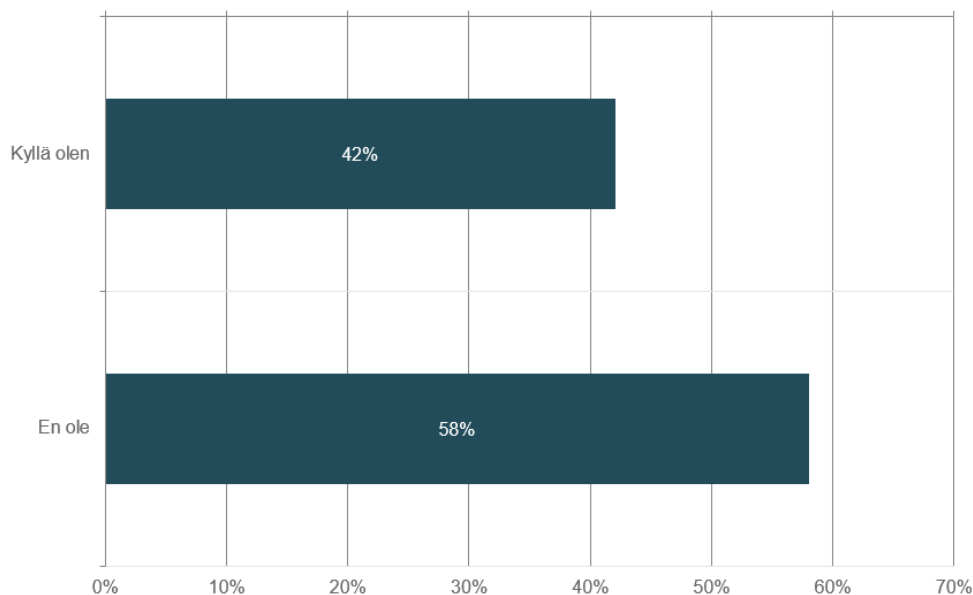
sekä ongelmat tiedonkulussa ja -jaossa. Ongelmakohtiksi oli nostettu myös useammissa vastauksissa palaverien paljous, sähköpostin määrä, tiedonpaljous, kasvokkain tapahtuvan keskustelun puute. Lisäksi toistui toive siitä, että Teamsia ja etenkin sen keskusteluryhmiä hyödynnettäisiin tehokkaammin.

Kysymyksen 11 tehtävä oli vain rajata vastaajat kysymyksiin 12–15, joilla selvitettiin projektiviestinnän ja -tiedonjaon tilaa. Jos kysymykseen 11 vastasi, ettei ole ollut mukana projektityöskentelyssä vuosien 2020–2021 aikana, ei kysymyksiin 12–15 ollut teknisesti mahdollista vastata. Kuva 9 on esitettyä viime vuosina projektityössä mukana olleiden suhteellinen prosentuaalinen osuus. Projektityötä vastaajista vuosien 2020–2021 aikana on tehnyt hieman alle puolet eli 42 %.

Kuva 9. Osallistuminen projektityöskentelyyn

11. Oletko mukana tai oletko ollut mukana projektityöskentelyssä vuosien 2020-2021 aikana?

Vastaajien määrä: 107



Kysymykset 12 ja 13 olivat vastaava kysymyspari, kuin kysymykset 4 ja 5. Kysymysten ennalta laaditut vastausvaihtoehdot ovat myös samat ja vastausten tulokset on esitetty samalla tavalla suhteellisena prosentuaalisena osuutena kaikista kysymykseen vastanneista. Erona oli, että kysymyksessä 4 ja 5 selvitettiin päivittämisen viestinnän tärkeimpiä ja mieluisimpia työvälineitä, kun taas kysymyksissä 12 ja 13 pureuduttiin projektiviestinnän tärkeimpiin ja mieluisimpiin työvälineisiin.

Kysymys 12 koski vastaajien tärkeimpiä viestintä- ja tiedonjakokanavia projektien aikana. Kysymykseen vastasivat siis vain vuosien 2020–2021 aikana projektityössä mukana olleet, minkä myötä vastauksia kertyi 45. Taulukko 3 voidaan havaita, että kokoukset ja sähköposti ovat todella tärkeässä roolissa projektiviestinnässä. Kokoukset tärkeimmäksi työvälineeksi valitsi 75,6 % vastaajista ja viiden tärkeimmän työvälineen joukkoon se valikoitui jokaisella vastaajalla. Sähköpostin taas toiseksi tärkeimmäksi työvälineeksi valitsi 51,1 % ja viiden tärkeimmän joukkoon sekin päätyi lähes jokaisella (98,0 %) vastaajista. Taulukosta voidaan huomata myös tiedostojen tallennus ja hallinnointialusta Tiimerin tärkeä rooli osana projektiviestintää ja -tiedonjakoa, sillä 53 % vastaajista valitsi sen kolmen tärkeimmän ja 89 % viiden tärkeimmän kanavan joukkoon. Päivittäisessä viestinnässä ja tiedonjaossa Tiimerin vastaavat luvut olivat 24 % ja 59 %.

Taulukko 3. Vastaajien projektiviestinnän ja -tiedonjaon tärkeimmät kanavat

12. Mitkä ovat olleet tärkeimmät viestintä- ja tiedonjakokanavat projektiviestinnässä (valitse viisi tärkeintä ja aseta ne järjestykseen numeroin 1-5, jossa 1=tärkein)?

Vastaajien määrä: 45

Valinta	Kokoukset [%]	Tiimeri [%]	Skypen pikaviestit [%]	Skypen keskusteluryhmät [%]	Sähköposti [%]	Keskustelu kasvokkain [%]	Puhelut [%]	Teams pikaviestit [%]	Teams keskusteluryhmät [%]
1	75,6 %	2,2 %	6,7 %	2,2 %	8,9 %	2,2 %	0,0 %	0,0 %	2,2 %
2	8,9 %	26,7 %	4,4 %	0,0 %	51,1 %	0,0 %	2,2 %	6,7 %	0,0 %
3	4,4 %	24,4 %	15,6 %	8,9 %	26,7 %	0,0 %	13,3 %	0,0 %	6,7 %
Yhteensä [%]	89 %	53 %	27 %	11 %	87 %	2 %	16 %	7 %	9 %
4	2,2 %	20,0 %	26,7 %	8,9 %	8,9 %	2,2 %	20,0 %	2,2 %	8,9 %
5	8,9 %	15,6 %	31,1 %	6,7 %	2,2 %	2,2 %	20,0 %	4,4 %	8,9 %
Yhteensä [%]	100 %	89 %	84 %	27 %	98 %	7 %	56 %	13 %	27 %

Kysymyksen 13 tarkoitus taas oli selvittää mitä työvälineitä vastaajat mieluiten käyttäisivät projektiviestinnässä ja -tiedonjaossa. Samat henkilöt vastasivat siis kysymykseen 13 kuin kysymykseen 12. Taulukko 4 nähdään, että samat kanavat kuten kysymyksessä 12 jatkavat suosituimpina vastauksina. Kokoukset, sähköpostin ja Tiimerin on vähintään 80 % vastaajista valinnut viiden mieluisimman viestintä- ja tiedonjakokanavan joukkoon. Verrattaessa kysymysten 12 ja 13 vastauksia huomataan jälleen ero kasvokkain tapahtuvan keskustelun roolissa osana viestintää. Projektiviestinnän osalta keskustelun kasvokkain kokee tällä hetkellä olevan viiden tärkeimmän viestintäkanavan joukossa ainoastaan 7 % vastaajista, kun taas 33 %:lla se olisi mieluisimman viiden kanavan joukossa. Myös Teamsin pikaviestien osalta toiveissa olisi niiden suurempi rooli viestinnässä ja tiedonjaossa. Skypen pikaviestien roolin taas toisaalta toivottaisiin tulosten pohjalta laskevan.

Taulukko 4. Vastaajien projektiviestinnän ja -tiedonjaon mieluisimmat kanavat

13. Mitkä olisivat sinulle mieluisimmat viestintä- ja tiedonjakokanavat projektiviestinnässä (valitse viisi tärkeintä ja aseta ne järjestykseen numeroin 1-5, jossa 1=tärkein)?

Vastaajien määrä: 45

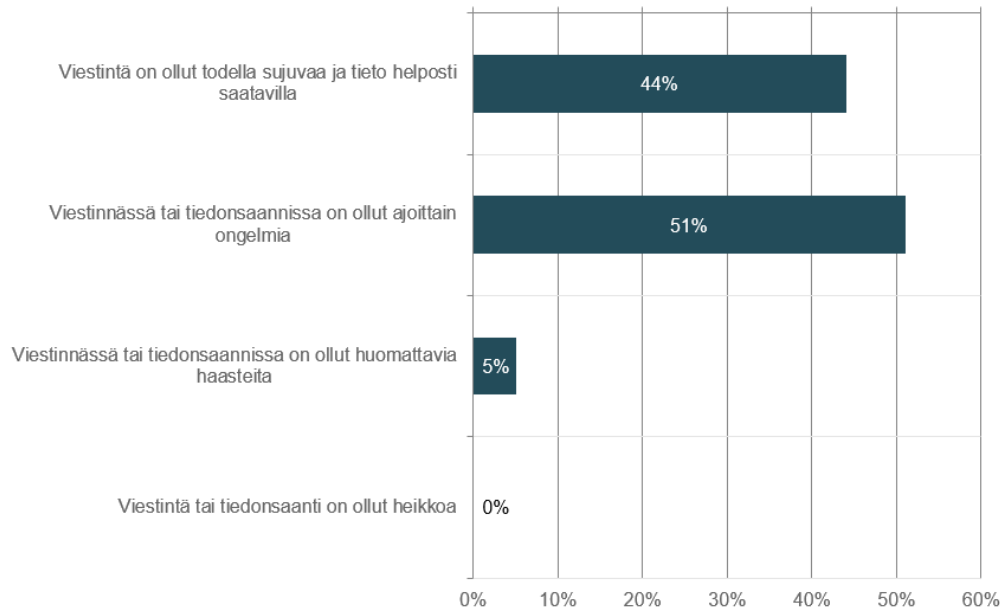
Valinta	Kokoukset [%]	Tiimeri [%]	Skypen pikaviestit [%]	Skypen keskusteluryhmät [%]	Sähköposti [%]	Keskustelu kasvokkain [%]	Puhelut [%]	Teams pikaviestit [%]	Teams keskusteluryhmät [%]
1	64,4 %	8,9 %	4,4 %	0,0 %	6,7 %	4,4 %	0,0 %	2,2 %	8,9 %
2	11,1 %	24,4 %	4,4 %	4,4 %	24,4 %	6,7 %	8,9 %	4,4 %	11,1 %
3	4,4 %	15,6 %	8,9 %	8,9 %	26,7 %	2,2 %	6,7 %	11,1 %	11,1 %
Yhteensä [%]	80 %	49 %	18 %	13 %	58 %	13 %	16 %	18 %	31 %
4	6,7 %	11,1 %	20,0 %	13,3 %	20,0 %	6,7 %	11,1 %	2,2 %	8,9 %
5	11,1 %	20,0 %	15,6 %	4,4 %	2,2 %	13,3 %	11,1 %	13,3 %	6,7 %
Yhteensä [%]	98 %	80 %	53 %	31 %	80 %	33 %	38 %	33 %	47 %

Kysymyksessä 14 selvitettiin, miten vastaajat ovat kokeneet projektiviestinnän ja projekteihin liittyvän tiedonsaannin sujuvuuden. Vastausvaihtoehdot oli jaettu neljään onnistumisen tasoon. Viestintä ja tiedonsaanti on vastaajan näkökulmasta ollut joko heikkoa, sisältänyt huomattavia haasteita, sisältänyt ajoittain ongelmia tai ollut kokonaisuudessaan sujuvaa. Kuva 10 esitettyjen vastausten perusteella projektiviestinnän ja -tiedonsaannin koetaan pääsääntöisesti sujuneen hyvin, sillä 95 % vastaajista on sitä mieltä, että viestintä ja tiedonsaanti on ollut joko todella sujuvaa ja tieto helposti saatavilla tai viestinnässä ja tiedonsaannissa on ollut vain ajoittaisia ongelmia. Vain 5 % vastaajista oli sitä mieltä, että viestinnän ja tiedonsaannin osalta olisi ollut huomattavia haasteita. Heikoksi viestintää ja tiedonsaantia ei ollut kokenut yksikään vastaajista.

Kuva 10. Projektiviestinnän ja -tiedonjaon sujuvuus

14. Onko projektiviestintä ollut sujuvaa ja projekteihin liittyvä tieto helposti saatavilla?

Vastaajien määrä: 45



Kysymys 15 oli toinen vapaamuotoisista kysymyksistä. Kysymyksessä haluttiin selvittää suurimpia ongelmia viestinnässä ja tiedonkulussa projektien näkökulmasta. Vastauksia kysymykseen kertyi 26. Kuten muistakin avoimista kysymyksistä, niin myös kysymyksen 15 vastauksista tehtiin koonti ja tarkasteltiin vastauksissa esiintyviä toistuvuuksia. Kuten taulukon 3 vastauksista huomattiin, on kokouksilla erittäin suuri rooli osana projektiviestintää ja -tiedonjakoa. Se näkyi myös kysymyksen 15 vastauksissa, sillä useammassa vastauksissa nostettiin esiin kokouksiin liittyviä asioita. Kokouksiin liittyen nousi esiin esimerkiksi, että on tärkeää saada oikeat henkilöt mukaan kokouksiin sekä tärkeä päästä ylipäätään osallistumaan palavereihin, jotta saa tarvittavat tiedot projekteihin liittyen ja sen myötä ymmärtää niihin liittyvän kokonaiskuvan. Lisäksi mainittiin, että kokouksiin liittyvät materiaalit tulisi olla helposti saatavilla. Kokousten lisäksi useamman vastauksen kohdalla ongelmana nähtiin tiedostojen tallennus- ja hallintajärjestelmän toimivan Tiimerin kansiorakenteen sekavuus sekä puutteet tiedonjaossa ja tiedonjaon ajantasaisuudessa. Vastauksissa nousi kolmesti esiin myös huomio siitä, kuinka tärkeässä roolissa projektipäällikkö on viestinnän sujuvuudessa.

Kysymys 16 oli kolmas vapaamuotoinen ja samalla koko kyselyn viimeinen kysymys. Kysymys oli osoitettu kaikille vastaajille riippumatta vastauksesta kohdan 11 kyselyä rajaavaan

kysymykseen. Viimeisessä kysymyksessä tarkoituksena oli antaa vastaajalle vielä mahdollisuus vapaaseen kommentointiin viestintään liittyen. Vapaan kommentointimahdollisuuden oli käyttänyt 22 vastaajaa. Kysymyksen 16 vastaukset olivat hyvin laidasta laitaan, kuten vapaasta kysymyksen asettelusta voi odottaakin. Toistuvuuksia ei juurikaan tullut. Kahteen otteeseen oli mainittu ongelmakohtina tiedonpaljous sekä useat eri tiedonjakokanavat. Johdolle oli osoitettu myös muutama viesti, joissa toivottiin selkeämpää viestintää Palkeiden tulevaisuudesta, paremmin muutosehdotuksien huomioonottamista sekä toive viestinnän paremmasta vuorovaikutteisuudesta.

5.3 Tutkimustulosten analysointi

Kyselytutkimuksesta saatuja tuloksia analysoitiin muutamien eri menetelmin. Muodoltaan suljettujen kysymyksiä arvioitiin vastauksista muodostetuilla suhteellisilla prosenttiosuuksilla koko vastaajajoukosta. Suurimmassa osassa kysymyksistä pystyttiin hyödyntämään Webropolin automaattisesti luomia kuvaajia. Kysymykset 4, 5, 12 ja 13 olivat monimuotoisempia, joten niihin Webropol ei pystynyt muodostamaan automaattisesti tarkoituksenmukaisia kuvaajia. Niihin muodostettiin Exceliin tuodun raakadatan pohjalta tulosten esittämisessäkin käytetyt taulukot 1–4. Lisäksi suljettujen kysymysten analysoinnissa hyödynnettiin ristiintaulukointia. Avoimien kysymysten osalta vastaukset kerättiin yhteen taulukkoon ja sen myötä etsittiin toistuvuuksia vastauksissa. Samalla avoimia vastauksia läpikäydessä, niitä pystyi vertaamaan suljetuista kysymyksistä saatuihin tuloksiin, jonka myötä oli mahdollista muodostaa parempi kokonaiskuva siitä, missä työyhteisöviestinnän ongelmia todellisuudessa ilmenee ja mihin haluttaisiin muutosta.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on usein kiinnostuksen kohteina eri riippuvuussuhteet. Näitä riippuvuussuhteita löytämällä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Kahden muuttujan välistä riippuvuussuhdetta voidaan tarkastella ristiintaulukoinnilla. Ristiintaulukoinnin pohjalta riippuvuussuhteita määritettäessä pitää olla kuitenkin tarkkana onko riippuvuuden takana todellinen ns. syy-seuraussuhde. Ristiintaulukoinnissa ideana on se, että samaan taulukkoon kootaan kaksi muuttujaa esimerkiksi työrooli ja päivittäin käytyjen Skype-keskustelujen määrä. Tämän pohjalta saadaan tietoa esimerkiksi siitä, kuinka moni asiantuntijaroolissa toimiva henkilö käy 4–7 Skype-keskustelua päivittäin. Tulos ilmoitetaan taulukossa normaalisti prosenttiosuutena verrattuna kaikkiin kyselyyn vastanneisiin

asiantuntijaroolissa työskenteleviin. Taulukkoon tuodun datan pohjalta pyritään etsimään riippuvuuksia tai säännönmukaisuuksia. (Kananen, 2008, ss. 44-46)

Kysymykset 4 ja 5 toimivat kysymysparina ja niillä haluttiin selvittää vastaajien tärkeimpiä työvälineitä päivittäisessä työskentelyssä ja toisaalta verrata, kuinka paljon tärkeimmät työvälineet eroavat vastaajien mieluisimmiksi kokemista työvälineistä. Kysymysten osalta hyödynnettiin myös ristiintaulukointia, jonka avulla haluttiin selvittää, mikä vaikutus työuran pituudella on mieluisimpiin työvälineisiin ja toisaalta, miten työrooli vaikuttaa tärkeimpiin työvälineisiin.

Kysymystä 4 tarkasteltaessa ristiintaulukoinnin avulla, haluttiin tutkia, onko työroolilla vaikutusta vastaajien tärkeimmiksi kokemiin työvälineisiin. Muuttujiksi taulukkoon 5 valittiin rooli Palkeissa ja tärkeimmät työvälineet päivittäisessä viestinnässä. Taulukkoon on huomioitu vastaajien kolmen tärkeimmän joukkoon kokemat työvälineet. Taulukosta voidaan nähdä, että työroolilla on pieniä vaikutuksia siihen, mitkä työvälineet koetaan omassa tehtäväkuvassa tärkeimpinä. Sähköposti koetaan kaikissa rooleissa tärkeänä, mutta asiantuntijan roolissa toimivilla sähköpostin rooli oli vielä hieman muita korostetumpi. Asiantuntijaroolissa joka kolmas (33 %) koki sähköpostin kolmen tärkeimmän työvälineen joukkoon.

Keskijohdon ja johdon roolissa korostuu hieman muita enemmän kokousten tärkeys, sillä 25,8 % rooliin kuuluvista vastaajista piti kokouksia kolmen tärkeimmän työvälineen joukossa. Muissakin rooleissa kokoukset koetaan tärkeinä, mutta esimerkiksi palvelutyöntekijöiden osalta suosio oli 12,2 % osuudella selvästi pienempi. Palvelutuotannon työntekijöillä työvälineissä korostuu Skypen pikaviestien tärkeys osana viestintää. Rooliin kuuluvista henkilöistä 27,6 % koki Skypen pikaviestit tärkeimpien työvälineiden joukkoon. Mainittujen kokousten, sähköpostin ja Skypen pikaviestien jälkeen, muiden työvälineiden suosio on aika hajanaista eikä suuria eroja työroolikohtaisesti ole nähtävissä.

Tuloksia ja eroja roolien välillä voidaan pitää melko odotettuina, sillä asiantuntijatyö pitää yleisesti sisällään paljon sidosryhmä- ja projektityötä, jossa viestinnän osalta suuressa roolissa toimii sähköposti ja eri ryhmityksillä järjestettävät kokoukset. Keskijohdon ja johdon osalta tilanne on melko sama, mutta erilaisten kokousten rooli on lähtökohtaisesti vielä

suuremmissa roolissa. Palvelutuotannon työntekijöiden osalta taas viestintä painottuu enemmän nopeaan tuotannon työtä koskevaan ryhmän sisäiseen viestintään sekä viestintään pankkien ja asiakasvirastojen kanssa. Tämä viestintä hoidetaan pääsääntöisesti Skypen pikaviestien ja sähköpostin välityksellä, mikä käy myös taulukon tuloksista ilmi.

Taulukko 5. Työroolin vaikutus tärkeimpiin työvälineisiin

TAULUKKO 5	Työroolin vaikutus tärkeimpiin työvälineisiin				
	N=	Asiantuntija 99 %	Keskijohto/johto 66 %	Palvelutuotannon työntekijä 156 %	Kaikki 321 %
Kokoukset		21,2	25,8	12,2	17,8
Tiimeri		5,1	6,1	10,9	8,1
Skypen pikaviestit		19,2	18,2	27,6	23,1
Skypen keskusteluryhmät		5,1	9,1	9,0	7,8
Sähköposti		33,3	25,8	23,7	27,1
Keskustelu kasvokkain		1,0	1,5	2,6	1,9
Puhelut		9,1	9,1	5,1	7,2
Teams pikaviestit		2,0	1,5	3,2	2,5
Teams keskusteluryhmät		1,0	1,5	3,8	2,5
Palkki		3,0	1,5	1,3	1,9
Pointti		0,0	0,0	0,6	0,3
Yhteensä		100,0	100,0	100,0	100,0

Kysymystä 5, jossa selvitettiin mieluisimpia työvälineitä päivittäisessä viestinnässä, tarkasteltiin myös ristiintaulukoinnin avulla. Taulukon 6 avulla haluttiin selvittää, onko Palkeilla kertyneellä työkokemuksella vaikutusta siihen, mitkä työvälineet koetaan mieluisimpina. Muuttujina taulukossa toimivat työkokemus Palkeiden palveluksessa ja valinnat kolmen mieluisimman työvälineen joukkoon.

Mieluisimpia työvälineitä tarkasteltaessa voidaan huomata, että vaihtoehtojen välillä on huomattavasti enemmän hajontaa kuin tärkeimpiä työvälineitä tarkasteltaessa. Kokoukset, Skypen pikaviestit ja sähköposti lukeutuvat edelleen kokonaisuutta tarkasteltaessa mieluisimpiin työvälineisiin. Taulukosta voidaan kuitenkin nähdä, että maksimissaan kaksi vuotta työkokemusta omaavilla keskustelu kasvokkain ja puhelut ovat suosituimpia työvälineitä kuin enemmän työkokemusta omaavilla. Alle vuoden työkokemuksen omaavilla keskustelu kasvokkain (16,7 %) ja puhelut (12,5 %) koetaan suunnilleen yhtä mieluisina kuin kokoukset (16,7 %) ja Skypen pikaviestit (12,5 %). Osan vaihtoehtojen keskustelu kasvokkain ja puhelut suosiosta kokemattomampien työntekijöiden keskuudessa varmasti selittää se,

että perehtyminen ja uuden tehtävän opettelu vaatii paljon kasvokkain tai puhelujen välityksellä tapahtuvaa perehdytystä ja opastusta. Enemmän työkokemusta omaavilla työskentely on pääasiassa itsenäisempää ja samanlaista tarvetta välittömälle vuorovaikutukselle ei ole.

Kokeneempien, yli kaksi vuotta työkokemusta omaavien osalta, voidaan huomata hieman suurempi suosio sekä Skypeen että Teamsin pikaviesteihin ja keskusteluryhmiin, kun verrataan alle kaksi vuotta työkokemusta omaaviin. Kokeneemmat työntekijät ovat jopa hieman yllättäen halukkaampia siirtämään viestintää Palkeissa kohtuullisen uuteen Teams alustaan. Erot ovat toki hyvin pieniä ja Teamsin suosio vielä selvästi pienempi verrattaessa esimerkiksi Skypeen.

Taulukko 6. Palkeissa kertyneen työkokemuksen vaikutus mieluisimpiin työvälineisiin

TAULUKKO 6	Työkokemuksen vaikutus mieluisimpiin työvälineisiin					
	N=	Alle vuoden 24 %	1 - 2 vuotta 18 %	2 - 5 vuotta 27 %	Yli 5 vuotta 252 %	Kaikki 321 %
Kokoukset		16,7	22,2	11,1	15,5	15,6
Tiimeri		8,3	11,1	0,0	7,5	7,2
Skypen pikaviestit		12,5	11,1	14,8	17,1	16,2
Skypen keskusteluryhmät		8,3	5,6	18,5	7,1	8,1
Sähköposti		20,8	16,7	22,2	18,3	18,7
Keskustelu kasvokkain		16,7	11,1	14,8	9,5	10,6
Puhelut		12,5	11,1	0,0	6,0	6,2
Teams pikaviestit		4,2	5,6	7,4	7,5	7,2
Teams keskusteluryhmät		0,0	5,6	7,4	8,3	7,5
Palkki		0,0	0,0	3,7	3,2	2,8
Yhteensä		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Taulukon 7 osalta tarkastelussa oli, onko työroolilla havaittavissa vaikutusta päivittäin käytyjen Skype-keskustelujen määrään. Muuttujat vertailun taustalla olivat työrooli Palkeissa sekä päivittäin eri henkilöiden kanssa käytyjen Skype-keskustelujen määrä. Taulukosta voidaan havaita, että roolilla on selkeä vaikutus siihen, kuinka paljon yksittäisiä keskusteluja päivän mittaan kertyy. Etenkin keskijohdon ja johdon osalta yksittäisiä keskusteluja kertyy huomattavan paljon, sillä rooliin kuuluvista vastaajista 63,6 % käy päivittäin 4–7 keskustelua ja 22,7 % jopa yli seitsemän keskustelua. Myös asiantuntijaroolissa keskustelujen määrä on huomattava, sillä 63,6 % on vastannut käyvänsä 4–7 keskustelua ja 6,1 % yli seitsemän

keskustelua. Palvelutuotannon työntekijöilläkin Skype-keskusteluilla on selkeä rooli, mutta pääsääntöisesti keskustelujen määrä rajoittuu maksimissaan kolmeen päivittäiseen keskusteluun.

Taulukko 7. Työroolin vaikutus päivittäisten Skype-keskustelujen määrään

TAULUKKO 7		Työroolin vaikutus päivittäisten Skype-keskustelujen määrään			
	N=	Asiantuntija 33 %	Keskijohdto/johdto 22 %	Palvelutuotannon työntekijä 52 %	Kaikki 107 %
0-3		30,3	13,6	69,2	45,8
4-7		63,6	63,6	23,1	43,9
Useamman kuin seitsemän		6,1	22,7	7,7	10,3
Yhteensä		100,0	100,0	100,0	100,0

Tarkasteltua työroolin vaikutusta päivittäin käytävien Skype-keskustelujen määrään on hyvä seuraavaksi ottaa tarkasteluun, kuinka roolikohtaisesti koetaan useiden Skype yhteydenottojen kuormittavuus ja haittaavuus omaan työntekoon. Taulukosta 8 voidaan nähdä tulokset ristiintaulukoinnista, jossa muuttujina on käytetty työroolia ja kokemusta useiden Skype yhteydenottojen kuormittavuudesta. Kokemuksen kuormittavuudesta ja työn haittaavuudesta voidaan nähdä olevan melko hyvin linjassa päivittäin käytyjen Skype-keskustelujen määrään. Keskijohdon ja johdon rooleissa toimivilla päivittäisiä keskusteluja oli eniten ja samassa roolissa toimivat kokevat 54,6 prosenttisesti Skype-keskustelut joko lievästi tai selvästi kuormittaviksi tai työntekoa haittaaviksi. Asiantuntijaroolissa toimivilla vastaava luku oli lähes sama 53,2 %. Palvelutuotannon työntekijöiden osalta päivittäisten keskustelujen määrä ei ollut niin suuri kuin johdon ja asiantuntijoiden kohdalla, mikä näkyy myös hieman kokemuksessa keskustelujen kuormittavuudessa ja haittaavuudessa. Palvelutuotannon työntekijöiden osalta lievästi tai selvästi kuormittaviksi keskustelut kokivat 44,3 % vastaajista. Lukuja voidaan pitää kokonaisuutena melko korkeina, sillä roolista riippumatta lähes joka toinen kokee useat Skype-keskustelut kuormittavina tai niistä koetaan muuten olevan haittaa omalle työnteolle.

Taulukko 8. Työroolin vaikutus kokemukseen Skype-keskustelujen kuormittavuudesta

TAULUKKO 8	Työroolin vaikutus kokemukseen Skype-keskustelujen kuormittavuudesta				
	N=	Asiantuntija 32 %	Keskijohto/johto 22 %	Palvelutuotannon työntekijä 52 %	Kaikki 106 %
Koen selvästi kuormittaviksi tai haittaaviksi		6,3	9,1	5,8	6,6
Koen lievästi kuormittaviksi tai haittaaviksi		46,9	45,5	38,5	42,5
En koe lainkaan kuormittaviksi tai haittaaviksi		46,9	45,5	55,8	50,9
Yhteensä		100,0	100,0	100,0	100,0

Palkeilla keskusteluissa liikkuu sensitiivistä esimerkiksi asiakkaisiin tai tietojärjestelmiin liittyvää tietoa. Tämä sensitiivinen tieto on myös tärkeässä roolissa mietittäessä siirtymää Skypesta Teamsiin tiedon arkaluontoisuuden ja vaadittavan tietoturvan takia. Siksi on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa siitä, kuinka paljon sensitiivistä tietoa keskusteluissa liikkuu. Lisäksi ristiintaulukoinnin avulla haluttiin tietoa, onko havaittavissa eroja sensitiivisen tiedon välityksessä Skypen kautta eri yksiköiden välillä.

Taulukkoon 9 on otettu muuttujiksi vastaajien työyksikkö Palkeissa sekä sensitiivisen tiedon esiintyminen Skype-keskusteluissa. Taulukosta voidaan todeta, että suurimmassa osassa yksiköistä otanta on niin pieni, että luotettavia johtopäätöksiä niiden osalta ei voida tehdä. Taulukosta voidaan todeta, että lähes jokaisessa yksikössä sensitiivinen tieto on osa pikaviestintää Skypen välityksellä ja se tulee huomioida uuden viestintäalustan laajamittaisemmassa käyttöönotossa ja viestintämallien suunnittelussa. Vastausten pohjalta ainoastaan yksiköissä talous, sisäinen valvonta ja tarkastus sekä viestintä ja sidosryhmäsuhteet ei liiku sensitiivistä sisältöä Skype-keskusteluissa. Näiden kahden yksikön otanta on kuitenkin niin pieni, että tulosta näiden osalta ei voida pitää luotettavana.

Taulukko 9. Työyksikön vaikutus sensitiivisenä pidettävään sisältöön Skype-keskusteluissa

TAULUKKO 9		Työyksikön vaikutus sensitiiviseen sisältöön Skype-keskusteluissa			
	N kpl	Kyllä %	Ei %	En osaa sanoa %	Yhteensä %
Asiakkaat, palvelut ja laatu	5	80,0	20,0	0,0	100,0
Henkilöstöpalvelut	24	58,3	33,3	8,3	100,0
HR	1	100,0	0,0	0,0	100,0
ICT-palvelut	8	62,5	37,5	0,0	100,0
Oy- ja yhteisöasiakkaiden palvelut	1	100,0	0,0	0,0	100,0
Strateginen kehittäminen	2	100,0	0,0	0,0	100,0
Talous, sisäinen valvonta ja tarkastus	1	0,0	100,0	0,0	100,0
Talouspalvelut	60	73,3	18,3	8,3	100,0
Viestintä ja sidosryhmäsuhteet	2	0,0	100,0	0,0	100,0
Yleishallinto	3	66,7	33,3	0,0	100,0
Kaikki	107	68,2	25,2	6,5	100,0

Viimeisenä ristiintaulukoinnin avulla tarkasteltiin vielä, nähdäänkö työroolilla vaikutusta kokemukseen projektiviestinnän sujuvuudesta. Tarkasteluun muuttujiksi otettiin työrooli sekä kokemus projektiviestinnän sujuvuudesta ja projekteihin liittyvän tiedon helposta saatavuudesta. Taulukkoa 10 tarkastelemalla voidaan todeta projektiviestinnän olevan melko hyvällä mallilla Palkeissa. Ainoastaan asiantuntijaroolissa toimivien vastaajien keskuudessa on koettu projekteihin liittyvässä viestinnässä ja tiedonsaannissa olleen huomattavia haasteita ja kyseinen osuus asiantuntijoistakin on vain 8,7 %. Heikoksi viestintää ja tiedonsaantia ei vastaajista ole kokenut yksikään. Ajoittaisia ongelmia projektiviestinnässä on koettu erityisesti johtorooleissa toimivilla vastaajilla, sillä 71,4 % keskijohtoon tai johtoon kuuluvista vastaajista koki ajoittaisia ongelmia viestinnässä ja tiedonsaannissa. Asiantuntijoilla vastaava luku oli 43,5 % ja palvelutuotannon työntekijöillä 37,5 %. Tyytyväisimpiä projektiviestinnän tilaan ovat olleet palvelutuotannon työntekijät, sillä rooliin kuuluvista vastaajista 62,5 % koki, että viestintä on ollut todella sujuvaa ja tieto helposti saatavilla.

Taulukko 10. Työroolin vaikutus kokemukseen projektiviestinnän sujuvuudesta

TAULUKKO 10		Työroolin vaikutus kokemukseen projektiviestinnän sujuvuudesta			
	N=	Asiantuntija %	Keskijohto/johto %	Palvelutuotannon työntekijä %	Kaikki %
Viestintä on ollut todella sujuvaa ja tieto helposti saatavilla		47,8	28,6	62,5	44,4
Viestinnässä tai tiedonsaannissa on ollut ajoittain ongelmia		43,5	71,4	37,5	51,1
Viestinnässä tai tiedonsaannissa on ollut huomattavia haasteita		8,7	0,0	0,0	4,4
Viestintä tai tiedonsaanti on ollut heikkoa		0,0	0,0	0,0	0,0
Yhteensä		100,0	100,0	100,0	100,0

5.4 Arvio tutkimuksen onnistumisesta

Palkeiden palveluksessa oli kyselyn suorittamisen aikaan 646 henkilöä. Tämän pohjalta kyselyn vastausmäärän tavoitteeksi asetettiin 100 vastausta. 100:lla vastauksella nähtiin saatavan jo kohtuullisen monipuolinen ja kattava kuva Palkeiden työyhteisöviestinnän tilasta tällä hetkellä. Kysely oli esillä koko vastausajan Palkeiden henkilöstön yhteisessä intranetissä. Lisäksi kyselystä mainittiin erikseen tutkijan oman ryhmän viikkopalaverissa sekä koko henkilöstön yhteisessä HR ajankohtaiset -infossa, joiden yhteydessä voitiin nähdä selkeät piikit vastausten kertymisessä. Viikotason tarkasteltuna vastauksia kertyi melko tasaisesti molemmilla viikoilla. Kyselyyn mielipiteensä antoi lopulta 107 vastaajaa, joten sen osalta kyselyä voidaan pitää onnistuneena.

Opinnäytetyötä varten ei ollut suoraan saatavilla tietoa, kuinka hyvä roolikohtainen kattavuus kyselyyn saatiin verrattaessa koko henkilöstön jakaumaan. Vastauksia on kuitenkin saatu jokaisesta roolisegmentistä ja vastausprosenttia 16,6 voidaan pitää hyvänä kyselystä, jossa ei vastaajalle ollut suoraa hyötyä saatavilla. Näiden tietojen pohjalta tulosten voi olettaa antavan kohtuullisen hyvän kuvan työyhteisöviestinnän tilasta tällä hetkellä Palkeissa.

Kysely suoritettiin Webropol -alustalla ja hyvälaatuisten tulosten aikaansaamiseksi alustalle tehtiin tekninen testaus kolmen henkilön toimesta ennen kyselyn julkaisua. Testausvaiheessa vastaaminen sujui ongelmitta ja vastaukset tallentuivat onnistuneesti. Kyselyn aikana tietoon tuli yksi tapaus, jossa vastausten tallentumisessa oli ongelmia, mutta siinäkin tapauksessa ongelma oli vain hetkellinen. Teknisestä näkökulmasta kyselyä voi pitää siis onnistuneena.

Kyselyn sisällölle tehtiin myös hyvin lyhyt pilotointi kahden henkilön toimesta. Kyselyn julkaisemisella oli kuitenkin aikataulullisesti melko kiire, sillä kesälomakausi oli jo alkanut ja mahdollisimman hyvän kattavuuden saavuttamiseksi kysely piti saada mahdollisimman nopeasti julkaistua. Kyselyn tuloksia tarkisteltaessa huomattiin, että muutamia kohtia ja vastausvaihtoehtoja voidaan pitää tulosten tarkoituksenmukaisuuden ja analysoinnin näkökulmasta lievinä virheinä.

Kysymyksissä 4, 5, 12 ja 13 oli vaihtoehtona puhelut, joka jätti vastaajille hieman epäselvän kuvan siitä, mitä puheluita tarkoitettiin. Vastausasettelussa vaihtoehdon sisään oli tarkoitus yhdistää normaalit matkapuhelimella soitetut puhelut sekä Teamsin tai Skypen kautta soitetut puhelut. Moni oli edellä mainittuihin kysymyksiin sisältyvässä vastaajan itse määrittelemässä vaihtoehdossa lisännyt joko Teams- tai Skype-puhelut. Epäselvyys oli tuotu esiin pariin otteeseen myös vapaamuotoisissa kysymyksissä 10 ja 16.

Epäselvän vastausvaihtoehdon lisäksi kysymyksiä 4, 5, 12 ja 13 olisi voinut vielä miettiä tarkemmin tulosten analysoinnin näkökulmasta. Tarkemmin kysymysten ja vastausmallien muotoilua miettimällä olisi varmasti ollut mahdollisuus saada kyseisten kysymysten tuloksista monikäyttöisempiä. Tulosten pohjalta toki pystytään vertaamaan viestintävälineiden tärkeyttä ja mieluisuutta toisiinsa, joten tulokset eivät missään nimessä ole hyödyttömiä.

Tutkittaessa kysymyksen 7 vastauksia, olisi jälkikäteen ajateltuna ollut hyvä saada erikseen tieto, kuinka moni ei käytä Skypen ryhmäkeskusteluja ollenkaan. Nyt vastausvaihtoehto 0–2 kattaa myös henkilöt, jotka eivät käytä ryhmäkeskusteluja ollenkaan ja tulosten analysoinnin kannalta liian suuri osa menee tähän haarukkaan. Tämän kysymyksen valmiiden vastausvaihtoehtojen voidaan katsoa olevan virhe ja heikentävän selkeästi kysymyksestä saatavaa informaatiota.

Muilta osin kysymykset olivat onnistuneita ja niillä saavutettiin se informaatioarvo, joka oli suunniteltukin. Tarkasteltaessa kyselyä kokonaisuutena, sisältäen teknisen toteutuksen, vastausten määrän, vastausten informaatioarvon sekä tiukan aikataulun kyselyn toteutukselle, voidaan kyselyä pitää muutamista pienistä viheistä huolimatta hyvin onnistuneena.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa lähtökohtana on saada luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Luotettavuuden arvioinnissa käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti, jotka molemmat kuvaavat luotettavuutta. Kvantitatiivinen opinnäytetyö vaatii aina työn

luotettavuuden arvioinnin. Luotettavuutta on mahdollista parantaa kiinnittämällä huomiota validiteetti- ja reliabiliteettikysymyksiin. (Kananen, 2008, s. 79)

Reliabiliteetilla kuvataan tulosten pysyvyyttä, eli toistettaessa tutkimus, tulosten pitäisi vastata toisiaan. Käytössä olleen mittarin pitää tuottaa samat tulokset eri mittauskertojen välillä eikä sattumalla saa olla tulosten muodostumiseen vaikutusta. (Kananen, 2008, s. 79)

Opinnäytetyön osalta kaikki tutkimuksen vaiheet ovat tarkasti dokumentoituna ja tehdyille ratkaisuille on annettu perustelut. Dokumentoinnin ja perustelujen pohjalta voidaan todeta tutkimuksen aukottomuus ja vahvistaa reliabiliteettiä.

Validiteetti saavutetaan, kun käytetään oikeaa tutkimusmenetelmää, oikeaa mittaria ja mitataan oikeita asioita. Validiteetti voidaan rajata sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin, joista muodostuu kokonaisvaliditeetti. Sisäisellä validiteetilla kuvastetaan oikeaa syy-seuraussuhdetta, joka korostuu esimerkiksi ristiintaulukoinnissa. Ulkoinen validiteetti kuvaa taas yleistettävyyttä, eli vastaako otos populaatiota. (Kananen, 2008, s. 81)

Tutkimuksen sisäisen validiteetin toteutumista on haastavaa arvioida, mutta mahdollisimman korkean validiteetin saavuttamiseksi tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota tarkkuuteen dokumentoinnissa ja käsitteiden määrittelyssä. Ulkoisen validiteetin takaamiseksi ei ollut saatavilla dataa, jolla otosta olisi pystytty vertaamaan suoraan perusjoukkoon, mutta itse otos oli niin kattava perusjoukosta, että sen voidaan nähdä tarjoavan melko hyvän ulkoisen validiteetin.

6 Johtopäätökset

Viimeisessä luvussa käydään läpi tutkimuksen pohjalta tehdyt johtopäätökset, eli miltä Palkeiden tämän hetken työyhteisöviestinnän tila tulosten pohjalta näyttää, miten viestintään liittyviä toimintamalleja voisi kehittää, sekä ajatuksia Teamsin käytön laajentamisesta. Luvun lopuksi avataan vielä opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan.

6.1 Palkeiden työyhteisöviestinnän nykytila

Palkeiden työyhteisöviestintää tutkineen kyselytutkimuksen pohjalta ei tarvitse huolestua Palkeiden työyhteisöviestinnän nykytilasta. Toki kyselyn pohjalta nousi esiin erilaisia yksittäisiä viestinnän ja tiedonjaon ongelmakohtia, mutta mitään suurempia, merkittävästi toimintaa ja työntekoa haittaavia ongelmia ei ollut havaittavissa. Kyselyn avulla oli tarkoitus kaivaa esiin erityisesti viestinnässä koettuja ongelmia, mikä jo osaltaan osoittaa, että Palkeissa ollaan valmiita tarkastelemaan kriittisesti omaa toimintaa ja sen pohjalta arvioimaan kehitystarpeita.

Mietittäessä Palkeiden sisäisiä viestintämalleja kyselyn pohjalta nousi esiin asioita, joihin olisi hyvä suunnata katseita etenkin, kun viestintäratkaisuihin on muutenkin tulossa muutoksia Skypeen tuen päättymisen vuoksi. Huomiota voisi jakaa kolmeen kohtaan. Ensimmäisenä vapaamuotoisissa kysymyksissä esiin nousivat kokemukset tiedon hajanaisuudesta ja tiedon vaikeasta löytämisestä. Olisi siis hyvä miettiä, pystyttäisiinkö tiedonjakoa keskittämään enemmän esimerkiksi Teamsin avulla tai sitten tarkemmin ohjeistamalla haluttuja yhdenmukaisia viestintämalleja. Tieto pitäisi olla myös mahdollisimman yksinkertaisesti löydettävissä. Mahdollisia toimenpiteitä voisi olla tiedon tallennuksen keskittäminen, kohdejärjestelmien kansiorakenteiden selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen ja selkeisiin hakumahdollisuuksiin huomion kiinnittäminen.

Toisena esiin nousi ei niin yllättäen palaverien, sähköpostien ja yksittäisten Skype-keskustelujen runsas määrä. Tietotyötä tehdessä on ymmärrettävää, että kalenteri täyttyy erilaisista palavereista, sähköposti pursuaa huomiota vaativia viestejä ja Skype vilkuttaa keskusteluihin tulleista uusista viesteistä. Näiden ongelmien kohdalla voisi pohtia, olisiko tiedonjakoa mahdollista tehostaa. Palaverien osalta voisi kiinnittää huomiota vielä enemmän

niiden pituuksiin ja asianosaisten kesken jaettuun palaverimuistiinpanoihin. Sähköpostin kohdalla kiinnittää huomiota jakeluun ja tarkentaa sähköpostin kautta tiedottamista. Skypen osalta voisi panostaa enemmän eri kokoonpanoilla tapahtuviin ryhmäkeskusteluihin, jotta tieto on samalla kertaa useamman saatavilla, eikä yksittäiset henkilöt välttämättä kuormitu erinäisistä kysymyksistä niin paljon. Kokonaisuutena olisi pyrittävä saamaan tieto tehokkaammin useamman henkilön tietouteen, jotta samaa asiaa ei jouduta selvittämään eri keskusteluissa ja eri foorumeilla useaan kertaan.

Kolmantena kohtana esiin nousi tiedonkulku ja tiedon ajantasaisuus. Edellä mainitun kohdan osalta esiin nousi seuraavat ongelmat: tiedonkulussa eri paikkakuntien ja eri ryhmien välillä on haasteita, tiedon ajantasaisessa saatavuudessa on ollut ongelmia, kaikki eivät kannu yhtä hyvin omaa tiedonjakovastuutaan sekä organisaatiossa tapahtuvista muutoksista ei ole tiedotettu tarpeeksi selkeästi ja ajantasaisesti. Tiedonkulun ja ajantasaisuuden parantamiseen ei ole selkeää lääkettä. On kuitenkin tärkeää painottaa jokaisen omaa vastuuta tiedon jakamisesta roolista riippumatta, jokaisen tulisi myös miettiä vielä tarkemmin kuka muu mahdollisesti tarvitsisi kyseistä tietoa ja jakaa se eteenpäin heti kun se on mahdollista.

Tarkasteltaessa projektiviestintää, kyselyn pohjalta 51 % vastaajista koki, että projektiaikaisessa viestinnässä ja tiedonsaannissa on ollut ajoittain ongelmia, mutta vain 5 % koki kohdanneensa huomattavia haasteita. Loput 44 % vastaajista ovat kokeneet viestinnän sujuvana. Tuskin koskaan on mahdollista päästä tilanteeseen, jossa kaikki olisivat täysin tyytyväisiä projektiviestinnän tilaan ja ajoittain tietokatkoja vain syntyy, vaikka viestintä olisi kuinka hyvin toteutettu. Projektiviestintään kohdistetussa vapaamuotoisessa kysymyksessä nousi toistuvasti esiin projektipäällikön suuri rooli projektiviestinnän sujuvuudessa ja myös se, että projektipäälliköiden viestinnällisessä osaamisessa hyvin paljon vaihtelua. Tämä on hyvä huomioida esimerkiksi mietittäessä koulutustarpeita.

6.2 Teams käytön laajennus

Palkeissa on tekninen valmius Teamsin käyttöönottoon välittömästi, sillä Teams on jo osittain Palkeetlaisten käytössä. Tämänhetkinen käyttö on kuitenkin rajattu pääasiallisesti vain kokouksiin liittymiseen ja pikaviestintään tilanteissa, jotka eivät sisällä millään tasolla

sensitiivistä sisältöä. Tällä hetkellä Teamsin laajamittaisempaa käyttöönottoa on hidastanut Skypessä vielä toistaiseksi säilynyt käytöntuki sekä Teamsin Palkeiden käyttöön tällä hetkellä riittämätön tietoturvan taso.

6.2.1 Huomiot kyselytutkimuksesta Teamsiin liittyen

Opinnäytetyön tutkimukseen liittyvässä kyselyssä selvitettiin pääasiassa Palkeiden tämän hetken työyhteisöviestinnän tilaa, mutta useammassa kysymyksessä oli samalla tarkoitus saada tietoa tämänhetkisestä Skypen käytöstä. Tarkemmin avattuna, haluttiin vastauksia seuraaviin asioihin: kuinka paljon päivittäin käydään Skypen kautta pikaviestikeskusteluja yksittäisten henkilöiden kanssa, kuinka paljon hyödynnetään ryhmäkeskusteluja, kuinka kuormittavaksi tai omaa työtä haittaaviksi useat yksittäiset keskustelut koetaan sekä sisältävätkö keskustelut sensitiivistä asiakkaisiin tai tietojärjestelmiin liittyvää tietoa. Edellä mainittuihin kysymyksiin saatujen vastausten pohjalta voitiin muodostaa kuva Skypen käytön laajuudesta silmällä pitäen siirtymää Teamsiin.

Tulosten pohjalta voidaan todeta, että Skype on todella suuressa roolissa osana viestintää yhdessä sähköpostin ja kokousten kanssa. Skype-keskustelut ovat jopa niin kovassa käytössä, että 49 % vastaajista koki kuormittavaksi tai muuten omaa työtä haittaaviksi useat päivittäiset Skype yhteydenotot. Sensitiivisen sisällön osalta 68 % kyselyn vastaajista kertoi Skype-keskustelujen sisältävän sensitiivistä tietoa ja yksiköittäin tarkasteltuna sensitiivistä tietoa liikkuu kaikissa yksiköissä kahta lukuun ottamatta. Näiden kahden yksikönkin osalta otanta oli niin pieni, että luotettavaa johtopäätöstä tuloksesta ei voi tehdä.

Suljettujen kysymysten lisäksi avoimista kysymyksistä saatiin suoraan Teamsiin liittyen mielipiteitä sekä epäsuorasti liittyen esimerkiksi tiedon hajanaisuuteen ja useisiin käytössä oleviin tiedonjakokanaviin. Avoimissa kysymyksissä nousi useampaan otteeseen esille suoraan Teamsiin liittyen, että olisi toiveissa saada Teamsiä enemmän hyödynnettyä ja etenkin laajentaa ryhmäkanavien käyttöä, joissa voidaan käydä ryhmäkeskusteluja. Teamsin ja Skypen päällekkäisyys koetaan tällä hetkellä myös häiritsevänä ja toivotaan mahdollisimman nopeaa siirtymää käyttämään ainoastaan yhtä alustaa. Epäsuoremmista Teamsin käyttöönottoon vaikuttavista huomioista tärkeimpänä nousi esiin useat eri

tiedonjakokanavat ja sen myötä kokemukset, että tieto on todella hajallaan ja tarvittavan tiedon löytäminen on haastavaa.

6.2.2 Teamsin käyttöönoton laajentaminen ja tutkimustiedon hyödyntäminen

Ennen kuin lähdetään miettimään, kuinka tutkimuksessa saatuja tuloksia tulisi hyödyntää Teamsin käytön laajentamisessa, pitää tehdä tiettyjä selvityksiä. Ensinnäkin pitää varmistaa, mikä Teamsin todellinen tietoturvan taso on ja mitä tietoa sen puitteissa alustalla voidaan käsitellä. Palkeet ei ole ainoa organisaatio, joka painii saman ongelman kanssa, joten ongelman osalta voisi olla hyvä käydä keskustelua nykyisten sidosryhmien esimerkiksi pankkien kanssa. Yhteistyössä selvittää millaisia ongelmia muut ovat kokeneet ja kuinka niitä on ratkottu. Kun tiedetään tarkalleen, millaista tietoa alustalla voidaan käsitellä, nähdään kuinka suurelta osin viestinnän ja tiedonjaon keskittämistä Teamsin avulla voidaan miettiä, ja toisaalta, tuleeko jotkin osa-alueet rajata ja ohjeistaa tiedon sensitiivisyyden takia muihin kanaviin.

Kyselystä kävi ilmi, että Teamsin ryhmiä haluttaisiin enemmän käyttöön sekä tiedon ja viestinnän keskittämistä paljon tehokkaammin. Teamsin ryhmäkanavilla voitaisiin korvata suoraan nykyiset Skypeen ryhmäkeskustelut sekä erillisiä yksittäisten henkilöiden kanssa käytyjä keskusteluja voitaisiin jo siirtymävaiheessa pyrkiä ohjaamaan vahvemmin kohti ryhmäkanavia, jolloin sama tieto olisi samalla kertaa useamman tiedossa ja yksittäisten henkilöiden kuormittavuus voisi laskea vähentyneiden erillisten keskustelujen myötä. Teamsissä keskustelut myös tallentuvat kanavakohtaiseen keskustelupuuhan, joten tarvittaessa aiemmin käsitellyn asian hakeminen onnistuisi selaamalla keskusteluhistoriaa tai käyttäen hakutoimintoa. Keskustelukanavien alle on myös mahdollista tallentaa tiedostoja ja kaikki keskustelualueelle jaetut tiedostot tallentuvat automaattisesti keskustelukanavan tiedostot välilehdelle, jolloin tiedostojen jako on helppoa ja etenkin niiden tarkastelu jälkikäteen.

Teamsin tiimit voisivat olla askel kohti keskitetympää viestintää ja tiedonjakoa projektien osalta. Projektille oman suljetun tiimin luominen mahdollistaisi projektiin liittyvän keskustelun ja tiedostojen jaon ja tallennuksen yhteen paikkaan. Tiimin alle olisi mahdollista myös luoda esimerkiksi tehtävälisteriä, jotta projektin vastuuhenkilöillä olisi koko ajan

helposti tiedossa mitä tulee tehdä ja projektipäällikön olisi helppo seurata projektin eri osien valmistumista. Vastaavia hyötyjä kuin projektitiimeihin liittyen voisi olla saavutettavissa perehdyttämisen osalta. Perehtymiseen liittyvä tieto saataisiin keskitettyä yhteen paikkaan, perehdytettävät voisivat tutustua alustan välityksellä ja perehdyttäjät voisivat helposti seurata perehtymisen edistymistä.

Suurin osa edellä mainituista ehdotuksista sisältää sen olettamuksen, että Teams tarjoaa siinä määrin riittävän tietoturvan tason, että keskustelua ja tiedonjakoa voidaan järkevissä määrin hoitaa Teamsin välityksellä. Alustalla jaettavaan tietoon asetetun rajan jäädessä liian tiukaksi, hyödyt helposti katoavat ja käyttäjä joutuu liikaa pohtimaan oman tietonsa sopivuutta alustalle, jolloin suurempi hyöty voidaan saavuttaa mahdollisesti muulla tavoin toimimalla.

6.3 Tutkimustulosten käyttö Palkeissa

Tutkimuksessa suoritetusta kyselystä saatiin paljon hyödyllistä dataa, joka tulee olemaan Palkeiden tietohallinnon ja viestinnän käytössä toiminnan kehittämiseksi. Tietohallinnossa datan rooli näyttyy mietittäessä Skypestä luopumista ja Teamsin käyttöönoton laajentamista. Tietohallinnon osalta muutosprojekti viestintäalustan vaihdosta on täydessä käynnissä ja saatu data on sen pohjalta erittäin ajankohtaista.

Työyhteisöviestinnän kehittämisen näkökulmasta Palkeilla pyritään jatkuvasti kehittymään ja osana sitä on juuri tehty isompi Palkeiden sisäisen intranetin uudistus. Jatkumona tälle, viestintämalleja tullaan muutenkin tarkastelemaan, jossa saatu data toimii tukena. Viestinnän tilasta pyritään saamaan tietoa vuosittain järjestettävistä työtyytyväisyyskyselyistä ja nyt saatu data tulee tukemaan tätä kehitysprosessia sekä antamaan hieman erilaista näkökulmaa viestinnän tilaan.

Saadun datan lisäksi Palkeiden tietohallinnon ja viestinnän osalta opinnäytetyö tullaan käymään kokonaisuudessaan läpi, jolloin yksiköissä saadaan käyttöön valmiiksi analysoituja tuloksia, niiden pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä sekä kehitysehdotuksia. Tutkimuksen tuloksista on koostettu tiivistelmä myös Palkeiden johtoryhmän nähtäville. Lisäksi

keskeisimmistä tuloksista tullaan julkaisemaan Palkeiden intranetissä uutinen, joka tulee olemaan koko henkilöstön nähtävillä.

6.4 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi kesti kokonaisuudessaan noin puoli vuotta alkaen maaliskuun 2021 paikkeilla. Tähän ajanjaksoon sisältyi eri aihevaihtoehtojen pohdinta, aiheen hyväksytys ja alustavan suunnitelman laatiminen, kyselyn toteutus ja tulosten analysointi, itse kirjoitustyö, väliseminaari sekä siihen liittyvä opponointi, työn viimeistely ja lopuksi palautus arviointiin sekä loppuseminaari. Aktiivinen vaihe, jossa kysely toteutettiin ja opinnäytetyö saatettiin kirjoittamisen osalta viimeistelyvaiheeseen, oli huomattavasti lyhyempi ja ajoittui toukokuun lopusta elokuun alkuun.

Työn tekemiseen ja aikatauluttamiseen haasteita asettivat täysipäiväinen työ sekä kotona oleva pieni lapsi. Työn edistäminen vaatikin tarkkaa elämän aikatauluttamista ja useimmiten aika työn edistämiseksi löytyi arki-illoista ja viikonlopuista. Onneksi työnantaja antoi mahdollisuuden edistää erityisesti kyselyn toteutusta ja tulosten analysointia myös osittain työajalla. Niukasta käytössä olevasta ajasta huolimatta työn edistymisen osalta pysyttiin hyvin työlle asetetuissa aikataulusuunnitelmissa.

Opinnäytetyöprosessin toteuttamista helpotti yksi aikaisemmin tehty opinnäytetyö. Vaikka aikaisempi työ oli eri alalta ja luonteeltaan toiminnallinen opinnäytetyö, oli itse prosessin aikaisemmasta läpikäynnistä hyötyä. Aikaisempi kokemus helpotti kokonaisuuden ymmärtämistä ja auttoi tunnistamaan itselle toimivia asioita työn edistämässä ja aikatauluttamisessa. Lisäksi, vaikka opinnäytetyöltä vaadittavat tyyliseikat ovat vuosien myötä muuttuneet, niin kirjoittamisessa on edelleen paljon samoja elementtejä, jotka pitää osata ottaa huomioon.

Opinnäytetyön aiheeseen liittyen oli saatavilla kohtuullisen paljon yleistä työyhteisöviestintään liittyvää tietoa. Työ keskittyi kuitenkin enemmän digitaalisesti tapahtuvaan työyhteisöviestintään, josta oli huomattavasti vähemmän saatavilla spesifistä tietoa. Digitaalista työyhteisöviestintää ja siihen liittyviä työkaluja oli aika vähän käsitelty ja tieto oli muutenkin erittäin hajanaista. Se on kyllä ihan ymmärrettävää, että esimerkiksi

tiettyihin alustoihin keskittyvää kirjallisuutta ei ole saatavilla, koska teknologia kehittyy niin vauhdilla. Voisi hyvin olla mahdollista, että kirjan tullessa ulos, osa tiedosta olisi jo siinä vaiheessa vanhentunutta. Niinpä teoreettinen tieto, jossa on käsitelty tarkemmin digitaalisia alustoja, koostuu pääasiassa verkkolähteistä. Yleiseen teoriaan työyhteisöviestinnästä on taas suurimmalta osin käytetty kirjallisuuslähteitä.

Etenkin työn aloituksen aikaan, työn suunnan ollessa vielä todella epäselvä, oli työn edistäminen todella haastavaa ja tuli epäiltyä, saako työtä koskaan kasaan. Etenkin alussa, kun suunta eteenpäin ei ole selkeä, tuottaa se kovaa stressiä analyyttiselle ja suoraviivaisemmasta etenemistavasta pitävälle henkilölle. Epätoivon hetkistä kuitenkin selviää, kun tietää, että ne tilanteet ovat vain hetkellisiä ja asiat kyllä selkiytyvät, kun niitä jaksaa vain työstää. Työn aikataulullisesti haastavista lähtökohdista ja matkalla vastaan tulleista erilaisista haasteista huolimatta, voi lopputulokseen olla tyytyväinen.

Lähteet

- Honkala, P.;Kortetjärvi-Nurmi, S.;Rosenström, A.;& Siira-Jokinen, S. (2017). *Linkki: Työyhteisön viestintä*. Helsinki: Edita Publishing.
- Humala, I. (2007). *Johda verkossa: Virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet*. Helsinki: Infor.
- Juholin, E. (2008). *Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä*. Helsinki: WSOYpro.
- Juholin, E. (2013). *Communicare!: Kasva viestinnän ammattilaiseksi*. Helsinki: MIF Management Institute of Finland.
- Jyväskylän yliopisto. (2020). *Skype for Business -pikaviesti- ja videoneuvottelusovellus*. Haettu 29.6.2021 osoitteesta <https://www.jyu.fi/digipalvelut/fi/ohjeet/video-ja-videoneuvottelu/skype-for-business-henkilokunnalle>
- Kananen, J. (2008). *Kvantti: kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. (2014). *Verkkotutkimus opinnäytetyönä: Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Microsoft. (2021). *Microsoft Skype for Business Online: Elinkaariohjelma*. Haettu 29.6.2021 osoitteesta <https://docs.microsoft.com/en-us/skypeforbusiness/legal-and-regulatory/end-of-integration-with-3rd-party-providers>
- Microsoft. (2021a). *Microsoft Skype for Business Server: Elinkaari*. Haettu 29.6.2021 osoitteesta <https://docs.microsoft.com/fi-fi/lifecycle/products/skype-for-business-server-2019>
- Microsoft. (2021b). *Microsoft Teams tuotekuvaus*. Haettu 4.7.2021 osoitteesta <https://docs.microsoft.com/en-us/office365/servicedescriptions/teams-service-description>
- Microsoft. (2021c). *Microsoft Teams: Keskustelut*. Haettu 4.7.2021 osoitteesta <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/keskustelun-ensimm%c3%a4iset-asiat-microsoft-teams-88ed0a06-6b59-43a3-8cf7-40c01f2f92f2?ui=fi-FI&rs=fi-FI&ad=FI>
- Microsoft. (2021d). *Microsoft Teams: Pikaviestintä*. Haettu 4.7.2021 osoitteesta <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/instant-messaging>
- Microsoft. (2021e). *Microsoft Teams: Uusia tapoja tiimityöhön*. Haettu 2.7.2021 osoitteesta <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/teams-for-work>
- Microsoft. (2021f). *Microsoft Teams: Yhteistyö*. Haettu 4.7.2021 osoitteesta <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/collaboration>

- Microsoft. (2021g). *Microsoft Teams: Ääni- ja videopuhelut*. Haettu 4.7.2021 osoitteesta <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/voice-calling>
- Palkeet. (2021). *Palkeet yleisesitys*. Haettu 26.6.2021 osoitteesta Palkeet intranet.
- Palkeet. (2021a). *Työyhteisöviestintä*. Haettu 26.6.2021 osoitteesta Palkeet intranet.
- Palkeet. (2021b). *Uudistuvan julkishallinnon kumppani talous- ja henkilöstöpalveluissa*. Haettu 25.6.2021 osoitteesta <https://www.palkeet.fi/palkeet.html>
- The University of Kansas. (n.d.). *Microsoft Skype for Business: Usein kysytyt kysymykset*. Haettu 29.6.2021 osoitteesta <https://technology.ku.edu/skype-for-business-faqs>
- Työturvallisuuskeskus. (2016). *Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia*. Haettu 26.6.2021 osoitteesta https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf
- Vilpas, P. (n.d). *Kvantitatiivinen tutkimus*. Haettu 6.7.2021 osoitteesta <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>

Liite 1: Kysely Palkeiden sisäisestä viestinnästä

Haluaisitko, että viestintä ja tiedonjako Palkeiden sisällä olisi mahdollisimman sujuvaa ja omaa työskentelyäsi tukevaa? Jos vastasit kyllä, niin nyt sinulla on mahdollisuus itse vaikuttaa asiaan. Toivoisinkin, että käytät muutaman minuutin arvokasta aikaasi ja vastaat tähän kyselyyn.

Kyselyn tarkoituksena on saada tietoa Palkeiden sisäisestä oman yksikön/ryhmän/tiimin/kollegoiden välisestä viestinnästä. Toivoisin, että keskityt siis vastauksissa miettimään erityisesti sisäistä viestintää.

Kysely on suunnattu koko Palkeiden henkilöstölle ja se on osa Hämeen ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä, jossa tulosten avulla on tarkoitus saada tietoa viestinnän ja tiedonkulun nykytilasta sekä tuottaa ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

Vastaaminen tapahtuu nimettömästi, eikä yksittäisiä vastauksia tulla julkaisemaan. Kiitos ajastasi!

1. Missä roolissa toimit Palkeissa?

- Palvelutuotannon työntekijä
- Asiantuntija
- Keskijohto/johto

2. Missä yksikössä työskentelet?

- Asiakkaat, palvelut ja laatu
- Henkilöstöpalvelut
- HR
- ICT-palvelut
- Oy- ja yhteisöasiakkaiden palvelut
- Strateginen kehittäminen
- Talous, sisäinen valvonta ja tarkastus
- Talouspalvelut
- Viestintä ja sidosryhmäsuhteet
- Yleishallinto

3. Kuinka kauan olet työskennellyt Palkeiden palveluksessa?

- Alle vuoden
- 1–2 vuotta
- 2–5 vuotta
- Yli 5 vuotta

4. Mitkä ovat tärkeimmät työvälineesi päivittäisessä viestinnässä ja tiedonjaossa/-saannissa tällä hetkellä (valitse viisi tärkeintä ja aseta ne järjestykseen numeroin 1-5, jossa 1=tärkein)?
- Kokoukset
 - Tiimeri
 - Skypen pikaviestit
 - Skypen keskusteluryhmät
 - Sähköposti
 - Keskustelu kasvokkain
 - Puhelut
 - Teams pikaviestit
 - Teams keskusteluryhmät
 - Joku muu, mikä?
5. Mitkä olisivat mieluisimmat työvälineesi päivittäisessä viestinnässä ja tiedonjaossa/-saannissa (valitse viisi tärkeintä ja aseta ne järjestykseen numeroin 1-5, jossa 1=tärkein)?
- Kokoukset
 - Tiimeri
 - Skypen pikaviestit
 - Skypen keskusteluryhmät
 - Sähköposti
 - Keskustelu kasvokkain
 - Puhelut
 - Teams pikaviestit
 - Teams keskusteluryhmät
 - Joku muu, mikä?
6. Kuinka monen ihmisen kanssa käyt Skype -keskustelua keskimäärin päivittäin?
- 0–3
 - 4–7
 - Useamman kuin seitsemän
7. Kuinka monessa ryhmäkeskustelussa olet päivittäin mukana?
- 0–2
 - 3–5
 - Useammassa kuin viidessä
8. Sisältävätkö Skype -keskustelut välillä myös sensitiivistä, esim. asiakkaisiin tai tietojärjestelmiin liittyvää tietoa?
- Kyllä
 - Ei
 - En osaa sanoa
9. Koetko useat Skype yhteydenotot kuormittaviksi tai muuten työskentelyä haittaaviksi?
- Koen selvästi kuormittaviksi tai haittaaviksi
 - Koen lievästi kuormittaviksi tai haittaaviksi
 - En koe lainkaan kuormittaviksi tai haittaaviksi

10. Mitkä asiat koet yleisesti tällä hetkellä sisäisessä viestinnässä ja tiedonkulussa isoimpina ongelmina?

11. Oletko mukana tai oletko ollut mukana projektityöskentelyssä vuosien 2020–2021 aikana?

- Kyllä olen
- En ole

Vastaaminen kysymyksiin 12–15 on teknisesti mahdollista vain, jos kysymykseen 11 on vastannut olleensa mukana projektityöskentelyssä vuosien 2020-2021 aikana.

12. Mitkä ovat olleet tärkeimmät viestintä- ja tiedonjakokanavat projektiviestinnässä (valitse viisi tärkeintä ja aseta ne järjestykseen numeroin 1-5, jossa 1=tärkein)?

- Kokoukset
- Tiimeri
- Skype pikaviestit
- Skype keskusteluryhmät
- Sähköposti
- Keskustelu kasvokkain
- Puhelut
- Teams pikaviestit
- Teams keskusteluryhmät
- Joku muu, mikä?

13. Mitkä olisivat sinulle mieluisimmat viestintä- ja tiedonjakokanavat projektiviestinnässä (valitse viisi tärkeintä ja aseta ne järjestykseen numeroin 1-5, jossa 1=tärkein)?

- Kokoukset
- Tiimeri
- Skype pikaviestit
- Skype keskusteluryhmät
- Sähköposti
- Keskustelu kasvokkain
- Puhelut
- Teams pikaviestit
- Teams keskusteluryhmät
- Joku muu, mikä?

14. Onko projektiviestintä ollut sujuvaa ja projekteihin liittyvä tieto helposti saatavilla?

- Viestintä on ollut todella sujuvaa ja tieto helposti saatavilla
- Viestinnässä tai tiedonsaannissa on ollut ajoittain ongelmia
- Viestinnässä tai tiedonsaannissa on ollut huomattavia haasteita
- Viestintä tai tiedonsaanti on ollut huonoa

15. Mitkä ovat olleet suurimmat ongelmat projektien viestinnässä ja tiedonkulussa?

16. Tuleeko mieleesi muuta kommentoitavaa sisäisestä viestinnästä

