

Sidosryhmäviestinnän haasteet etätyössä, suuret organisaatiot

Julia Väre

Tekijä Julia Väre	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityö ja kielet	
Opinnäytetyön nimi Sidosryhmäviestinnän haasteet etätyössä, suuret organisaatiot	Sivu- ja liitesivumäärä 22 + 1
<p>Opinnäytetyöni käsittelee viestintää etätyössä. Työ on toteutettu tutkimustyyppisenä työnä, jonka tavoitteena oli tutkia etätyön nostattamia haasteita suurien organisaatioiden sidosryhmäviestinnässä. Opinnäytetyön työstämisen aikana laaja etätyösuositus oli yhä voimassa. Myöhemmin lokakuussa 2021 rajoitusten purku aloitettiin.</p> <p>Työn viitekehyksinä on aiemmat teoriat ja viestinnän haasteista. Aineistona on käytetty runsaasti alan kirjallisuutta sekä verkkolähteitä ja aiheeseen liittyviä tutkimuksia. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista teemahaastattelua. Teemahaastattelut toteutettiin etätyösuosituksia noudattaen videohaastatteluina lokakuussa 2021. Tutkimus on empiirinen, joten siihen ei sisälly erillistä tuotososaa.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi, että suurin yhdistävä haaste mitä organisaatioissa koettiin oli vapaa-muotoisen keskustelun puute. Jokaisella organisaatiolla oli kuitenkin myös yksilöllisiä haasteita esimerkiksi viestinnän kanavien määrittämisessä. Etätyö oli myös kasvattanut työmäärää, sillä viestintä vaatii enemmän valmistelua ja suunnittelua kuin mitä aiemmin. Organisaatioissa oltiin myös otettu käyttöön uusia viestintäjärjestelmiä muun muassa suoratoistoa eli striimausta varten.</p> <p>Johtopäätöksinä voitiin todeta, että vaikka etätyö on itsessään viestinnällinen haaste, se ei ole yksin aiheuttanut juurikaan uusia haasteita isojen organisaatioiden viestintään, vaan korkeintaan tuonut pintaan jo olemassa olleita haasteita. Nämä olemassa olleet haasteet ovat puolestaan organisaatiokohtaisia ja olleet tiedossa jo ennen pandemiaa.</p>	
Asiasanat etätyö, sidosryhmäviestintä, viestinnän haasteet, empiirinen tutkimus	

Sisällys

1. Johdanto.....	1
1.1 Työn aihe ja tavoite	1
1.2 Viitekehys ja rakenne	2
1.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu.....	2
2 Sidosryhmät.....	3
2.1 Määritelmä.....	3
2.2 Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät	3
3 Etätyö.....	4
3.1 Etätyön määritelmä ja taustat.....	4
3.2 Etätyöstä sopiminen ja sen hyödyt.....	4
3.3 Koronavirus ja seuraukset.....	5
3.4 Viestintä etätyössä	6
3.5 Ympäristön vaikutus viestintään.....	7
4 Viestinnän haasteet isossa organisaatiossa.....	8
4.1 Viestinnän häiriöt.....	8
4.2 Sisäisen viestinnän haasteet.....	9
4.3 Festingerin dissonanssiteoria.....	10
4.4 Osgood-Tannenbaumin kongruenssiteoria	10
5 Tutkimusasetelma.....	11
5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	11
5.2 Menetelmänä teemahaastattelu	11
5.3 Analyysimenetelmät	12
6 Haastatteluiden tulokset ja analysointi.....	13
6.1 Tulokset.....	13
6.1.1 Sisäisen viestinnän haasteet.....	13
6.1.2 Ulkoisen viestinnän haasteet	18
6.2 Analysointi	19
7 Johtopäätökset ja pohdinta.....	21
7.1 Reliabiliteetti ja validiteetti	22
8 Lähteet.....	23
Liitteet.....	26

1. Johdanto

Aiemmin viestinnän on nähty kuuluvan ainoastaan viestinnän ammattilaisille ja ylimmälle johdolle. Vähitellen viestinnästä on tullut osa jokaisen työtä tehtävästä riippumatta. Samalla siitä on tullut oleellinen osa menestynyttä yritystoimintaa ja organisaation toiminnan ehdoton edellytys. Viestintä on kuitenkin myös itsenäinen muuttuja, joka on osatekijänä kaikessa muussa mukana. Se ei ole verrattavissa muihin toimintoihin, sillä viestintä tekee yleensä muut toiminnot mahdollisiksi – kuten johtamisen, henkilösuhteet, markkinoinnin sekä ostotoiminnan. Maailmaa ravisuttanut koronapandemia ja siitä aiheutunut äkillinen laaja etätyöhön siirtyminen pakotti organisaatiot ottamaan suuren digitaalisen harppauksen ja uudelleensuunnittelemaan viestintää. Etätyö on itsessään viestinnällinen haaste, jonka takia aloin tutkia sidosryhmäviestinnän haasteita etätyössä isoissa organisaatioissa. Valitsin tutkittavaksi suuret organisaatiot, sillä niillä on luonnollisesti enemmän sidosryhmiä kuin mitä pienellä organisaatiolla. Lisäksi uskon, että suurissa organisaatioissa haasteet ovat myös tiedostettu ja enemmän pinnalla. Vaikka tutkimuksessani tutkitaan vain suuria organisaatioita, uskon aineiston ja tuloksien soveltuvan hyödynnettäväksi myös pienessä ja keskisuurissa organisaatioissa.

1.1 Työn aihe ja tavoite

Opinnäytetyöni aiheena on sidosryhmäviestinnän haasteet etätyössä isoissa organisaatioissa. Aiheeni on erittäin ajankohtainen, sillä viimeisen puolentoista vuoden ajan on Suomessa ollut laaja etätyösuositus. Tämä aiheutti siirtymän etätyöhön myös sellaisissa organisaatioissa, joissa etätyötä tehtiin pienemmällä mittapuulla, jos lainkaan. Tämä pakotti niin työnantajat kuin työntekijät joustamaan sekä mukautumaan tilanteeseen. Keväällä 2021 enää noin 38 % työikäisistä kuluttajista teki etätöitä Traficomien julkaiseman tutkimuksen (2021) mukaan. Lokakuussa 2021 kokoontumisrajoitukset sekä etätyösuositus purettiin kokonaan perustuen ministerien arvioon siitä, että lokakuun 2021 puolivälin mennessä työikäisten rokotuskattavuus olisi lähellä valtioneuvoston asettamaa tavoitetta. Tällöin etä- ja lähityön yhdistäminen eli niin kutsuttu hybridimallin käyttöönotto voitiin aloittaa turvallisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.)

Työn ydintavoitteena on selvittää, millaisia haasteita ja mahdollisia muutoksia pandemia-ajan etätyöhön siirtyminen on tuonut suurien organisaatioiden viestintään eri sidosryhmien välillä, kuinka niihin reagoitiin ja millaisia ratkaisuja niiden selättämiseen kehitettiin tai voitaisiin vielä kehittää. Työn pyrkimys on kuvata ilmiön nykytilaa, tehdä siitä havaintoja ja tätä kautta pohtia teoreettisen viitekehyksen avulla ratkaisuja havaittuihin epäkohtiin.

1.2 Viitekehys ja rakenne

Opinnäytetyö teoreettinen viitekehys rakentuu etätöön ja viestinnän haasteiden ympärille (Åberg 2006, Juholin 1999 & 2009, Wiio 1998). Työssä tutkitaan etätöön linkittymistä jo tunnettuihin viestinnällisiin haasteisiin, sekä mahdollisia uusia syntyneitä haasteita.

Opinnäytetyö koostuu seitsemästä luvusta. Rakenne noudattaa klassista rakennemallia, jossa työ alkaa johdannolla. Johdannossa esitellään lyhyesti työn taustaa, tavoitteet, työn rakenne sekä tutkimus- ja aineiston keruun käytetyt menetelmät. Johdannossa tuodaan esiin myös tutkimuskysymykset. Seuraavissa osioissa esitellään viitekehukset. Kuudennessa luvussa esitellään teemahaastattelun tulokset ja niiden analysointi. Työn viimeinen luku koostuu puolestaan johtopäätöksistä sekä pohdinnasta. Lopusta löytyvät lähteet sekä haastattelukysymykset liitteenä.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu

Opinnäytetyöni on toteutettu laadullisena tutkimuksena koostuen teoreettisesta viitekehuksesta, menetelmän ja aineiston kuvaamisesta, tulosten esittelystä ja johtopäätöksistä. Aineiston kerääminen on toteutettu puolistrukturoituna teemahaastatteluna, sillä totesin sen tehokkaimmaksi ja toimivimmaksi tavaksi kerätä tietoa aiheesta mahdollisimman syvästi ja tarkasti. Valitsin haastateltaviksi henkilöitä eri alan organisaatioista, jotka pystyivät vastaamaan kysymyksiin kyseisen organisaation sidosryhmäviestinnästä, jotka ovat olleet organisaation viestinnästä vastaavissa työtehtävissä tai sellaisissa työtehtävissä, joissa viestintä on keskeisessä osassa. Haastateltavia lähestyin sähköpostitse ja haastattelut toteutettiin silloin vielä voimassaolevien etätösuositusten mukaisesti etänä Zoom-videopuheluna. Tulokset käsiteltiin anonymisti.

Haastatteluihin olin valmistellut muutamia taustakysymyksiä. Saamieni vastausten pohjalta esitin tarvittaessa tarkentavia jatkokysymyksiä. Haastattelun lopussa esitin vielä avoimen kysymyksen, jossa haastateltava sai vapaasti tuoda esille omia ajatuksiaan tai asioita, joita ei aiempien kysymysten aikana tullut esille.

2 Sidosryhmät

2.1 Määritelmä

Helsingin yliopiston tieteen termipankin määritelmän mukaan sidosryhmiin luetaan organisaatiolle oleelliset ympäristön muut toimijat eli kaikki ne tahot, joiden kanssa organisaatio on vuorovaikutuksessa, jotka vaikuttavat sen toimintaan ja joihin sen toiminta vaikuttaa. Sidosryhmät voivat täten siis olla joko yksilöitä, ryhmiä tai organisaatioita. Sidosryhmiä ovat esimerkiksi asiakkaat, omistajat, kilpailijat, sijoittajat, kumppanit ja toimittajat. (Tieteen termipankki 2021.)

2.2 Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

Sidosryhmien luokitteluun löytyy monia malleja. Sidosryhmät voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoihin, avain-, ensisijaisiin ja toissijaisiin sidosryhmiin tai liiketoiminta- ja toimintaympäristöpohjaisiin sidosryhmiin (Harkki ym. 2006, 6). Työssäni sidosryhmät on jaettu sisäisiin ja ulkoihin. Tässä sisäisiin sidosryhmiin lasketaan oma henkilöstö, esimiehet, asiantuntijat ja osa yhteistyökumppaneista. Edellä mainitut ryhmät voisi jakaa vielä pienempiin ryhmiin esimerkiksi yksiköittäin, osastoittain tai maantieteellisesti, mutta työn luonteen vuoksi en kokenut tarpeelliseksi jaotella ryhmiä pienemmiksi. Ulkoisia ovat puolestaan media ja toimittajat, asiakkaat ja osa yhteistyökumppaneista.



Kuva 1. Sidosryhmien luokittelu sisäisiin ja ulkoihin.

3 Etätyö

3.1 Etätyön määritelmä ja taustat

Tilastokeskuksen määritelmän (2021) mukaan, etätyö on ansiotyötä, jota tehdään virallisen työpaikan ulkopuolella – useimmiten kotona tai vapaa-ajan asunnolla. Etätyön tekemisestä sovitaan yhdessä työnantajan kanssa. Keskeistä etätyölle ovat ajasta ja paikasta riippumattomat työjärjestelyt ja etätyöhön liittyy usein tietotekniikan käyttö. Myös osittainen etätyö lasketaan etätyöksi. Etätyö nousi pinnalle ensimmäisen kerran 1970-luvulla öljykriisin aikaan Yhdysvalloissa. Tuolloin päällimmäisin syy työn etäyttämiseen on ollut ylimääräisen työmatkaliikenteen eli samalla myös polttoaineen vähentäminen, kuin myös kalliiden toimitilojen kustannuksissa säästäminen (Helle 2004, 16).

Euroopassa ja Suomessa työn tekemisen uusi muoto nousi puheenaiheeksi vasta myöhemmin 1980 – 1990 luvun taitteessa. Informaatioteknologian kehittyessä, sähköinen tiedonsiirto nopeutui, joka puolestaan kasvatti sähköisen viestinnän mahdollisuuksia. Tämän ansiosta pystyttiin suuresti vähentämään riippuvuutta työpaikan toimistoympäristöstä etenkin asiantuntijatehtävissä. Kaupungeissa työmatkoihin käytetty aika vapautui työntekoon ja maaseudulla sekä harvaan asutetulla alueilla etätyö toi uusia työllistymismahdollisuuksia. Etätyön toivottiin siten myös tukevan tasapanoista aluekehitystä. (Melin, Turja & Krutova 2020, 29–30.)

3.2 Etätyöstä sopiminen ja sen hyödyt

Työntekijällä ei ole ehdotonta oikeutta vaatia työnantajaltaan etätyöhön pääsyä, eikä työnantaja toisaalta voi myöskään pakottaa työntekijää etätyöhön. Etätyöstä tai etätyöhön siirtymisestä sovitaan aina yhdessä työnantajan ja työntekijän välillä ja siirtymästä on suositeltavaa tehdä aina kirjallinen sopimus. Tämä sopimus voi olla myös suullinen. Sopimusta tehtäessä on otettava huomioon työntekijöiden yhdenvertainen kohtelu, sekä muun muassa tietoturva, etätyöpaikan työskentelyolosuhteet, työn henkiset kuormitustekijät sekä ergonomiakysymykset. (Työturvallisuuskeskus 2021.)

Poikkeustiloissa, kuten koronapandemian aiheuttamien suositusten myötä, suurimmassa osassa organisaatioita ei välttämättä ehditty tehdä työnantajan ja työntekijän välillä erillistä sopimusta etätyöhön siirtymisestä. Tilanteessa on kuitenkin huomioitava se, että taustalla on Suomen hallituksen antamat määräykset ja suositukset etätyön tekemisestä epidemian leviämisen rajoittamiseksi. Työnantajat ovat omalta osaltaan huolehtineet siitä, että työn-

tekijöille on annettu etätyöohjeet, joita noudatetaan tänä poikkeusaikana. Pandemian helittäessä työnantajien ja työntekijöiden välillä syntynee keskustelua etätyön tekemisestä jatkossa, jolloin jatkosta on sovittavissa joko kirjallisilla tai suullisilla sopimuksilla.

Etätyö hyödyttää niin työntekijää kuin työnantajaa. Etätyön hyötyjä työntekijän kannalta ovat esimerkiksi joustava työaika ja sen rytmittäminen omien tarpeiden mukaan, lisääntynyt työrauha ja siten parempi keskittyminen, työtyytyväisyyden ja työtehon paraneminen, ajallinen ja rahallinen säästö työmatkoissa, työn ja vapaa-ajan joustavampi yhteensovittaminen, mahdollisuudet valita asuinpaikka muilla perusteilla kuin työn sijainnin perusteella, sekä työskentelyn mahdollistaminen poikkeustilanteissa kuten liikenne-este tai lakko, huono keli tai pandemia. Haasteita ovat puolestaan esimerkiksi työn ja vapaa-ajan rajan hämärtyminen, etäjohtamisen vaikeudet, eristyneisyys ja yksinäisyyden tunne. (Uusitalo 2021.)

3.3 Koronavirus ja seuraukset

Kiinan Wuhanista leviämään lähtenyt koronavirus SARS-CoV-2 aiheutti nopean ja laaja-alaisen siirtymän etätöihin keväällä 2020. Virus aiheuttaa ylähengitystieinfektion ja tarttuu yleisimmin pisaratartuntana sairastuneen ihmisen yskiessä tai aivastaessa, mutta se voi tarttua myös pinnoilta tai kosketuksesta. Suurin osa sairastaa koronaviruksen lievänä kotonaan, mutta se voi olla tappava tauti etenkin ikääntyneille ja erilaisista keuhkoihin, sydämeen tai verenkiertoon liittyvistä taudeista kärsiville ihmisille. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021.) Lähikontaktien välttäminen on yksi tehokkaimmista keinoista vähentää taudin levinneisyyttä. Suomessa terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sivuilla (2021) suositeltiin yhä kesällä 2021 työn tekemistä mahdollisuuksien mukaan etänä, ja on kotisivuillaan antanut huomioita sekä ohjeita, kuinka kehittää sopivia tapoja sen toteuttamiseksi organisaatioissa.

Etätyö yleistyi laajalti viime vuonna osana pandemian ehkäisytöitä. Kuten Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksessa (2020, 1-2) todettiin, etätyön tekemisellä on ollut merkittävä positiivinen vaikutus osana epidemian leviämisen estämistöitä Suomessa. Etätyö vähentää lähikontakteja työpaikoilla ja myös työmatkoihin liittyviä altistumisia julkisessa liikenteessä. Myös muilla työjärjestelyillä ja tehokkailla suojaustoimenpiteillä voidaan estää epidemian leviämistä työympäristössä. (emt.)

Haastattelemani yritykset, kuten moni muukin organisaatio, on saanut Työterveyslaitoksen (2021) ohjeistukset etätyöstä ja sen sovittamisesta omaan organisaatioon. Kyseiset ohjeet on tehty yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ja Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa. Kuten Työterveyslaitoksen (TTL) sivuilla (2021) huomautetaan,

vallitsevan tilanteen johdosta aiheutunut pitkittynyt ja jatkuva etätyö saattaa vaatia uusien työrutiinien käyttöönottoa kuin myös käytännön järjestelyjä kotona. Etätyöhön perinteisesti liitetyt edut, kuten häiriöttömyys, työ- ja keskittymisrauha sekä työssä kuormittumisen väheneminen, eivät välttämättä vallitsevassa tilanteessa toteudu.

3.4 Viestintä etätyössä

Viestintää on monen tasoista, joissa hyödynnetään eri käytäntöjä ja menetelmiä. Etätyöhön siirryttyä, viestinnän määrä ja laatu on voinut myös muuttua. Oli kyse kuitenkin sitten kahdenkeskisistä ”1-2-1”-keskusteluista, massatiedottamisesta tai hybridikokouksista, on kaikkien osallistujien huomioon ottaminen yksi oleellisimmista asioista, joka antaa viestinnän suunnittelulle suunnan. (Vaasan Yliopisto 2021.)

Vaasan yliopiston kokoaman Etätyötietopankin mukaan (2021), tiedonkulun takaamiseksi on tärkeää osata valita oikeat viestintäkanavat. Erityisesti massatiedottamista suunniteltaessa on tärkeää määritellä selkeät käytännöt siitä, kuka tiedottaa ja millä alustalla. Kiireellisten ja tärkeiden asioiden tiedottamisessa halutaan ehdottomasti varmistaa, että tieto saavuttaa kohdeyleisön nopeasti. Näin myös vältytään tilanteilta, jossa samoista asioista viestitään eri tavalla eri kanavoilla, joka voi pahimmillaan aiheuttaa vain hämmennystä siitä, mitä tahoa uskoa. Tällöin viestin sanoman vääristymisen riski kasvaa. Sanoma voidaan ymmärtää väärin tai tulkita väärin. Mitä useampien ihmisten kautta sanoma kiertää, sitä enemmän se myös vääristyy (Wiio 1998, 221). Tavoitteena on, että jokaisella viestintäkanavalla on oma selkeä käyttötarkoituksensa sekä viestinnällinen sisältö ja tyyli, joka on kaikkien tiedossa.

Muita huomioitavia asioita, joilla tiedonkulkua voi tehostaa, on rutiinien luominen eli viestinnän säännöllistäminen. Organisaatiossa tulisi sopia, mistä koko organisaatiota koskevat tiedotteet löytyvät ja missä puolestaan tiedotetaan tiimiä koskevat ajankohtaiset asiat. Samalla annettaisiin suositus tarkistaa nämä alustat päivittäin, esimerkiksi yrityksen intranet, sähköposti tai ryhmätyötila tai chat-keskustelu. Lähiesimiehen ja työntekijän väliset kahdenkeskiset keskustelut tutummin ”1-2-1” (engl. one-to-one) ovat erinomaisia tavoiteseurannassa ja arkisten asioiden sopimisessa ja samalla antavat tilaisuuden myös palautteenantoon niin työntekijän kuin esimiehen osalta. Tärkeää on säilyttää keskusteluiden säännöllisyys, sekä pyrkiä pitämään ne hedelmällisinä käyttämällä apuna esimerkiksi kysymyksiä tai keskustelupohjaa. (Vaasan yliopisto 2021.)

Etätyö verottaa lähestulkoon kokonaan vapaamuotoiset ja kasvokkain spontaanisti tapahtuvat keskustelut, ns. käytäväkeskustelut, joiden sisällyttäminen etämuotoon voi tuntua

hankalalta. Vapaamuotoisilla keskusteluilla on todettu olevan huomattavan vaikutus työyhteisön tunnelmaan, hyvinvointiin sekä yhteishenkeen, joten tapaamisia varten olisi tärkeää pyrkiä luomaan edellytykset näiden kohtaamisten syntymiseen. (Juholin 2008, 163-164.) Näitä voi luoda muun muassa varaamalla virtuaalikokousten yhteyteen hetken kuulumisten vaihtamista varten, sopimalla viikoittaiset virtuaalikahtit, luomalla chat-kanavan vapaalle keskustelulle ja järjestämällä virtuaalitapahtumia, kuten afterwork-illan. Myös luomalla palaverimallin voi saada apua tasapainon löytämiseen, jotta asiapitoisten palaverien ja tapaamisten määrä pysyy kohtuullisena.

3.5 Ympäristön vaikutus viestintään

Etätyössä työtila eroaa huomattavasti työpaikan avokonttorista, jolloin viestinnän suunnittelussa on huomioitava myös tämä tekijä. Työtilalla on vaikutusta paitsi työn tehokkuuteen myös tunnelmaan. Työtilojen suunnittelussa on otettu huomioon se, että samaa asiaa tekevät ihmiset sijoitetaan lähelle toisiaan, jolloin kommunikoinnille ei ole fyysisiä esteitä. Avotyöskentelytila lähentää ihmisiä ja tekee keskustelun ja kysymisen helpoksi. Tämä myös vähentää muodollisten palaverien määrää ja niihin käytettävää aikaa. Tilan mahdollistama vapaamuotoinen oleilu lähentää, luo tunnelmaa ja huomaamatta edistää työntekoa. (Juholin 2008, 164.)

Jatkuva ja lähes kokoaikainen etätyö voi tuntua työntekijästä puuduttavalta. Työntekijä voi kokea joutuneensa eristyksiin ja henkisen kuormittumisen riski on kohonnut. Työnantajan ja työntekijän tulisi yhdessä suunnitella tarkoituksenmukainen tapa tehdä etätyötä, jossa huomioidaan tehtävien vaatimukset sekä kunkin yksilön kuin myös yhteisön tarpeet. Tärkeää on määritellä ja viestiä selkeästi esimerkiksi siitä, mitkä tehtävät voidaan tehdä etänä ja milloin on syytä tulla toimistolle tai tarpeen tavata asiakkaita tai kollegoita kasvokkain (TTL 2021).

Työntekijöille tulee viestiä selkeästi, millaisia työkykyä ylläpitäviä toimintatapoja kannattaa noudattaa, mitä työterveyshuolto tarjoaa, mitä apua ja tukea on saatavissa sekä miten työnantaja osallistuu esimerkiksi työtilojen ergonomian parantamiseen. Oleellista on kokeilla eri vaihtoehtoja, kerätä henkilöstön kokemuksia ja kehittää toimintatapoja tarpeen mukaan. Etätyön tekemisen ei myöskään tarvitse olla joko tai -vaihtoehto. Kannattava malli on etä- ja lähityön porrastus tai ryhmitys niin, että työpaikalla on kerrallaan pienempi määrä henkilöitä, jolloin riittäviä turvaetäisyyksiä on mahdollista ylläpitää (TTL 2021). Tällöin lähityössä viihtyvillä on mahdollisuus tehdä työtä heille mieluisimmassa ympäristössä.

4 Viestinnän haasteet isossa organisaatiossa

Kuten professori Osmo A. Wiio mainitsi laeissaan, viestintä yleensä epäonnistuu, paitsi sattumalta. Aiemmin viestinnän on nähty kuuluvan ainoastaan viestinnän ammattilaisille ja ylimmälle johdolle. Nykyään viestintä on yhä useammin osa jokaisen työtä tehtävästä riippumatta (Juholin 2008, 11) ja samalla siitä on tullut oleellinen osa menestynyttä yritystoimintaa ja organisaation toiminnan ehdoton edellytys. Samanaikaisesti viestintä on myös itsenäinen muuttuja, joka on osatekijänä kaikessa muussa mukana. Se ei ole verrattavissa muihin toimintoihin, sillä viestintä tekee yleensä muut toiminnot mahdollisiksi – kuten johtamisen, henkilösuhteet, markkinoinnin sekä ostotoiminnan. Liian vähäinen viestintä voi johtaa kielteisiin mielialoihin. Toisaalta runsas, mutta puutteellinen tai virheellinen viestintä voi puolestaan aiheuttaa vääriä suorituksia ja viivytyksiä. (Wiio 1998, 163).

Iso organisaatio voi kohdata viestinnässään myös sellaisia ongelmakohtia, joita pienissä organisaatioissa esiintyy harvemmin, jos ollenkaan. Mitä suurempi organisaatio on ja mitä enemmän sidosryhmiä organisaatiolla on, sitä enemmän työtä ja suunnittelua vaaditaan näistä haasteista selviytymiseen. Vaikka viestinnän häiriöt ja haasteet olisikin ennakkoon tiedossa ja viestintä suunnitellaan niitä ajatellen, viestinnän tapahtumaan liittyy aina siihen kuulumattomia tekijöitä. Tämä tekijät vaikuttavat laajasti sanoman viestintämiseen, välittämiseen ja tulkintaan. Seuraavissa kappaleissa esittelen hieman perinteisiä viestinnän haasteita.

4.1 Viestinnän häiriöt

Wiion (1998, 214) mukaan viestinnässä on aina häiriötekijöitä, jotka muuttavat tavoiteltua vaikutusta. Näitä häiriötekijöitä ovat esteet, kato, vääristymä ja kohina. Esteitä ovat kaikki ne tekijät, jotka nimensä mukaisesti estävät sanoman pääsyn vastaanottajille eli ovat viestin lähettäjän ja vastaanottajan välissä. Esteitä voi olla monia, esimerkiksi viestin eksyminen, eli viesti menee väärään paikkaan tai joko viipyy tai hukkuu matkalla, jolloin se ei koskaan tavoita vastaanottajaa tai vaihtoehtoisesti saapuu niin myöhään, että sanoma on ehtinyt menettää arvonsa. Esteiksi luetellaan myös lähettäjän heikot viestintä- tai ilmaisu- taidot, sekä viestin jäämisen muun viestitulvan uumeniin, jolloin viestiä ei havaita.

Siinä missä este on lähettäjän ja vastaanottajan välissä, kato on vastaanottajassa. Kato on Wiion (1998, 216) mukaan kahta päätyyppiä, häviöt ja torjunta. Häviöllä tarkoitetaan viestin käsittelyssä tapahtuvaa tiedon katoamista. Torjunta tarkoittaa puolestaan tietoista tai tiedostamatonta päätöstä siitä, että jotain tietoa ei oteta vastaan. Pystymme ottamaan vastaan vain rajallisen määrän tietoa, joka ei valitettavasti vastaa sitä tiedon määrää, joka meille joka päivä tarjotaan. Tietojenkäsittelyjärjestelmämme myös ylikuormittuu helposti,

jolloin saatamme tietoisesti tai tiedostamatta ohittaa meille välitetyn tiedon. Myös terveyden- ja vireystilalla on vaikutuksensa kykyymme käsitellä tietoa.

Vääritymällä tarkoitetaan sanoman vääristymistä. Väärityminen voi johtua esimerkiksi sanoman väärästä tulkinnasta, jolloin vastaanottaja muuttaa sanomaa itselleen mielliseksi tai viestin välittäjät ovat muuttaneet sanomaa. Sanoma voidaan myös ymmärtää oikein, mutta tulkita toisin kun viestijä on tarkoittanut. Mitä useampien ihmisten kautta sanoma kulkee, sitä useammin se myös vääristyy. (Wiio 1998, 220-221.)

Häiriötoiminnoista neljäs on kohina, jolla tarkoitetaan hyötysanomaan sekoittunutta häiritsevää informaatiota. Kohinaa on niin sisäistä kuin ulkoista. Sisäiseen kohinaan voi lukea käsiteltävään asiaan kuulumattomia mielle yhtymät ja ajatukset. Ulkoista kohinaa voi kuvailla myös sanalla melu. Tähän luetaan kaikki työtehoa alentavat ja häiritsevät tekijät keskittymistä vaativissa tehtävissä. On kuitenkin huomioitava se, että melun merkitys on riippuvainen myös työn laadusta – rutiinityö ei häiriinny yhtä lailla kuin luova työ. (Wiio 1998, 221-222.)

4.2 Sisäisen viestinnän haasteet

Leif Åbergin mukaan (2006), sisäisessä viestinnässä on neljä haastetta, tietojen liikkuminen, tietovarastot ja verkot, esimiehet ja tietotori. Ensimmäiseksi haaste eli tietojen liikkuminen kuvaa tilannetta, jossa tietoa liikkuu liian vähän ja syntyy ns. uutistyhjiötä. Tällöin ihmiset ovat tietoisia siitä, että jotain on tapahtunut, mutta heille ei ole kerrottu siitä. Tiedon puutteessa aukko pyritään täyttämään omilla spekulatioilla eli syntyy puskaradio. Paras korjausliike puskaradion hiljentämiseksi on aktiivinen, luotettava ja etenkin nopea sisäinen tiedotus, joka ei jätä spekuloinnille jalansijaa. Toisena haasteena on tietovarastot ja verkot. Osa tiedosta on tyypiltään sellaisia, että niiden olisi oltava paikallaan, mutta tätä tietoa tarvitsevan on päästävä niihin käsiksi. Käytännön esimerkkinä voidaan käyttää hajautettuja tietokantoja, joihin tietoa tarvitsevilla on pääsy suoraan verkossa tai tietokannan hoitajan kautta. Pääpiirteenä on, että tiedot laitetaan säilöön, joihin kohdistuu yksilöllisiä tarpeita, joiden heräämistä on hankala ennakoida. Tähän liittyviä tietoja ovat esimerkiksi menettelyt sairastapauksissa ja jonkin hankkeen etenemiseen liittyvät tiedot (Åberg 2006, 111-112).

Kolmas haaste on esimiehet. Esimies on oleellinen linkki oman yksikkönsä ja alaistensa sekä koko muun työyhteisön välissä. Esimies tuntee oman yksikkönsä toiminnan ja samalla omaa myös laajemman perspektiivin koko työyhteisön toimintaan. Esimiehellä tiedotusvastuu koostuu tiedon poiminnasta ja yleisten tietojen räätälöimisestä omalle yksikölle sopivaksi ja toisaalta myös oman yksikön näkökantojen vieminen ylöspäin. Viimeisenä eli

neljäntenä haasteena on erilaiset tietotorit ja ”ahaa-aukiot!”. Näillä tarkoitetaan yrityksen tarvitsemia fyysisiä tiloja, jossa voi levätä ja ideoida vapaasti. Etenkin monet modernit yritykset ovat ottaneet käyttöön ja suosivat vastaavanlaista satunnaisviestintää. (Åberg 2006, 112.)

4.3 Festingerin dissonanssiteoria

Tasapainoteorioiden lähtökohtana on mielikuva siitä, että ainakin suostutteleva viestintä voi aiheuttaa sidosryhmien jäsenille niin kutsuttuja sielullisia epätasapainoja. Tällöin viestin sanoma on ristiriidassa henkilön aikaisempien asenteiden, tietojen tai mielipiteiden kanssa (Wiio 1998, 225). Kyseistä tapahtumaa pyritään selittämään erilaisilla tasapainomalleilla, joiden avulla pyritään myös palauttamaan tasapaino eli homeostaasi. Näistä yksi tunnetuimmista on Leon Festingerin dissonanssiteoria.

Leon Festinger, amerikkalainen psykologi, julkaisi vuonna 1957 teorian, jossa todetaan ihmisen pyrkivän välttämään sisäisiä ristiriitoja eli dissonansseja. Ihminen vastaanottaa mieluiten sellaista tietoa, joka on hänelle mieluista ja hyödyllistä ja vastavuoroisesti karttaa sellaista, joka on hänelle epämieluista tai vähemmän hyödyllistä (Wiio 1998, 225-226). Etenkin sähköpostiviestinnässä, tämä teoria on hyvinkin mahdollinen. Työnantajan tai viestin välittäjän on mahdotonta tietää, onko työntekijä ollut erimieltä työnantajalta saamansa informaation kanssa ja sivuttanut ohjeistuksen tai tiedonannon, ellei työntekijä sitä itse tuo ilmi. Myös usean osallistujan videopalavereissa, näkemättä kuulijoiden ilmeitä ja eleitä, on mahdotonta päätellä tuliko viesti perille tarkoitetulla tavalla elleivät he itse tuo aktiivisesti sitä esille.

4.4 Osgood-Tannenbaumin kongruenssiteoria

Osgoodin ja Tannenbaumin kongruenssiteoriaa eli mukautusteoriaa vuodelta 1955 on pidetty tasapainoteorioista täsmällisimpänä. Teorian avulla on mahdollista ennustaa asenteiden ja mielipiteiden suunnanmuutoksen sekä sen suhteellisen voimakkuuden (Wiio 1998, 227 – 228). Mallin mukaan luotettava lähde ei voi antaa epäluotettavaa tietoa ja vastavuoroisesti epäluotettava lähde ei anna luotettavaa tietoa. Eli kuulija uskoo luotettavaa pitämäänsä lähdetä. Teoria ei kata kaikkia ratkaisun vaihtoehtoja, kuten ei muukaan tasapainoteorioista, mutta antaa selitysarvoa käytännön tärkeässä kysymyksessä lähteen luotettavuudesta.

5 Tutkimusasetelma

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimusongelma oli etätyön vaikutus isojen organisaatioiden viestintään. Tämän ratkaisemiseksi tarvitsi kerätä tietoa siitä, millaisia olemassa olevia ongelmia viestinnässä on ollut ennen etätyötä ja mitkä tekijät synnyttivät niitä eniten. Oleellista oli kartoittaa myös se, kuinka suuri rooli etätyöllä ja siihen liittyvillä ilmiöillä on viestinnällisten ongelmien syntymisessä. Tutkimuskysymys oli ”Millaisia ongelmia etätyö on tuonut ison organisaation viestintään?” Tutkimuskysymyksen haettiin vastausta kvalitatiivisen puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla, joka koostui yhteensä yhdeksästä kysymyksestä. Teemakysymyksillä, etsittiin suoraa vastausta tutkimusongelmaan ja taustakysymykset tukivat tuloksien analysointia. Vastausten pohjalta esitin tarvittaessa jatkokysymyksiä. Kysymysten avulla saatiin vastaus tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymykseen.

5.2 Menetelmänä teemahaastattelu

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun teemahaastattelun. Teemahaastattelua käytetään usein, kun halutaan syventää tietoa jostakin asiasta. Koin teemahaastattelun sopivimmaksi tutkimusmenetelmäksi myös siitä syystä, että tutkimuksesta ei ollut ennakkokäsitystä siitä, millaisia vastauksia tullaan saamaan, vaan vastaus perustuu haastateltavien henkilöiden omaan kokemukseen. (Hirsjärvi – Hurme 2000: 35.)

Haastattelut toteutettiin lokakuussa 2021. Haastateltavat valitsin pääosin omien verkostojen kautta ja yhden haastateltavan löysin verkkoyhteisöpalvelu LinkedInin kautta. Haastateltavia valittiin sillä perusteella, että kaikilla olisi keskenään erilaista työkokemusta eri toimialoilta. Yhteensä haastatteluun osallistui kuusi henkilöä eri toimialojen isoista organisaatioista. Kaikki haastatteluun osallistuneet ovat työskennelleet etänä satunnaisesti ennen pandemiaa ja tällä hetkellä osan viikosta eli 1-4 päivänä viikossa.

Haastattelut koostuivat neljästä taustakysymyksestä sekä viidestä teemakysymyksestä. Vastausten perusteella esitin tarvittaessa jatkokysymyksiä, joilla sain tarkennettua vastausta. Taustakysymyksillä kartoitettiin etätyöpäivien määrä ennen ja nyt, työkokemus, sekä organisaation tärkeimpiä sidosryhmiä. Teemakysymykset selvittivät viestinnän ongelmia niin ulkoisessa kuin sisäisessä viestinnässä, viestinnän tehokkuutta, kehityskohteita sekä haastateltavan työmäärää. Viimeinen kysymys oli avoin kysymys, jossa haastateltava sai tuoda vapaasti esille aiheita, jotka eivät nousseet esille aiemmissä kysymyksissä. (Liite)

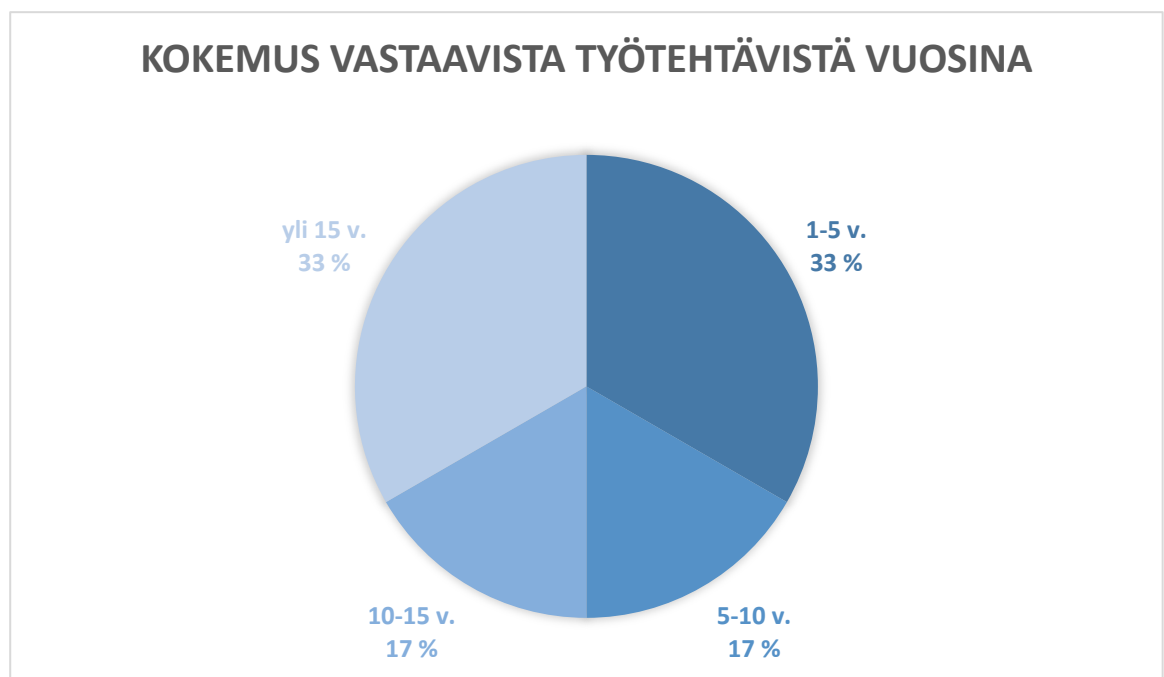
5.3 Analyysimenetelmät

Kvalitatiivisen teemahaastattelun tuloksia analysoitiin teemoittelulla. Vastauksista nousi esiin tiettyjä toistuvia teemoja. Tulosten luotettavuuden varmistamiseksi haastatteluja pyrittiin tekemään tarpeeksi, jotta aineiston riittävyys ja saturaatio eli kylläntyminen toteutuivat. (Kananen 2008b, 81,125.)

6 Haastatteluiden tulokset ja analysointi

6.1 Tulokset

Haastatteluun osallistuneet työskentelevät isoissa organisaatioissa markkinointipäällikköinä, viestintäpäällikköinä, viestintäkonsultteina ja verkkotiedottajina. Toimialoina olivat teollisuuden kunnossapito, rahoitus ja luottotoiminta, rekrytointi, seurakunta, ravintola, terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet, sekä kodintekniikka. Haastateltavista kahdella oli viimeisen vuoden sisältä kokemusta kahdelta eri toimialalta. Haastateltavien työkokemus vastaavista työtehtävistä jakautui välille 4.5 – 22 vuotta.



Taulukko 1. Haastateltavien kokemusvuodet vastaavista tehtävistä.

Kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat taustakysymykset ja teemakysymykset, joista viimeinen kysymys oli niin kutsuttu avoin kysymys. Tuloksista nousi esiin samankaltaisia teemoja liittyen kasvaneeseen työmäärään ja vapaamuotoisten keskustelujen puuttumiseen etätyössä, mutta jokaisessa haastattelussa nousi myös yksilöllisiä haasteita. Tuloksissa sisäisen viestinnän ja ulkoisen viestinnän haasteet käsitellään erikseen selkeyden vuoksi.

6.1.1 Sisäisen viestinnän haasteet

Sisäisessä viestinnässä haastateltavien tärkeimpiin sidosryhmiin lukeutuivat henkilöstö, asiantuntijat, sekä omat osastot, yksiköt ja tiimit. Haastatelluissa nousi esille useita erilaisia haasteita, joilla oli kuitenkin myös yhdistäviä piirteitä. Näistä suurimpana oli vapaa-

muotoisen keskustelun puute, jonka on todettu vaikuttavan negatiivisesti työyhteisön tunnelmaan, hyvinvointiin ja yhteishenkeen (Juholin 2008, 163-164). Organisaatioissa oli pyritty luomaan edellytykset näiden kohtaamisten syntymiseen sopimalla agendattomia palaverieja tai kahvihetkiä oman tiimin tai työparin kanssa, jotka mahdollistavat vapaamuotoisen keskustelun ja spontaanien ideoiden heittelyn. Vapaamuotoiselle keskustelulle on myös pyritty varaamaan aikaa palavereiden alkuun tai loppuun. Yksi haastateltavista kertoi myös WhatsApp-pikaviestintäpalvelun käyttöönotosta, joka sopii erinomaisesti nopean, matalan kynnyksen ja vapaamuotoisen kommunikointiin oman tiimin kanssa. Hän ei kuitenkaan suosittelen alustalla jaettavan mitään arkaluontoista tietoa organisaatioon liittyen. Tälle perusteena on pikaviestintäpalvelussa ilmenneet tietoturvaongelmat. (Doffman 2021.)

”Nykyisessä työssäni paljon käytetään WhatsAppia, sitä kautta informaatio liikkuu ketterästi edestakaisin. Tietenkään siellä ei voi mitään arkaluontoista tietoa jakaa, mutta vuorovaikutus on todella nopeaa.” (Haastateltava 2)

”Kiva puoli avokonttorissa on se, että pystyy nopeasti ja helposti puhumaan toisille jos heittää joku ajatus, idea tai kysymys. Toisaalta kotona on rauhallisempaa ja pystyy paremmin keskittymään siihen omaan tekemiseen. Ja jos haluaa pitää esimerkiksi workshopin, niin pitäminen onnistuu toki myös etänä, mutta välillä näitä on paljon kivempi pitää kasvotusten, eli face-to-face. Etenkin sellaisia workshoppeja, joissa pitää ideoida yhdessä. Niissä on silloin ihan erilainen flow.” (Haastateltava 5)

Riippuu varmasti myös paljon työyhteisöstä, miten on kokenut etätöön. Meillä on ollut kuukausittain n. 100 hengen työneuvottelu joka on yleensä järjestetty livetapahtumana ja tilaisuus on ollut aina erittäin hauska, vaikkei se siltä ulkopuoliselle kuulostaisikaan. Viimeisin tapahtuma pidettiin Teamsissä ja se jätti erittäin voimaantuneen tunteen ainakin itselleni. Kaikki kommentoivat aktiivisesti chätissä ja lähettivät tsemppiviestejä ja sydämiä. Tilanne on varmasti ollut erilainen niille, keillä työyhteisö on muodollisempi ja vieraampi. Tässä näkyy miten hyvä työyhteisö kantaa ja kestää kaikenlaista. (Haastateltava 6)

Toisena yhdistävänä haasteena nousi ilmi työkalujen käyttöönoton haasteet henkilöstöllä ja tekniikan toimintahäiriöistä aiheutuvat ongelmat. Kaikissa organisaatioissa otettiin etätöön myötä laajemmin käyttöön uusia viestintä- ja yhteistyöalustoja kuten Microsoft Teams, Google Meets tai Yammer, joka on yritysten sosiaalisen verkostoitumisen palvelu jonka käyttö painottuu yksityiseen viestintään organisaatioiden sisällä. Kolmessa organisaatioissa oli jo valmiiksi käytössä ennalta rakennetut viestintäkanavat Microsoft Teamsiin,

jotka tukivat etätöihin siirtymistä. Siirtymä etätöihin on siten ollut aavistuksen pehmeämpi niille, joille digitaaliset työkalut olivat entuudestaan tuttuja.

” Ensimmäisissä Teams-palavereissa ihmiset eivät pitäneet edes kameroita päällä, koska se tuntui vieraalta. Osa ei osannut tai osaa vielääkään käyttäytyä isossa ryhmässä ja tulee paljon päälle puhumisia, samalla kun osa ei puolestaan osannut ottaa mutea (mykistystä) pois.” (Haastateltava 3)

Teams on ollut meillä erittäin hyvä apuväline. Varmaan noin puolet kokouksista tullaan pitämään Teamsissä jatkossakin, mutta pidämme huolta siitä, että myös nähdään toisemme livenä, eikä pelkästään Teamsin kautta. (Haastateltava 6.)

Kolmantena haasteena koettiin kohderyhmän tavoittaminen ja Wiionkin (1998, 216) esittelemät häviöt ja torjunnat, joista suurimpana tietojenkäsittelyjärjestelmän kuormittuminen. Nämä ilmenivät muun muassa vaikeutena muuttaa tavallisesti puhuttua viestintää kirjoitettuun muotoon siten, että viestin sisältö ja tiedonanto säilyisi samana, mutta ei menetä kiinnostavuuttaan. Haasteena oli myös viestinnän rytmittäminen niin, että viestitulvaa ei pääse syntymään. Lyhyiden kohtaamisten ja käytäväpostereiden jäädessä pois etätöihin myötä, korvattiin näitä tietenkin muilla työkaluilla kuten pikaviesteillä ja sähköpostiviestinnällä. Tietojenkäsittelyjärjestelmämme on kuitenkin rajallinen ja myös ylikuormittuu helposti, jolloin saatamme tietoisesti tai tiedostamatta ohittaa meille välitetyn tiedon tai prosessoida sen vain osittain, jolloin syntyy niin kutsuttua häviötä. Etenkin tilanteissa, joissa suurin osa viestinnästä tapahtuu yksisuuntaisesti tiedottamalla ja yhdellä kanavalla kuten sähköpostitse tai Teams-pikaviesteillä. Myös terveyden- ja vireystilalla on vaikutuksensa kykyymme käsitellä tietoa. Aihetta voi tarkastella myös Festingerin dissonanssiteorian kautta (Wiio 1998, 225-226). Eli kuulija ottaa vastaan vain ja ainoastaan tiedon josta kokee hänelle olevan hyötyä, sivuttaen kaiken muun hänelle vähemmän tärkeän. Ongelma on, että tieto on saatettu tarkoittaa tärkeäksi ja koskettaa kaikkia organisaatiossa, mutta yksilön oma näkemys viestistä ja sen tärkeydestä eroaa tästä huomattavasti. Tällöin viesti ei tavoita koko kohderyhmää. Myös keskenään kilpailevien viestintäkanavien olemassaolo aiheuttaa ylikuormittumista, minkä seurauksena olennaisen tiedon etsiminen vie kohtuuttomasti aikaa. Tyytymättömyyttä ja hämmennystä voi lisätä se, että sama asia esiintyy useilla kanavilla, eikä vastaanottajalla ole tietoa siitä, mistä viesti on löydettävissä täydellisimmillään (Juholin 199, 159).

” Ehdottomasti haastavinta on saada ihmiset kiinni. Henkilöstö on lähes tuhatpäinen ja hajaantunut usealle eri paikkakunnalle, eivätkä kaikki ole edes työnsä puolesta päivittäin tietokoneen ääressä tai muuten seuraa esimerkiksi työ sähköpostia. Lisäksi haasteena on

viestin kiinnostavuus, eli ylipäättänsä se, että saadaan vastaanottaja avaamaan viesti ja lukemaan se loppuun. Usein nämä henkilöt luottavat siihen, että oleellinen ja heitä koskettava info saadaan viimekädessä omalta esimieheltä.” (Haastateltava 1)

” Eniten haasteita viestintään tuo henkilöstön heterogeenisuus, eli miten tavoittaa ja puhutella porukkaa kun pelkästään Suomessa on n. 700 työntekijää, jotka edustavat toistakymmentä eri kansallisuutta ja joilla on hyvin erilaisia työrooleja. Työtehtäviä on mm. tuotekehityksen ja tuotannon parissa, mutta myös tukitoimintoja mm. myynnin ja markkinoinnin parissa. Suuri osa työntekijöistä on kuitenkin sellaisissa tehtävissä, joissa eivät ole tietokoneen ääressä päivittäin tai välttämättä edes kerran viikossa. Eli haaste on jo ihan se viestintäkanavien pohtiminen eli miten tavoittaa nämä ihmiset. Helpompaa olisi tietenkin jos kaikki olisi toimistotyössä ja katsoo ja lukee intraa tai sähköpostia päivittäin...” (Haastateltava 4)

Edellä mainittuun haasteeseen liittyi myös videomuotoiset palaverit ja non-verbaalisen viestinnän vähyys. Aluksi osallistujat kokivat kamerakamoa, jolloin tapaamisista jäi uupumaan kaikki non-verbaalinen viestintä kuten ilmeet ja eleet. Oli myös mahdotonta seurata, kuka jaksoi aktiivisesti kuunnella ja kuka puolestaan puuhasi muuta tilaisuuden ajan. Kamerakammo toi myös haastetta erään haastateltavan esimiestyöhön, sillä toista näkemättä on paljon hankalampi huomata, jos alainen voi todellisuudessa huonommin kuin miltä antaa kuulostaa tai ei osaa muulla tavoin tuoda tunteitaan esiin tapaamisen aikana. Etätyöhön sopeutuminen ei ole ollut kaikille helppoa ja on voinut aiheuttaa muun muassa eristyneisyyden tunteita. Organisaation sisäisen viestinnän laatu ei vähennä sosiaalisten tekijöiden, kuten ihmisten välisen luottamuksen ja eristäytymisen tunteiden, eikä työnteon käytäntöjen muutosten negatiivisia vaikutuksia etätyöhön sopeutumiseen. Eristyneisyyden tunteen on myös todettu kasvattavan työn kuormittavuutta. Onneksi viestintäteknologioiden tiheämpi käyttö kuitenkin on vaikuttanut lieventävästi eristyneisyyden tunteeseen, todennäköisesti siksi, että ne auttavat ylläpitämään sosiaalisia suhteita (Blomqvist, et al. 2020).

”Yksi hyvä puoli etätyössä on, että 150 henkeä voidaan saada helpostikin Teamsillä kiinni. Tämä tuo kuitenkin omat haasteensa, jengi voi tulla valmistelematta, touhuta samaan aikaan jotain aivan muuta eikä keskittyä, jolloin tapahtuman viesti vesittyy kokonaan.” (Haastateltava 3)

Edellä mainittujen lisäksi kullakin organisaatiolla oli myös yksilölliset haasteensa. Näihin lukeutui muun muassa haasteet viestin kohdentamisessa ja oikean kanavan valitsemisessa, tiedonsaanti ajoissa ja siihen liittyvä viestinnän hajanaisuus eli ei selkeää paikkaa

mistä viimeisin tieto löytyy ja henkilöstön vaihtuvuus, kielipolitiikka sekä tietokatkokset tiimin jäsenten välillä. Haastateltavat kokivat myös etätyön nostaneen työmäärää, vaikkakin sähköiset kanavat miellettiin helppoina ja tehokkaina kun käytön on oppinut. Kahdella haastateltavista etätyön myötä myös henkilöstön tiedonjano ja -tarve kasvoi hetkellisesti ja tiedotteiden perään tuli jopa kyselyitä. Vastaanottajat luottivat ensikädessä työnantajalta saamaansa informaatioon. Tähän voidaan liittää Osgood-Tannenbaumin kongruenssiteoria (Wiio 1998, 227 – 228), eli kuulijan mukaan luotettava lähde ei voi antaa epäluotettavaa tietoa ja vastavuoroisesti epäluotettava lähde ei anna luotettavaa tietoa. Viestinnässä tulee tällöin kiinnittää huomiota etenkin siihen, millä kanavalla viestitään mitään.

”...Kielipolitiikka tulee ottaa myös tarkasti huomioon, sillä organisaatiossa kaikki eivät osaa suomea, eikä sitä toisaalta vaaditakaan kaikissa työtehtävissä. Kuitenkin laajaan joukkoon mahtuu myös ihmisiä, jotka eivät puolestaan osaa englantia. Tämä tuo mukaansa myös omat kiemurat. Lisäksi viestit voidaan ymmärtää hyvin monella tavalla, etenkin kun kohde-ryhmä on näin laaja ja heterogeeninen. Pitää aina tarkasti miettiä viesti, kun vastaanottajan tulkitsee sen aina omalla tavallaan, ja työssäni pohdin vielä ns. herkemmillä korvalla sitä, että miten ihmiset katsoo ja kokee sen mitä kommunikoidaan ja miten kommunikoidaan, kuka asiat kertoo ja missä ne kerrotaan. Ison organisaation tytäryhtiönä on myös tarkkaan määritelty se, mitä voi paikallisesti ja ns. omalla luvalla viestiä median suuntaan, kuitenkin huomioiden globaalin yrityksen ohjeistukset, tarpeet ja näkökulmat. Myös ulkoisessa viestinnässä se oman viestin kuuluville saaminen vaatii välillä enemmän työtä.”
(Haastateltava 4)

Viestintä on vaatinut myös enemmän säännöllisyyttä, suunnittelua ja ennalta varautumista. Tietenkin viestin kirjoittaminen on myös hitaampaa kuin vieruskaverille asiansa huikkaaminen. Toisaalta matkustelun ja työmatkojen jäätyä kokonaan pois, haastateltavat huomasivat ainakin joltain osin työn kuormittavuuden vähentyneen kun työmatka eikä matkustaminen ja aikaero vieneet enää työtunteja viikosta. Liukuva työaika on mahdollistanut myös työn ja vapaa-ajan yhdistämisen entistä joustavammin, mutta johti osaltaan työajan venymiseen myös viikonlopuille. Yksi haastateltavista korostikin oman työn ja itsensä johtamisen taitojen tärkeyttä etätyön muutettua työn luonnetta entistä itsenäisemmäksi.

”Etätyöaika on nostanut tosi paljon enemmän roolia oman työn johtamisen osalta. Pitää osata aikatauluttaa ja pitää huoli siitä, että asiat tulee tehtyä ja samalla huolehtia myös siitä että kollegalla tai alaisilla asiat tulee tehtyä.” (Haastateltava 2)

6.1.2 Ulkoisen viestinnän haasteet

Haastateltavista viidellä työnkuvaan sisältyi myös viestintää ulkoisten sidosryhmien kanssa. Yhdellä haastateltavista viestintä ulkoisen sidosryhmän kanssa ei kokenut muutoksia pandemian myötä. Tärkein ja suurin ulkoinen sidosryhmä oli asiakkaat, jolle viestintä on ollut jo vuosia neuvovaa, ohjaavaa ja tiedottavaa. Viestinnän alustana on pääsääntöisesti organisaation verkkosivut sekä sähköiset tiedotteet. Työmäärä pysyi samana kuin ennen, eikä etätyö vaatinut myöskään uusien työkalujen käyttöönottoa. Toisella haastateltavalla etätyö itsessään ei nostanut haasteita ulkoisessa viestinnässä vaan ainoastaan nosti työmäärää median kiinnostuttua yrityksen toiminnasta. Haastateltava on töissä alalla, jonka tuotteet olivat keskeisessä asemassa ja kasvaneessa kysynnässä pandemia-aikana.

Yksi haastateltavissa on markkinajohtajan asemassa eli myös lähemmin tekemisissä ulkoisten sidosryhmien kanssa. Suurimmat sidosryhmät olivat ulkoiset yhteistyökumppanit sekä asiakkaat julkisen ja yksityisen puolen terveydenhuollossa, niin kliinisellä kuin hallinnollisella puolella. Haastateltava mainitsi jatkuviksi haasteiksi kohdentamisen, personoinnin ja vaikuttavuuden, jotka ovat olleet haasteita jo ennen pandemiaa, mutta myös sen aikana. Etätyö puolestaan verotti työstä kokonaan fyysiset asiakastapaamiset ja niiden yhteydessä tapahtuvat tuote-esittelyt. Muutos vaati uusien työkalujen käyttöönottoa ja opettelua, sekä tapaamisten uudelleensuunnittelua videoesittelyyn sopivaksi. Organisaatiossa siirryttiin pikaviestintäpalvelu Skypestä käyttämään Microsoft Teamsiä sekä NVIDIA Broadcastia, joiden opettelu vaati myös useita työtunteja tilaisuuden suunnittelutyön lisäksi. Ongelmia herätti myös ohjelmistojen heikko suoritusteho, joka ei kestänyt suuria osallistujamääriä ja aiheutti häiriöitä online-tapaamisiin ja pahimmillaan koko järjestelmän kaatumisen. Esimerkkinä Microsoft Teams, jonka kaatumisesta on uutisoitu myös maailmanlaajuisesti (Warren 2021). Haastateltava huomasi myös, kuinka paljon enemmän valmistelua virtuaalisesti järjestettävät asiakastapaamiset tai koulutustilaisuudet vaativat. Haastateltava pohti myös henkilökohtaisia kehityskohteita, joihin kuului muun muassa strategisemmän lähestymistavan hakeminen mitä tulee virtuaalitalaisuuksiin, tavoitteellisen viestinnän suunnittelu, sen kehittäminen ja viestinnän tehokkuuden mittareiden ja analysointitapojen kehittäminen. Keskustelua herätti myös se, mitkä ovat luotettavia mittareita mitaamaan viestinnän tehokkuutta ja onko niitä. Haastateltava oli pohtinut myös sosiaalisen median hyötysuhdetta heidän organisaatiossaan sekä virtuaalimessujen virkaa nyt ja tulevaisuudessa.

”Haasteet eivät ole pelkästään pandemian ja etätyön aiheuttamia. Suuri haaste on informaation määrä ja miten siihen voi lähettäjänä vaikuttamaan. Pitäisi aina miettiä, mitä vas-

taanottaja pystyy lukemaan, sisäistämään ja mikä on se tärkein mitä haluan hänelle viestiä. Se mitä viestinnässä myös kaipaan on selkeyttä siihen, että mistä saan viimeisimmän tiedon. Kun kaikki vyöry tulee sähköpostissa, pahimmillaan se häviää eikä tule ollenkaan perille.” (Haastateltava 3)

Kahdella muulla haastateltavista ulkoisen viestinnän haasteita olivat usein ja arvaamattomasti vaihtuvat tilanteet ja sen takia syntyvät korjailut, tiedonkulku ja sen saanti ajoissa, sekä toisella heistä myös resurssipula. Haastateltavat kokivat etätyön osaltaan helpottaneen työkuormaa, sillä etätyössä keskittymistä vaativat työt sai keskeytyksettä vietyä loppuun. Osaltaan se vaati kuitenkin myös paljon enemmän aiemmassa kappaleessa mainittuja suunnittelua ja uuden opettelua. Esimerkiksi tapahtumien siirryttyä täysin virtuaalisiksi eri organisaatioissa otettiin käyttöön eri striimaus- eli suoratoistopalveluita, kuten OBS Studio tai NVIDIA Broadcast.

6.2 Analysointi

Haastateltavista viisi kuudesta oli tehnyt vähän tai jonkin verran etätöitä myös ennen pandemiaa. Yksi haastateltavista teki aina yhden päivän viikosta, neljä satunnaisesti ja yksi ei juuri koskaan, vaikka sille olisi ollut teoriassa mahdollisuus. Kaikki haastateltavat ovat etätyösuositusten ja työnantajan suositusten mukaan siirtyneet vähitellen niin kutsuttuun hybridimalliin, jossa etätyöpäiviä on viikossa 3-4. Yhdellä haastateltavista etätyöpäiviä on nykyään 1-2 viikossa. Yksi haastateltavista on tehnyt myös puolikkaita päiviä lähityössä, eli siirtynyt lounaan jälkeen toimistolle ja tehnyt työpäivän loppuun.

	Ennen pandemiaa	Nykyään
A) 0-1 päivää viikossa	6 / 6 haastateltavista	1 / 6 haastateltavista
B) 2-3 päivää viikossa	0 / 6 haastateltavista	5 / 6 haastateltavista
C) 4-5 päivää viikossa	0 / 6 haastateltavista	0 / 6 haastateltavista

Taulukko 2. Haastateltavien etätyöpäivien määrä ennen ja nyt lokakuussa 2021.

Haastateltavilla ei siis ollut kokemusta täysipäiväisestä etätyöstä ennen pandemian alkua, mutta haastatteluiden perusteella olivat sopeutuneet ja viihtyneet etätyössä ja lokakuussa 2021 käyttöön tullessa hybridimallissa.

Digitaaliset työvälineet olivat kaikille haastateltavista tuttuja. Kaikki paitsi yksi oli etätyöaikana päätynt joko siirtymään kokonaan uuteen järjestelmään tai ainakin kokeilemaan jotain uutta viestintäjärjestelmää esimerkiksi suoratoistoa varten. Kaikki kokivat työmäärän kasvaneen pandemia-aikana, vaikka toisaalta työaika sai enemmän työmatkojen jäätyä pois.

Haastatteluissa tuli esiin yksilöllisiä haasteita viestinnän parissa. Kolme haastateltavista totesi, että etätyö itsessään ei ole synnyttänyt suurempia viestinnällisiä haasteita vaan haasteet ovat olleet olemassa jo ennen etätyötä. Suurin ja näkyvin asia, joka oli syntynyt etätyöstä oli vapaamuotoisen keskustelun puute, johon oltiin myös tehokkaasti keksitty ratkaisuja.

Viestinnän tehtävien, kanavien ja keinojen määrittäminen jää usein viestinnän ammattilaisen pohdittavaksi ja haastatteluissakin nousi esille haasteita esimerkiksi oikean kanavan valitsemisessa. Viestinnän kanavien määrä on nykyisissä organisaatioissa kasvava ja paine niiden määrän kasvattamiseen myös ilmeinen. Yleinen käsitys on se, että mitä enemmän erilaisia sähköisiä ja graafisia kanavia on käytössä, sitä paremmin asiat on (Juholin 199, 35). Kuten tässäkin tutkimuksessa, tämä osoittautuu usein harhaluuloksi. Kasvokkaisviestintä eli *face-to-face communication* on arvostetuin, mutta samalla eniten puutteita omaava viestinnän muoto (Juholin 199, 141). Se on myös ilmaisuvoimaltaan vahvin ja vaikuttavin kanava, joten sitä tulisi käyttää kaikkein tärkeimpien asioiden käsittelyyn. Väililliset eli kirjalliset ja sähköiset kanavat eivät luo läheskään samanlaisia edellytyksiä vuorovaikutukselle, jolloin ne kannattaisi varata rutiininomaiselle tai taustoittaville asioille ja toimimaan enemmän kasvokkaisviestinnän rinnalla, kuin täysin korvaamaan sitä (Juholin 199, 36). Etätyössä onkin hyvä vielä pohtia sitä, riittääkö video tai online tilaisuus täysin korvaamaan fyysisen tapahtuman tarjoamaa kasvokkaisviestintää ja vuorovaikutusta. Toistaiseksi käytössä oleva hybridimalli voi mahdollistaa digitaalisesti ja kasvokkain tapahtuvan viestinnän symbioosin, mutta tämän eteen tulee varmasti tehdä paljon valmisteluita ja viestinnän suunnittelua, jotta voidaan vastata juuri oman organisaation yksilöllisiin tarpeisiin.

” Etätyö jää osaksi arkea ja se on aihe, johon viestinnän ja markkinoinnin ihmisten pitää osata mukautua, ja joka tulee muuttamaan - tai oikeastaan on jo muuttanut sitä, miten viestintää organisaatiossa tehdään. Oli se sitten julkishallinnon puolella, yksityisellä sektorilla tai yhdistysmaailmassa. Aloitetuani uudessa positioissani huomasin myös, miten mediatalot ja erilaiset palveluntarjoajat ovat alkaneet jo hyödyntämään omaa markkinarakoa ja myymään yrityksille palveluitaan, jotka auttavat etätyöskentelyn sekä digitaalisen viestinnän ja markkinoinnin parissa. On mielenkiintoista nähdä, mihin nämä muutokset tulevat myöhemmin tulevaisuudessa suuntautumaan.” (Haastateltava 2)

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Tuloksista voidaan päätellä, että etätyö on verottanut eniten vapaamuotoisia keskusteluita organisaatiosta riippumatta. Näille ei toistaiseksi ole täydellistä digitaalista korvaajaa, vaikkakin eri menetelmin on pyritty mahdollistamaan niiden synty myös digitaalisesti. Toistaiseksi paras tapa yhdistää etätyö ja vapaamuotoiset keskustelut on hybridimallinen työ, jolloin sovitaan esimerkiksi tiimeittäin päivä, jolloin kaikki sitoutuvat tulemaan toimistolle työpäivän ajaksi. Tuloksista voidaan päätellä myös, että siirtymä etätyöhön on ollut pehmeämpi niille henkilöille ja organisaatioille, joilla digitaaliset työkalut ovat olleet jo entuudestaan käytössä. Eli mitä rohkeammin organisaatiot ovat implementoineet sisäistä viestintää tukevia järjestelmiä ja mitä aktiivisemmin niitä on käytetty, sitä helpompi niiden käyttö on, oli työpiste missä hyvänsä.

Tutkimuskysymyksenä oli ”Millaisia ongelmia etätyö on tuonut ison organisaation viestintään?” Tuloksien ja haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että etätyö ei varsinaisesti ole ollut syypäänä monellekaan haasteelle, vaikkakin se on itsessään jo viestinnällinen haaste. Etätyö on osaltaan voinut korostaa organisaatiossa entisestään jo olemassa olleita haasteita, esimerkiksi kohderyhmän tavoittamisessa, esimerkiksi tilanteessa, jossa erilaisten turvallisuusohjeistuksien muuttuessa jatkuvasti käy nopeasti ilmi, kuka on saanut ja lukenut päivitettyt ohjeet ja kuka ei. Ainoa yhteneväinen etätyön synnyttämä haaste oli vapaamuotoisten keskusteluiden puute, joka ei varsinaisesti ollut tullut yllätyksenä ihmisten siirryttyä toimistoilta etätyöpisteille.

Haastatteluiden tuloksista voidaan päätellä myös, että etätyön vaikutukset ison organisaation sidosryhmäviestintään ovat osaltaan yhteneviä, mutta joihin vaikuttaa suuresti niin yksilön oma kokemus, työyhteisö ja se kuinka perusteellisesti digitaaliset työkalut on otettu käyttöön tukemaan työn tekoa sijainnista huolimatta. Osa viihtyy ja nauttii etätyöstä, kun taas osa puolestaan ei. Työn tekemisen mielekkyys on huomioitava tietenkin kaikkien mutta etenkin niiden osalta, jotka kokevat herkästi etätyössä korostuneita eristyneisyyden ja yksinäisyyden tunnetta (Uusitalo 2021). Työyhteisö ja sen sisäinen dynamiikka vaikuttavat myös osaltaan siihen, miten etätyö on otettu vastaan. Toiset organisaatiot saattavat olla tottuneempia konkareita digitaalisten työkalujen kanssa, jolloin tuttua työkalua on helpompi ja mielekkäämpää käyttää. Toisaalta jotkut kokevat uusien työkalujen opettelu mielekkääksi kun toiset puolestaan pitkävetoiseksi. Matalahierarkkisemmassa työyhteisössä on myös matalampi kynnys tuoda esille itseään ja tunteitaan myös virtuaalisessa tilaisuuksissa, esimerkiksi chat-pikaviestien kautta ja pitämällä kameraa päällä. Hieman hierarkkisemmassa organisaatiossa uusi ja ujompi henkilö saattaa pidättäytyä keskustelusta ja jäädä taka-alalle. Tällainen asia huomattaisiin fyysisissä tilaisuuksissa helposti,

mutta virtuaalisesti voi jäädä kokonaan huomaamatta. Organisaatiolla ja organisaatiokulttuurilla on siis myös vaikutusta siihen, millaisena kukin kokee etätöiden ja pintaan nousseet haasteet.

7.1 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään reliabiliteetti- ja validiteettikäsitteitä. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä eli mittaustulosten toistettavuutta, eli sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimusongelman kannalta oikeiden asioiden tutkimista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi on olennaista, joksikin ei yhtä ratkaisevaa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Kananen 2008a, 79.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja validiteettia arvioidessa on huomioitava, että arvioinnissa ei voi käyttää täysin samoja mittareita kuin mitä määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa.

Tämän opinnäytetyön menetelmiä voi pitää luotettavina. Aineistonkeruumenetelmänä kvalitatiivinen puolistrukturoitu teemahaastattelu oli toimivin tapa selvittää asioita mahdollisimman tarkasti. Teemahaastattelut mahdollistivat myös lisäkysymyksiä esittämisen, mikä ei esimerkiksi kvantitatiivisella kyselylomakkeella olisi onnistunut. Lisäksi uskon, että sain kysymyksiini lopulta laadukkaammat vastaukset haastatteleamalla, sillä kyselylomake jättää aina pientä tulkinnan varaa vastaajille, joka voi vaikuttaa tutkimuksen tulokseen. Koen, että huolella valitut haastateltavat erilaisilla taustoilla ja eri toimialoilta tuottivat laadukkaan otannan. Uskon, että vaikka haastateltavia olisikin ollut enemmän, samoja teemoja olisi noussut esille kuin mitä aiemmissa haastatteluissa. Vastaukset myötäilevät ja linkittyvät myös viitekehysissä esille tuotuihin teorioihin. Tutkimusta olisi tietenkin voinut vielä syventää, otantaa laajentaa tai täydentää esimerkiksi haastatteleamalla organisaation muuta henkilöstöä tai esimiehiä, mutta tämä ei ollut aikataulullisesti mahdollista. Lähettämiini haastattelukutsuihin tuli myös useita kieltäviä vastauksia, joille syynä oli yleisimmin resurssipula. Tämä osaltaan viittaa alan toimijoiden kasvavaan työmäärään ja kiireeseen, joka tuli esille myös toteutuneissa haastatteluissa. Aikataulu tuli myös itselläni vastaan, eli en voinut jatkaa haastateltavien etsimistä pidempään. Uskon kuitenkin, että kuusi asiantuntijaa eri toimialoilta antavat riittävän kattavan otannan tälle tutkimukselle, jättäen samalla tilaa myös jatko- ja syventäville tutkimuksille aiheesta, joka on jättänyt pysyvän vaikutuksen työn ja viestinnän tekemiseen. Uskon, että tutkimuksen tuloksia voi soveltaa myös pienien ja keskisuurien yritysten viestinnän kehittämisessä, vaikkakin pienemmillä organisaatioilla ei ole välttämättä tarvetta esimerkiksi suurien sisäisten henkilöstö- ja infoilaisuuksien järjestämiselle etänä.

8 Lähteet

Aineistolähteet

Teemahaastattelut, 6 kpl

Kirjallisuuslähteet

Helle, M. 2004. Etätyö. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

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

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

Kananen, J. 2008a. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän Ammatti-
korkeakoulun julkaisuja 89. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Wiio, O. 1998. Johdatus viestintään. Porvoo: WSOY – Kirjapainoyksikkö

Verkkolähteet

Blomqvist, Anu, et al. ETÄTYÖ SUOMESSA KORONAVIRUSPANDEMIAN AIKANA PIT-
KITTÄISTUTKIMUKSEN TULOKSIA Tekijät ja instituutiot, 2020. Luettavissa:
[https://drive.google.com/file/d/1avFfLV3_ZGxEwmp65y8G89VDibcXGKXc/view?usp=sha-
ring](https://drive.google.com/file/d/1avFfLV3_ZGxEwmp65y8G89VDibcXGKXc/view?usp=sharing). Luettu: 3.10.2021

Doffman, Z. 10.4.2021. Forbes: New Warning For WhatsApp Users Over Account Sus-
pension 'Hack'. Luettavissa: [https://www.forbes.com/sites/zakdoffman/2021/04/10/shock-
new-warning-for-millions-of-whatsapp-users-on-apple-iphone-and-google-android-pho-
nes/?sh=36e7a4327585](https://www.forbes.com/sites/zakdoffman/2021/04/10/shock-new-warning-for-millions-of-whatsapp-users-on-apple-iphone-and-google-android-phones/?sh=36e7a4327585). Luettu 21.10.2021.

Helsingin yliopisto. Tieteen kansallinen termipankki: sidosryhmä. 2021. Luettavissa:
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kasvatustieteet:sidosryhm%C3%A4>. Luettu 4.10.2021

Harkki, Harmaala, Jallinoja & Jokinen 2006. Sidosryhmät ja vastuun kannustimet. Luettavissa: http://myy.haaga-helia.fi/~jokta/aaakeke/sidosryhmat_ja_kannustimet.ppt. Luettu: 29.6.2021.

Melin H., Turja T. & Krutova O. 2020. Työelämän uusi normaali? Työpoliittinen aikakauskirja. 3/2020. 28–35. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162481/31487753_TEM_tyopoliittinen_3_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 20.9.2021

Tilastokeskus. 2021. Käsitteet: Etätyö. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/eta-tyo.html>. Luettu: 23.9.2021

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Oireet ja hoito – koronavirus. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/oireet-ja-hoito-koronavirus>. Luettu: 9.6.2021.

Traficom. 15.6.2021. Merkittävä osa työikäisistä ei siirtynyt etätöihin pandemia-aikana. Luettavissa: <https://www.traficom.fi/fi/ajankohtaista/merkittava-osa-tyoikaisista-ei-siirtynyt-etatoihin-pandemia-aikana>. Luettu: 1.10.2021

Uusitalo, H. 2021. Työterveyslaitos. Etätyö alkavan vuoden työsuojelukysymyksenä. Luettavissa <https://www.ttl.fi/blogi/etatyo-alkavan-vuoden-tyosuojelukysymyksenä/>. Luettu: 15.10.2021

Työterveyslaitos. 2021. Ohje etätyön tekemisen tueksi. Luettavissa: <https://hyvaytyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-etatyohon>. Luettu: 2.8.2021.

Vaasan Yliopisto. 2021. Etätyötietopankki: Vuorovaikutus. Luettavissa: <https://sites.uvasa.fi/etatyokompassi/etatyotietopankki/vuorovaikutus/>. Luettu: 15.8.2021.

Valtioneuvosto, Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Suositus etätyön käytöstä. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/0/esittelylistan+liite+luonnos+et%C3%A4ty%C3%B6suositus-13082020.pdf/1c91d91a-f9b1-ee14-db5e-278dd8ae9448/esittelylistan+liite+luonnos+et%C3%A4ty%C3%B6suositus-13082020.pdf?t=1597317092433>. Luettu: 28.7.2021.

Valtioneuvosto, Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Valtakunnallinen etätyösuositus päättyy lokakuun puolivälissä – työpaikoilla voidaan alkaa valmistautua etä- ja läsnätyön yhdistämiseen. Luettavissa: <https://stm.fi/-/10623/valtakunnallinen-etatyosuositus-paattyy-lokakuun-puolivalissa-tyopaikoilla-voidaan-alkaa-valmistautua-eta-ja-lasnatyon-yhdistamiseen>. Luettu: 24.9.2021

Warren, T. 27.4.2021. Microsoft Teams was down worldwide for many users for two hours: This was the second Teams outage this month. Luettavissa: <https://www.theverge.com/2021/4/27/22405300/microsoft-teams-down-outage-worldwide-issues>. Luettu: 20.10.2021

Liitteet

Haastattelukysymykset:

Taustakysymykset:

1. Missä työtehtävissä olet tällä hetkellä ja kuinka monta vuotta olet tehnyt vastaavia työtehtäviä?
2. Tällä hetkellä, kuinka monta etätyöpäivää teet keskimäärin viikossa?
 - A) 1-2 päivää viikossa
 - B) 3-4 päivää viikossa
 - C) 5 päivää viikossa
3. Onko etätyö ollut mahdollista nykyisessä työssäsi ennen pandemiaa? Jos vastaus on kyllä, kuinka monta etätyöpäivää teit keskimäärin viikossa ennen pandemiaa?
 - A) 0-1 päivää viikossa
 - B) 2-3 päivää viikossa
 - C) 4-5 päivää viikossa
4. Mikä tai mitkä ovat organisaatiosi/työssäsi tärkeimmät sidosryhmät?

Teemakysymykset:

1. Mitkä ovat työssäsi yleisimmät ongelmat/haasteet ulkoisessa viestinnässä? Entä sisäisessä viestinnässä?
2. Onko etätyö nostanut pintaan uusia ongelmia/haasteita tai vaihtoehtoisesti vähentänyt aiemmin ilmenneitä ongelmia?
3. Koetko viestinnän olevan tehokkaampaa vai vähemmän tehokasta etätyöaikana kuin aiempina vuosina? Minkä tekijän koet vaikuttavan tulokseen eniten?
4. Onko poikkeustilanne kasvattanut vai vähentänyt työmäärääsi? Eli onko tilanne vaatinut esim. viestinnän uudelleensuunnittelua, uusien järjestelmien/käytänteiden implemointia tai olemassa olevien mukauttamista, jotta ne paremmin vastaisivat viestinnälle asetettuja tavoitteita?
5. Avoin kysymys: Mitä haluaisit vielä itse tuoda esiin tai sanoa aiheeseen liittyen, joka ei ole tullut esille aiemmissa kysymyksissä?