



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Sähköiset viestintäpalvelut ja niiden kehittäminen - Case Luottokunta Oy

---

Hertsu, Niko

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

Sähköiset viestintäpalvelut ja niiden kehittäminen  
- Case Luottokunta Oy

Niko Hertsa  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Lokakuu, 2012

Hertsu, Niko

### Sähköiset viestintäpalvelut ja niiden kehittäminen - Case Luottokunta Oy

Vuosi 2012 Sivumäärä 46

---

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin sähköisten viestintäpalveluiden tilaa ja henkilöstön käyttökokenuksia yrityksen sisäisessä sähköisessä viestinnässä Luottokunta Oy:n maksupääteliiketoimintayksikössä. Tutkimuksessa selvitettiin mahdollisia puutteita, käyttökokenuksia sekä kehitysehdotuksia sähköisen viestinnän kehittämiseksi. Samalla tarkasteltiin viestinnän tilaa ja selvitettiin tekijöitä, joista sisäinen sähköinen viestintä koostuu.

Tämä opinnäytetyö koostui empiirisestä tutkimuksesta, joka toteutettiin kyselytutkimuksella sekä teoriaosuudesta. Teoriaosuudessa käsitellään mitä sisäinen viestintä on ja mitä sähköisiä viestintävälineitä siinä voidaan käyttää hyödyksi. Sähköisten viestintävälineiden tarkastelu määriteltiin koskemaan yksikössä käytössä olevia viestintävälineitä. Kyselytutkimus rajattiin koskemaan kyseisiä viestintävälineitä.

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin toimeksiantajayrityksen maksupääteliiketoimintayksikön henkilöstö. Yksikköön lukeutuu yhteensä 46 henkilöä, joista 27 osallistui tähän tutkimukseen. Empiirinen tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, joka sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Kysely lähetettiin vastaajille sähköpostitse ja se suoritettiin Syyskuussa 2012.

Tutkimuksen pohjalta kävi ilmi sähköisten viestintäpalveluiden kehittämisen tarve. Henkilöstö on osittain jaettu työskentelemään fyysisesti eri pisteissä, mikä entisestään pakottaa keksimään uusia ratkaisuja sähköiseen viestintään. Tärkeimpinä kehityskohteina käytössä olevista välineistä koettiin Outlook-sähköposti sekä intranet. Suurin osa vastaajista toivoi käytössä olevien välineiden lisäksi erillistä pikaviestiohjelmaa kollegoiden välisen viestinnän tehostamiseksi.

Hertsa, Niko

**Developing internal communication services: a case study of Luottokunta Ltd**

Year	2012	Pages	46
------	------	-------	----

---

This thesis studied the current state of internal communication services as well as employees' experiences in Luottokunta Ltd's payment terminal unit. The thesis researched possible flaws, employees' experiences and ideas of improvement in internal communication services. The thesis also explained the general state of in-house communication services and the factors in it.

This thesis consisted of two main sections: the theoretical section and the empirical section. The first main section, i.e. the theoretical section, covered the basics of internal communication services as well as the methods that can be used in internal communication services. The theoretical study of internal communication services covered only a limited number of topics and those topics were defined based on the current methods used in Luottokunta Ltd's payment terminal unit.

The second main section of this thesis was the empirical study, which was also constructed based on the current methods used in Luottokunta Ltd's payment terminal unit. The target group of the study was the 46 employees working at the payment terminal unit and a total of 27 employees responded to the survey. The empirical study was conducted with a survey questionnaire consisting of both structured and open-ended questions. The questionnaire was sent to the target group by e-mail and the answers were collected in September 2012.

Based on the results derived from the empirical study, this thesis clearly showed the need of improving internal communication services. Employees of the payment terminal unit are situated physically in different parts of the company, which requires the company to rethink solutions for the internal communication services. The study also discovered that both Outlook and intranet are in need of considerable improvement. Most of the employees that responded to the survey also hoped for an internal instant messaging system. This would enhance the communication between colleagues and therefore increase the efficiency of internal communications.

Key words    Communication, internal communication, electronic communication

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Tutkimuksen aiheen rajaus .....	7
3	Tutkimusongelma .....	7
4	Viestintä .....	8
4.1	Sisäinen viestintä .....	8
4.2	Tulosviestintä .....	10
4.3	Viestintäkanavat .....	11
4.3.1	Sähköposti .....	11
4.3.2	Intranet .....	12
4.3.3	IP-puhelin .....	13
4.3.4	Sosiaalinen media .....	14
5	Työn tarkoitus ja lähtökohta .....	15
6	Kohdeorganisaatio .....	16
7	Tutkimusmenetelmä .....	17
8	Kyselytutkimus .....	19
8.1	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti .....	19
8.2	Taustamuuttujat .....	20
8.3	Kyselylomakkeen vastaukset .....	22
9	Tutkimustulokset .....	32
10	Kehittämisehdotukset .....	34
11	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	36
	Lähteet .....	38
	Liitteet .....	41
	Liite 1: Kyselylomake .....	41

## 1 Johdanto

Viestintä on yksi arkisimmista asioista, jota teemme jatkuvasti päivittäin. Viestimme sekä tietoisesti että alitajuisesti olimme pa sitten työssä, opiskelemassa tai kotona. (Juholin 2006, 30). Työssä joudumme joka päivä viestimään vaikkemme välttämättä kiinnittäisi huomiota siihen sen arkipäiväisyyden johdosta: asiakaspalvelija neuvoo asiakasta täyttämään sopimus-papereita, logistiikasta vastaava henkilö tiedustelee tilauksentekijältä minne lähetyksen voi toimittaa, asiakkuuksista vastaava henkilö käy keskusteluja uusien asiakkaiden kanssa. Näitä vastaavanlaisia viestintätilanteita tulee vastaan päivittäin lukemattomia määriä.

Tämän opinnäytetyön punaisena lankana toimivat organisaation sisäinen viestintä sekä viestinnän apuna käytettävät sähköiset viestintäpalvelut. Viestintä on yrityksen tärkeimpiä toimintoja, sillä sen tehtävänä on tukea organisaation toimintaa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimivaa ja tehokasta sisäistä viestintää voidaan pitää organisaation mahdollisuutena sekä kriittisenä tekijänä kohti menestystä. (Juholin 2006, 153). Toimivan viestinnän takaamiseksi organisaatioissa tulee olla käytössään laadukkaat viestintävälineet, jotka sopivat jokaiseen tilanteeseen. Sähköisten viestintäpalveluiden avulla pyritään tukemaan henkilöstön viestintää organisaation eri tasojen välillä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Luottokunta Oy:n maksupääteliiketoimintayksikön henkilöstön sähköisten viestintäpalveluiden käyttökokemuksia ja mahdollisia kehittämisehdotuksia, joiden pohjalta voidaan luoda uusia toimintamalleja viestinnän helpottamiseksi ja tehostamiseksi. Tarkoituksena oli antaa yritykselle ajankohtaista tietoa käytettävien sähköisten viestintävälineiden yleisesti koetuista ongelmakohdista. Työstä saatavien tulosten perusteella laaditun kehittämisehdotuksen tavoitteena on toimia hyödyllisenä ohjenuorana niin tietohallinnolle uusien viestintäratkaisujen valinnoissa kuin viestintävälineiden käyttäjillekin yhteisten viestintäkäytäntöjen käyttöönotossa.

Tämä opinnäytetyö koostuu tutkimusosasta, joka toteutettiin kyselytutkimuksella sekä teoriaosuudesta. Teoriaosuudessa käsitellään, mitä sisäinen viestintä on ja mitä sähköisiä viestintävälineitä siinä voidaan käyttää hyödyksi. Sähköisten viestintävälineiden tarkastelu määriteltiin koskemaan yksikössä käytössä olevia viestintävälineitä. Työssä käytettiin kvantitatiivista tutkimustapaa. Kvantitatiivinen tutkimustapa valikoitui käytettäväksi, sillä tarkoituksena oli saada tutkimus käsittämään yksikön kaikki työntekijät. Kyselylomake toimitettiin sähköpostitse kaikille maksupääteliiketoimintayksikön työntekijöillä. Kyselylomakkeessa käytettiin strukturoituja monivalintakysymyksiä, joista osaan oli mahdollisuus antaa vapaita kommentteja. Tämän lisäksi lomake sisälsi yhden avoimen kysymyksen. Työn loppuosassa keskitytään kyselytutkimuksen tuloksiin analysoimalla saatuja vastauksia sekä tutustutaan niistä tehtyihin johtopäätöksiin.

## 2 Tutkimuksen aiheen rajaus

Tutkimusaihe päätettiin toimeksiantajan kanssa rajata koskemaan sisäisessä viestinnässä käytössä olevia sähköisiä viestintäpalveluita Luottokunta Oy:n maksupääteliiketoimintayksikössä. Tästä johtuen jätän sisäisen viestinnän laajemman käsittelyn tarkastelun tutkielmani ulkopuolelle.

Rajaamalla tarkasti tutkimuksen aiheen sekä kyselyn vastaajajoukon, saadaan huomattavasti paremmat edellytykset yksikön sähköisten viestintäpalveluiden kehittämiseksi tulevaisuudessa. Yksikkötasolla toimiessa mahdolliset muutokset työn tehostamiseksi ovat operatiivisesti kevyempiä toteuttaa ja sulauttaa toimintoon verrattuna koko organisaation kattavalle kehittämiselle. Organisaatiossa on eri yksiköillä käytössään useita sähköisiä viestintäpalveluita, joiden käyttö rajoittuu usein omaan yksikköön. Tästä johtuen hyödyllisintä tarkemman tiedon saavuttamiseksi oli käsitellä tietyn yksikön toimintamallia erillään koko organisaation kokonaisuudesta.

Aiheeseen sisällytettiin maksupääteliiketoimintayksikön käytössä olevat sähköiset viestintäpalvelut kokonaisuudessaan, näitä ovat seuraavat palvelut: Outlook-sähköposti, Intranet, sisäinen IP-puhelinjärjestelmä, matkapuhelin (puhelu/tekstiviesti), matkapuhelin (sähköposti) sekä videoneuvottelu.

## 3 Tutkimusongelma

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa siitä, minkälaisiksi käytössä olevat sähköiset viestintäpalvelut koetaan käyttäjien keskuudessa. Käytössä on useita erityyppisiä ja useisiin eri tilanteisiin soveltuvia viestintäpalveluita, joiden avulla viestintää pyritään pitämään tehokkaana ja sujuvana kokonaisuutena. Joissain tapauksissa viestintäpalveluiden ongelmat liittyvät niiden runsauden luomiin päällekkäisyyksiin. Viestintäpalveluiden käyttäjät eivät osaa hyödyntää monipuolista palvelutarjontaa ja organisaatio kärsii. Toisissa tapauksissa vastaavasti viestintäpalveluiden vähyys luo työyhteisölle sisäisiä ongelmia.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää, minkälaisina palveluina työntekijät pitivät kohdeyrityksen maksupääteliiketoimintayksikössä käytössä olevia sähköisiä viestintäpalveluita. Tämän pohjalta tehtiin kyselytutkimus, jonka vastausten perusteella syntyivät johdopäätökset siitä, millaisiksi kohdeyrityksen sähköisiä viestintäpalveluita tulisi kehittää.

## 4 Viestintä

Viestintä on mitä arkisin asia ja jokaista koskettava. Kommunikoimme jatkuvasti kotona, työpaikalla, harrastuksissa ja vapaa-ajalla (Juholin 2006, 30). Viestinnästä on tullut aikamme yleiskäsite, sillä elämme keskellä viestintäyhteiskuntaa ja maailmamme koostuu viesteistä. Viestintää tapahtuu kaikkialla aina yksilöiden, yhteisöjen, valtioiden sekä kulttuurien välillä. Voimme pitää itseämme sekä viestin tuottajina, vastaanottajina että tulkitsijoina. Viestintätermiä käyttäessä tarkoitetaan myös viestintävälineitä kuten radiota, televisiota, lehtiä, kännyköitä, internetiä sekä muuta verkkoviestintää, jonka avulla viestejä voidaan välittää. (Juholin 2006, 16).

Organisaation viestintä voidaan jakaa sisäiseen sekä ulkoiseen viestintään. Sisäinen viestintä kattaa kaiken organisaation tiedonkulun sekä vuorovaikutuksen. (Juholin 1999, 13). Ulkoinen viestintä käsittää tiedottamisen työyhteisön ulkopuolelle (Åberg 1992, 158).

### 4.1 Sisäinen viestintä

Viestintä on yrityksen tärkeimpiä toimintoja, sillä sen tehtävänä on tukea organisaation toimintaa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Viestintä on läsnä jokapäiväisessä tekemisessä, oli kyseessä sitten tuotantoon, asiakaspalveluun, myyntityöhön, markkinointiin tai johtamiseen liittyvä toiminto.

Juholinin (Juholin 2006, 153) mukaan sisäinen viestintä on organisaation mahdollisuus ja kriittinen tekijä kohti menestystä. Juholin tarkentaa, että viestintä on tiedon tuottamista, muokkaamista, välittämistä, keskustelua ja ymmärryksen luomista sekä myös yhteisöllisyyden rakentamista ja kulttuuria, joka tuo esiin organisaation perimää ja arvoja.

Viestinnällä on myös monia muita tärkeitä tehtäviä, jotka liittyvät tiedottamiseen työntekijöille, sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille. Viestinnän avulla voidaan vaikuttaa myös myönteisten mielikuvien luontiin ja ylläpitämiseen yrityksestä sekä sen tuotteista. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen työtehtäviin ja organisaatioon sekä koko henkilöstön sitouttaminen tekemään yhteistyötä sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi kuuluvat myöskin sisäisen viestinnän alueelle. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2003, 9).

Sisäisen viestinnän tavoitteina pidetään tehokasta sisäistä tiedonkulkua ja olennaisen tiedon saatavuutta, strategian tietämystä ja ymmärrystä, kannustavaa työilmapiiriä ja toimivia vuorovaikutussuhteita, toimivaa esimiesviestintää, henkilöstön sitoutuneisuutta, jatkuvan muutoksen hyväksymistä ja siihen kannustamista (Juholin 2006, 153).



Viestintä ja viestinnän tarve on kasvanut niin suureksi organisaatioissa, että sen toimivuutta voidaan pitää yhtenä kilpailuetuna monissa tilanteissa. Tietoa välitetään jatkuvasti asiakkaiden, kollegoiden, eri osastojen, eri kotimaisten- ja ulkomaisten yksiköiden välillä, niin paljon, että vastaanotetut tietomäärät ovat valtavia. Juholin kiteyttää suurimpina haasteina pidettävän juuri tietotulvan hallinnan ja toteaa tiedon määrän olevan niin suurta, että sitä on jo liikakin. (Juholin 2011, 24). Tietotulvasta huolimatta useimmiten oletuksena pidetään, että viestin vastaanottaja on saanut hänelle tarkoitetun viestin ja sen lisäksi vielä ymmärtänyt siinä kerrotun asiasisällön.

Tunnettu suomalainen organisaatioviestinnän tutkija Emeritusprofessori Osmo A. Wiio on pistänyt viestintää tutkiessaan merkille sen, että viestinnässä esiintyy Murphyn lakien tyypisiä lainalaisuuksia. Hän käyttääkin näitä lainalaisuuksia omien lakiensa, tunnettujen ”Wiion lakien” kanssa samantyyppisesti, kärjistämällä, havainnollistamaan eräitä viestinnän ilmiöitä. (Wiio 1978, 14).

Wiion mukaan ongelmallinen lähestymistapa viestintään on juuri olettaus, että viestintä onnistuu aina tai lähes aina. Wiion ensimmäinen laki kuuluu näin: ”Viestintä yleensä epäonnistuu paitsi sattumalta”. Hän painottaa varsinkin työpaikkojen viestinnässä, tilannetta jossa hyödyllisintä olisi lähteä lähtökohtaisesti siitä liikkeelle, että viestintä epäonnistuu. Tämän avulla viestintään kiinnitettäisiin toisenlaista huomiota ja tiedostettaisiin tilanne, jossa onnistuneelta tuntuvakin viestintä voi epäonnistua. (Wiio 1978, 18).

Wiion seitsemän lakia viestinnästä:

1. Viestintä yleensä epäonnistuu paitsi sattumalta
  2. Jos sanoma voidaan tulkita eri tavoin, niin se tulkitaan tavalla, josta on eniten vahinkoa
  3. On olemassa aina joku, joka tietää sinun itseäsi paremmin, mitä olet sanomalasi tarkoittanut
  4. Mitä enemmän viestitään, sitä huonommin viestintä onnistuu
  5. Joukkoviestinnässä ei ole tärkeitä se, miten asiat ovat, vaan miten asiat näyttävät olevan
  6. Uutisen tärkeys on kääntäen verrannollinen etäisyyden neliöön
  7. Mitä tärkeämmästä tilanteesta on kysymys sitä todennäköisemmin unohdat olennaisen asian, jonka muistit hetki sitten
- (Wiio 1978, 15-16).



### 4.3 Viestintäkanavat

Sisäisessä tiedotuksessa työyhteisöllä on käytössään mittavat mahdollisuudet eri viestintäkanavien käyttämiseen. Viestintäkanavien suuri määrä ei automaattisesti takaa viestinnän tehostumista yhteisössä. Mikäli viestintäkäytäntöjä yhteisössä ei ole tuotu tarpeeksi selkeästi esille, saattaa tiedon välittäminen sirpaloitua eri viestintäkanaviin sen mukaan miten yksilöt ovat itse tottuneet viestintäkanavia käyttämään. Tämä hankaloittaa merkittävästi tiedon et-sintää sekä tekee tiedon vastaanottamisen hitaaksi ja tehottomaksi.

Åberg jakaa sisäiset viestintäkanavat lähi- ja kaukokanaviin, jotka jaotellaan edelleen suoraan tai välitettyyn viestintään. (Åberg 1992, 180-181). Lähikanavat palvelevat pienempää osaa yhteisöstä, kuten työyksikköä tai yksittäistä työyhteisön jäsentä. Kaukokanavat vastaa-vasti välittävät tietoa koko työyhteisölle. Myös pienjoukkoviestinnässä on käytössä joukkovies-tinnän tekniikoita, mutta sanomat rajataan pienemmälle kohdejoukolle. Suoran ja välitetyn viestinnän erona voidaan pitää sitä, että suorassa viestinnässä ollaan henkilökohtaisessa kans-sakäymisessä joko yhden tai useamman henkilön kanssa kun taas välitetystä viestinnästä käy-tetään hyväksi joukkoviestimiä, useimmiten sähköisiä verkkoviestimiä. (Åberg 2000, 173-175).

Tässä opinnäytetyössä keskitytään pääsääntöisesti juuri edellä mainittuihin välitetystä vies-tinnästä hyödynnettäviin sähköisiin viestintäpalveluihin, joita yrityksen sisäisessä viestinnässä käytetään. Viestintäteknologian kehityksen myötä työorganisaatiot ja työntekijät edellyttävät yhteisöllisyyttä, jonka pitää toteutua ilman, että ihmisten tulee olla fyysisesti vuorovaikutuk-sessa keskenään. (Ojala & Pöysti 2008, 18). Tästä esimerkkinä varsinkin kansainväliset organi-saatiot ja projektit, joissa verkkokokoukset ovat korvanneet perinteisiä kokouksia. Ne tuovat joustavuutta mahdollistavat useimpien ihmisten kokoontumisen yhtäaikaaisesti heidän sen het-kisestä sijainnistaan riippumatta. (Juholin 2009, 172).

#### 4.3.1 Sähköposti

Sähköposti on yritysten käytetyimpiä viestintävälineitä ja se on mullistanut viestinnän mah-dollisuudet olla yhteydessä tarvittaessa suureenkin vastaanottajajoukkoon. Sähköposti on ka-nava, joka välittää vastaanottajalle kirjallisia viestejä puhelinkeskustelun omaisesta vuoropu-helusta aina sopimusehtoihin käsittäviin asiasisältöihin. Sähköposti on tehostanut ja helpotta-nut ihmisten sekä organisaatioiden keskinäistä yhteydenpitoa ja tiedonkulkua. (Alasilta 2000, 83).

Sähköpostin etuina pidetään sen vaivattomuutta, helppoutta ja nopeutta. Sinällään nuo kolme etua myös tuovat mukanaan sähköpostin ongelman, sähköpostitulvan. Jotta viesti erottuu massasta ja tulee luetuksi on viestinlähettäjän syytä etsiä viesti tarpeeksi erottuvasti ja

huomiota herättäväksi, sillä vastaanottaja päättelee jo otsikon ja lähettäjän mukaan sen onko viesti syytä avata heti vai voiko se odottaa tai jäädä kokonaan lukematta (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen, Ollikainen 2003, 94-99, 113).

Sähköpostiviestinnässä ei ole yhtä yhtenäistä tapaa viestiä ja sitä voidaankin pitää kirjeen ja puhelun välimuotona. Organisaatiossa lähetettävät sähköpostit ovat usein hyvinkin vuorovai-  
kutteisia, sillä ne sisältävät keskustelualoitteita, reaktioita toisiin teksteihin ja ne ovat useimmiten lähetetty tietyille kohdennetulle henkilölle. Sähköpostit tulisi ensisijaisesti olla lyhyitä ja informatiivisesti sellaisia, jossa lukijan mielenkiinto herää.

#### 4.3.2 Intranet

Intranet on organisaation tai muun yhteisön sisäisessä verkossa, niin sanotussa suljetussa ver-  
kossa toimiva koko henkilöstön käytössä oleva verkkopalvelu, jota käytetään sisäisesti viestintä- ja työvälineenä. Intranetin käyttö on yleistynyt yritysmaailmassa ja vakiinnuttanut paik-  
kansa yhtenä käytetyimmistä viestintäkanavista yrityksen sisäisessä viestinnässä. Sen avulla ja sen kautta organisaatiot ovat muuttuneet entistä läpinäkyvämmiksi työntekijöiden suunnasta katsottuna, kun tieto on kaikkien nähtävillä ja saatavilla. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 40).

Mikäli intranet on onnistuttu laatimaan hyvin ja käyttäjäkeskeisesti mullistaa se yrityksen si-  
säisiä viestintärakenteita. Vaatimuksena on, että käyttäjä kokee intranetin omaksi työkaluk-  
seen joka muokkautuu hänen omien mieltymyksien mukaisesti tukemaan tehokasta työskente-  
lyä. (Juholin 2006, 265).

Intranet on korvannut aiemmin kirjallisesti lähetetyt tiedotteet verkkomuotoon sopiviksi,  
minkä avulla muun muassa kirjalliset viikko- ja pikatiedotteet sekä tiedotuslehdet ovat pois-  
tuneet lähes kokonaan käytöstä. Sitä voidaankin pitää niin sanottuna sähköisenä ilmoitustau-  
luna, josta löytyvät muun muassa niin organisaation uusimmat tiedotteet, tulevat tapahtu-  
mat, perehdyttämismateriaalit kuin työntekijöitäkin usein mietityttävät työsuhteisiin liittyvät  
yleiset tiedot.

Intranetin etuina voidaan jääväämättä pitää sitä, että kaikilla käyttäjillä on käytössään ajan-  
tasaisia tietoja, jotka sähköisessä muodossa ollessaan ovat nopeasti ja helposti päivitettävissä. Intranet sisältää usein suuren tietomäärän, minkä takia on ensiarvoisen tärkeää korostaa  
ja priorisoida tietoja sen mukaan kuinka tärkeästä tiedosta on kyse. Esimerkiksi päivittäin  
muuttuvat uusimmat julkaisut ja kaikille suunnattujen tärkeiden tiedotteiden on syytä erot-  
tua pysyvimmistä taustatiedoista, jotka ovat saatavilla aina tarpeen vaatiessa. Intranettiä  
voidaan käyttää myös online-keskustelualustana, jossa tavallisesti keskustelua käydään ylem-

pien johtajien ja henkilöstön välisesti kysymys-vastaus tyyppisesti, minkä lisäksi ne ovat kaikkien käyttäjien nähtävissä. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2003, 113).

Suuresta tietomäärästä johtuen Intranet saatetaan joissakin tilanteissa kokea hitaaksi ja hankalaksi viestintämuodoksi. Tietojen hakemiseen saattaa tuhlaantua aikaa suhteettoman paljon ennen kuin tarvittava tieto tulee löydetyksi. Varsinkin tilanne suurissa organisaatioissa on usein kuvatonlainen, joissa useiden yksiköiden tietokannat ovat ajettu samaan yhteiseen intranettiin. Tämän kaltaisten tilanteiden torjumiseksi vaihtoehtona olisi intranetin kohdentaminen yksiköittäin, jolloin jokaisella yksiköllä olisi käytössään ainoastaan heitä koskettavia tietoja ja ylimääräiset palvelua kuormittavat aineistot eivät häiritsisi käyttäjiä, jotka niitä eivät tarvitse.

Kuivalahti ja Luukkonen listaavat Intra- teoksessaan seuraavat Intranetin viestinnällisiin haasteisiin lukeutuvat alueet joita ovat; tekniset ja teknologiset, osaamisen tasoon liittyvät, prosesseihin liittyvät, tiedon johtamisen liittyvät, viestinnän toteutuksen ilmaisuun liittyvät sekä johtamiskulttuuriin liittyvät. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 53).

#### 4.3.3 IP-puhelin

IP-puhelin nimitystä käytetään lyhenteenä VoIP (Voice over IP)-sanasta. Käytän selvyuden vuoksi jatkossa järjestelmästä puhuttaessa nimitystä IP-puhelin.

IP-puhelin tekniikan avulla ääni muunnetaan digitaaliseen muotoon ja lähetetään paketteina Internetin välityksellä puhelun vastaanottajalle. Mikäli vastaanottajalla on käytössään IP-puhelin-järjestelmä, niin puhelua ei tarvitse muuntaa, vaan se voidaan lähettää suoraan vastaanottajalle internetin välityksellä. Matkapuhelimeen tai perinteiseen puhelinverkkoon kytkettyyn puhelimeen soittaessa puhelu siirtyy puhelinkeskuksen välityksellä vastaanottajalle (VoIP - a whatis.com).

Viestinnällisesti puhelimella soittaminen suoraan tavoitellulle henkilölle on nopea ja hyväksi koettu viestintätapa, mikäli tavoiteltu henkilö saadaan vastaamaan puheluun langan toisessa päässä. Puhelinviestintää käytetään usein tilanteissa, jotka vaativat kysymyksiin nopeita vastauksia ja joita ei pysty joko sen kiireellisyyden tai monimutkaisuuden takia hoitamaan esimerkiksi kasvokkain tai sähköpostitse. Puhelimitse käydyt keskustelut antavat syvyyttä käsitellyille asioille. Väärinymmärryksen mahdollisuus pystytään minimoimaan varmistamalla keskustelun aikana asioista, jotka jäivät vaivaamaan.

Voisi ajatella, että puhelimella viestiminen on jossain määrin fyysisen kasvokkain viestinnän sekä sähköpostiviestinnän välimuoto. Puhelimen välityksellä asioidessa viestin vastaanottajan

sekä viestintuojan välille syntyy väistämättä henkilökohtaisempi yhteys kuin mitä esimerkiksi sähköpostitse lähetetyn viestin perusteella on mahdollista kokea.

Organisaatioissa on siirrytty entistä enemmän hyödyntämään jo valmiiksi käytössä olevaa internet-kaistaa myös puhelinviestinnässä. Tietokoneisiin rakennetut IP-puhelin-järjestelmät ovatkin suurimmaksi osaksi syrjäyttäneet vanhanmalliset puhelinverkkoon liitetyt pöytäpuhelimet kokonaan pois käytöstä sen kustannustehokkuuden johdosta. Organisaation sisäiset puhelut ovat tekniikan avulla mahdollista soittaa ilman kustannuksia sisäisen verkon kautta, mikä tuo tuntuvia säästöjä pitkällä aikavälillä verrattaessa puhelinverkon kautta soitettuihin puheluihin.

#### 4.3.4 Sosiaalinen media

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan internetin uusia palveluita ja sovelluksia, joissa samanaikaisesti yhdistyvät niin käyttäjien välinen kommunikaatio kuin oma sisällöntuotanto. Perinteisestä joukkoviestinnästä sosiaalinen media eroaa sillä, että käyttäjät voivat viestien vastaanottamisen lisäksi esimerkiksi kommentoida viestejä, tutustua toisiin ja jakaa sisältöä. Tämän kaltainen toiminta tuottaa lisää sosiaalisuutta, verkostoitumista ja yhteisöllisyyttä. (Hintikka 2008.) Sosiaalisen median työvälaineitä ovat esimerkiksi blogit, wikit, pikaviestimet, keskustelufoorumit jne.

Niin kuin aiemmassa viestintäkanavat kappaleessa tuli ilmi, että työorganisaatiot ja niiden työntekijät edellyttävät entistä enemmän yhteisöllisyyttä riippumatta siitä, onko fyysinen kanssakäyminen mahdollista. Sosiaalinen media on nähty pääosin ulkoisina, asiakasrajapinnassa tapahtuvina viestinnän, markkinoinnin, myynnin ja tuen uusina välineinä. Vähemmälle huomiolle on jäänyt sosiaalisen median hyödyt yritysten sisällä, jossa se tarjoaa aivan uusia mahdollisuuksia kerätä yhteen asiantuntijoiden osaamisen ja koko yhteisön osaamisen, alustalle jolle kaikilla on yhtä aikainen mahdollisuus ja vapaa pääsy päästä hyödyntämään ajantasaista tietoa. Se myös tarjoaa uudet keinot seurata toimintaympäristöä, kilpailijoita, asiakkaiden odotuksia, teknologiaa ja monia muita organisaation toiminnan kannalta tärkeitä asioita. Näiden etujen käyttöönotto tarjoaa yritykselle mahdollisuuden ottaa seuraava askel kohti entistä tehokkaampaa työskentelyä. (Ojala & Pöysti 2008, 18).

Tähän mennessä yritykset ovat pitäytyneet tutuissa ja jo ennestään hyväksi havaituissa viestintävälineissä suurimmaksi osaksi tietoturvallisuuteen tai sen puutteeseen vedoten, mikä sosiaaliseen mediaan yleisesti mielletään liittyvän. Yritykselle on toki ensiarvoisen tärkeää pitää tietonsa luottamuksellisina ja minimoida riskiä niiden vaarantamiseen, mutta tarvittavilla tietoturva- ja palomuurijärjestelyillä asia pystytään ratkaisemaan.

Osittain tästä johtuen Luottokunta Oy:ssä ei ole otettu käyttöön sosiaalisen median tarjoamia palveluja. Samalla on haluttu pitää käytössä olevien sähköisten viestintävälineiden määrä entisellään ennen kuin on saatu varmuus uuden viestintävälineen ominaisuuksista. Mikäli palvelua ei testata huolellisesti ennen varsinaista käyttöönottoa, sillä verukkeella, että halutaan palvelu käyttöön niin nopeasti kuin mahdollista, niin usein tulee vastaan ikäviä yllätyksiä, jotka olisivat jo testausvaiheessa voitu eliminoida.

Tulevaisuudessa sosiaalinen media tulee muuttamaan organisaation sisäistä viestintää. Sen avulla tietotyön tuottavuutta voidaan entisestään parantaa ja samalla lisätä uusien ideoiden ja innovaatioiden esilletuloa. Työt voidaan siirtää yhteisiin virtuaalisiin työtiloihin, jolloin työskentelyyn osallistuminen onnistuu mistä päin maailmaa tahansa.

## 5 Työn tarkoitus ja lähtökohta

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Luottokunta Oy, suomalainen korttimaksamisen palveluyhtiö. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Luottokunta Oy:n maksupääteliiketoimintayksikön sähköisten viestintäpalveluiden nykytila ja kehitystarpeet. Aihe selvitystyölle syntyi yhteistyössä toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Yrityksen tavoitteena oli saada opinnäytetyön avulla tietoa henkilöstön käyttökokemuksista käytössä olevista sähköisistä viestintäpalveluista sekä uusia kehitysideoita niiden parantamiseksi.

Tutkimuksessa keskitytään selvittämään yksikössä käytössä olevien sähköisten viestintäpalveluiden nykytilaa ja sitä, millä keinoilla Luottokunnan maksupäätelyyksikkö voisi tehostaa sisäistä viestintää. Tutkimus antaa suuntaa sujuvammalle sekä tehokkaammalle viestinnälle yksikössä ja auttaa kiinnittämään erityishuomiota haasteellisten viestintäpalveluiden uudelleen kartoittamiselle. Kerättyjen tietojen perusteella saadaan arvokasta tietoa tilanteista, joita henkilöstö pitää kaikista haasteellisimpina. Tutkimustulosten perusteella on mahdollista parantaa sähköisiä viestintäpalvelumalleja, joiden avulla yksikön entistä sujuvampaa viestintää voidaan tukea.

Jotta sähköisen viestinnän kehittäminen mahdollistuu, tulee yksikön nykyistä tilaa tutkia ja kerätä kehittämisehdotuksia sieltä, missä kyseisten sähköisten viestintäpalveluiden käyttö on konkreettista eli henkilöstöltä itseltään. Kyselystä kerättyä tietoa ja käytössä olevia sähköisiä viestintäpalveluita tutkimalla pystytään tarttumaan esiin tulleisiin viestintäpalveluiden katvealueisiin, joita jatkossa hyödyntämällä voidaan tehostaa yksikön sisäistä viestintää entisestään. Tutkimustuloksista ilmi käyneiden viestintätarpeiden ja viestintämahdollisuuksien jäljelle jäävän eron häivyttäminen tarvittavilla toimenpiteillä on organisaation itsensä päätettävissä omien näkemyksiensä ja mahdollisuuksiensa mukaisesti.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykseksi esiin nostettiin:

- Miten käytössä olevia sähköisiä viestintäpalveluita tulisi kehittää?

## 6 Kohdeorganisaatio

Kehittämissuunnitelman kohdeyrityksenä toimii Suomen johtava ja Pohjoismaiden toiseksi suurin korttimaksamisen palveluyhtiö, Luottokunta Oy. Luottokunta Oy oli vielä vuonna 2011 kauppiaiden ja pankkien yhteisesti omistama osuuskunta, mutta organisaatiomuutosten johdosta Luottokunnasta tehtiin osakeyhtiö alkuvuodesta 2012. Liiketoiminta-alueet jakaantuvat kolmeen kategoriaan; pankkien liikkeellelaskupalveluihin, kauppojen vastaanottopalveluihin sekä yritysten kortti- ja setelipalveluihin. (Luottokunta Vuosikertomus 2011).

Yhtiö sai alkunsa Helsingin Aleksanterinkadulta yksityiskauppioiden ja pankkien toimesta 1960-luvulla tukemaan sujuvampaa maksamista ja tämän seurauksena syntyi ensimmäinen maksukortti, OK-kortti. Luottokunnan tunnetuimpia tuotteita ovat Visa-kortti, yrityksille suunnattu Business Eurocard, lounaskortti sekä lounas- ja virikesetelit. (Luottokunta Vuosikertomus 2011).

Luottokunnan palveluiden piiriin kuuluvien korttipalveluiden kokonaisvaihto vuonna 2011 kasvoi 33 % 37,9 miljardiin euroon edellisvuodesta. Luottokunnassa käsiteltiin 1,6 miljardia korttimaksu- ja varmennustapahtumaa vuoden 2011 aikana, kasvua edelliseen vuoteen oli 39,0 %. Luottokunnan Liikevaihto oli 201,3 miljoonaa euroa (2011). Pääkonttori sijaitsee Helsingin Vallilassa ja yrityksen palveluksessa on lähes 500 työntekijää. (Luottokunta Vuosikertomus 2011).

Luottokunta tarjoaa pankeille maksukorttien liikkeellelasku-, hallinnointi- ja prosessointipalveluita. Korttipalveluiden piirissä on noin 13 miljoonaa maksu- ja luottokorttia, joista noin 1,6 miljoonaa korttia on Luottokunnan ja pankkien liikkeeseen laskemia Visa-kortteja. (Luottokunta Vuosikertomus 2011).

Kaupoille suunnattuihin palveluihin lukeutuvat maksutapahtumien välitys- ja tilityspalveluita, maksupääteratkaisuja sekä etä- ja itsepalvelumyynnin palveluita. Vuonna 2011 vastaanotettujen maksutapahtumien määrä kasvoi 36 % 949,9 miljoonaan kappaleeseen. Luottokunta käsiteli 53,4 % enemmän katevarmennuksia kuin edeltävänä vuotena, yhteensä 569,9 miljoonaa kappaletta. (Luottokunta Vuosikertomus 2011).

Yrityksille tarjottavien Business Eurocard- korttien ja määrä nousi 104 000 kappaleeseen ja kokonaisvaihto 616,6 miljoonaan euroon. Luottokunnan setelipalveluihin lukeutuva Lounaseteli- ratkaisu kasvoi 7 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. (Luottokunta Vuosikertomus 2011.) Luottokunta lanseerasi vuoden 2011 lopulla Pohjoismaiden ensimmäisen contactless-



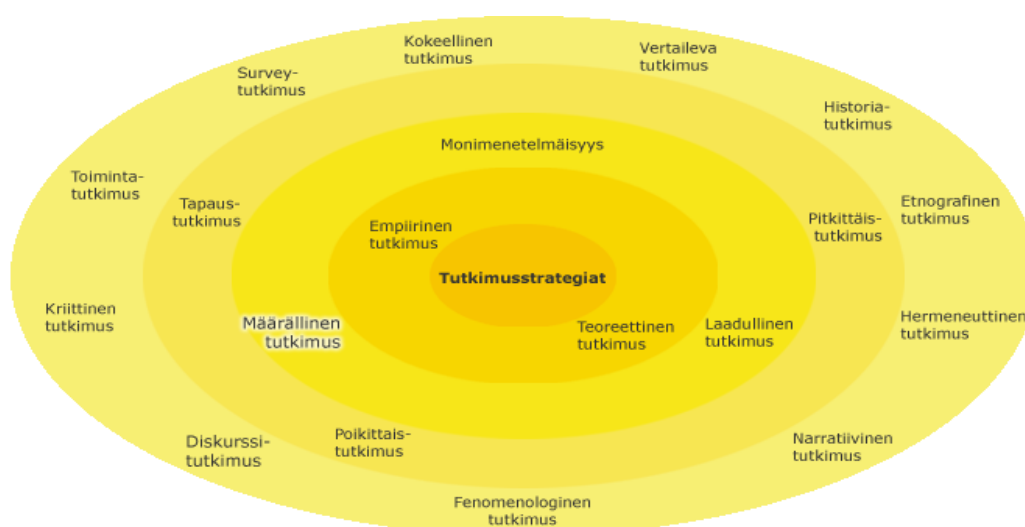
lähimaksukortin, lounaskortin, joka tuo helpotusta niin ravintoloiden maksujen vastaanottamiseen kuin kuluttajien maksujen suorittamiseen Visa ja Mastercard- kortteja vastaanottavissa ravintoloissa. Työhyvinvointia edistävän Virikesetelin rinnalle lanseerataan vuoden 2012 aikana lounaskorttiratkaisun kaltainen maksuratkaisu, virikekortti, joka tuo monipuolisuutta maksutapahtumien suorittamiseen. (Luottokunta Vuosikertomus 2011).

## 7 Tutkimusmenetelmä

Olen työskennellyt Luottokunta Oy:n maksupääteliiketoimintayksikössä helmikuusta 2011 lähtien. Työskentelyni maksupääteliiketoimintayksikössä on antanut mahdollisuuden seurata lähietäisyydeltä käytössä olevien sähköisten viestintäpalveluiden käyttöä ja havainnoida sekä omia että muun henkilöstön jokapäiväisiä käyttökokemuksia.

Tutkimus toteutettiin lomakekyselyllä kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusotteella, jossa käytettiin strukturoituja kysymyksiä. Määrällinen tutkimusmenetelmä antaa yleisen kuvan muuttujien välisistä suhteista ja eroista sekä sen avulla saadaan vastauksia kysymyksiin kuinka moni, kuinka paljon tai kuinka usein. Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on saada selville kerätystä aineistosta yleisiä lainalaisuuksia. (Vilka 2007, 13, 26).

Strukturoitu kysymys viittaa ennalta määritelyihin vastausvaihtoehtoihin, jotka ovat annettu vaihtoehtoiksi kaikille kyselyyn vastaajille. Tämän lisäksi apuna käytettiin avoimia kysymyksiä tuomaan paremmin esiin vastaajien mielipiteitä syventämään tutkimusta. Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään lukumäärin ja prosenttiosuusin tutkittavaa kohdetta, jolloin tuloksia tutkitaan tilastollisesti. Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada yleistettävissä olevaa tietoa, jota voidaan käsitellä tilastollisina yksiköinä. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu käsitteisiin tilastoyksikkö, otos ja näyte. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 2) käy ilmi määrällisen tutkimustavan sijoittuminen tutkimusstrategiakaaviossa. (Kvantitatiivisen analyysin perusteet).



KUVIO 2: Määrällinen tutkimus (Jyväskylän yliopisto)

Lomakekysely sisälsi 18 pääkysymystä, joista 17 oli strukturoituja kysymyksiä. Osaan strukturoituihin kysymyksiin sisällytettiin avoin jatkokysymys tuomaan tarkemmin esille vastaajan syitä valituille vastauksille. Kyselyssä oli näiden lisäksi yksi (1) avoin kysymys. Kysymysten määrittelyssä ja asettelussa otettiin huomioon yksikön esimiehen toivomukset.

Kysely toteutettiin Laurean E-lomakeella, joka lähetettiin sähköpostitse koko maksupääteliiketoimintayksikön henkilöstölle, joka käsittää kaiken kaikkiaan 46 henkilöä. Kyselylomake testattiin ennen lopullisen kyselyn lähettämistä neljällä (4) henkilöllä, joiden perusteella tehtiin tarvittavat muutokset lomakkeen sisältöön ja kysymysten asetteluun. Vastausaikaa kyselyyn vastaamiseen annettiin yksi (1) viikko, jonka aikana vastauksia saatiin yhteensä 27 kpl. Vastauksia tuli hyvin jo ensimmäisen kyselylähetysten jälkeen, joten uudelleen lähetykselle tai vastausajan pidentämiselle ei koettu tarvetta.

Kyselytutkimuksen etuina pidetään sen tehokkuutta suurien henkilömäärien yhtäaikaissa tavoittamisessa ja samanaikaisesti pystytään kysymään monia asioita. Kyselytutkimus säästää myös tutkijan aikaa ja huolellisesti suunniteltuna aineisto voidaan käsitellä ja analysoida nopeasti tallennettuun muotoon. Aikataulut ja kustannukset liittyen tutkimukseen pystytään myös arvioimaan suhteellisen tarkasti. Ennestään tunnetut tilastolliset analyysitavat sekä raportointimuodot helpottavat aineiston käsittelyä eikä tutkijan tarvitse kehittää uusia aineiston analyysitapoja tulosten saamiseksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 184).

Vastaavasti kyselytutkimuksen heikkouksina pidetään aineiston pinnallisuutta ja tutkimuksia teoreettisista näkökulmista katsottuna vaatimattomina. Kyselytutkimuksessa ei pystytä varmistumaan siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajan näkökulmasta, miten hyvin vastaajat ovat tietoisia aihealueesta tai ovat perehtyneet esitettyyn asiaan, jota kysymykset käsittelevät, toimivan lomakkeen kokoaminen vie aikaa ja vaatii tutkijalta monenlaista tietotaitoa, myös suuri vastauskato saattaa syntyä ongelmalliseksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 184).

Kyselylomakkeen laadintaan tutkijan kannattaa käyttää hyvin aikaa ja tehdä se tarkasti, jotta tutkimushenkilön on helppo vastata siihen ja näin ollen tutkija saa tarpeeksi suuren aineiston kokoon onnistuneesti. Myös tulosten analysointi helpottuu merkittävästi selkeästi laaditun lomakkeen avulla. Tutkimuksen aihe on vastaajiin tärkein vaikuttava seikka, mutta hyvin laaditulla lomakkeella ja kysymysten huolellisella suunnittelulla voidaan tehostaa tutkimuksen onnistumista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 187).

Tähän samaan tulokseen on tullut myös Erkki Jyrinki, joka pitää tutkimuksen aihetta ratkaisevana kyselyyn vastaamiselle, tutkimuksen aiheen tärkeys (kiinnostavuus, koskettavuus) on yksi asia, jonka on havaittu vaikuttavan tutkimukseen osallistumiselle.

Jyrinki tuo esiin muutamia vaikuttavia tekijöitä, S Richardsonin, B. Dohrenwendin ja D. Kleinin tekemistä tutkimuksista ja tuloksista, jotka ohjaavat vastaajaa osallistumaan kyselyihin vaikka he eivät ehkä kokisi tutkimuskohdetta erityisen mielenkiintoiseksi. Yksi vaikuttava tekijä on auttamisen halu auttaa tutkijaa keräämään aineiston kokoon. Toinen syy vastaamiselle on, että vastaaja kokee itsensä jonkinlaiseksi koehenkilöksi, jonka antamalla tiedoilla kokonaistieto kasvaa, mikä hyödyttää koko yhteiskuntaa, sitä ryhmää johon vastaaja itse kuuluu ja näin ollen lopulta on siten hyödyksi myös vastaajalle itselleen. Kolmantena syynä voidaan pitää varsinkin haastattelutilanteissa havaittua seikkaa, jossa eräät vastaajat saavat tyydytystä siitä, että he voivat puhua jollekin. Mahdollisuus puhumiseen saattaa synnyttää suuren helppouden, joka tuottaa emotionaalista tyydytystä vastaajalle. Lisäksi osa kyselyyn vastanneista saattaa kokea tutkimuksen välineenä kontrolloida yhteiskuntaa. (Jyrinki 1976, 110-113).

## 8 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus toteutettiin Luottokunnan maksupääte liiketoimintayksikön henkilöstölle. Yksikössä työskentelee 46 henkilöä, jotka ovat jakautuneet vastuualueittain 6 eri toimintoon, joita ovat: asiakaspalvelu, tuotetuki, logistiikka, tuotehallinta, kehitys ja asiakkuudet. Asiakaspalvelu- sekä tuotetukitehtävissä työskentelee valtaosa yksikön henkilöstöstä, muiden toimintojen ylläpitämisestä vastaa henkilömäärällisesti pienemmät joukot.

Vastaustuloksia tuli jokaisesta yksikön 6 eri toiminnosta. Tästä huolimatta tuotehallinnan henkilöstöltä saatiin ainoastaan yhden henkilön kyselyvastaukset, minkä takia jouduin jättämään nämä vastaukset tulosten käsittelyn ulkopuolelle varmistaakseni tutkimuksen validiteetin. Tutkimustuloksia voidaan pitää suuntaa-antavina, sillä vastausten saanto oli alle sata vastausta. Tulosten esittämisessä on käytetty prosenttiarvoja tuomaan tulokset selkeämmin esille, nimenomaan siksi, että ihmiset ovat tottuneet ajattelemaan niiden avulla. Tällä tavoin tulosten ymmärrettävyys on pyritty mahdollisimman helpoksi.

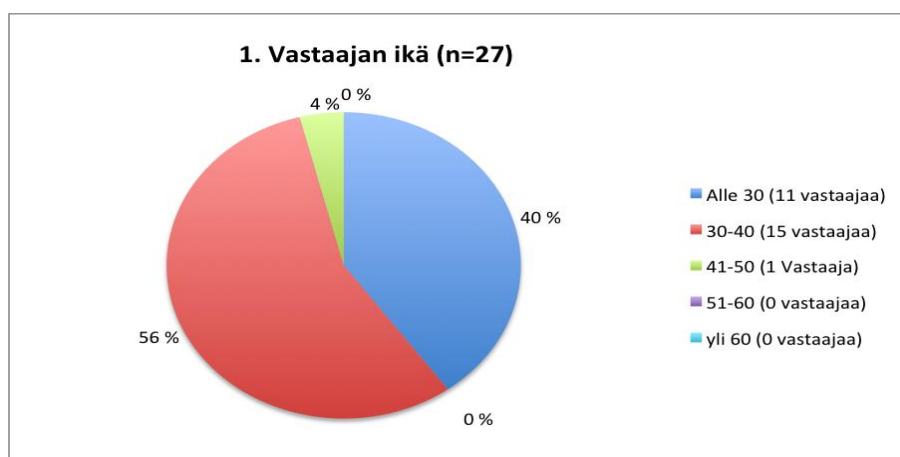
### 8.1 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, se siis arvio tutkimuksen luotettavuutta. (Valli 2001, 92). Reliabiliteetti mittaa tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen, joten kysymys on tutkimuksen toistettavuudesta. Reliabiliteetissa tutkitaan ennen kaikkea mittaukseen liittyviä asioita ja tarkkuutta tutkimuksen toteutuksessa ja varmistetaan, ettei tutkimustyö sisällä satunnaisvirheitä. (Vilkkä 2007, 149).

Tutkimuksen Validius kuvaa miten tutkimuksessa on onnistuttu mittaamaan sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Sen avulla voidaan mitata kuinka onnistuneita kysymykset ovat olleet tutkimuksessa. Validiteetti liittyy tutkimuksen teoriaan ja käsitteisiin. (Vilka 2007, 150).

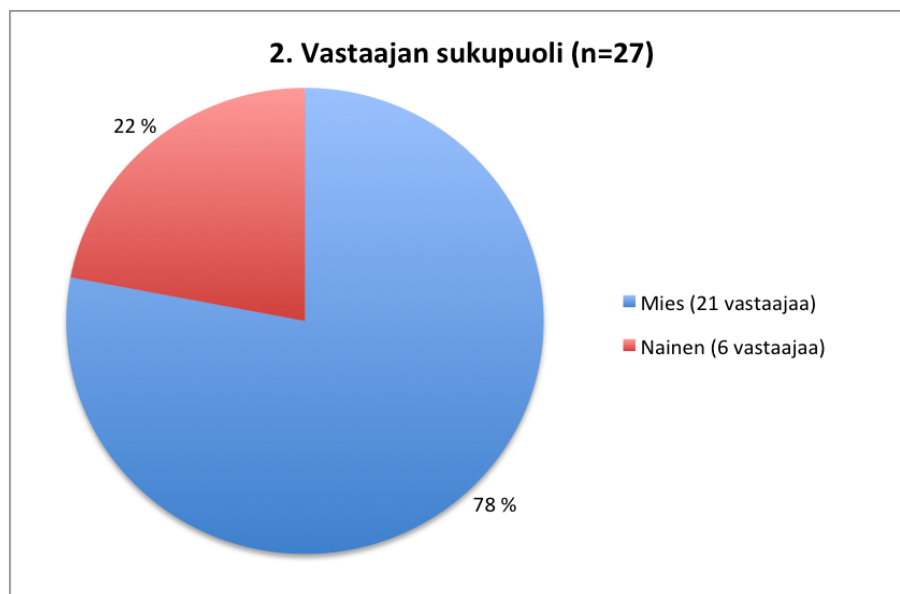
Tämän tutkimuksen validiteetti testattiin ennen lopullisen kyselytutkimuksen lähettämistä neljällä koehenkilöllä, jotka täyttivät ja arvioivat lomakkeen etukäteen. Kyselytutkimusta muokattiin heidän kommenttinsa perusteella selkeämmäksi, jotta kaikki vastaajat ymmärtäisivät kysymykset samalla tavalla. Mikäli kyseinen tutkimus tehtäisiin nyt toistamiseen, olisi kysymysten vastaukset melko varmasti samankaltaisia kuin tässä tehdyssä tutkimuksessa. Kyselyn vastanneet henkilöt edustivat hyvin perusjoukkoa. Vastauksia tuli kaikilta vastualueiden sektoreilta lukuun ottamatta tuotehallintaa ja heistä kaikilla on käytössään samat sähköiset viestintäpalvelut. Kaiken kaikkiaan 27 henkilöä vastasi kyselyyn 46 henkilöä käsittävästä yksiköstä, jolloin vastausprosentiksi saatiin 59 %.

## 8.2 Taustamuuttujat



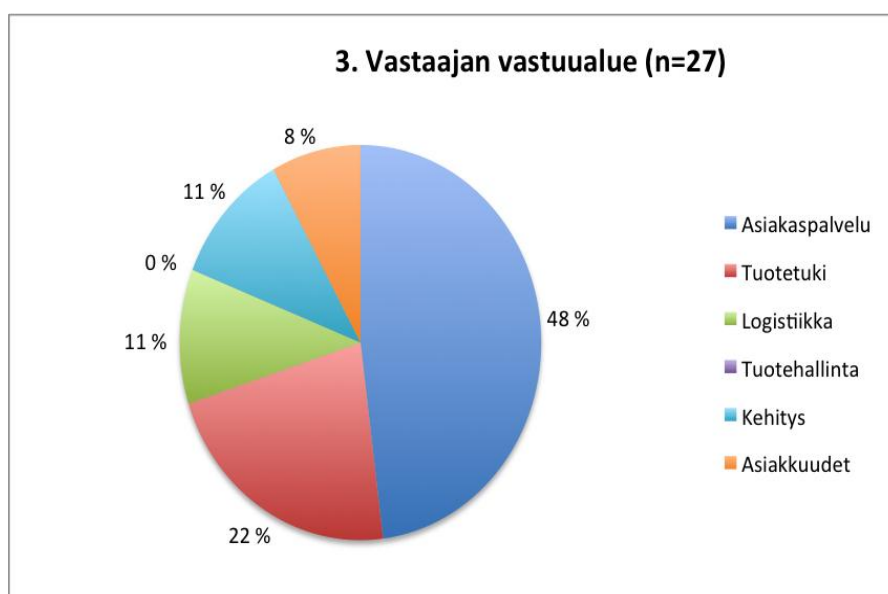
KUVIO 3: Kysymys 1. Vastaajan ikä (n=27)

Alle 30-vuotiaita vastaajista oli 39 % ja 30-40-vuotiaita 57 %. Tämä kuvaa yksikön ikärakenteen olevan suhteellisen nuori, mikä osittain selittyy nuorten vastualueista paljon työvoimaa vaativissa asiakaspalvelutehtävissä. Koko yksikköä voidaan pitää vastualueista huolimatta nuorena. Ainoastaan 4 % vastaajista oli yli 41-vuotiaita.



KUVIO 4: Kysymys 2. Vastaajan sukupuoli (n=27)

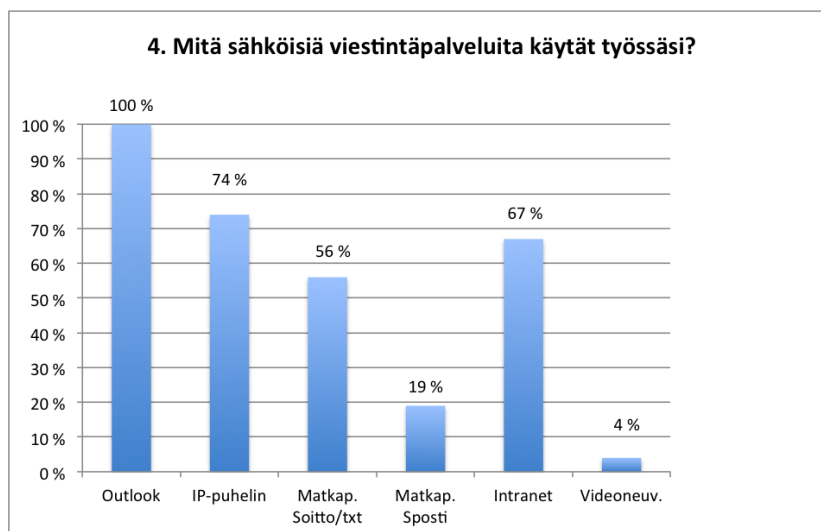
Suurin osa kyselyyn vastaajista oli miehiä 78 % (kuvio 2). Naisten selvästi pienempi osuus (22 %) selittyy pääasiassa yksikön teknisen työnkuvan johdosta.



KUVIO 5: Kysymys 3. Vastaajan vastuualue (n=27)

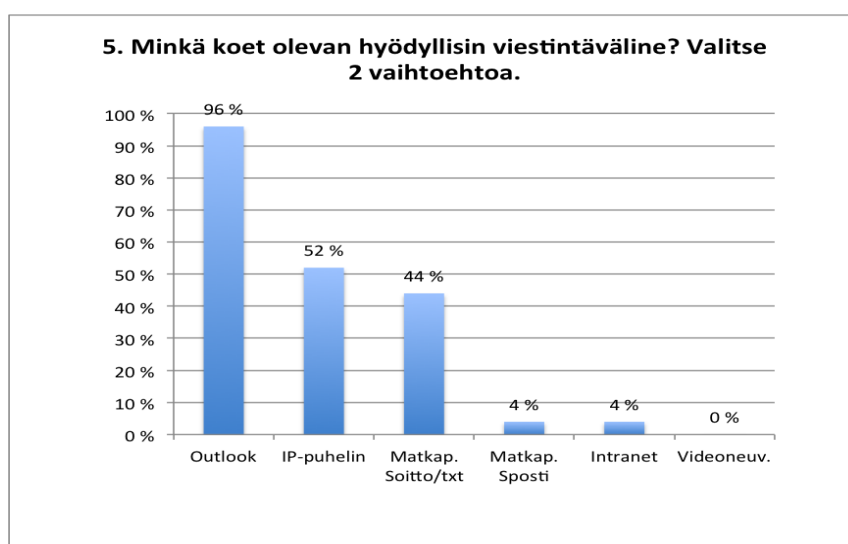
Kyselyyn vastaajista suurin osa oli asiakaspalvelussa työskenteleviä henkilöitä (48 %). Tulos ei yllättänyt, sillä asiakaspalvelun laadunvarmistamiseksi tulee henkilöitä aina olla niin paljon, että palvelun tarjonta ylittää palvelun kysynnän. Tuotetuen puolella vastaajien määrä oli 22 %. Logistiikka ja kehityspuolella molempien vastaajamäärä oli 11 % ja asiakkuuksista vastaavia henkilöitä oli 8 %. Kuvio antaa hyvän kuvan siitä miten henkilöt ovat jakaantuneet yksikön sisällä.

### 8.3 Kyselylomakkeen vastaukset



KUVIO 6: Kysymys 4. Mitä sähköisiä viestintäpalveluita käytät työssäsi? (n=27)

Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin mitä sähköisiä viestintäpalveluita käyttäjät käyttävät työssään. Tuloksia voidaan pitää odotetunlaisina, sillä kaikki kyselyyn vastanneet käyttivät Outlook sähköpostiohjelmaa ja lähes kolme neljästä IP-puhelinjärjestelmää hyödykseen työssään. Intranetin käyttö kiilasi kolmanneksi käytetyimmäksi viestintäpalveluksi 67 %:lla. Hieman yli puolet vastaajista käyttivät matkapuhelimen soitto- ja tekstiviesti ominaisuutta (56 %) ja noin viidennes matkapuhelimen sähköpostia (19 %). Videoneuvottelu oli selkeästi vähiten käytetty viestintäpalvelu (4 %) yksikössä.



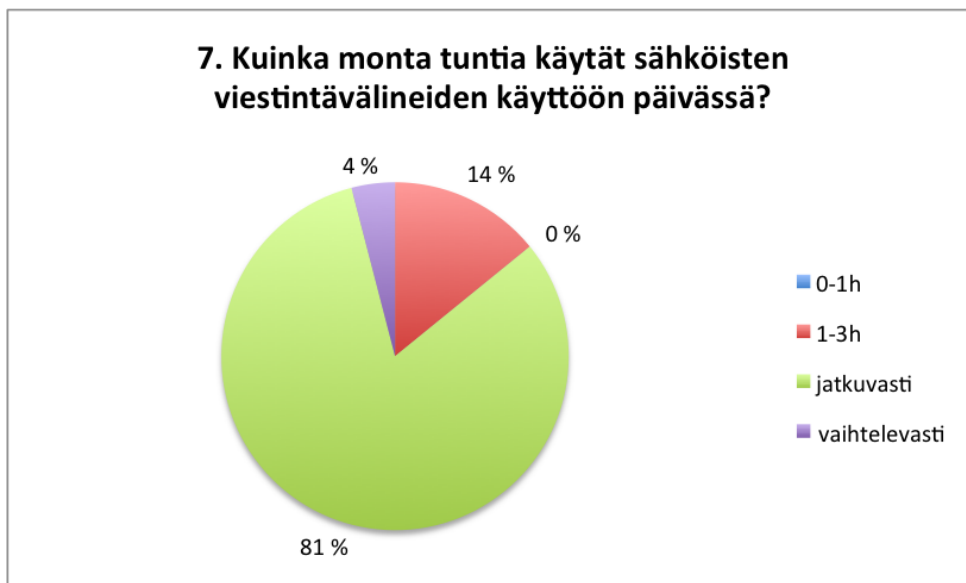
KUVIO 7: Kysymys 5. Minkä koet olevan työsi kannalta hyödyllisin sähköinen viestintäväline? Valitse seuraavista kaksi vaihtoehtoa. (n=27)

Kaikki vastaajista, yhtä lukuun ottamatta, arvioivat Outlook sähköpostiohjelman (96 %) hyödyllisimmäksi viestintävälineeksi. Outlook sähköpostiohjelman avulla viestitään kollegoiden kanssa ja sen lisäksi sitä käytetään aktiivisesti viikoittain yksikköön tai organisaatioon liittyvien ajankohtaisten asioiden tiedottamiseen. IP-puhelinjärjestelmä (52 %) koettiin hieman hyödyllisemmäksi viestintävälineeksi kuin matkapuhelimen soitto/tekstiviesti ominaisuus (44 %). Matkapuhelimen sähköpostiominaisuus (4 %) sekä Intranet (4 %) koettiin edellisistä välineistä selvästi vähiten hyödyllisiksi videoneuvottelun (0 %) lisäksi, jota kukaan ei kokenut hyödylliseksi käyttää omassa työssään. Videoneuvottelun osuus on ymmärrettävä, sillä vain harvalla on mahdollisuus sekä tarve käyttää hyödykseen kyseistä viestintäpalvelua.



KUVIO 8: Kysymys 6. Mielestäni sähköisten viestintävälineiden määrä on riittävä. (n=27)

Vastaajista 37 % oli hieman eri mieltä ja 8 % täysin erimieltä, että käytössä olevien tämän hetkisten sähköisten viestintävälineiden määrä on riittävä. Vastaavasti 33 % vastaajista oli täysin samaa mieltä, että viestintävälineiden määrä on riittävä ja 22 % vastaajista oli hieman samaa mieltä. Avomissa kommentteissa kävi ilmi, että puuttuvalle pikaviestiohjelmalle olisi selkeästi käyttöä. Yksi vastaajista toi asian esiin sanomalla, että *”Chat olisi hyvä vuorovai-kutteinen viestintäväline”* ja toinen vastaaja kommentoi asiaa näin *”pitäisi saada sisäinen oma instant messenger, ettei aina pitäisi käyttää sähköpostia lyhyiden asioiden hoitamiseen”*.



KUVIO 9: Kysymys 7. Kuinka paljon työpäivästäsi kuluu aikaa sähköisten viestintävälineiden käyttöön? (n=27)

Suurin osa vastanneista henkilöistä käyttivät jatkuvasti sähköisiä viestintävälineitä apunaan työssään (81 %). 1-3 tuntia työajasta kului 14 % henkilöistä sähköisten viestintävälineiden käyttöön ja ainoastaan 4 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä vaihtelevasti niitä.



KUVIO 10: Kysymys 8. Olen kokenut ongelmia sähköisissä viestintävälineissä. (n=27)

Yksikään vastaajista ei ilmoittanut, ettei olisi kokenut ongelmia jossain vaiheessa työskentelyään. Päivittäin ongelmia sähköisten viestintävälineiden kanssa koki 7 % vastaajista ja viikoittain peräti 37 %. Näiden tulosten pohjalta voidaan sanoa, että lähes puolet vastaajista koki siis ongelmia vähintään viikoittain jonkin sähköisen viestintävälineen käytössä. Kuukausittain ongelmatilanteita oli kohdannut 26 % käyttäjistä ja sitäkin harvemmin 30 %. Kommenteista

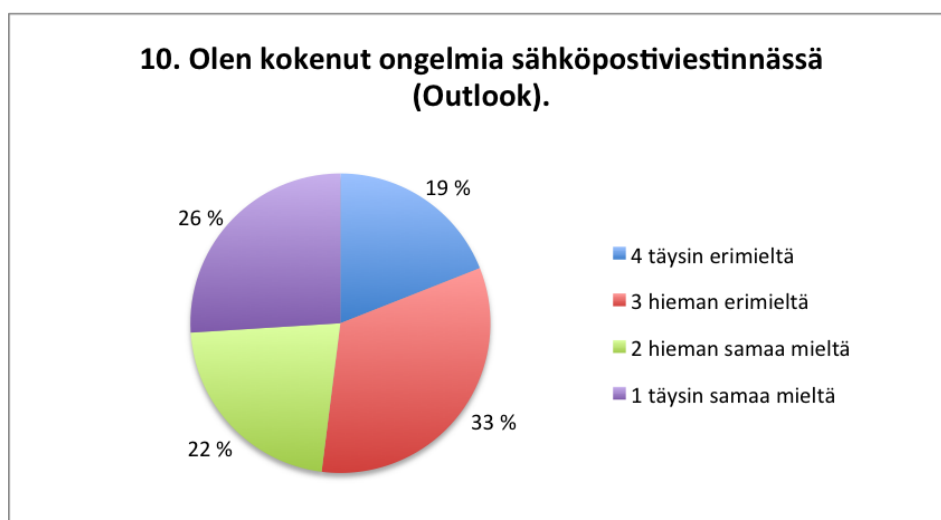


selvisi, että Outlook sähköpostijärjestelmän verkko-ongelmat ja hidas käytettävyys tuottivat ongelmia suurimmalle osalle viestintävälineiden käyttäjistä.



KUVIO 11: Kysymys 9. Mielestäni sähköisiä viestintävälineitä on vaikea käyttää. (n=27)

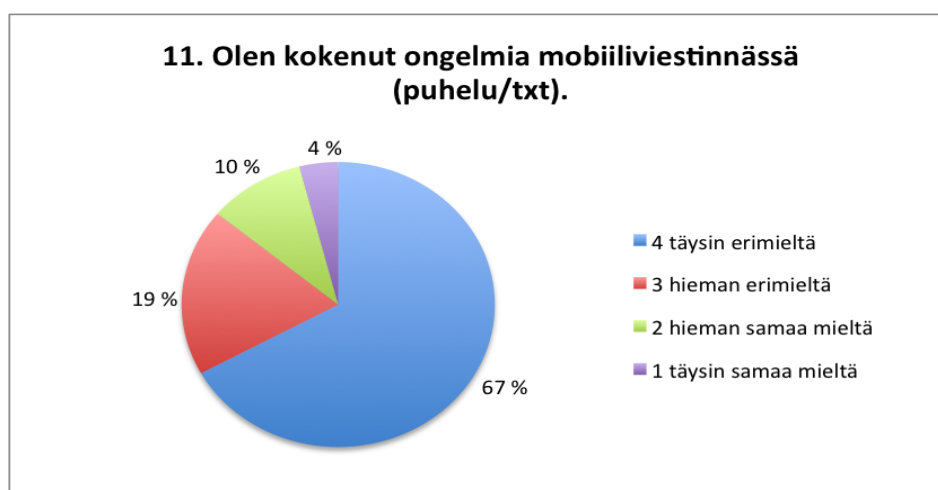
Tutkimuksen perusteella lähes neljä viidestä (78 %) vastaajasta piti sähköisten viestintävälineiden käyttöä helppokäyttöisinä ja melko helppokäyttöisinä piti 11 % käyttäjistä. Yksikään vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä, että viestintävälineitä olisi vaikea käyttää, hieman samaa mieltä asiasta vastasi olevan 11 % kyselyyn vastanneista. Vaikeuksia koettiin usein sen takia, ettei ole varmuutta siitä mitä viestintäpalvelua tulisi käyttää erilaisten asioiden hoitamisessa. Tämä heijastuu sovittujen yhteisten käytäntöjen puuttumisella eri vastuualueiden välisessä kommunikoinnissa. Eräs vastaaja kommentoi, että *”Välineiden väliltä puuttuu yhteydet, jokainen toimii liikaa omana työkalunaan”*.



KUVIO 12: Kysymys 10. Olen kokenut sähköpostiviestinnässä (Outlook) ongelmia. (n=27)

Sähköpostiviestintää (Outlook) koskevat vastaukset olivat jakaantuneet melko tasaisesti kaikkien vastaajien kesken. Reilu neljännes vastaajista (26 %) oli täysin samaa mieltä, että sähköpostiviestinnässä on ollut ongelmia ja hieman samaa mieltä oli 22 % käyttäjistä.

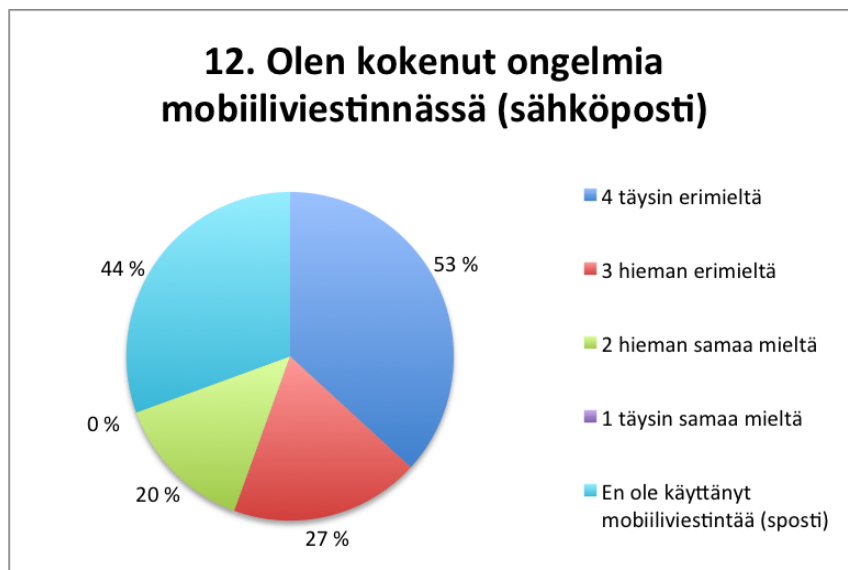
Kolmasosa (33 %) sitä vastoin sanoi olevansa hieman eri mieltä, että sähköpostiviestintä olisi aiheuttanut ongelmia. Viidesosa (19 %) käyttäjistä oli täysin eri mieltä sähköpostin aiheuttaneen ongelmia. Avoimessa kommenttiosiossa käyttäjät poikkeuksetta toivat toistuvat yhteysongelmat esille, ”*Viestit eivät ole tulleet perille johtuen palvelimen ruuhkautumisesta*” ja ”*Verkkoyhteys pätkii toisinaan, etenkin kannettavan kanssa kun vaihtaa koneen paikkaa. Viestejä saattaa jäädä Outboxiin ja se pitää välillä muistaa tarkistaa*”. Kommentteja annettiin myös sähköpostiviestinnän säännöistä, ”*sähköisen viestinnän säännöt ovat hieman hajanaiset yksiköstä riippuen mm helposti laajeneva vastaanottajajakelu ja huono otsikointi*”.



KUVIO 13: Kysymys 11. Olen kokenut mobiiliviestinnässä (puhelu/tekstiviesti) ongelmia. (n=27)

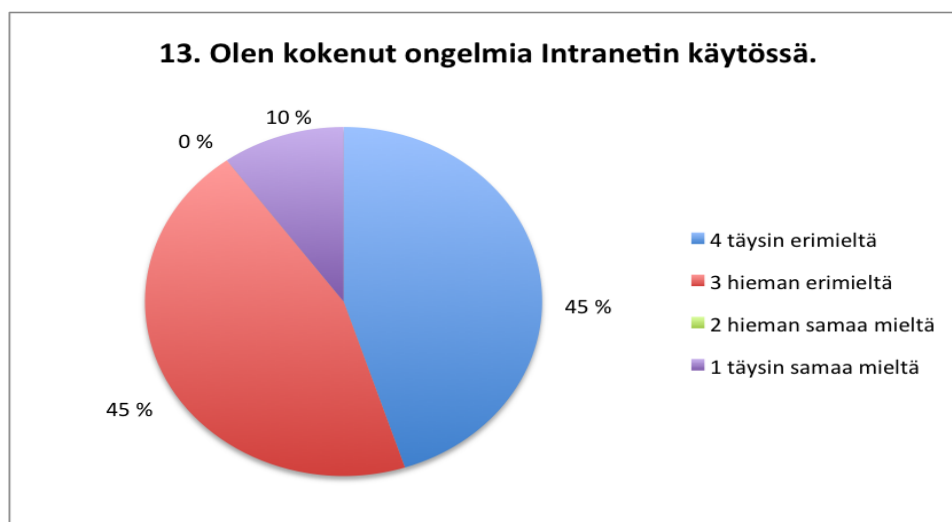
Suurin osa vastaajista ilmoitti, ettei ole kokenut mobiiliviestinnässä (puhelu/txt) ongelmia (67 %). Viidesosa (19 %) oli omien sanojensa mukaan kokenut jossain vaiheessa ongelmia, mutta ei pitänyt niitä kovin vakavina. Yhteensä 14 % käyttäjistä oli joko hieman samaa mieltä (10 %), että ongelmia on ollut ja täysin samaa mieltä oli (4 %) vastaajista.

Vapaissa kommentteissa kävi ilmi, että vikatilanteet johtuivat usein yhteyden katkeamisesta tai puhelimen kaatumisesta, ***Pääsääntöisesti ongelmat ovat teknisiä (liittyvät katkeileviin puheluihin ym)***, yksi kyselyyn vastanneista kertoi, että ”*Aiemman puhelimen kanssa oli paljon ongelmia, kaatui kesken kaiken ja piti uudelleenkäynnistää. Nyt uuden puhelimen myötä ongelma näyttäisi poistuneen*”.



KUVIO 14: Kysymys 12. Olen kokenut mobiiliviestinnässä (sähköposti) ongelmia. (n=27)

Vajaa puolet (44 %) kyselyyn vastanneista ei ollut käyttänyt mobiili-sähköpostia työssään. Neljä viidestä (80 %) vastanneista sanoi, ettei joko ollut kokenut ongelmia ollenkaan (53 %) tai oli vain hieman kokenut ongelmia mobiili-sähköpostin toiminnassa. Joka viides (20 %) ilmoitti olevansa jonkin verran samaa mieltä sen kanssa, että viestintävälineen käytössä on ollut ongelmia. Kommenteissa kävi ilmi, että *"Mobiilitoimiston käyttöönotto on tehty turhan hankalaksi"* sekä toinen esille tullut huomio oli se, että *"sähköposti on usein jumissa"*.

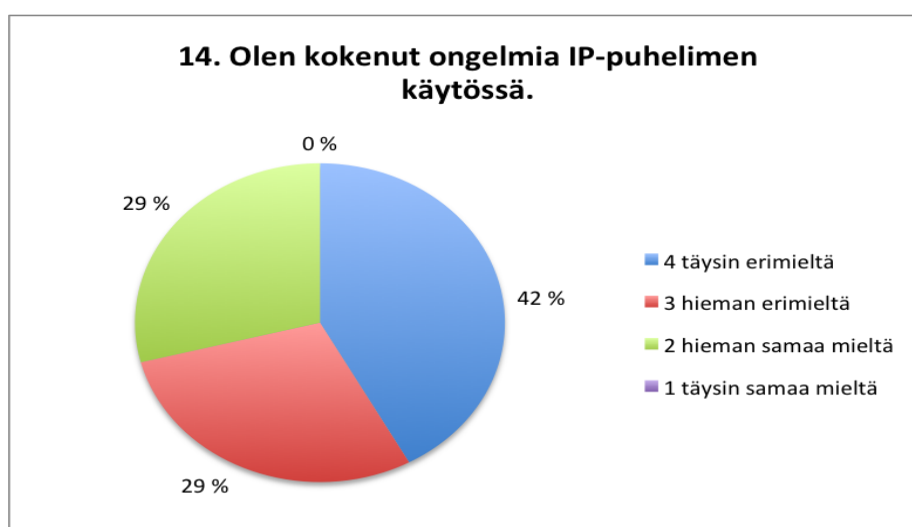


KUVIO 15: Kysymys 13. Olen kokenut Intranet-viestinnässä ongelmia. (n=27)

Tämän kysymyksen vastaukset ovat erittäin mielenkiintoiset. Ainoastaan yksi kymmenestä (10 %) vastaajasta on täysin samaa mieltä siitä, että on kohdannut ongelmia intranetin käytössä. Tulosten perusteella 45 % intranetin käyttäjistä ei ole kokenut ongelmia sen käyttämisessä ja

niin ikään myös 45 % vastaajista on hieman eri mieltä, että olisi kokenut ongelmia kyseisessä palvelussa.

Käyttäjät pitivät tuloksista huolimatta ongelmallisena intran sisältämää tietomäärää, mikä hidastaa ja aiheuttaa vaikeuksia tarvittavan tiedon löytämiselle, *”Intrassa on paljon sellaista tietoa jota ei tarvitse. Tämän lisäksi se on hieman sekava ja sieltä on vaikea löytää tarvittavaa tietoa”*. Toinen kommentoija oli samoilla linjoilla asian suhteen *”intran käytötarkoitusta ei ole rajattu osastoittain joka aiheuttaa sen, että tiedon löytäminen ja esille pano on hidasta ja vaivalloista”*.



KUVIO 16: Kysymys 14. Olen kokenut IP-puhelimen käytössä ongelmia. (n=27)

Tässä kysymyksessä tiedusteltiin sisäisessä IP-puhelimessa koettuja ongelmia, 42 % käyttäjistä ei ollut kokenut vaikeuksia IP-puhelimen käytössä. Hieman erimieltä oli vajaa kolmannes (29 %) vastaajista siitä olivatko he kokeneet ongelmia. Hieman samaa mieltä oli myöskin 29 % käyttäjistä.

Suurimmat ongelmat käyttäjät kokivat puheluiden katkeamisen johdosta, *”Puhelut katkeilevat usein. Onneksi puhelut tallentuvat historiatietoihin ja takaisin soitto on yleensä mahdollista”*. Toisaalta yksi kommentoija kertoi, että *”Puhelin ei toimi kuten pitäisi, puheluiden/puhepostien kuuntelu ei onnistu”*. Eräs vastaaja toi esille ohjelman hallinnointiin liittyviä ongelmia, *”Lähinnä ongelmat ovat ohjelman hallinnointiin liittyviä (esim tiimin tietojen hallinta tms)”*.



KUVIO 17: Kysymys 15. Olen kokenut ongelmia videoneuvottelun käytössä. (n=27)

Tämän kysymyksen vastauksista selviää, että videoneuvottelua ei juuri ole käytetty. Ainostaan 3 henkilöä (11 %) oli käyttänyt videoneuvottelua työssään. Näistä kolmesta käyttäjästä kukaan ei ollut kokenut ongelmia kyseisen ohjelman käytössä. Vastaajista 24 henkilöä (89 %) sitä vastoin ei ole käyttänyt kyseistä viestintäpalvelua koskaan työnsä tukena.



KUVIO 18: Kysymys 16. Minkälaisia ongelmia sähköisten viestintävälineiden käytössä on ilmennyt? (n=27)

Tästä kysymyksestä käy selkeästi esiin, että ongelmia koetaan eniten sähköpostijärjestelmän (Outlook) käytössä. Kolme neljästä (74 %) vastaajasta kertoo kokeneensa verkko-ongelmia sähköpostin käytössä. Vastaavasti kaksi kolmesta (67 %) vastaajasta kokee sähköpostilla tavoittamisen vaikeaksi tai viestin perille menon hitaaksi. Vastauksista nousi esiin, että muista vastuualueista poiketen kaikki kehityksessä työskentelevät henkilöt kokivat juuri kyseiset toiminnot ongelmallisimmiksi.

Reilu kolmannes (37 %) ilmoitti, ettei intranet ole tarpeeksi selkeä. Muutaman prosenttiyksikön verran vähemmän (34 %) koettiin teknisiä ongelmia IP-puhelimen kanssa.

Hieman yllättäen matkapuhelimeen liittyviä teknisiä ongelmia oli kokenut ainoastaan joka kymmenes (11 %) käyttäjä ja vain 4 % vastaajista piti matkapuhelimen sähköpostin käyttöä vaikeana.



KUVIO 19: Kysymys 17. Mitä seuraavista viestintävälineistä haluaisit kehittää? Valitse seuraavista kaksi vaihtoehtoa. (n=24)

Lähes kolme neljästä (71 %) haluaisi jatkossa kehittää Outlook sähköpostijärjestelmästä tehokkaamman viestintätyökalun. Intranetin kehittämistä puolestaan puolsi 46 % vastaajista, mikä on vajaa puolet kaikista käyttäjistä. Vastauksissa kävi ilmi, että varsinkin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät toivoivat pääasiassa Intranetin sekä Outlook sähköpostijärjestelmän edelleen kehittämistä.

IP-puhelinjärjestelmän kehittämisen kannalla oli 38 % vastaajista ja puolestaan matkapuhelimen sähköpostipalvelun kannalla joka neljäs käyttäjä (25 %). Matkapuhelinta viestintävälineenä halusi kehittää 13 % vastaajista. Usein kyseessä oli toive mahdollisuudesta valita matkapuhelimen merkin tai mallin väliltä. Videoneuvottelun kehittämisen puolesta oli 13 % vastaajista.

Tämän kysymyksen jatkokysymyksessä tiedusteltiin miten kehittäisit edellisessä kohdassa valitsemasi sähköisiä viestintävälineitä. Tähän saatiinkin hyvin vastauksia käyttäjiltä, joista yksi kommentoi kysymystä näin: ***”Outlookissa voisi viestiketjut selkeyttää paremmin. Intranetissä pitäisi olla enemmän keskustelupalstoja jokaiselle osastolle. Lisäksi olisi news feed-toiminto hyvä keskustelun ylläpitämiseen”***.

Toinen vastaaja kommentoi seuraavasti oman näkemyksensä välineiden kehityksestä, ***”IP-puhelin tulisi kytkeä Outlookiin siten että tilatiedot päivittyvät järjestelmien välillä. Matkapuhelimiin kattava mallivalikoima kaikkien käytettäväksi sekä matkapuhelimen sähköpostin käyttöönotto helpoksi. Intranetin sähköisten työtilojen kehittäminen”***.

Kysymys 17y. Oli avoin kysymys. ”Tulisiko käytössä olla lisäksi jokin muu sähköinen viestintäväline? Mikä?” Kysymykseen vastasi 15 henkilöä.

Monille kysymykseen vastaajista (87 %) esiin nousi tarve erilliselle pikaviestintäratkaisulle, joka voisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi jokin seuraavista ohjelmista ***”msn messenger, office communicator tai LK internal messaging joka toimisi omalla alustallaan”***.

Viestinnän toivotaan onnistuvan reaaliaikaisesti kollegoiden välisessä nopeassa konsultoinnissa, jonka voisi pikaviestimellä yksinkertaisesti hoitaa. Yhden käyttäjän toiveena olisi, että ***”pikaviestin toimisi omana ohjelmanaan eikä olisi kytköksissä muihin ohjelmiin kuten Internet exploreriin”***.

Uudenlaiseksi työvälineeksi toivottiin myös organisaation sisäistä sosiaalista mediaa, jossa olisi mahdollisuus pikaviestinten tavoin pystyä helposti keskustelemaan ja ratkaisemaan ongelmatilanteita kollegoiden kanssa. Tarvetta koettiin jonkinlaiselle wiki-sovellukselle, jota käyttäjät voisivat yhdessä muokata tarpeidensa mukaan ja hyödyntää vaativissa työtilanteissa. Myös osaston oma intranet palvelu sekä monipuolinen sähköinen tiedonhallinnan ratkaisu sharepoint-ryhmätyötila saivat kannatusta.



KUVIO 20: Kysymys 18. Miten arvioisit liiketoimintayksikössä käytettäviä sähköisiä viestintäpalveluita? (n=27)

Kuviota tarkastelemalla voidaan nähdä viestintäpalveluiden tämän hetkinen tila kokonaisuudessaan käyttäjien näkökulmasta katsottuna. Noin 60 % vastaajista piti käytössä olevia sähköisiä palveluita hyvänä (55 %) tai erinomaisina (4 %). Astetta heikomman arvosanan antoi 41 % vastaajista, jotka pitivät sähköisiä palveluita tyydyttävinä. Yksikään vastaaja ei pitänyt palveluita huonoina. Yhteenvetona sanottakoon, että viestintäpalvelut koetaan keskinkertaiseksi, ei siis erityisen hyviksi eikä erityisen huonoiksi. Prosentuaalisesti viestintäpalvelut saivat hieman positiivisemmat arviot vastaajilta, mutta tästä huolimatta joka kolmas pitää palveluita ainoastaan tyydyttävinä.

## 9 Tutkimustulokset

Tutkimuksesta saadut tulokset antoivat hyviä uutisia, sillä kyselytulokset olivat kaiken kaikkiaan kohtalaisen hyviä ja ne jopa saattoivat ylittää positiivisesti odotukset sähköisten viestintävälineiden käytöstä vastaavien henkilöiden osalta.

Taustamuuttujina kyselyssä tiedusteltiin seuraavia muuttujia: ikä, sukupuoli sekä vastualue. Kyselytuloksissa ei käynyt ilmi eroavaisuuksia eri muuttujien väliltä, vaan vastaukset olivat linjassa keskenään riippumatta vastaajan iästä, sukupuolesta sekä vastualueesta.

Suurin osa tutkimuksessa esille tulleista viestintäpalveluiden solmukohdista on jo ennestään ollut tietohallinnon tiedossa. Tämä antaa uskoa siihen, että tehokkaiden sähköisten viestintäpalveluiden merkitys on tunnustettu aina organisaation ylintä johtoa myöten ja niiden kehittämiseen halutaan panostaa myös tulevaisuudessa.

Niin kuin aiemmin tuli kyselytutkimuksessa esille, että Outlook sähköpostipalvelu sekä intranet saivat heikoimmat käyttäjäarviot sähköisistä viestintäpalveluista. Samalla niiden kehittä-



minen sai eniten ääniä. Nämä tulokset eivät yllätä. Lähtökohtaisesti useat pitävät sähköpostia käytettävistä viestintämuodoista tehottomimpana. Sähköpostitse on vaikea tavoittaa, viestiin vastaaminen saattaa kestää pitkään tai vastausta kysymykseen ei saada ollenkaan. Myös suuret viestimäärät sekä verkko-ongelmat vaikeuttavat sen käyttöä.

Tämän saman tilanteen eteen joudutaan turhan usein intranetin käytössä, jossa yhden henkilön tai yksikön tiedot hukkuvat valtavan massan joukkoon. Kaikkien organisaatiossa toimivien yksiköiden tiedot ovat sisällytetty saman intranet palvelun alle, josta tiedon hakeminen välillä tuntuu samalta kuin neulan etsiminen heinäsuovasta. Työtehokkuuden kannalta tilanne on hallinnassa, mikäli kyseessä on kerran esiintyvä tilanne. Mutta jos jokaisella kerralla tiedon etsimiseen tuhraantuu muutama minuutti ylimääräistä työaika, on tilanne jo ongelmallinen.

Organisaatiossa käytössä olevan sisäisen IP-puhelimen käyttö jakoi käyttäjien kokemukset suhteellisen tasaisesti. Tulosten perusteella IP-puhelin on Outlook sähköpostijärjestelmän jälkeen käytetyin sähköinen viestintäpalvelu, jota käytetään päivittäin kollegoiden välisesti kiireellisten asioiden selvittämisessä. Käyttäjistä Hieman alle puolet (42 %) ei ollut kokenut ongelmia palvelun käytössä, mikä on positiivinen asia. Toisaalta 60 % käyttäjistä tunnusti kohdanneensa ongelmia enemmän tai vähemmän palvelun käytössä. Tarkastellessa kohdattuja ongelmia voidaan todeta, että kovinkaan suurista vaikeuksista ei ole kyse, sillä silloin tällöin katkeilevat puhelut koettiin haasteellisimmiksi käyttäjien keskuudessa. Kommenttien joukosta löytyi myös koko IP-puhelinjärjestelmän hallintaan liittyvä mielipide, jossa erityisen haasteelliseksi koettiin tiimien hallitseminen palvelussa.

Tutkimuksessa selvitettiin mielipidettä käytössä olevista mobiiliviestimistä eli perinteisestä soitto- ja tekstiviestitoiminnoista sekä erikseen mobiilisähköpostitoiminnosta. Sähköpostitoiminnon käyttöönotossa koettiin käyttäjien keskuudessa eniten haasteita, mistä johtuen toiminnon käyttö ei ollut niin aktiivista kuin olisi voinut olettaa. Työsähköpostin synkronointi ei myöskään ole mahdollista liittää muuhun matkapuhelimeen kuin työpaikalta tarjottuun malliin. Toisin sanoen, jos käyttäjä ei ole vastaanottanut työsuhdepuhelinta, vaan käyttää niin sanotusti omaa henkilökohtaista matkapuhelintaan, niin työsähköposteja ei ole mahdollista vastaanottaa eikä lähettää matkapuhelimella. Tämän lisäksi sähköpostin käyttö on hitaanlaista ja se jumiutuu usein.

Itse mobiililaitteen soitto- ja tekstiviestitoiminnaisuuteen käyttäjät ovat suhteellisen tyytyväisiä. Normaaleita puhelun katkeamisia on toki tullut vastaan, mutta syytä näihin tilanteisiin ei voida yksiselitteisesti laittaa pelkästään käytössä olevalle puhelimelle. Kyseessä saattaa olla operaattorista johtuva ongelmatilanne, kuten matkapuhelinverkko alhaalla, verkon korjaustyöt jne.

Monet toivoivat laajempaa matkapuhelimien merkki- ja mallivalikoimaa työsuhdpuhelimiin. Tällä hetkellä ainoana tarjottavana merkkinä toimii Nokia, josta on saatavilla muutamia eri malleja riippuen hieman työnkuvasta ja puhelimen käyttötärpeista. Osa käyttäjistä kritisoi, että tarjottavat mallit ovat vanhanaikaisia eivätkä vastaa enää täysin tätä päivää. Tästä jottuen monet eivät valitse työpaikan tarjoamaa työsuhdpuhelinta, vaan käyttävät omaa henkilökohtaista puhelinta, johon aiemmin mainittuja työsuhdpuhelleja ei ole mahdollista saada.

Videoneuvottelun kohdalla todettakoon, että palvelua ei ole otettu käyttöön kovinkaan laajasti maksupääteyksikössä. Ainoastaan muutama henkilö oli päässyt käyttämään palvelua työnsä apuna. Vastausten perusteella kokemukset palvelusta ovat olleet positiivisia näiden henkilöiden kohdalla eikä haasteellisia tilanteita ole tullut eteen. Kommenteissa toivottiin mahdollisuutta ottaa videoneuvottelu tulevaisuudessa tehokkaammin käyttöön, jolloin sitä mahdollisesti voisi laajentaa käytettäväksi apuna myös asiakasrajapinnassa laitteiden teknisten ongelmien selvittämiseksi.

## 10 Kehittämisehdotukset

Kyselytutkimuksessa saatiin vastaajilta paljon vartenotettavia kehitysehdotuksia käytössä oleviin sähköisiin viestintäpalveluihin sekä kokonaan uusien viestintävälineiden tarpeesta parantamaan entisestään sisäistä viestintää. Käyttäjien ehdotukset olivat keskenään samansuuntaisia ja seuraavat kehitysehdotukset tulivat kyselytutkimuksessa esille:

- Henkilöstölle tarjottava käyttökoulutusta sähköisten viestintävälineiden eri käyttötärkoituksia varten
- Outlook sähköpostin asiointikäytäntöjen läpi käyminen yksikön kesken
- Outlookin uusin versiopäivitys tulisi käyttöön ottaa sekä integroida sähköpostijärjestelmä muihin käytössä oleviin järjestelmiin
- Intranetin monipuolistaminen sekä tehostaminen
- Matkapuhelinmerkkien- sekä mallien kattavampi tarjonta
- Käyttöönottaa uusi pikaviestiohjelma

Tutkimustulosten perusteella tulisi tarkastella tarkemmin yksikössä käytettäviä viestintäkäytäntöjä ja kiinnittää huomiota erityisesti sähköisten viestintävälineiden eri käyttötärkoituksiin. Käytössä tulisi olla yhteisesti sovitut selvät ja kaikille samat ohjeet siitä, mitä viestintävälineitä käytetään erityyppisissä tilanteissa. Luokittelemalla näitä toimintoja vähennetään

mahdollisia ”tyhjiö-tilanteita”, jossa lähetetyt viestit eivät löydä perille tai ne ovat toimitettu väärään paikkaan, josta niitä ei osata etsiä. Tällä tavoin varmistetaan, että haetut tiedot löytyvät aina samasta paikasta ja etsimiseen käytettävä aika on mahdollista pitää minimissään.

Sähköpostin käyttöaste on todella suuri, joten sen on toimittava sujuvasti ja nopeasti tilanteessa kuin tilanteessa. Sen varmistamiseksi ensimmäiseksi Outlook-sähköpostiohjelman kehittämisessä olisi tarpeellista käydä läpi yksikön yhtenäiset sähköpostin asiointikäytännöt, sekä sähköpostikansioiden ja viestiketjujen selkeämpi järjestely. Sähköpostin määrän vähentämiseksi olisi hyödyllistä tarkastella sellaisia yleisiä tilanteita, joissa viestinnän voisi suorittaa jollakin muulla tavalla kuin sähköpostiviestinnällä.

Sähköpostijärjestelmään kaivattiin nopeutta ja mahdollisuutta integroida järjestelmä muihin käytössä oleviin sisäisiin järjestelmiin. Tähän tilanteeseen ratkaisuksi olisi hyvä tarkastella mahdollisuutta päivittää Outlookin uusin versiopäivitys käyttöön, jonka avulla ainakin sähköpostista saataisiin käyttäjäystävällisempi tuomalla lisää nopeutta. Sähköpostin integrointia muihin järjestelmiin olisi viisasta tutkia ja selvittää tukevatko käytössä olevat muut järjestelmät tällaista asennusta eli saadaanko ne ylipäätensä toimimaan yhdessä.

Intranetin käyttöä tulisi tehostaa sekä monipuolistaa. Selkeys on ylivoimaisesti tärkein seikka johon tulisi panostaa entisestään, mikäli intranetistä halutaan saada paras mahdollinen hyöty esiin käyttäjille. Tässä tilanteessa tulisi tarkastella onko palvelussa sellaisia tietoja, joita ei välttämättä tarvita siellä ollenkaan. Mikäli niin sanottua turhaa tietoa löytyy, niin ne tulisi poistaa, jolloin suurta tietopankkia saataisiin kevennettyä.

Toinen ratkaisu voisi olla kommentteistakin esille tullut osaston oma intranet, josta löytyisi ainoastaan omaa osastoa koskevia tietoja. Toteutus sekä ylläpito tosin saattaa olla haastavaa, jos monessa yksikössä on kokonaan oma palvelu käytössä, joka ei keskustele juurikaan toisten käytössä olevien intranetien kanssa. Kevyempi ratkaisu olisi sisällyttää koko organisaation käytössä olevaan intranetiin keskustelupalstoja ja tiedotuskanavia jokaiselle osastolle. Myös jonkinlainen wiki-sovellus olisi tervetullut lisä monipuolistamaan intranetpalvelua. Sähköisen työtilan lisäämistä intranetiin tulevaisuudessa tulisi tosissaan miettiä, jolloin varsinkin projekteissa työskentelevien tilanne helpottuisi, kun jokainen voisi seurata projektin etenemistä helposti suoraan omasta sähköisestä työtilastaan.

Mobiliiviestintään liittyvä kehittämis ehdotus koskee lähinnä matkapuhelinmerkkien ja mallien kattavampaa tarjontaa, jotta kaikilla olisi mahdollisuus saada käyttöönsä työhön liittyvät tarpeet täyttävä matkapuhelin. Osa käyttäjistä ei ole saanut työsähköpostiaan asennettua edes työsuhdepuhelimeensa, joten olisi järkevää testata, että toiminto toimii normaalisti tai mahdollisuuksien mukaan antaa käyttäjille käyttöapua ohjelman asennukseen.

IP-puhelin sekä videoneuvottelu toimivat käyttäjien mukaan kiitettävästi. Videoneuvottelun mahdollisuuksia voisi tulevaisuudessa tutkia, mikäli sen käyttö koetaan tarpeelliseksi. Tällä hetkellä käyttöaste on kuitenkin, niin alhainen, ettei suuria ponnisteluja kehityksen suhteen ole järkevää tehdä.

Käyttäjät kaipaavat tällä hetkellä erityisesti sähköisiin viestintäpalveluihin toimivaa pikaviestiohjelmia tukemaan kollegoiden välistä nopeaa konsultointia. IP-puhelimesta löytyy sisäänrakennettu pikaviestiohjelma, mutta sen käyttö koetaan hankalaksi, eikä sitä juurikaan käytetä. Tähän voisi helposti löytää ratkaisun käyttöönottamalla esimerkiksi jonkin yleisesti käytetyn pikaviestiohjelman kuten, MSN Messenger tai Office Communicatorin. Pikaviestiohjelman hyvänä puolena voidaan pitää sen nopeutta ja helppoutta. Näiden lisäksi melko varmasti suurin osa sähköpostiviestinnästä voidaan jatkossa suorittaa pikaviestiohjelman kautta, jolloin sähköpostipalvelua ei tarvitse kuormittaa.

## 11 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Luottokunta Oy:n sisäisessä viestinnässä käytettävien sähköisten viestintäpalveluiden nykytilaa ja koota kehitysehdotuksia tukemaan entistä tehokkaampaa viestintää. Tutkimuksessa keskityttiin löytämään sähköisten viestintäpalveluiden kokonaisuudesta niitä tilanteita, jotka käyttäjät kokivat kaikista haasteellisimmiksi jokapäiväisessä tekemisessään. Näiden vastausten pohjalta tuotiin esiin ratkaisuja ja kehittämisehdotuksia tilanteiden selvittämiseksi sekä viestinnän parantamiseksi.

Tutkimusta tehdessä selvisi, että yksikössä, johon kyselytutkimus osoitettiin, vastaajat olivat hyvin kiinnostuneita ja tyytyväisiä päästessään kertomaan omista käyttökokemuksistaan. Kyselyn vastausprosentiksi saatiin heti ensimmäisen viestin jälkeen 59 %, jota voidaan pitää hyvänä tuloksena. Vastaajat toivat omia kokemuksiaan hyvin esiin tarkentavissa kysymyksissä, joiden pohjalta selvisi entistä paremmin käytössä olevien viestintäpalveluiden heikot kohdat. Näin ollen kehitysehdotuksia laatiessa vastaajat pystyivät tuomaan esiin ratkaisuja juuri haasteelliseksi koettuihin toimintoihin.

Sähköisten viestintäpalveluiden käyttöä pidettiin välttämättömänä apukeinona usein erittäin kiireellisten työpäivien läpiviemisessä. Voidaan sanoa, että mitä hektisempi työtilanne on meillä, sitä paremmin tulevat esiin toimivien sähköisten viestintäpalveluiden tärkeys. Silloin tällöin on toki tilanteita, ettei tehokkaimmistakaan apuvälineistä ole hyötyä, vaan joudutaan toteamaan tiedon olevan sillä hetkellä tavoittamattomissa. Tilanteet saattavat olla poikkeuksellisia, mutta mahdollisia. Eteen voi tulla tapauksia, joissa tiedon omaava henkilö ei ole syystä tai toisesta tavoitettavissa tai pääsy järjestelmään, josta tiedon löytää, on hetkellisesti poikki. Näihinkin tilanteisiin tulee organisaation varautua jollain tavalla.

Tulevaisuudessa opinnäytetyössä käytettyä kyselytutkimusta voidaan käyttää tietyin väliajoin uudelleen esimerkiksi tarkasteltaessa, kuinka sähköiset viestintäpalvelut ovat kehittyneet edellisen tutkimuksen jälkeen. Toimeksiantajaorganisaation sähköisistä viestintäpalveluista vastaavan yksikön vaativana tehtävänä on pitää käytössä olevien palveluiden taso korkealla ja kehittää niitä entisestään vastaamaan henkilöstön tarpeita. Tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää sähköisten viestintäpalveluiden kehityksessä. Tutkimuksesta saaduista tiedoista on konkreettista hyötyä kohdeyritykselle ja niitä tullaan hyödyntämään uusien työvälineiden käyttötarpeen kartoittamisessa sekä tutkitun yksikön palveluiden parantamisessa.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet:

Alasilta, A. 2000, Verkkoajan viestintä: tulkinta, ilmaisu, vuorovaikutus  
Pieksämäki: RT-Print Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita.  
Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Juholin, E. 1999, Sisäinen viestintä.  
Juva: WSOY - kirjapainoyksikkö.

Juholin, E. 2001, Communicare! - Viestintä strategiasta käytäntöön.  
Hämeenlinna: Karisto Oy.

Juholin, E. 2006, Communicare! - Viestintä strategiasta käytäntöön. 4. Uudistettu painos  
Porvoo: WS Bookwell.

Jyrinki, E. 1976, Kysely ja haastattelu tutkimuksessa. 2. Uudistettu painos.  
Hämeenlinna: Arvi A. Karisto Osakeyhtiön kirjapaino.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M. & Ollikainen, M. 2003. Yrityksen viestintä.  
Helsinki: Edita Prima Oy.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Rosenström, A. 2003. Yritysviestinnän ABC.  
Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuivalahti, T. & Luukkonen, J. 2003. Intra.  
Helsinki: Inforviestintä Oy.

Luottokunta Oy. 2012. Luottokunta vuosikertomus 2011.  
Helsinki

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen.  
Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilka, H. 2007, Tutki ja mittaa.  
Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Wiio, O. 1978, Wiion lait ja vähän muidenkin.  
Espoo: Amer-yhtymä Oy.

Åberg, L. 1992, Viestintä- tuloksen tekijä.  
Tampere: Tammer-Paino Oy.

Åberg, L. 2000, Viestinnän johtaminen.  
Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Åberg, L. 2006, Johtamisviestintää!  
Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

### Sähköiset Lähteet

Virtuaaliammattikorkeakoulu. Kvantitatiivisen analyysin perusteet.  
Luettu 1.10.2012

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289824724.html>

Jyväskylän yliopisto. Määrällinen tutkimus.

Luettu 2.10.2012

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopisto. Kansalaisuusyhteiskunnan tutkimusportaali. Sosiaalinen media.

Luettu 2.10.2012.

<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>

VoIP - a whatis.com definition 2005.

luettu 4.10.2012

<http://searchunifiedcommunications.techtarget.com/definition/VoIP>

## Kuviot

KUVIO 1: Åbergin pizza (Åberg 2006, 98) .....	10
KUVIO 2: Määrällinen tutkimus (Jyväskylän yliopisto).....	17
KUVIO 3: Kysymys 1. Vastajan ikä (n=27) .....	20
KUVIO 4: Kysymys 2. Vastajan sukupuoli (n=27) .....	21
KUVIO 5: Kysymys 3. Vastajan vastuualue (n=27).....	21
KUVIO 6: Kysymys 4. Mitä sähköisiä viestintäpalveluita käytät työssäsi? (n=27).....	22
KUVIO 7: Kysymys 5. Minkä koet olevan työsi kannalta hyödyllisin sähköinen viestintäväline? Valitse seuraavista kaksi vaihtoehtoa. (n=27) .....	22
KUVIO 8: Kysymys 6. Mielestäni sähköisten viestintävälineiden määrä on riittävä. (n=27). 23	
KUVIO 9: Kysymys 7. Kuinka paljon työpäivästäsi kuluu aikaa sähköisten viestintävälineiden käyttöön? (n=27) .....	24
KUVIO 10: Kysymys 8. Olen kokenut ongelmia sähköisissä viestintävälineissä. (n=27) .....	24
KUVIO 11: Kysymys 9. Mielestäni sähköisiä viestintävälineitä on vaikea käyttää. (n=27)... 25	
KUVIO 12: Kysymys 10. Olen kokenut sähköpostiviestinnässä (Outlook) ongelmia. (n=27) . 25	
KUVIO 13: Kysymys 11. Olen kokenut mobiiliviestinnässä (puhelu/tekstiviesti) ongelmia. (n=27) .....	26
KUVIO 14: Kysymys 12. Olen kokenut mobiiliviestinnässä (sähköposti) ongelmia. (n=27) .. 27	
KUVIO 15: Kysymys 13. Olen kokenut Intranet-viestinnässä ongelmia. (n=27).....	27
KUVIO 16: Kysymys 14. Olen kokenut IP-puhelimen käytössä ongelmia. (n=27) .....	28
KUVIO 17: Kysymys 15. Olen kokenut ongelmia videoneuvottelun käytössä. (n=27) .....	29
KUVIO 18: Kysymys 16. Minkälaisia ongelmia sähköisten viestintävälineiden käytössä on ilmennyt? (n=27) .....	29
KUVIO 19: Kysymys 17. Mitä seuraavista viestintävälineistä haluaisit kehittää? Valitse seuraavista kaksi vaihtoehtoa. (n=24).....	30
KUVIO 20: Kysymys 18. Miten arvioisit liiketoimintayksikössä käytettäviä sähköisiä viestintäpalveluja? (n=27) .....	32



## Liitteet

### Liite 1: Kyselylomake

Tutkimuksessa selvitetään maksupääte liiketoimintayksikön henkilöstön käytössä olevia sähköisiä viestintäpalveluja ja niissä esiintyviä mahdollisia ongelmatilanteita.

Kyselytutkimuksen taustalla on halu havaita ja muokata henkilöstössä kriittisiksi koettuja kohteita sähköisten viestintävälineiden käytössä. Kyselytutkimuksesta saatavien vastausten avulla pyritään kehittämään jo käytössä olevia menetelmiä ja mahdollisuuksien mukaan käyttöönottaa kokonaan uusia viestintävälineitä parantamaan viestintää entisestään.

Ellei toisin mainita, valitkaa oikeaa vaihtoehtoa vastaava ruutu ja merkitkää se. Tarkentavissa kysymyskohdissa täyttäkää vastauksenne niille varattuihin laatikoihin.

### Sähköisten viestintävälineiden kartoitus

#### 1) Ikä

- a) Alle 30 vuotta
- b) 30-40 vuotta
- c) 41-50 vuotta
- d) 51-60 vuotta
- e) yli 60 vuotta

#### 2) Sukupuoli:

- a) Mies
- b) Nainen

#### 3) Vastuualue

- a) MP Asiakaspalvelu
- b) MP Tuotetuki
- c) MP Logistiikka
- d) MP Tuotehallinta
- e) MP Kehitys
- f) MP asiakkuudet

#### 4) Mitä sähköisiä viestintäpalveluita käytät työssäsi?

- a) Outlook sähköposti
- b) IP-puhelin (puhelinjärjestelmä)
- c) Matkapuhelin (puhelu/tekstiviesti)
- d) Matkapuhelimen sähköposti

- e) Intranet
- f) Videoneuvottelu

4x) Muita, mitä?

5) Minkä koet olevan työsi kannalta hyödyllisin sähköinen viestintäväline?

Valitse seuraavista kaksi vaihtoehtoa.

- a) Outlook sähköposti
- b) IP-puhelin (puhelinjärjestelmä)
- c) Matkapuhelin (puhelu/tekstiviesti)
- d) Matkapuhelimen sähköposti
- e) Intranet
- f) Videoneuvottelu

6) Mielestäni sähköisten viestintävälineiden määrä on riittävä?

- a) Täysin erimieltä
- b) Hieman erimieltä
- c) Hieman samaa mieltä
- d) Täysin samaa mieltä

6x) Jos vastasit täysin eri mieltä tai hieman erimieltä, niin miksi?

### Sähköisten viestintävälineiden käyttö

7) Kuinka paljon työpäivästäsi kuluu aikaa sähköisten viestintävälineiden käyttöön?

- a) 0-1 tuntia
- b) 1-3 tuntia
- c) Käytän jatkuvasti
- d) Käytän vaihtelevasti

8) Olen kokenut ongelmia sähköisissä viestintävälineissä

- a) Päivittäin
- b) Viikoittain
- c) kuukausittain
- d) Harvemmin
- e) En ole kokenut ongelmia

9) Mielestäni sähköisiä viestintävälineitä on vaikea käyttää:

- a) Täysin erimieltä
- b) Hieman erimieltä
- c) Hieman samaa mieltä
- d) Täysin samaa mieltä

9x) Mikäli vastasit hieman samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, niin miksi?

10) Olen kokenut sähköpostiviestinnässä (Outlook) ongelmia?

- a) Täysin erimieltä
- b) Hieman erimieltä
- c) Hieman samaa mieltä
- d) Täysin samaa mieltä
- e) En ole käyttänyt sähköpostiviestintää (Outlook)

10x) Jos vastasit hieman samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, niin mitä ongelmia olet kohdannut?

11) Olen kokenut mobiiliviestinnässä (puhelu/tekstiviesti) ongelmia?

- a) Täysin erimieltä
- b) Hieman erimieltä
- c) Hieman samaa mieltä
- d) Täysin samaa mieltä
- e) En ole käyttänyt mobiiliviestintää (puhelu/tekstiviesti)

11x) Jos vastasit hieman samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, niin mitä ongelmia olet kohdannut?

12) Olen kokenut mobiiliviestinnässä (sähköposti) ongelmia?

- a) Täysin erimieltä
- b) Hieman erimieltä
- c) Hieman samaa mieltä
- d) Täysin samaa mieltä
- e) En ole käyttänyt mobiiliviestintää (sähköposti)

12x) Jos vastasit hieman samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, niin mitä ongelmia olet kohdannut?

13) Olen kokenut intranet-viestinnässä ongelmia?

- a) Täysin erimieltä
- b) Hieman erimieltä
- c) Hieman samaa mieltä
- d) Täysin samaa mieltä
- e) En ole käyttänyt Intranetiä

13x) Jos vastasit hieman samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, niin mitä ongelmia olet kohdannut?

14) Olen kokenut IP-puhelimen käytössä ongelmia?

- a) Täysin erimieltä
- b) Hieman erimieltä
- c) Hieman samaa mieltä
- d) Täysin samaa mieltä
- e) En ole käyttänyt IP-puhelinta

14x) Jos vastasit hieman samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, niin mitä ongelmia olet kohdannut?

15) Olen kokenut videoneuvotteluissa ongelmia?

- a) Täysin erimieltä
- b) Hieman erimieltä
- c) Hieman samaa mieltä
- d) Täysin samaa mieltä
- e) En ole käyttänyt videoneuvottelua

15x) Mikäli vastasit hieman samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, niin mitä ongelmia olet kokenut?

16) Minkälaisia ongelmia sähköisten viestintävälineiden käytössä on ilmennyt?

- a) Intranet ei ole tarpeeksi selkeä
- b) Sähköpostilla on vaikea tavoittaa tai se on hidasta
- c) Matkapuhelimen sähköpostin käyttö on vaikeaa

- d) Matkapuhelimeen liittyvät tekniset ongelmat
- e) Videoneuvotteluun liittyvät tekniset ongelmat
- f) IP-puhelimeen liittyvät tekniset ongelmat
- g) Verkko-ongelmia Outlook sähköpostijärjestelmässä

16x) Muita ongelmia, mitä?

#### Sähköisten viestintävälineiden kehittäminen

17) Mitä seuraavista sähköisistä viestintävälineistä haluaisit kehittää?

Valitse seuraavista kaksi vaihtoehtoa

- a) Outlook sähköposti
- b) IP-puhelin (puhelinjärjestelmä)
- c) Matkapuhelin (puhelu/tekstiviesti)
- d) Matkapuhelimen sähköposti
- e) Intranet
- f) Videoneuvottelu

17x) Miten kehittäisit edellisessä kohdassa valitsemiasi sähköisiä viestintävälineitä?

17y) Tulisiko käytössä olla lisäksi jokin muu sähköinen viestintäväline? mikä?

#### Sähköisten viestintävälineiden arviointi

18) Miten arvioisit Luottokunnan maksupääteliiketoiminnassa käytettäviä sähköisiä viestintäpalveluja?

- a) Erinomainen
- b) Hyvä
- c) Tyydyttävä
- d) Huono