

Johdon viestintäprosessin kehittäminen ja sisäisen viestinnän oppaan laatiminen Securitas Oy:n Etelä-Suomen Alueyksikössä

Artur Rimkevitch



Liiketalouden koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Artur Rimkevitch</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2007</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Johdon viestintäprosessin kehittäminen ja sisäisen viestinnän oppaan laatiminen Securitas Oy:n Etelä-Suomen Alueyksikössä</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 35+35</p>
<p>Ohjaaja Tanja Vesala-Varttala</p>	
<p>Opinnäytetyö on malliltaan produkti ja kohdeyrityksenä toimi Securitas Oy:n Etelä-Suomen alueyksikkö. Tavoitteena oli luoda sisäisen viestinnän opas, joka sisälsi viestintää ohjaavat ja yhdenmukaistavat tiedotelomakkeet eri tilanteisiin.</p> <p>Viitekehyksessä tarkastellaan yrityksen sisäistä viestintää, viestinnän prosessointia, muutosviestintää ja näiden linkittymistä yrityksen liiketoiminnan menestykseen.</p> <p>Sisäinen viestintä on yrityksen toiminnan kulmakivi, jolla lisätään henkilöstön sitoutumista, tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Opinnäytetyö tarkastelee suunnitelmallisen viestinnän tuomia hyötyjä yritykselle.</p> <p>Opinnäytetyössä perehdytään viestinnän nykytilaan Securitas Oy:llä ja tunnistetaan yleisimmät viestintätilanteet, viestintäprosessit ja niiden vaatimukset. Tunnistettujen tilanteiden ja prosessien perusteella opinnäytetyön tuloksena syntyi sisäisen viestinnän opas, joka on tämän työn liitteenä.</p> <p>Oppaalla ohjataan yhdenmukaiseen ja loogiseen viestintään yleisimmissä jokapäiväisissä viestintätilanteissa.</p>	
<p>Asiasanat Viestintä, sisäinen viestintä, muutosviestintä, yritysviestintä</p>	

Degree Programme in Business

<p>Authors Artur Rimkevitch</p>	<p>Group 2007</p>
<p>The title of thesis Development of Managerial Communication and Creation of Internal Communication Guide</p>	<p>Number of pages and appendices 35+35</p>
<p>Supervisor Tanja Vesala-Varttala</p>	
<p>The thesis is a product for Securitas LTD South-Finland Division. The main goal was to create a guide for internal communication that would contain predefined forms for most common communication situations.</p> <p>The frame of reference contains internal communication, communication process planning, change communication and the connection of previous topics on the success of business.</p> <p>Internal communication is the corner stone of every business and affects employee loyalty, efficiency and results. The thesis also casts and overview over the benefits of planned communications for a business.</p> <p>The thesis delves into the current state of communications in the target company and targets the most common communication situations. The current communication processes are documented, and based on current situations and processes, an internal communications guide was created. The guide is attached to this thesis.</p> <p>The function of the communications guide is to steer the communication towards a more uniform and logical state.</p>	
<p>Key words Communication, internal communication, change communication, business communication</p>	

Sisälllys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	1
1.2	Työn rajaus	2
1.3	Toimeksiantajan esittely.....	2
1.4	Käsitteet	3
2	Yrityksen sisäinen viestintä	4
2.1	Informointi.....	4
2.2	Jokapäiväinen työviestintä.....	5
2.3	Viestintäkanavat.....	5
2.4	Muutosviestintä.....	6
2.5	Viestinnän suunnittelu	6
2.6	Ohjeistava kirjoittaminen	7
3	Nykytilanne Securitaksella.....	9
3.1	Informointi Securitaksella	9
3.2	Jokapäiväinen työviestintä Securitaksella	9
3.3	Viestintäkanavat.....	10
4	Viestintätilanteiden tunnistaminen.....	11
4.1	Työkohteen työajan muutos	12
4.2	Työkohteen tuotannollinen muutos.....	13
4.3	Kohteen ohjeistusmuutos	13
4.4	Väliaikainen muutos kohteen ohjeistukseen	14
4.5	Yleiset toimenpideohjeistuksen muutokset.....	15
4.6	Kalustoon liittyvä tiedonanto.....	15
4.7	Henkilöstöön liittyvä tiedonanto.....	16
4.8	YT-toimintaan liittyvä tiedonanto.....	16
4.9	Yrityksen toiminnan merkittävien tapahtumien tiedonanto.....	17
4.10	Asiakaspalautteen jalkauttaminen.....	17
5	Viestintäprosessien dokumentointi.....	19
6	Viestintäohjeistuksen suunnittelu.....	23
7	Produktin toteutus ja kuvaus	25
7.1	Yleinen osio.....	26

7.2 Työajan muutos	26
7.3 Työkohteen tuotannollinen muutos.....	27
7.4 Kohteen ohjemuutos	27
7.5 Väliaikainen ohjemuutos	28
7.6 Yleisen toimenpideohjeen muutos.....	28
7.7 Kalustotiedote.....	29
7.8 Henkilöstötiedote	29
7.9 YT-toiminta tiedote.....	29
7.10 Securitas tiedottaa.....	30
7.11 Asiakaspalaute.....	30
7.12 Produkti	31
8 Pohdinta	32
Liitteet.....	35
Liite 1. Sisäisen viestinnän ohje.....	35

1 Johdanto

Opinnäytetyö tehdään osana HAAGA-HELIA Ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelman opintoja. Työ on toimeksianto Securitas Oy:n Etelä-Suomen aluejohtolta (jatkossa Securitas E-S). Securitas Oy (jatkossa Securitas) on Suomen suurin turvallisuusalan toimija. Opinnäytetyön aiheena on johdon viestintäprosessin kehittäminen.

Tässä työssä selvitetään viestintäprosessien nykytila Securitaksella, tunnistetaan ongelmakohdat ja kehitetään alueyksikön käyttöön viestintäohjeistus. Viestintäohjeistuksen tarkoituksena on parantaa tiedon kulkua johdon ja suorittavan portaan välillä. Viestinnän kehittämisen tarve kumpuaa Securitaksen vuosittaisesta henkilökyselystä, jossa tutkitaan Securitaksen liiketoimintaa kenttätyöntekijöiden näkökulmasta. Yhtenä heikkouksista koettiin viestinnän epäjohtonmukaisuus tai sen puute tapauksissa, jotka koskevat kenttätyöntekijöiden päivittäistä työtä.

Heikkouden syyksi on tunnistettu yhteistyössä Etelä-Suomen aluejohtajan kanssa yhteisen viestintäohjeistuksen puute. Tämän työn tarkoituksena on luoda pikaohje päälliköiden käyttöön, jota noudattamalla henkilökunnan tietoisuus yrityksessä tapahtuvista asioista kasvaa ja tuottavuus paranee. Työn pohjalta kehitetään myös aikaisemmin luomaani sähköistä tiedotusjärjestelmää, jonka kautta viestintä henkilökunnan ja työnjohdon välillä pääasiallisesti tapahtuu.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyö on tyypiltään produkti. Työ koostuu teoriaosuudesta ja teorian pohjalta rakennetusta ohjeistuspaketista yleisimpiin sisäisiin viestintätilanteisiin, mikä vastaa kysymyksiin:

- Milloin viestitään?
- Kenelle viestitään?
- Miten viestitään?
- Mitä kanavaa käyttäen viestitään?

Tavoitteena on tunnistaa yleisimmät viestintätilanteet ja tuottaa näihin kirjallinen ohjeistus, esimerkki ja pohjalomake. Lisäksi viestintätilanteista luodaan tiivistetty pikaohje. Työssä kuvataan myös viestintäohjeistuksen luomisprosessi.

1.2 Työn rajaus

Työstä rajataan esimiehen ja työntekijän välinen henkilökohtainen viestintä, sillä tähän käytetään jo navigaatiomallia. Navigaatiomalli on työntekijän hyvinvoinnin ja työnkylvyn seurantametsodi, joka on käytössä Securitaksella. Mallissa määritellään seurantametsodit, navigaatiokeskustelut ja esimiehen sekä työntekijän välinen henkilökohtainen viestintä. Työstä rajataan yrityksen ulkoinen viestintä, koska tarkoituksena on kehittää sisäistä viestintää ja ulkoisen viestinnän kehittäminen on erillinen projekti. Työn suunnitteluvaiheessa tunnistetaan yleisimmät viestintätilanteet, joihin produkti rajataan.

1.3 Toimeksiantajan esittely

Securitas Oy

Securitas Oy on Suomen suurin yksityinen turvallisuuspalveluja tuottava yritys Suomessa. Securitas Oy Suomi on perustettu vuonna 1959. Ensimmäinen toiminimi oli STV, Suomen Teollisuuden Vartiointi Oy. Suomen johtavat vakuutuslaitokset perustivat voittoa tavoittelemattoman yhteisyrityksen ennaltaehkäisemään vahinkoja vakuutetuissa teollisuuskohteissa. 1960-luvun lopulla toiminta oli laajentunut valtakunnalliseksi. Vuonna 1993 SVT:stä tuli osa Ruotsalaista Securitas Group -konsernia, jonka osana Securitas Oy on tänäkin päivänä. (Securitas 2013.)

Securitas Oy:n liikkavaihto vuonna 2011 oli n. 112,5 miljoonaa euroa ja henkilökuntaa yrityksen palveluksessa oli noin 3000 henkilöä. Toimitusjohtajana toimii Jarmo Mikko. Securitas Oy on jaettu neljään liiketaloudelliseen alueeseen: Pohjois-, Itä-, Länsi- ja Etelä-Suomi. Liiketoiminnalliset alueet eivät noudata maantieteellisiä rajoja. Suurin ja merkittävin alue on luonnollisesti Etelä-Suomi. Alueyksiköiden lisäksi Securitas Oy:n kanssa toimii tiiviissä yhteistyössä tytäryhtiö Securitas Alert Services Oy, joka on Suomen suurin yksityinen hälytyskeskus. (Securitas 2013.)

Securitas Oy tuottaa turvallisuuspalveluja monella saralla:

- Paikallisvartiointi
- Piirivartiointi
- Hälytyskeskuspalvelut
- Turvallisuusteknologia
- Erikoisturvallisuuspalvelut (esim. henkilösuojaus)
- Yritys- ja kuluttaja turvallisuusratkaisuja

Maailmanlaajuisesti Securitas Groupilla on noin 300 000 työntekijää ja liikevaihto oli vuonna 2011 noin 64 057 miljoonaa ruotsin kruunua (7 686 miljoonaa euroa). Toiminta on jaettu neljään divisioonaan:

- Security Services North America
- Security Services Europe
- Security Services Ibero-America
- Mobile & Monitoring

Securitas Groupilla on toimintaa 51 maassa ympäri maailmaa. (Securitas 2013) Securitaksen logon kolme palloa edustavat Securitaksen arvoja: rehellisyys, valppaus ja avullisuus.

1.4 Käsitteet

Taulukko 2. Käsitteet

Käsite	Selitys
Kohde	Securitas Oy:n asiakkaan toimipiste, jossa toimii Securitas Oy:n työntekijä
Securitas	Koko Suomea käsittävä Securitas
Securitas E-S	Securitas Oy Etelä-Suomen Alueyksikkö
Työkohte	Tietty vartiointipiiri, joka käsittää useampia asiakkaita tai paikallisvartiointivuoro, joka käsittää yhden kohteen.

2 Yrityksen sisäinen viestintä

Yrityksen sisäinen viestintä on avainasemassa yrityksen menestymisessä. Johdon näkökulmasta viestintä voidaan luokitella tärkeimmäksi tehtäväksi, sillä viestintä on ainoa keino saada henkilöstö ymmärtämään ja sitoutumaan yrityksen arvoihin, strategiaan ja visioon. (Markkinointiviestinnän Toimistojen Liitto 2013.) ”Viestintä on organisaation ydintoimintaa, se on osa johtamista ja kriittinen tekijä organisaation olemassaololle ja menestykselle. Muutostilanteissa viestinnän rooli kasvaa entisestään” (Heiskanen & Lehikoinen 2010, 17.)

2.1 Informointi

Informointi on suunnitelmallista yksikkö tai koko organisaatiokohtaista viestintää, jolla pyritään ohjaamaan tietoa vastaanottavan elimen toimintaa pitkäjänteisesti. Suuressa organisaation informointi hoidetaan usein hyväksikäyttäen sähköisiä menetelmiä. (Juholin 2009, 44–45.) Informoinnista suurin vastuu on organisaation johdolla. Pelkkä ra’an informaation välittäminen ei kuitenkaan riitä. Johdon on suodatettava ja muokattava informaatio sopivaksi organisaatiolle ja jaettava se keskijohdolle. Keskijohdon tehtävä on jakaa informaatio työntekijöille, tarvittaessa tulkittava tieto ja liitettävä se asiansyhteyteen, jotta suorittava porras ymmärtää ja pystyy sitoutumaan informaation välittämään viestiin. (Gills 2011, 197.)

Informoinnin piiriin voidaan lukea seuraavat viestintätilanteet:

- Organisaatio- ja yksikkötasolla visio, strategiat, suunnitelmat, tuloskehitys, odotukset
- Toimialan tapahtumat, muutokset, muutospaineet ja näkymät
- Toimintaympäristön muutokset ja näkymät
- Yhteishengen luominen ja sitouttaminen

Hyvä johdon viestintä vahvistaa yrityksen mainetta ja työntekijä kokee avoimen, luottavaisen ja kunnioittavan viestinnän motivoivana tekijänä omassa työssään. (Juholin 2009, 157–158.)

2.2 Jokapäiväinen työviestintä

Työviestinnäksi luetaan esimiehen ja työntekijän välinen viestintä sekä työntekijöiden välinen viestintä. Työviestinnän tarkoituksena on taata se, että jokapäiväiset työtehtävät tulevat hoidetuksi tehokkaimmalla mahdollisella tavalla. Tämän onnistumisen kannalta on tärkeää, että jokainen organisaation jäsen tuo esiin omat kokemuksensa ja havainnot. Näin organisaatio pysyy tietoisena vallitsevasta tilanteesta ja pystyy tekemään oikeat operatiiviset päätökset. (Juholin 2009, 42–43.)

Työviestintää ja johtamista on usein vaikea erottaa toisistaan, sillä esimies viestii kun hän antaa ohjeita tai käskyjä. Viestinnän tyyli ja tapa usein vaikuttaa viestin vastaanottoon ja tästä syystä viestintä näyttelee merkittävää osaa myös johtamisessa. (Juholin 2009, 43.)

2.3 Viestintäkanavat

Viestintäkanavien kirjo on monimuotoinen ja usein tärkeimmäksi foorumiksi luetaan itse työtila. Työtila antaa mahdollisuuden toteuttaa työviestintää nopeasti ja tehokkaasti. Muita kanavia ovat muun muassa internet ja sosiaalinen media, sähköposti, pikaviestimet, intranet, blogit, mobiili, ilmoitustaulu ja henkilöstöjulkaisut. On tärkeää huomata, että organisaatioilla on usein edellytykset luoda omat tilanteeseen parhaiten sopivat viestintäkanavat ja täytyy muistaa, että kahvihetkikin on yksi näistä. (Juholin 2009, 170–182.)

Suunnitelmallisen informoinnin näkökulmasta parhaat työkalut viestintään löytyvät digitaalisesta viestinnästä. Tämä johtuu siitä, että digitaalisen viestinnän työkaluilla pystytään tarkkaan määrittelemään kohderyhmät, voimassaolot sekä arkistoinnit. Samalla pystytään myös seuraamaan viestin etenemistä kohderyhmille (onko viesti luettu) ja tärkeimpänä tekijänä: viesti levittyy välittömästi. Digitaaliset kanavat tuovat tarvittaessa myös sosiaalisen elementin muuten yhdensuuntaiseen viestintään mm. kommentoinnin muodossa. (Juholin 2009, 265–266.)

2.4 Muutosviestintä

Suurin osa yrityksen sisäisistä informointiviestintätilanteista liittyvät tavalla tai toisella alkavaan, käynnissä olevaan tai päättyvään muutokseen. Jos mikään ei muuttuisi, kaikki organisaation jäsenet tietäisivät oman tehtävänsä, ja siihen liittyvä informaatio olisi jo tiedossa ja viestinnälle ei olisi tarvetta. Yritystoiminta on kuitenkin jatkuvassa muutoksen tilassa ja viestintä on keino saada tieto tapahtuvista muutoksista ja niihin liittyvä oleellinen informaatio organisaation käyttöön. Näin ollen viestinnästä muodostuu oleellinen osa organisaation strategiaa ja jokapäiväistä toimintaa. Ilman organisaation tehokasta sisäistä viestintää hukkaantuu kallisarvoista aikaa, kun organisaation jäsenet joutuvat keräämään informaatiota itse. (Heiskanen & Lehikoinen, 2010 19–21.)

Muutosvastarinnan yhdeksi suurimmaksi syyksi voidaan lukea epätietoisuus. Usko tulevaisuuteen luo organisaatiolle edellytykset muuttua ja tämä usko syntyy, kun organisaatio ymmärtää muutoksen syyn. Johdon tekemät päätökset muutoksista eivät välity organisaatiolle, jos näistä ei viestitä. Koska yritys on jatkuvassa muutoksen tilassa, voidaan korostaa taas viestinnän ensiarvoista tärkeyttä yrityksen toiminnan kannalta. Viestintä luo uskoa, joka tekee muutoksesta tervetullutta. (Heiskanen & Lehikoinen 2010, 56–58.)

2.5 Viestinnän suunnittelu

Viestinnän suunnittelu voidaan jakaa viiteen eri osa-alueeseen, kuten liiketoiminnan suunnittelukin. Tämä johtuu siitä, että viestintä yksinään ei palvele mitään tarkoitusta, vaan viestinnän tulee edesauttaa liiketoiminnan kehitystä. Suunnittelun osa-alueita ovat:

- Strateginen suunnittelu
- Operatiivinen suunnittelu
- Suorituksen suunnittelu
- Tukitoimintojen suunnittelu
- Kriisitilanteisiin varautuminen

(Deveraux 1999, 14–17.)

Tämän opinnäytetyön kannalta oleelliset osa-alueet ovat operatiivinen taso ja suoritus-taso.

Operatiivinen suunnittelu luo keinot saavuttaa strategiset tavoitteet. Operatiivisen viestinnän tulee välittää nämä keinot organisaatiolle. Operatiivisella tasolla pyritään havaitsemaan viestinnän kannalta oleelliset tilanteet ja samalla pyritään vastaamaan kysymyksiin kenelle, milloin ja miksi. Tämän tason suunnittelu pyrkii luomaan raamit viestinnälle, jotta viestintä tukee strategiaa. Suoritustasolla pyritään suunnittelemaan kuka viestii ja miten viestitään, tukeutuen operatiivisen tason suunnitelmaan. Tälle tasolle kuuluu myös viestin perillemenon mittaaminen. (Deveraux 1999, 53-59.)

2.6 Ohjeistava kirjoittaminen

Ohjeistavan kirjoittamisen tuloksena voi olla käyttöohje, menettelytapaohje tai määräys. Tuloksen on tarkoitus opastaa käyttäjää käyttämään tuotetta oikein, tehokkaasti ja turvallisesti. Oleellisia kysymyksiä ohjetta kirjoittaessa ovat:

- Mikä on tärkeintä?
- Mikä on olennaista?
- Mikä on riittävä määrä ohjeistusta?
- Miten ohje kannattaa jäsenellä?
- Mikä on lukijan kannalta ymmärrettävää kieltä?

Ohjeen paras tehomuoto on virheistä tai vääristä menettelytavoista varoittava teksti. Epämääräisiä ja moniselitteisiä ilmaisuja tulee välttää. Ohjeteksti muodostetaan lyhyistä lauseista, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan myönteisessä muodossa. Ohjeen suurin haaste on saada käyttäjät lukemaan ohje. Suurin osa lukijoista vain silmäilee ohjeen. Tästä syystä olennaisin on sanottava ensin ja viesti sekä ohje on pidettävä mahdollisimman lyhyenä. Toiseksi suurin haaste on se, että lukija ei ymmärrä ohjetta. Vastaus tähän on ohjeen yksikertaisuus ja kohderyhmän käyttämän sanaston käyttö. Liian pitkä tai monimutkainen ohje pelottaa käyttäjää ja tämä aiheuttaa lukijassa tuotteen käytön pelkoa tai ohjeen lukematta jättämisen. (Korpela 2000.)

Ohjeen tarkoitus on vaikuttaa lukijan käyttäytymiseen. Lukija muuttaa käyttäytymistään vain, jos hän itse haluaa. Halu syntyy, jos ohjeen kirjoittaja osaa asettua lukijan asemaan ja jos lukija hyötyy ohjeen noudattamisesta. Tästä syystä on tärkeää tuoda esille ohjeen noudattamisen hyödyt. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 42–45.)

3 Nykytilanne Securitaksella

Vaikka Securitas on konsernivetoinen yritys, ovat maaorganisaatiot hyvin autonomisia. Tämä johtuu siitä, että turvallisuusala on tarkkaan säädely laissa. Jokaisella maalla missä Securitas toimii, on uniikki lainsäädäntö ja päätökset on tehtävä näiden lakien valossa. Tästä johtuen konserni ei voi luoda yleispäteviä toimintamalleja. Pois lukien konsernin strategia, taloudelliset tavoitteet ja tuotannonohjausjärjestelmän valinta, maaorganisaatioilla on vapaat kädet tehdä päätöksiä.

Vapaus toimia on antanut valmiudet menestyä ja innovoida, mutta samalla se rajoittaa käytettävissä olevia resursseja. Resurssien puutteen vuoksi Securitas Suomella ei ole ajantasaista sisäistä viestintäohjetta ohjaamaan ja yhdenmukaistamaan viestintäprosesseja. Haasteen viestintään luo myös se, että noin puolet henkilöstöstä on töissä yöaikaan, joten suullinen viestintä ja ohjeistus esimiesten ja työntekijöiden välillä ei aina ole edes mahdollista.

3.1 Informointi Securitaksella

Osan Securitaksen informoinnista tapahtuu konsernitasolla. Tämä viestintä tapahtuu noin kvartaaleittain pääjohtajan kirjeen muodossa ja vuosittain henkilöstöraporttien, vuosikatsausten sekä strategia-, visio- ja missiopäivitysten yhteydessä. Loput informoinnista tapahtuu maa- tai aluejohtajan toimesta. Maa- ja aluejohtajan informointi käsittää toimitusjohtajan ja hallinnon tiedotteet, jotka koskevat koko Securitasta. Aluejohtajan tiedotteet käsittelevät pääasiallisesti asioita, jotka koskevat vain omaa liiketoimintaa.

3.2 Jokapäiväinen työviestintä Securitaksella

Securitas E-S toteuttaa jokapäiväistä työviestintää hyväksikäyttäen suullista viestintää ja tiedotusjärjestelmää. Suullinen viestintä on haasteellista, johtuen yöaikaisesta toiminnasta ja lukuisista etätyöpisteistä (jatkossa kohteet). Myöskään viestintä paperidokumenttien muodossa ei ole järkevää tästä syystä. Intranet on käytössä liian laajalla yleisöllä ja tietoihin pääsee käsiksi ulkopuolelta. Tästä syystä arkaluontoista,

mutta työkohteen näkökulmasta oleellista tietoa ei voi julkaista intranetissä. Tästä syystä loin yksiköiden kanssa yhteistyössä tiedotusjärjestelmän, joka täyttää nämä tarpeet. Tätä järjestelmää käytetään jokapäiväiseen työviestintään.

3.3 Viestintäkanavat

Securitas E-S käyttää viestintään pääasiallisesti intranetiä, yrityksen omaa tiedotusjärjestelmää, sähköpostia ja sosiaalista mediaa. Securitaksen verkossa toimivan intranetin nimi on Sectranet. Sectranet on vuonna 2013 päivitetty kokonaisuus, jossa yhdistyvät yleiset tiedotteet, yleiset ohjeet, tiedot yrityksestä ja sen strategiasta, arvoista ja missiosista. Työntekijä voi Sectranetin kautta lukea tiedotteet johdon yleisistä linjauksista, tutkia työvuorojaan tai keskustella foorumilla, missä johdon ja keskijohdon edustajat vastaavat työntekijöiden kysymyksiin. Sectranet toimii samalla myös extranettinä, johon kirjaututaan Securitaksen yleisiltä sivuilta.

2011 työharjoittelun aikana kehitin pikatiedotejärjestelmän, jota käytetään päivittäiseen työhön ja asiakkuuksiin liittyvien tiedotteiden ja ohjeiden tuomiseksi henkilöstölle. Järjestelmä tuo tiedotteet relevanttiin työkohteeseen oikeaan aikaan ja samalla arkistoi kaikki lisäykset ja muutokset jälkitarkastelua varten. Järjestelmän piirissä ovat kaikki Securitas E-S työkohteet.

Securitas osoitetunnukselliset sähköpostitilit ovat käytössä työnjohdolla, keskijohdolla ja johdolla. Käyttäjät on jaettu oleellisiin sähköpostiryhmiin, joita käytetään sisäiseen viestintään. Jakelu ei kuitenkaan tavoita kaikkia, joten tarvittaessa jakelua täydennetään intranetillä tai tiedotusjärjestelmällä.

Securitas Oy on aktivoitunut viestimään myös sosiaalisessa mediassa. Yhtenä kanavana on Facebook. Tämän kanavan viestintä liittyy kuitenkin enemmän markkinointiin, joten tässä yhteydessä tätä kanavaa ei voi hyväksikäyttää.

4 Viestintätilanteiden tunnistaminen

Tämä luku käsittelee yleisesti viestinnän suunnittelua. Ennen produktin toteuttamista on tärkeää tunnistaa yleisimmät viestintätilanteet, jotka vaativat ohjeistusta. Yhdessä työpaikan työryhmän kanssa pyrimme tunnistamaan nämä tilanteet. Työryhmään kuului Etelä-Suomen alueyksiköstä: aluejohtaja, kolme yksiköistä vastuullista palvelupäällikköä ja HR-asiantuntija. Aluejohtaja edusti johdon eli informoinnin näkökulmaa. Yksiköistä vastuulliset palvelupäälliköt edustivat jokapäiväisen työviestinnän näkökulmaa. HR-asiantuntijan erikoistumisena oli muutosviestintä. HR-asiantuntija ja aluejohtaja olivat luonnollisia valintoja työryhmään johtuen asemastaan. Muut ryhmän jäsenet valittiin satunnaisesti periaatteella: ensimmäinen henkilö, joka tulee vastaan ja suostuu mukaan. Ryhmä kutsuttiin koolle suullisesti, sillä kaikki jäsenet työskentelevät välittömässä läheisyydessä. Ryhmän työskentely organisoitiin vapaana keskusteluna aiheesta.

Tilanteiden tunnistamisen prosessi aloitettiin sillä, että työryhmälle lähetettiin listaus tämän työn tekijän näkökulmasta oleellisimmista tilanteista. Alustavan listauksen pohjana oli karkea tilastointi aiemmin luodusta tiedotusjärjestelmästä. Tiedotusjärjestelmässä oli noin 12 000 tiedotetta. Näistä otettiin kahdensadan kappaleen otanta, järjestettiin aiheen perusteella ja pyrittiin luomaan yleisimmistä kuvaavat yläotsikot.

Työryhmä kommentoi tilanteita ja täydensi listausta oman henkilökohtaisen kokemuksen perusteella. Listaus koottiin yhteen ja otettiin käsittelyyn työryhmän palaverissa. Palaverissa käytiin jokainen kohta läpi ja pyrittiin havaitsemaan viestintätilanteiden oleellisimmat syötettävät tiedot.

Työryhmä tunnisti seuraavat tilanteet:

- Työkohteen työajan muutos
- Työkohteen tuotannollinen muutos
- Kohteen ohjeistusmuutos
- Väliaikainen muutos kohteen ohjeistukseen
- Yleiset toimenpideohjeistuksen muutokset
- Kalustoon liittyvä tiedonanto
- Henkilöstöön liittyvä tiedonanto
- YT-toimintaan liittyvä tiedonanto
- Yrityksen toimintaan liittyviin merkittäviin tapahtumiin liittyvä tiedonanto
- Asiakaspalautteen jalkauttaminen

Yhteisenä tekijänä lähes jokaiselle tunnistetulle viestintätilanteelle oli alulle paneva syy, joka oli muutos. Suunnittelun aikana nousi vahvasti esille myös tarve arkistoida ja luokitella tiedotteet ja viestit myöhempään käyttöön. Tästä syystä viestintäohjeistuksen rakentaminen tapahtuu niin, että luodut ohjeistukset ja tiedotteet voidaan koota ohjeistukseksi, mutta yksittäiset lomakkeet suunnitellaan niin, että tarvittavat kentät voidaan syöttää makroilla automaattisesti tietokantapohjaiseen tiedotusjärjestelmään. Tämä tulee käytäntöön työn seuraavassa vaiheessa, jolloin tiedotusjärjestelmään tehdään päivitys.

4.1 Työkohteen työajan muutos

Työkohteen työnajan muutos tarkoittaa suunniteltua muutosta henkilöstön työvuoroihin. Nämä muutokset on yleensä suunniteltu kuusi viikkoa ennen tuotantoon panna. Oleellisia tietoja ovat:

- Mitä työkohdetta muutos koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Miksi muutos tehtiin?
- Mitä muutoksella tavoitellaan?

Työajan muutoksesta on tärkeää tiedottaa ajoissa ja hyvin sen takia, että se vaikuttaa työntekijän henkilökohtaiseen elämään ja suunnitelmiin. Tiedottamatta jättäminen tai liian myöhäinen tiedottaminen voi aiheuttaa tilanteen, jossa työntekijän suunnitelmat ja työvuoro menevät päällekkäin. Tämä aiheuttaa joko taloudellisia tappioita yritykselle, jos työvuoro joudutaan täyttämään toisella työntekijällä, tai henkilökohtaista mielipahaa työntekijälle, joka joutuu muuttamaan suunnitelmiaan. Tämä aiheuttaa motivaation laskemista ja vaikuttaa tulevaisuudessa yrityksen toimintaan.

4.2 Työkohteen tuotannollinen muutos

Työkohteen tuotannollinen muutos on kyseessä, kun työkohteen rakenne ja tehtävät muuttuvat. Tämä voi tarkoittaa tilannetta, jossa piirityökohteeseen lisätään esimerkiksi tehtäviä, tai tapahtuu tehtävien siirtoa työkohteiden välillä. Asiakaskohteiden avainsiirrot työkohteiden välillä luetaan myös tuotannolliseksi muutokseksi. Tähän liittyvät myös alkavat ja päättyvät tehtävät, jotka vaikuttavat tuotantoon.

Tuotannolliseen muutokseen voi myös liittyä työajan muutoksia, jotka seuraavat myöhemmin. Oleellisia tietoja ovat:

- Mitä työkohdetta/työkohteita muutos koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Mikä on muutoksen syy?
- Mitkä ovat tilannetta seuraavat muutokset?

Työkohteen tuotannollisesta muutoksesta tiedottaminen hyvissä ajoin on tärkeää, jotta työn suorittajat omaksuvat ja ymmärtävät muutoksen ennen kuin se tulee voimaan. Tämä mahdollistaa saumattoman muutoksen ja asiakaspalvelun laadun pysymisen vaaditulla tasolla.

4.3 Kohteen ohjeistusmuutos

Kohteen ohjeistusmuutos on asiakaskohteeseen liittyvä muutos, joka täytyy saada henkilökunnan tietoon. Se liittyy asiakaskohteeseen tehtävien toimenpiteiden ajankohtaan tai ohjeistukseen. Muutokset ovat yleensä asiakaslähtöisiä palveluun

liittyviä toivomuksia/vaatimuksia. Kohteen ohjeistusmuutokseen voi liittyä tuotannollisia muutoksia, jotka seuraavat myöhemmin Oleellisia tietoja ovat:

- Mikä kohde on kyseessä?
- Mitä tehtävää muutos koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Mikä on vanha ohjeistus?
- Mikä on uusi ohjeistus?
- Mikä on tiivistys muutoksesta?
- Mitkä ovat ohjeistusmuutosta seuraavat tuotannolliset muutokset?

Kohteen ohjeistusmuutos on tiedotettava hyvin ja etupainotteisesti, jotta työntekijät ehtivät tutustua muutokseen, ennen kuin se tulee voimaan. Tämä laskee virheellisten suoritusten määrää siirtymän yhteydessä. Kohdeohjeita ei lueta päivittäin varsinkaan, jos kohde on entuudestaan tuttu. Tiedote muutoksesta on signaali työntekijälle siitä, että kohdeohjeeseen tulee perehtyä uudelleen.

4.4 Väliaikainen muutos kohteen ohjeistukseen

Väliaikainen muutos kohteen ohjeistukseen on asiakaskohteeseen liittyvä määräaikainen ohjeistusmuutos, joka luo poikkeuksen tuotantoon. Yleensä se on asiakaslähtöinen toivomus tai vaatimus, jonka perusteella ohjeistusta muutetaan väliaikaisesti. Väliaikaiset muutokset koskevat yleensä sesonkivaihtelun vaikutuksen alaisia asiakaskohteita, kuten esimerkiksi kouluja. Oleellisia tietoja ovat:

- Mikä kohde on kyseessä?
- Mitä tehtävää muutos koskee?
- Mikä on poikkeuksen voimaantuloaika?
- Mikä on poikkeuksen päättymisaika?
- Mikä on poikkeusohjeistus?
- Mikä on poikkeuksen syy?

Väliaikaisten muutosten tiedottaminen edesauttaa kyseisen tehtävän oikeaa suorittamista oikeaan aikaan. Työvuoroja tekevät useammat henkilöt. Jotta vältetään

tilanteelta, jossa lomilta tai vapailta palaava henkilö ei ole tietoinen väliaikaisesta muutoksesta, on tilanteesta tiedotettava hyvissä ajoin. Väliaikaiset muutokset eivät myöskään päädy kohteen pysyviin ohjeisiin ja tästä syystä hyvä tiedottaminen on erittäin tärkeää, sillä usein tiedote on ainoa dokumentti, joka ohjaa työtä tässä tilanteessa.

4.5 Yleiset toimenpideohjeistuksen muutokset

Yksikkökohtaiset yleiset toimenpideohjeistusmuutokset -kategoria käsittää muut yleiset yksikön henkilöstöä koskevat tiedotteet. Kuten esimerkiksi ajoneuvokäyttämiseen, asiakaskohtaamiseen, voimankäyttötilanteisiin, vaaratilanteisiin ja muihin päivittäistä työtä koskeviin ohjeistuksiin ja tarkennuksiin liittyvät viestintätilanteet, jotka eivät sovi neljään edelliseen kategoriaan. Oleellisia tietoja ovat:

- Mitä aihetta tiedote koskee?
- Mitä yksikköä tiedote koskee?
- Mikä on voimaantuloaika?
- Mikä on muutoksen syy?
- Mikä on tiedotteen sisältö?

Nämä tiedotteet ovat organisaation toiminnan kannalta tärkeitä, sillä näillä ohjataan organisaatiota toimimaan yhtenäisellä tavalla. Osa otsikon alle menevistä tilanteista ohjaa laki, säädökset ja yrityksen ohjeet. Nämä on saatava työntekijöille tietoon, jotta vältetään tilanteilta, joissa työntekijä tietämättään toimii väärin tai lainvastaisella tavalla. Tai työntekijät joutuvat omasta mielestään eriarvoiseen tilanteeseen väärinkäsitysten vuoksi.

4.6 Kalustoon liittyvä tiedonanto

Työkohteen kalustoon liittyvä tiedonanto tulee kyseeseen silloin, kun kalustoon tulee merkittäviä muutoksia. Näitä tilanteita ovat autovahingot, ajoneuvokalustoon liittyvät muut muutokset, kommunikaatiovälineiden päivitykset tai muutokset sekä tuotannonohjausjärjestelmien päivitykset tai muutokset. Oleelliset tiedot ovat:

- Mitä kaluston osa-aluetta tiedonanto koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Mikäli muutos on väliaikainen, milloin muutos päättyy?
- Mikä on muutoksen sisältö?
- Mitä työkohdetta/työkohteita muutos koskee?
- Mikä on muutoksen syy?

Nämä tiedotteet ohjaavat henkilöstöä työn suorittamisen kannalta välttämättömien työkalujen ja järjestelmien käyttöön. Etupainotteisella ja informatiivisella tiedottamisella varmistetaan se, että työn tehokkuus ei kärsi siitä, että työntekijä ei osaa käyttää työkaluja tai menetellä harvoin tapahtuvissa tilanteissa (autovahingot).

4.7 Henkilöstöön liittyvä tiedonanto

Henkilöstöön liittyväksi tiedonannoksi luokitellaan henkilöstön koulutus, virkistystoiminta, osastokokouskäytännöt, toimipukuohjeistuksen muutokset/tarkennukset ja avoimien positioiden haun tiedottaminen. Oleelliset tiedot ovat:

- Mitä osa-aluetta tiedonanto koskee?
- Mitä päivämäärää tiedonanto koskee?
- Mikä on tiedonannon sisältö?
- Mitkä ovat lisätiedot (linkit, muut dokumentit)?

Nämä tiedotteet pyrkivät pääasiallisesti informoimaan tilanteista ja tapahtumista, joissa tarkoituksena on motivoida ja sitouttaa työntekijöitä.

4.8 YT-toimintaan liittyvä tiedonanto

YT-toimikunnan julkaisemat tiedotteet liittyvät YT-toimintaan. Käytännössä tämä kategoria on vain välityskanava aiemmin luoduille tiedotteille. Oleelliset tiedot ovat:

- Mikä on tiedotteen aihe?
- Mikä on tiedotteen julkaisupäivämäärä?
- Mikä on tiedotteen tiivistelmä?

YT-toiminnasta tiedotetaan intranetissä. Jotta levikki olisi mahdollisimman suuri, tiedotteet toistetaan myös muiden kanavien kautta.

4.9 Yrityksen toiminnan merkittävien tapahtumien tiedonanto

Yrityksen toimintaan liittyvän yleisen tiedotteen tavoitteena on saada henkilöstö tietoisemmaksi yrityksen toiminnasta ja näin sitouttaa työntekijöitä.

Tähän kategoriaan liittyvät tiedonannot ovat johdon viestit henkilöstölle, yrityksen toimintaan liittyvät oleelliset ajankohtaiset uutiset, muutokset yrityksen strategiassa, muutokset yrityksen toimintatavoissa, yrityksen tekemät yritysostot ja suurien kilpailutusten tulosten julkaiseminen. Oleelliset tiedot ovat:

- Mikä on tiedotteen aihe?
- Mikä on tiedotettavan tapahtuman ajankohta?
- Mikä on tiedotteen sisältö?

Työntekijän näkökulmasta jopa epäoleellinen tieto yrityksestä luo ymmärrystä ja näin luottamusta ja arvostuksen tunnetta työnantajaa kohtaan. Tämän kategorian tiedotteiden aiheet aiheuttavat helposti huhuja, jos niistä ei tiedoteta avoimesti. Väärät käsitykset leviävät ja juurtuvat nopeasti ja muokkaavat käsityksiä virheellisesti. Tästä syystä virallinen informointi mahdollisimman nopeasti on tärkeää.

4.10 Asiakaspalautteen jalkauttaminen

Tässä kategoriassa ovat suorat asiakaspalautteet, jotka välitetään henkilöstölle. Oleelliset tiedot ovat:

- Mikä asiakas on kyseessä?
- Mitä kohdetta palaute mahdollisesti koskee?
- Mitä työkohdetta palaute mahdollisesti koskee?
- Mitä yksikköä palaute mahdollisesti koskee?
- Onko palaute negatiivinen/positiivinen?
- Mikä on palautteen aihe?
- Mikä on palautteen sisältö?

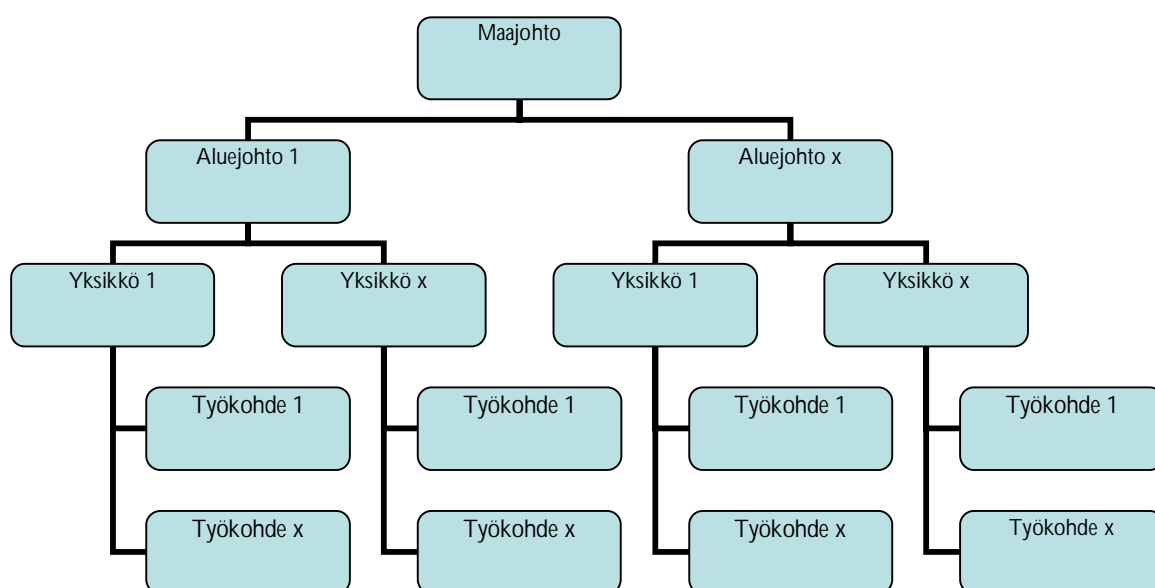
Turvallisuusosalalle tyypillistä on se, että kun kaikki on hyvin asiakkaan näkökulmasta, toiminta on huomaamatonta ja hyvää palautetta tulee hyvin vähän. Tästä syystä jokainen positiivinen kommentti asiakkaalta on välitettävä organisaatioon, sillä tämä on erittäin tärkeää motivoinnin ja sitouttamisen kannalta.

5 Viestintäprosessien dokumentointi

Tässä luvussa on tarkoituksena luoda prosessikaaviot olemassa olevista viestinnän prosesseista Securitaksella. Yleisimpien viestintätilanteiden tunnistamisen jälkeen pyrimme luomaan kuvauksen yleisistä viestintäprosesseista. Sama työryhmä kokoontui miettimään viestintäprosesseja viestintätilanteiden tunnistamisen ja dokumentoinnin jälkeen. Tarkoituksena oli luoda prosessikuvaus nykyisistä viestintäprosesseista ja tarvittaessa tehdä muutosehdotus organisaatiolle. Yksi suurimmista haasteista organisaatioilla viestinnässä on se, että organisaatio ei ymmärrä omaa rooliaan viestinnässä. (Korhonen & Rajala 2011, 38.) Dokumentoinnilla pyritään luomaan ymmärrystä organisaatiolle viestinnän toiminnasta, jotta viestintäohjetta käytetään tarkoitetulla tavalla.

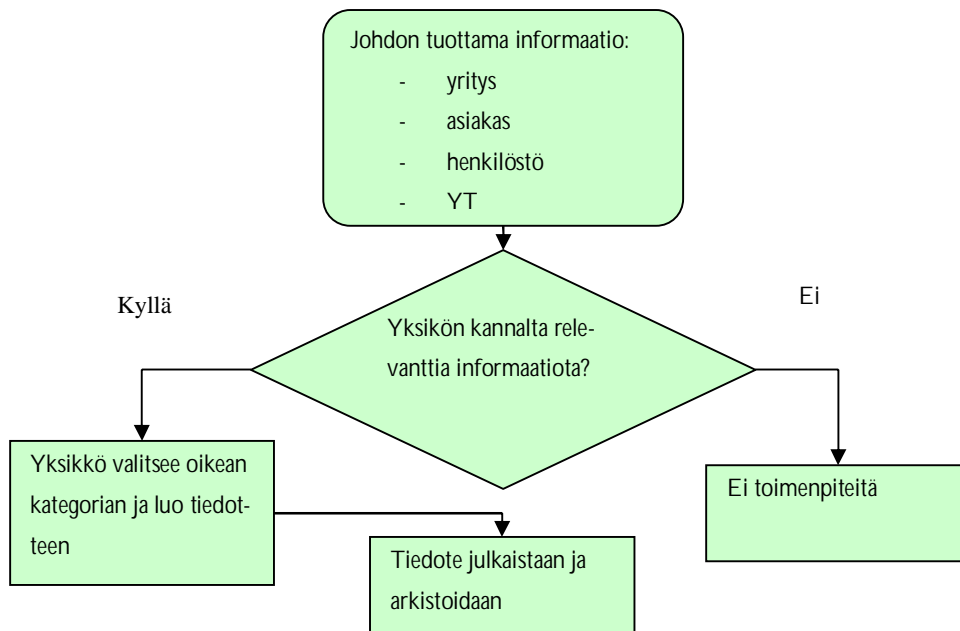
Viestintäprosessit yrityksessä noudattavat yleensä yrityksen organisaatorakennetta ja ovat sidoksissa muihin yrityksen prosesseihin. Prosessi on toiminto, joka tuottaa aina samanlaisen lopputuloksen läpikäytyään useita vaiheita. Jotta yrityksen imago pysyisi vahvana ja yhtenäisenä, tulee viestinnän olla koordinoitua huolimatta siitä kuka viestii. Ilman dokumentoitua mallia tietoa ei voida siirtää tehokkaasti. (Korhonen & Rajala 2011, 54–58.) Tämä otettiin lähtökohdaksi prosessien avaamisessa. Securitaksen organisaatorakenne on seuraava:

Kuvio 1. Organisaatorakenne



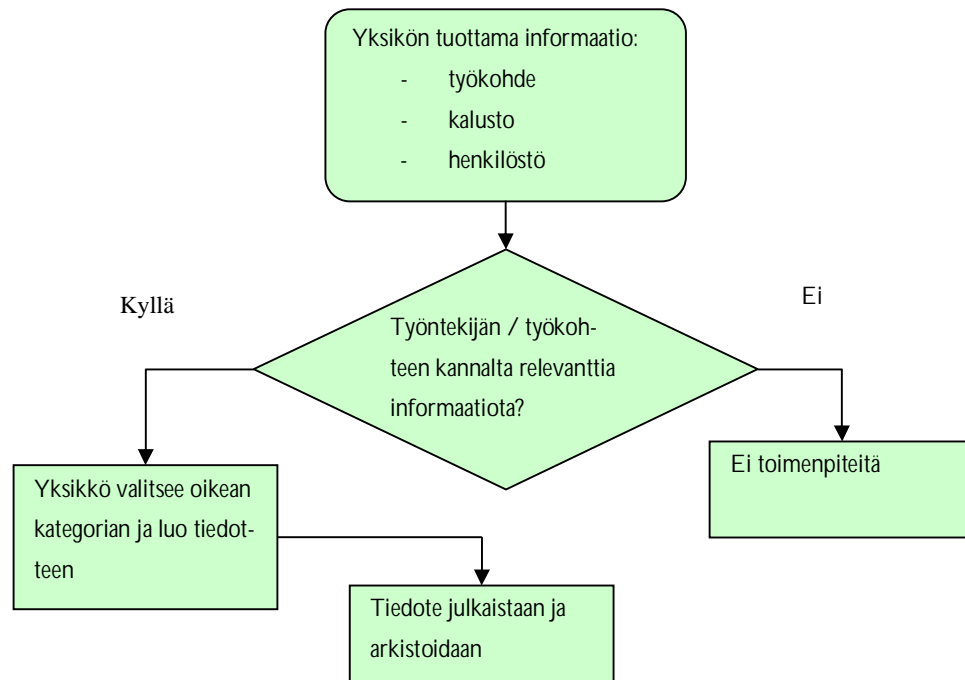
Organisaatiossa viestintäinformaatiota tuottavat maajohto, aluejohto ja yksikön päällystö. Jokainen yksikkö on vastuussa kaikesta viestinnästä työkohteisiin ja työntekijöille, joten ohjeistus suunnataan yksikön päällystölle, joka toimii informaation suodattimena ja pääasiallisena lähteenä. Yksikön päällystöön kuuluu yksikön päällikkö, jonka alla on vuoro-esimiehiä, kohde-esimiehiä ja ylivartioita, jotka tuottavat informaatiota omille työkohteille ja työntekijöille.

Kuvio 2. Johdon tuottaman informaation tiedottaminen



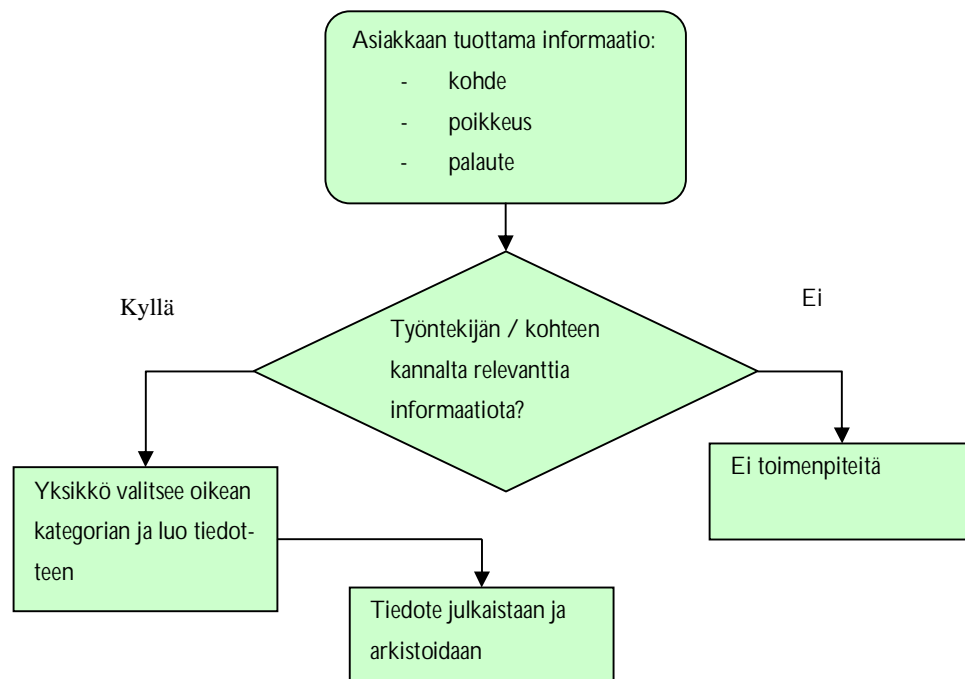
Kuviolla pyritään havainnollistamaan informaation kulkua ja loogisia prosessiportteja, kun lähteenä on johdon tuottama informaatio. Johdon tuottaman informaation kohdalla tiedotteen julkaisun ratkaisee kysymys, onko informaatio relevanttia yksikölle. Jos informaatio on relevanttia, yksikkö valitsee kategorian ja kanavan ja tiedottaa informaation eteenpäin. Osa informaatiosta on johdon toimesta luokiteltu tärkeäksi. Tällöin yksikkö ei tee päätöstä informaation relevanttiudesta. Muissa tapauksissa haasteena on arvioida, onko informaatio relevanttia vai lisääkö se tietotulvaa.

Kuvio 3. Yksikön tuottaman informaation tiedottaminen



Yksikön tuottaman informaation prosessi on samanlainen kuin johdon tuottaman informaation prosessi. Poikkeuksina ovat informaation kategoria ja relevanttiustaso. Yksikön tuottama informaatio on helposti jalkautettavissa ja informaatio tuottavat instanssit tuntevat yksikön rakenteen, joten päätös relevanteista vastaanottajista on helppo tehdä.

Kuvio 4. Asiakkaan tuottaman informaation tiedottaminen



Organisaation tuottaman informaation lisäksi lähteeksi tunnistettiin asiakkaan tuottama informaatio, joka on relevanttia palvelun oikean toteuttamisen kannalta. Yksikön päällystön tehtäväksi jää kerätä informaation ylemmistä lähteistä ja arvioida onko informaatio relevanttia työntekijän kannalta. Jos informaatio on relevanttia, yksikkö valitsee ohjeistuksen perusteella kategorian, johon informaatio luokitellaan ja tämän perusteella valitaan konkreettinen malli. Koska kyseessä on yksikön sisäinen viestintä, kanavana toimii pääasiallisesti tiedotusjärjestelmä.

6 Viestintäohjeistuksen suunnittelu

Kun ohjeistusta vaativat viestintätilanteet ovat tunnistettu ja informaation kulku organisaatiossa on kartoitettu, tulee suunnitella itse produktin toteutustapa. Produktin tavoitteena on helpottaa ja yhtenäistää viestintää ja tätä kautta parantaa kommunikaatiota johdon ja työntekijöiden välillä. Lopullisena tavoitteena on henkilöstön sitouttaminen ja palvelun laadun parantaminen henkilöstön ymmärryksen ja tietoisuuden lisäämisen kautta. Avainasemassa tässä prosessissa eivät ole informaatiota tuottavat tahot, vaan yksikön päällystö, joka toimii luokittelijana ja suodattimena. Produkti suunnataan tälle taholle.

Jotta ohjeistus olisi toimiva, tulee sen vastata opinnäytetyön tavoitteissa kysytyihin kysymyksiin:

- Milloin viestitään?
- Kenelle viestitään?
- Miten viestitään?
- Mitä kanavaa käyttäen viestitään?

Ensimmäiseen kysymykseen vastauksen antaa kymmenen kohtaa, jotka tunnistettiin viestinnän yleisimmiksi tilanteiksi. Jos informaatio voidaan asettaa, johonkin näistä kohdista kysytään tarkentava kysymys: liittyykö informaatio minun yksikköni tai minun henkilöstöni? Jos vastaus on positiivinen, saadaan vastaus kysymykseen kenelle viestitään. Tämän jälkeen kysytään kysymys: miten viestitään? Vastaukseksi tähän kysymykseen luodaan esimerkkilomakkeet jokaiseen tunnistettuun viestintätilanteeseen. Kun tiedote on luotu, täytyy miettiä, mitä kanavaa käyttäen saadaan viesti perille. Tähän kysymykseen saadaan vastaus analysoimalla, mikä on tavoiteltu kohdeyleisö. Kohdeyleisön perusteella käytetään yhtä tai useampaa olemassa olevista yrityksen viestintäkanavista.

Työryhmän suunnittelutyön tuloksena produktin rakenne muotoutui seuraavasti:

- yleinen ohjeistus

- ohjeistavan kirjoittamisen osio
- prosessien kuvaus
- informaation lähteiden kuvaukset
- viestintätilanteiden tunnistaminen
- kanavan valitseminen
- tilannekuvaukset
 - tilanteen määritelmät
 - tilanteen tiedotepohja
 - käyttöohje
 - esimerkki

Produkti tulee aluksi olemaan kooste sähköisiä pohjia, joiden avulla viestintä saadaan yhtenäistettyä. Yhtenäistetyt pohjat (Word-dokumentit) antavat jatkokehityksen kannalta mahdollisuuden makrojen kautta syöttää tieto myös muihin tietokantapohjaisiin järjestelmiin, kuten tämän työn seuraavana askeleena olevaan tiedotejärjestelmään.

7 Produktin toteutus ja kuvaus

Produktin toteutus aloitettiin tiedotelomakkeiden työstämisestä. Ensimmäisenä valittiin Securitaksen virallisista asiakirjapohjista sopivin tähän käyttöön. Konzernin asiakirjapohjamalleista löytyi vapaan otsikon malli, jossa käytettiin yrityksen virallista asettelua. Tämän jälkeen jokaisesta kappaleesta neljä tunnistetusta tilanteesta luotiin alustava pohja tunnistettujen oleellisten tietojen perusteella. Pohjien jakelutaulukkoa täydennettiin vastaamaan tilanteiden tietovaatimuksia. Jakelutaulukon lisäksi jokaiseen pohjaan lisättiin tarvittavat syöttökentät, joista syötetty tieto kerätään muihin järjestelmiin. Kaikkiin pohjiin lisättiin yhteiset tietokentät:

- Päivämäärä
- Tekijä
- Jakelu
- Luokitus

Päivämäärä on tiedotteen luomispäivämäärä. Tekijä on tiedotteen tekijä. Jakelussa listataan johdon ja keskijohdon henkilöt, joille tiedote lähetetään tiedoksi. Luokitus kenttään määritellään asiakirjan salausaste yrityksen standardin käytännön mukaisesti:

- Yleinen
- Sisäinen
- Salainen

Jokaisen pohjan liitteeksi luotiin ohjeistus, jossa käyttäjää pyritään ohjaamaan vastaamalla tavoitekysymyksiin: milloin, kenelle, miten ja mitä kanavaa käyttäen. Milloin kysymyksen alla kuvataan lyhyesti milloin kyseistä pohjaa käytetään ja otetaan kantaa tiedotteen hyötyihin. Kenelle kysymyksessä luetellaan pakolliset sidosryhmät, joille tiedote lähetetään. Miten kysymyksessä luetellaan kysymyksen, joihin kunkin tiedotteen tulee vastata. Kanava kysymyksessä luetellaan eri sidosryhmiin liittyvät kanavat, joita käyttäen tiedote levitetään. Seuraavaksi kuvataan produktin rakenne. Lomakekuvauksissa toistuvia kenttiä ei kuvata toistuvasti.

7.1 Yleinen osio

Yleinen osio on johdanto oppaan käyttöön. Tässä osiossa pyritään esittelemään pikaisesti yleisimmät viestintätilanteet. Mistä osista opas ja viestintätilannelomakkeet koostuvat. Lisäksi lukijalle pyritään avaamaan käytössä olevat viestintäkanavat, vallitsevat viestintäprosessit. Lukijaa pyritään ohjaamaan tuottamaan laadukasta informaatiota oikeaan paikkaan oikeaan aikaan.

Aluksi yleisessä osiossa määritellään ohjeen tarkoitus ja luetellaan yleisimmät viestintätilanteet, jotka on tämän työn tuloksena tunnistettu. Tilanteet luetellaan järjestyksessä, jotta lukija saa yhdellä silmäyksellä selville sisällysluettelon. Jokainen luettelon otsikko toimii linkkinä vastaavaan lomakkeeseen, jotta käyttö helpottuu. Lukijalle annetaan yleissilmäys myös pohjien ohjeiden rakenteeseen ja luetellaan käytössä olevat viestintäkanavat.

Yleiseen osioon on myös liitetty tässä työssä olevat viestintäprosessit, joilla pyritään esittämään informaation kulku yrityksessä. Samalla pyritään tuomaan esille yksikön roolin tärkeys informaation suodattimena. Sisällön luomiseen otetaan kantaa, jotta lukija ymmärtää kuinka informaatio suodatetaan, tiivistetään ja välitetään. Erillisten lomakkeiden sisältö tehtiin aiemmin tunnistettujen tietovaatimusten perusteella.

7.2 Työajan muutos

Työajanmuutos -lomakkeeseen asetettiin tietokentiksi seuraavat:

- Työkohde
- Astuu voimaan
- Työajan muutos
- Syy
- Tavoite

Työkohde -kenttään määritellään mitä työkohteita muutos koskee pilkulla erotettuna.

Astuu voimaan on päivämäärä, jolloin muutos astuu voimaan muodossa 01.01.2013. Työajan muutos on leipätekstisarake, johon itse muutos kuvataan. Syy sarakkeeseen syötetään mahdolliset perustelut (kohdemuutokset, asiakastoiveet, jne.). Tavoite kenttään syötetään työnjohdon näkemys muutoksen tavoitteista.

7.3 Työkohteen tuotannollinen muutos

Työkohteen tuotannollisen muutoksen -lomakkeeseen asetettiin seuraavat tietokentät:

- Työkohde
- Astuu voimaan
- Työkohteen tuotannollinen muutos
- Syy
- Mikä muuttuu
- Jatkotoimenpiteet

Työkohteen tuotannollinen muutos on leipäteksti, jossa muutos kuvataan. Muutos on tiivistävä huomiokenttä konkreettisesta muutoksesta. Jatkotoimenpiteet -kenttään syötetään mahdolliset tulevaisuuteen suunnitellut muutokset, jotka liittyvät kyseiseen muutokseen.

7.4 Kohteen ohjemuutos

Kohteen ohjemuutos -lomakkeeseen asetettiin tietokentiksi seuraavat:

- Työkohde
- Kohde
- Astuu voimaan
- Ohjemuutos
- Vanha ohje
- Uusi ohje
- Syy
- Linkki päivitettyyn ohjeeseen

Kohde -kenttään syötetään asiakaskohteen nimi ja osoite. Ohjemuutos -kenttä on leipäteksti. Vanha ohje -kenttään kopioidaan koko tai osateksti vanhasta ohjeesta. Uusi ohje -kenttään syötetään uusi teksti, joka korvaa vanhan tekstin. Syy -kenttään syötetään syy miksi muutos tehtiin ja mitä sillä tavoitellaan. Linkki -kenttään syötetään linkki päivitettyyn ohjedokumenttiin.

7.5 Väliaikainen ohjemuutos

Väliaikainen ohjemuutos -lomakkeeseen asetettiin seuraavat tietokentät:

- Työkohde
- Kohde
- Astuu voimaan
- Loppuu
- Poikkeusohjeistus
- Syy

Loppuu -kenttään syötetään päättymispäivämäärä muodossa 01.01.2013.

Poikkeusohjeistus -kenttään syötetään leipäteksti, jossa poikkeus kuvataan.

7.6 Yleisen toimenpideohjeen muutos

Yleisen toimenpideohjeen muutos -lomakkeeseen asetettiin seuraavat tietokentät:

- Aihe
- Astuu voimaan
- Muutos toimenpideohjeeseen
- Tavoite
- Linkki päivitettyyn toimenpideohjeeseen

Aihe -kenttään syötetään yleisen tason otsikko, joka voi olla toimenpideohjeen nimi, jota muutos koskee. Muutos toimenpideohjeeseen -kenttään syötetään leipäteksti, jossa kuvataan muutos.

7.7 Kalustotiedote

Kalustotiedotteeseen asetettiin seuraavat tietokentät:

- Aihe
- Työkohde
- Astuu voimaan
- Päättyminen
- Kalustotiedote

Aihe -kenttään syötetään tiedotteen vapaa otsikko. Kalustotiedote -kenttään syötetään tiedotteen leipäteksti.

7.8 Henkilöstötiedote

Henkilöstötiedotteeseen asetettiin seuraavat tietokentät:

- Aihe
- Päivämäärä
- Henkilöstötiedote
- Linkit ja liitetiedostot

Aihe -kenttään syötetään yleinen otsikko, joka kuvaa tiedotteen laatua. Henkilöstötiedote -kenttään syötetään leipäteksti.

7.9 YT-toiminta tiedote

YT-toiminta -tiedotelomakkeeseen asetettiin seuraavat tietokentät:

- Aihe
- Päivämäärä
- YT-toiminta tiedote
- Linkit ja liitetiedostot

Aihe -kenttään kopioidaan alkuperäisen tiedotteen otsikko. YT-toiminta tiedote -kenttään syötetään lyhyt tiivistelmä tiedotteesta. Linkit ja liitetiedostot -riveihin syötetään mahdolliset Sectrassa julkaistut dokumenttilinkit.

7.10 Securitas tiedottaa

Yritystiedote -lomakkeeseen asetettiin seuraavat tietokentät:

- Aihe
- Securitas tiedottaa
- Linkit ja liitetiedostot

Aihe -kenttään syötetään alkuperäisen tiedotteen otsikko. Securitas tiedottaa -kenttään syötetään joko koko tiedote, tai tiivistelmä.

7.11 Asiakaspalaute

Asiakaspalaute -lomakkeeseen asetettiin seuraavat tietokentät:

- Aihe
- Asiakas
- Kohde
- Työkohde
- Yksikkö
- Asiakaspalaute

Asiakas -kenttään syötetään asiakasyrityksen tai henkilön nimi. Kohde -kenttään syötetään kohteen nimi ja osoite, jota palaute koskee. Työkohde ja/tai yksikkö -kenttiin syötetään palautteen kohdistava tieto. Asiakaspalaute -kenttään syötetään leipäteksti.

7.12 Produkti

Produktista muodostui 33 sivua pitkä kokonaisuus, joka noudatti mielestäni hyvin tunnistettuja tilanteita ja suunniteltua rakennetta. Suunnitellusta poiketen viestintätilanteiden tunnistaminen integroitiin tiedotepohjien ohjeiden kuvauksiin, jotta yleisen osion pituus saatiin pidettyä alle kolmen sivun ja luettavuus ei kärsisi.

Alkuperäisenä tavoitteena oli luoda kokonaisuus, joka vastaa kysymyksiin: milloin, miten, mitä kautta ja kenelle? Mielestäni olen pystynyt vastaamaan näihin kysymyksiin ja tarjoamaan yrityksen käyttöön käyttökelpoisen työkalun, jolla viestintää voidaan yhdenmukaistaa ja kehittää. Lopputulos ei kuitenkaan palvele tarkoitusta parhaalla mahdollisella tavalla, vaan produktin pohjalta päätin tehdä HTML5 -pohjaisen web-lomakeratkaisun. Ratkaisussa yhdistän dynaamiseen web-sivustoon lomakkeet, ohjeet ja esimerkit, jotta käyttö olisi mahdollisimman helppoa.

8 Pohdinta

Ennen työn aloittamista aiheenvalintaprosessin aikana olin epäluuloinen aiheen haastavuuden riittävydestä. Näin yksikertaisen viestintäohjeistuksen tekeminen vaikutti liian yksinkertaiselta aiheelta oppinäytetyön aiheeksi. Työn edetessä totesin, että tilanne ei ole näin. Jokaiseen yksinkertaiseen viestintätilanteeseen liittyy monia inhimillisiä ja teknisiä nyansseja, jotka muodostavat monimutkaisen kokonaisuuden. Kuten teoriaosuudessa todettiin, yritysviestintä itseisarvona on hyödytöntä. Yrityksen toiminta on kuitenkin jatkuvaa muutosta ja muutos ilman viestintää on mahdotonta. Tämä muodostaa mielestäni yrityksen sisäisiä prosesseja ylläpitävän kiertokulun ja tämän oppinäytetyön tekeminen on opettanut minulle, että viestintä on jokaisen organisaation elinehto ja toimiva viestintä on avain tehokkuuteen, tuloksellisuuteen ja laadukkuuteen. Kiinnostava elementti mielestäni on se, että esimerkiksi tässä työssä tunnistetut tilanteet voidaan aina jakaa näihin kolmeen kategoriaan, ja näin muodostaa strategisia kokonaisuuksia, joita hyväksikäyttämällä yrityksen toimintaa voidaan kehittää näillä osa-alueilla.

Tämä työ on ollut alusta lähtien ensiaskel tiedotejärjestelmän päivityksen suunnittelulle. Ensimmäinen versio tehtiin täysin relaatiotietokanta-ajattelun näkökulmasta. Fokus oli tiedon arkistointi ja teknologia. Inhimillistä näkökulmaa harkittiin vain oman näkemys pohjalta. Uskon, että tämän työn pohjalta saan luotua huomattavasti toimivamman järjestelmän, sillä ymmärrän paremmin kohdeyrityksen viestintäprosesseja ja yleisimpiä viestintätilanteita.

Työn edetessä totesin, että Word-lomakkeet eivät ole paras mahdollinen tapa luoda tiedotteita ja tästä syystä päivityksen yhteydessä luon uuden tiedotteiden syöttämisprosessin wizard-tyyppiseksi, HTML5-pohjaiseksi ratkaisuksi:

1. Tiedotteen tekijä valitsee tilanteen
2. Järjestelmä tarjoaa syöttökentät
3. Tekijä syöttää tiedot
4. Järjestelmä generoi pdf/Word dokumentin
5. Järjestelmä arkistoi ja välittää tiedotteen

Tavoitteena on automatisoida ja helpottaa informaation luomista, jotta sitä välittyisi entistä enemmän ja kohdistetummin työntekijöille.

Työn vaikein ja työläin vaihe oli lomakkeiden ja ohjeistuksen kirjoittaminen. Varsinkin ohjeiden osalta oli pyrittävä minimaaliseen esitystapaan, jotta käyttäjä ei kyllästyisi. Oli otettava myös huomioon, että ohje ei voi olla liian käskevä, sillä suurin osa käyttäjistä on viestinyt yrityksen sisällä hyvin kauan ja heille on muodostunut omia toimintamalleja. Toisena haasteena oli viestintäprosessien dokumentoinnissa. Jouduin tasapainottelemaan monipuolisuuden ja ymmärrettävyyden välillä. Päädyin siihen, että esitin prosessit mahdollisimman yksinkertaisessa muodossa. Tämä siitä syystä, että mielestäni se saa organisaation parhaiten ymmärtämään oman roolinsa viestintäprosesseissa.

Opinnäytetyö kokonaisuutena on mielestäni mennyt kivuttomasti eteenpäin. Missään vaiheessa ei ole tullut "lukkoa". Tämä johtui ehkä siitä, että tässä aiheessa olen päässyt yhdistelemään luovan kirjoittamisen, loogisen prosessoinnin ja ohjelmistosuunnittelun aspekteja. Yrityksen palaute produktista oli hyvin positiivinen ja toimeksiantajan palautelomakkeessa todettiin produkti valmiiksi käyttöönottoa varten.

Aiheeseen liittyen mahdollisena jatkokehittämiskohteena mielestäni olisi sisäisen viestinnän prosessien suunnittelu kohdeyritykseen. Tutkimuskohteena olisi kiinnostavaa saada näkemys johtoportaan käsityksestä viestinnästä ja sen tilasta kohdeyrityksessä.

Olen todella tyytyväinen tuotteeseen ja opinnäytetyöhön. Tästä työstä tulee olemaan hyötyä yrityksen viestinnän kehitykselle.

Lähteet

Deveraux Freguson, S. 1999. Communication planning. An Integrated Approach. Sage Publications Inc. USA.

Gills, T. 2011. The IABC handbook of organizational communication. John Wiley & Sons, Inc. USA.

Heiskanen, M. & Lehtikoinen, S. 2010. Muutosviestinnän voipaperi. Talentum. Helsinki.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Infor Oy. Helsinki.

Korhonen, N. & Rajala, R. 2011. Koreografia kaaokselle. Viestinnän prosessointi. Talentum. Helsinki.

Korpela, J. 2000. Arkisen kirjoittamisen opas. Ohjeen kirjoittaminen. Luettavissa: <http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kirj/7.7.html>. Luettu: 15.5.2013

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. 2. uudistettu painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Markkinointiviestinnän Toimistojen Liitto 2013. Sisäinen viestintä. Luettavissa: <http://mtl.fi/sisainen-viestinta>. Luettu: 21.2.2013

Securitas 2013. Yritys. Luettavissa: <http://www.securitas.com/fi/fi/About-Securitas/Securitas-Oy/>. Luettu: 21.2.2013

Liitteet

Liite 1. Sisäisen viestinnän ohje.

Securitas Oy



Sisäisen viestinnän ohje



Artur Rimkevitch

Artur Rimkevitch | 13.5.2013

Viestintä

Tämän ohjeen tarkoituksena on kehittää Securitas Oy:n sisäistä viestintää. Ohje koostuu kymmenestä tiedotepohjasta, joita käytetään kaikissa henkilöstölle suunnatuissa viestintätilanteissa:

1. [Työajan muutos](#)
2. [Työkohteen tuotannollinen muutos](#)
3. [Kohteen ohjemuutos](#)
4. [Väliaikainen ohjemuutos](#)
5. [Yleisen toimenpideohjeen muutos](#)
6. [Kalustotiedote](#)
7. [Henkilöstötiedote](#)
8. [YT-toiminta tiedote](#)
9. [Securitas tiedottaa](#)
10. [Asiakaspalaute](#)

Jokaisen tiedotepohjan liitteenä on ohje, jossa määritellään:

1. Milloin pohjaa käytetään.
2. Vähimmäissidosryhmät, joille tiedote jaetaan.
3. Mitä tietoja lomakkeeseen syötetään.
4. Mitä kanavia käyttäen tiedote jaetaan.

Lisäksi jokaisesta pohjasta on esimerkki, johon on tehty mallitiedote.

Ohjeen tavoitteena on parantaa tiedonkulkua johdon, esimiesten ja työntekijöiden välillä ja näin parantaa Securitas Oy:n tuotannon laatua, työntekijöiden sitoutumista ja motivaatiota. Viestintätilanteet, jotka tämä ohje käsittää liittyvät pääasiallisesti muutosviestintään. Organisaation muutoksissa viestinnällä on hyvin tärkeänä osa, riippumatta siitä kuinka pienestä muutoksesta on kyse. Viestimällä muutoksista etukäteen mahdollisimman paljon ja tarkasti, saadaan työntekijät ymmärtämään muutoksen syyt ja tämän seurauksena muutosvastarinta laskee ja sitoutuminen muutokseen ja organisaation kasvaa.

Viestintäkanavat

Securitas Oy:llä on käytössään sisäiseen viestintään seuraavat kanavat:

1. SectraNet
2. Tiedotejärjestelmä
3. Sähköposti

Valitsemalla oikeat kanavat, tavoittaa informaatio oikeat kohderyhmät. Viestintää ei tapahdu, jos informaatio ei tavoita sidosryhmiä. Kanavan valitseminen on tästä syystä aina tärkeä osa viestintäprosessia.

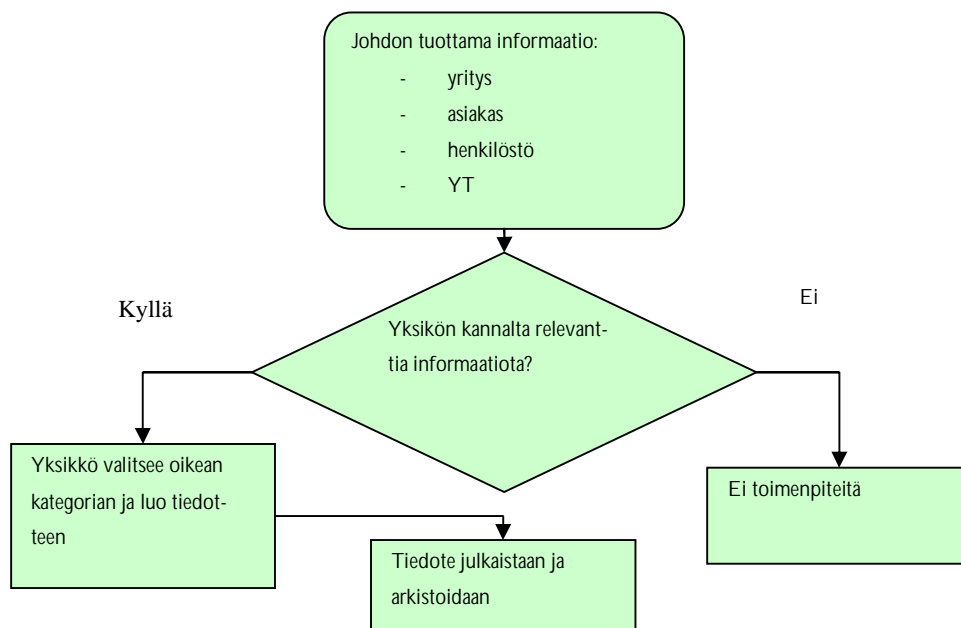
Viestintäprosessit

Securitas Oy:n informaatio muodostuu kolmesta eri lähteestä:

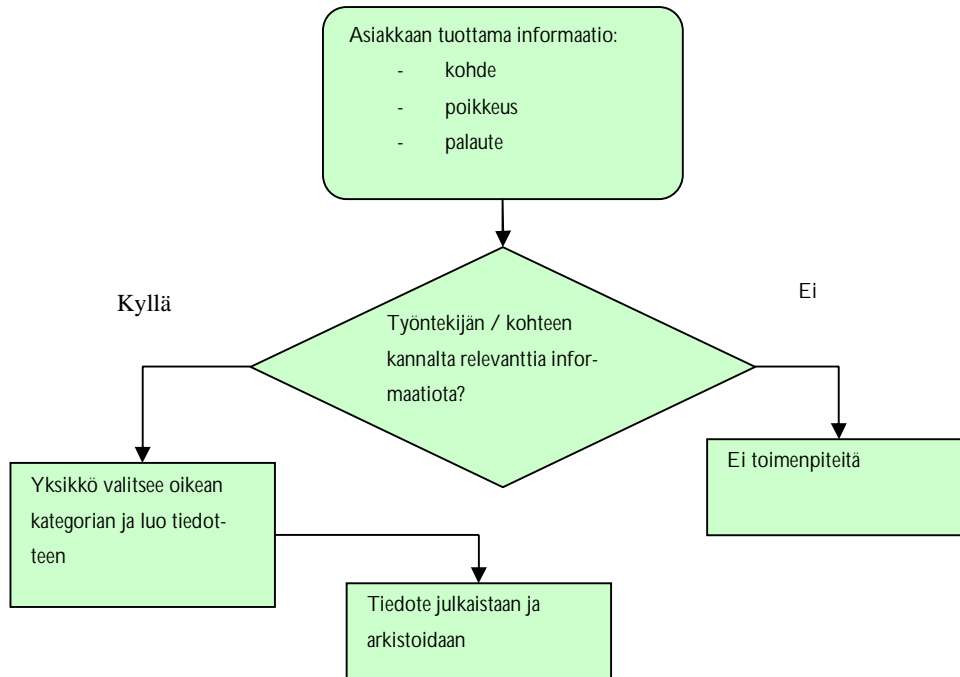
1. Johto
2. Asiakas
3. Yksikkö

Informaatio suodatetaan työnjohdon kautta työntekijöille näissä prosesseissa:

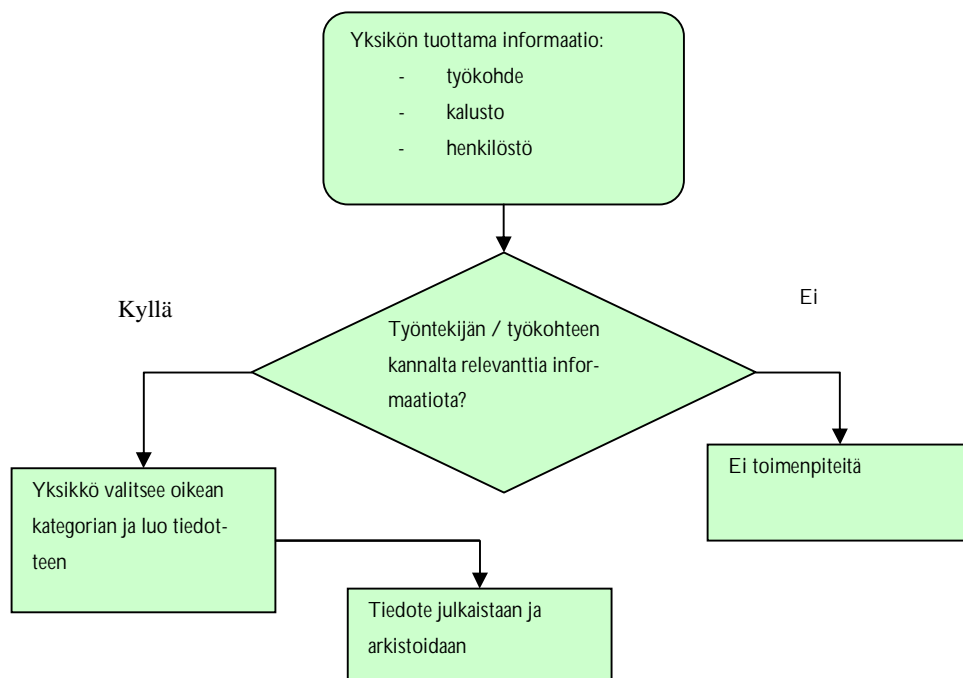
Johdon muodostama informaatio:



Asiakkaan muodostama informaatio:



Yksikön muodostama informaatio:



Prosessi on kaikissa tapauksissa lähes sama. Avainasemassa on informaatiota prosessoiva ja suodattava yksikkö. Jotta vältetään informaatioähkyä, on työnjohdon pyrittävä analysoimaan informaation oleellisuutta oman yksikön työntekijöiden näkökulmasta. Turhan informaation välittäminen voi aiheuttaa tilanteen, jossa tärkeä informaatio hukkuu epäoleelliseen.

Sisältö

Informaation ymmärtämisen kannalta on välttämätöntä prosessoida lähdetiedot kohde-ryhmän ymmärtämään muotoon. Viestinnän oleellisen sisällön on tultava mahdollisimman helposti ja nopeasti ilmi viestistä. Muutosviestinnän näkökulmasta on myös otettava huomioon informaation syy. Miksi tämä tiedote on tehty? Koska pian tapahtuu muutos. Miksi muutos tapahtuu? Milloin tämä muutos tapahtuu? Ketä muutos koskee? Nämä ovat yleisimpiä kysymyksiä työntekijän näkökulmasta, joihin tiedotteen tulisi vastata. Tiedotteiden on pyrittävä tiiviiseen ilmaisuun jos ne perustuvat vieraisiin lähteisiin. Yksikön oman informaation kohdalla voidaan luoda tiivis ja laaja versio. Tilanteessa, jossa tiedote sisältää tiivistelmän on suositeltavaa liittää linkki lähteeseen.

Lopuksi

Viestintä on oleellinen osa yrityksen toimintaa. Toimiva yritys on jatkuvassa muutoksen tilassa ja muutokset toteutuvat vain, jos niistä viestitään. Viestinnän puute aiheuttaa organisaation toiminnan hidastumista ja virheiden herkkyys kasvaa. Toimivan viestinnän talossa muutokset eivät tule henkilöstölle yllätyksenä ja henkilöstö pystyy valmistautumaan tulevaisuuteen. Yritys saa näin 100% tehon heti muutoksen tullessa voimaan ja henkilöstön sitoutumisen aste nousee, sillä he kokevat olevansa osa muutosta ja näin osa koko yritystä.

Työajan muutos

pp.kk.vvvv



Tekijä:
Työkohde:
Astuu voimaan:
Jakelu:
Luokitus:

Työajan muutos

Syy

Tavoite

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun on tarve tiedottaa henkilöstölle työkohteiden työajanmuutoksia. Tiedot pyritään luomaan heti kun muutoksesta on päätetty. Muutoksia tehdessä on muistettava, että muutokset vaikuttavat henkilöstön henkilökohtaiseen elämään ja suunnitelmiin. Tästä syystä tiedote on luotava ja laitettava jakeluun mahdollisimman nopeasti.

Myöhäinen tiedottaminen tai tiedottamatta jättäminen voi aiheuttaa päällekkäisiä suunnitelmia, jotka mahdollisesti johtavat avonaisiin vuoroihin tai henkilökunnan motivaation laskuun. Tämä aiheuttaa välillisten kustannusten nousua.

Sivu 6 (76)

Kenelle?

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

- Työntekijät joita muutos koskee henkilökohtaisesti
- Hälytyskeskus
- Palvelukeskus
- Työvuorosuunnittelija
- Työkohteen yksikköä
- Yksikön työnjohto

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Mitä työkohdetta muutos koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Miksi muutos tehtiin?
- Mitä muutoksella tavoitellaan?

Vastaamalla näihin kysymyksiin henkilöstön pystyy ymmärtämään ja näin hyväksymään muutoksen helpommin.

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Sähköposti:
 - o Hälytyskeskus

- Palvelukeskus
- Henkilökohtaiset sähköpostit
- Työvuorosunnittelija
- Yksikön työnjohto
- Tiedotusjärjestelmä
 - Työkohteen yksikkö

Tekijä: Matti Möttönen
Työkohte: 704, 705
Astuu voimaan: 01.06.2013
Jakelu: Johtaja Juntunen
Luokitus: Sisäinen

Sivu 8 (76)

Työajan muutos

Työkohteen 704 työaika muuttuu 01.06.2013 alkaen. Uusi työaika on ma-pe 07-19.

Työkohteen 705 työaika muuttuu 01.06.2013 alkaen. Uusi työaika on ma-pe 06-15.

Syy

Työkohteen 704 työaika pidennettiin, johtuen alkavasta toimeksiannosta. Toimeksiannon alkamisesta tiedotetaan erikseen. 705 työaika lyhennettiin loppupäästä, johtuen kohdesiirroista. Kohdesiirroista tiedotetaan erikseen.

Tavoite

Työaikamuutoksilla pyritään säilyttämään ajovalmius 704 ja 705 alueilla ja sopeuttamaan tuotanto alkaviin toimeksiantoihin.

Työkohteen tuotannollinen muutos



pp.kk.vvvv

Tekijä:
Työkohte:
Astuu voimaan:
Jakelu:
Luokitus:

Sivu 9 (76)

Työkohteen tuotannollinen muutos

Syy

Muutos

Jatkotoimenpiteet

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun työkohteessa tapahtuu oleellisia rakenteellisia tai tehtävien muutoksia.

Näitä ovat:

- Tehtävien siirto työkohteiden välillä
- Päätyvät tehtävät
- Alkavat tehtävät
- Avainsiirrot

Sivu 10 (76)

Tuotannollisten muutosten tiedottaminen hyvissä ajoin on tärkeää, jotta työntekijät ymmärtävät ja omaksuvat muutoksen, ennen muutoksen voimaan astumista.

Kenelle?

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

- Työkohteet joita muutos koskee
- Työnjohto

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Mitä työkohdetta muutos koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Miksi muutos tehtiin?
- Muutoksen sisältö?
- Mitä muutoksella tavoitellaan?

Vastaamalla näihin kysymyksiin henkilöstön pystyy ymmärtämään ja näin hyväksymään muutoksen helpommin.

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Sähköposti:
 - o Työnjohto
- Tiedotusjärjestelmä
 - o Työkohde

Tekijä: Möttönen
Työkohte: 704, 705
Astuu voimaan: 01.06.2013
Jakelu: Johtaja Juntunen
Luokitus: Sisäinen

Sivu 11 (76)

Työkohteen tuotannollinen muutos

Tehtävät A, B ja C siirretään 01.06.2013 alkean 705 -> 704

Syy

704 iltaan alkaa 01.06.2013 uusi toimeksianto. Vuoron pidennyksestä syntyvä tyhjä aika pyritään täyttämän siirtämällä tehtäviä työkohteelta 705. Työkohdetta 705 sopeutetaan vastaamaan uutta tuotannonsuunnitelmaa

Muutos

705 -> A, ma-pe 15.00-16.00 -> 704

705 -> B, ma-pe 15.30-16.30 -> 704

705 -> C, ma-pe 16.00-16.05 -> 704

Jatkotoimenpiteet

Tilannetta tarkastellaan uudelleen 07.06.2013 jälkeen ja tuotantoa muokataan tarvittaessa.

Kohteen ohjemuutos



pp.kk.vvvv

Tekijä:
Työkohde:
Kohde:
Astuu voimaan:
Jakelu:
Luokitus:

Sivu 12 (76)

Ohjemuutos

Vanha ohje

Uusi ohje

Syy

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

[Linkki päivitettyyn kohdeohjeeseen](#)

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun on tarve tiedottaa kohteen pysyvistä ohjemuutoksista. Tämä tiedote toimii signaalina henkilöstölle tutustua muuttuneeseen kohdeohjeeseen. Tiedote on hyvä saada julkistettua hyvissä ajoin ennen muutoksen voimaan tuloa, jotta henkilöstö kerkeää tutustua ja omaksua muutoksen. Tällä pyritään siihen, että asiakasta palvellaan oikeaan aikaan oikealla tavalla.

Kenelle?

Sivu 13 (76)

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

- Työkohteet, joita muutos koskee
- Työnjohto

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Mitä työkohdetta muutos koskee?
- Mitä kohdetta muutos koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Miksi muutos tehtiin?
- Mitä muutoksella tavoitellaan?
- Uusi ohje (muuttunut osio)
- Vanha ohje (muuttunut osio vertailupohjaksi)

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Sähköposti:
 - o Työnjohto
- Tiedotusjärjestelmä
 - o Työkohde

Tekijä: Matti möttönen
Työkohte: 704
Kohde: A
Astuu voimaan: 01.06.2013
Jakelu: Johtaja Juntunen, Johtaja Jaakkola
Luokitus: Sisäinen

Sivu 14 (76)

Ohjemuutos

Kohteen A kohdeohje muuttuu 01.06.2013 alkaen.

Vanha ohje

Portaat kierretään järjestyksessä A, B, C aikavälillä 15.00-16.00

Uusi ohje

Portaat kierretään järjestyksessä C,B,A aikavälillä 16.00-16.30

Syy

Asiakas toivoo, että kohteen raput käydään tarkastamassa vasta 16.00 jälkeen, koska kohteen ovet menevät tällöin automaattisesti lukkoon.

Linkki päivitettyyn kohdeohjeeseen

http://intra.securitas.fi/ohjeet/asiakkaat/A/20130601_A_ohje.docx

Väliaikainen ohjemuutos



pp.kk.vvvv

Tekijä:
Työkohde:
Kohde:
Astuu voimaan:
Loppuu:
Jakelu:
Luokitus:

Sivu 15 (76)

Poikkeusohjeistus

Syy

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun on tarve tiedottaa väliaikaisista poikkeuksista kohdeohjeistuksiin. Tavoitteena on tiedottaa henkilöstölle pääsääntöisesti asiakaslähtöinen väliaikainen muutos palveluun. Jotta koko henkilöstö suorittaa palvelun oikein, on tämä tiedote luotava heti kun poikkeuksesta saadaan tieto.

Poikkeuksen päättymisestä luodaan automaattisesti erillinen tiedote tiedotusjärjestelmään poikkeuksen päättymispäivämääränä.

Sivu 16 (76)

Kenelle?

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

- Työkohteet, joita muutos koskee
- Työnjohto

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Mitä työkohdetta muutos koskee?
- Mitä kohdetta muutos koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Miksi muutos tehtiin?
- Mitä muutoksella tavoitellaan?
- Uusi ohje (muuttunut osio)
- Vanha ohje (muuttunut osio vertailupohjaksi)

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Sähköposti:
 - o Työnjohto
- Tiedotusjärjestelmä
 - o Työkohde

Tekijä: Matti Möttönen
Työkohde: 704
Kohde: B
Astuu voimaan: 01.06.2013
Loppuu: 31.08.2013
Jakelu:
Luokitus: Sisäinen

Sivu 17 (76)

Poikkeusohjeistus

Kohteelle B tehdään aikavälillä 01.06-31.08 päivittäin ylimääräinen kierros aikavälillä 17-18. Kierros syötetty tuotannonohjausjärjestelmään.

Syy

Kohteen vahtimestari on kesälomalla ja kesälomasijainen ei pysty suorittamaan kiinteistön iltatarkastusta.

Yleisen toimenpideohjeen muutos



pp.kk.vvvv

Tekijä:
Aihe:
Astuu voimaan:
Jakelu:
Luokitus:

Sivu 18 (76) Muutos toimenpideohjeeseen

Tavoite

Linkki päivitettyyn toimenpideohjeeseen

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun on tarve tiedottaa pysyvistä muutoksista yleiseen toimenpideohjeeseen. Tiedotteella pyritään saattamaan muutos henkilöstön tietoisuuteen ja näin yhtenäistämään henkilöstön toimintaa. Yleisimpiä aiheita:

- Ajoneuvokäyttäytyminen
- Asiakaskohtaukset
- Voimankäyttö
- Vaaratilanteet
- Toimipukuohjeistukset
- Muut päivittäistä työtä koskevat ohjeistukset ja tarkennukset

Sivu 19 (76)

Kenelle?

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

- Yksikkö
- Työnjohto

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Mitä aihetta muutos koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Muutoksen leipäteksti
- Mitä muutoksella tavoitellaan?

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Sähköposti:
 - o Työnjohto
 - o Yksikön sähköpostijakeluryhmä
- Tiedotusjärjestelmä
 - o Yksikkö



Tekijä: Matti Möttönen
Aihe: Vaaratilanneilmoitukset
Astuu voimaan: 01.06.2013
Jakelu:
Luokitus: Sisäinen

Sivu 20 (76)

Muutos toimenpideohjeeseen

Kaikki vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen raportointijärjestelmän kautta 01.06.2013 lähtien. Raportointijärjestelmässä on erillinen työturvallisuusosio, josta löytyy vaaratilanneilmoituslomake.

Tavoite

Sähköistämällä ilmoitusprosesseja Securitas Oy pyrkii tilastoimaan tapahtumia paremmin ja reagoimaan tilanteisiin nopeammin. Poistamalla paperiset lomakkeet, edistymme paperittoman toimiston luomisessa.

Linkki päivitettyyn toimenpideohjeeseen

http://intra.securitas.fi/ohjeet/toimenpideohjeet/20130106_vaaratilanteet.pdf



Tekijä:
Aihe:
Työkohde:
Astuu voimaan:
Päättymisen:
Jakelu:
Luokitus:

Sivu 21 (76)

Kalustotiedote

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun on tarve tiedottaa kalustoon liittyvistä muutoksista. Näitä tilanteita ovat:

- Autovahingot
- Ajoneuvojen vaihdot ja huollot
- Kommunikaatiovälineiden vaihdot, huollot ja päivitykset
- Voimankäyttövälineiden vaihdot, huollot ja päivitykset
- Tuotannonohjausjärjestelmän päivitykset ja muutokset

Sivu 22 (76)

Näillä tiedotteilla, pyritään tehostamaan yksikön toimintaa ehkäisemällä tilanteita, joissa epätietoisuuden takia joudutaan tekemään selvityksiä ja etsimään välineitä ennen työvuoron alkua. Tiedotteilla pyritään ohjaamaan henkilöstöä työn kannalta välttämättömien työkalujen ja järjestelmien käytössä.

Kenelle?

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

- Työkohteet, joita muutos koskee
- Työnjohto

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Mitä aihetta tiedote koskee?
- Mitä työkohdetta muutos koskee?
- Milloin muutos tulee voimaan?
- Milloin muutos poistuu voimasta, jos väliaikainen?

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Sähköposti:
 - o Työnjohto
 - o Jos kyseessä ajoneuvotiedote tiedotetaan myös korjaamo
- Tiedotusjärjestelmä
 - o Työkohde



Tekijä: Matti Möttönen
Aihe: Kesärenkaiden vaihto
Työkohde: 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709
Astuu voimaan: 01.04.2013
Päätyminen: 02.04.2013
Jakelu: VEM
Luokitus: Sisäinen

Sivu 23 (76)

Kalustotiedote

Yksikön A ajoneuvojen kesärenkaiden vaihto tapahtuu 01-02.4 pääkonttorin korjaamolla. Vuoron alussa, jokainen käy vaihdattamassa renkaat piiriautoon.



pp.kk.vvvv

Tekijä:
Aihe:
Jakelu:
Luokitus:

Henkilöstötiedote

Sivu 24 (76)

Linkit ja liitetiedostot (jokainen omana rivinä)

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun on tarve tehdä yleinen henkilöstötiedote. Tiedotteen aiheet:

- Henkilöstön koulutus
- Virkistystoiminta
- Osastokokoukset
- Avoimet positiot
- WFM muutokset
- Sectra muutokset.

Sivu 25 (76)

Kenelle?

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

- Yksikkö

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Aihe
- Päivämäärä
- Sisältö
- Liitetiedostot

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Tiedotusjärjestelmä
 - o Työkohde



Esimerkki

Tekijä: Matti Möttönen
Aihe: Osastokokous
Päivämäärä: 15.06.2013
Jakelu: Yksikkö A
Luokitus: Sisäinen

Sivu 26 (76)

Henkilöstötiedote

15.06.2013 järjestetään yksikön A osastokokous. Kokous järjestetään yrityksen saunatiloissa. Ilmoittautumiset allekirjoittaneelle viimeistään 10.06.2013 mennessä. Liitteenä kutsu osastokokoukseen.

Linkit ja liitetiedostot (jokainen omana rivinä)

http://intra.securitas.fi/yksikot/tiedotteet/20131506_osastokokous_A.pdf



pp.kk.vvvv

Tekijä:
Aihe:
Päivämäärä:
Jakelu:
Luokitus:

Sivu 27 (76) YT-toiminta tiedote

Linkit ja liitetiedostot (jokainen omana rivinä)

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun on tarve välittää YT-toimikunnan tiedotteita henkilöstön tietoon.

Kenelle?

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

Sivu 28 (76)

- Yksikkö

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Aihe
- Päivämäärä
- Sisällön tiivistelmä
- Liitetiedostot

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Tiedotusjärjestelmä
 - o Työkohde



Tekijä: Matti Möttönen
Aihe: YT-Toiminta - määrärahat
Päivämäärä: 01.06.2013
Jakelu:
Luokitus: Yleinen

Sivu 29 (76)

YT-toiminta tiedote

YT-toimikunta on päättänyt vuoden 2013 määrärahojen käytöstä. YT-toimikunnan tiedote liitteenä.

Linkit ja liitetiedostot (jokainen omana rivinä)

https://intra.securitas.fi/yt/tiedotteet/20130601_tiedote.pdf

Securitas tiedottaa



pp.kk.vvvv

Tekijä:
Aihe:
Jakelu:
Luokitus:

Securitas tiedottaa

Sivu 30 (76)

Linkit ja liitetiedostot (jokainen omana rivinä)

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun on tarve tiedottaa maajohdon ja konserninjohdon tiedotteet ja muut yrityksen toimintaan liittyvät oleelliset tiedot ja uutiset henkilöstölle.

Kenelle?

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

Sivu 31 (76)

- Yksikkö

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Aihe
- Päivämäärä
- Sisällön tiivistelmä
- Liitetiedostot

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Tiedotusjärjestelmä
 - o Työkohde



Tekijä: Matti Möttönen
Aihe: Pääjohtajan kirje henkilöstölle
Jakelu:
Luokitus: Yleinen

Sivu 32 (76)

Securitas tiedottaa

Konsernin sivuilla on julkaistu uusi pääjohtajan kirje. Kirjeessä selostetaan vuoden 2013 liiketoimintasuunnitelman ydinkohdat. Kirje liitteenä.

Linkit ja liitetiedostot (jokainen omana rivinä)

<http://www.securitas.com/gmletter.pdf>

Asiakaspalaute

pp.kk.vvvv



Tekijä:
Aihe:
Asiakas:
Kohde:
Työkohde:
Yksikkö:
Jakelu:
Luokitus:

Sivu 33 (76)

Asiakaspalaute

Securitas Oy
PL 93
00521 Helsinki

Käyntiosoite:
Elimäenkatu 30
Puhelin 020 4911
Faksi 020 491 2210
info@securitas.fi
securitas.fi

Y-tunnus 1773518-5
Kotipaikka Helsinki

Milloin?

Tätä pohjaa käytetään kun on tarve tiedottaa asiakaspalaute henkilöstölle. Tarkoituksena on motivoida henkilöstöä, kun kyseessä on positiivinen palaute ja pyrkiä ohjaamaan henkilöstöä korjaaviin toimenpiteisiin, kun kyseessä on negatiivinen palaute

Kenelle?

Sivu 34 (76)

Muutoksesta viestitään seuraaville sidosryhmille:

- Yksikkö
- Työnjohto
- Työkohde
- Henkilö (jos kyseessä henkilöön kohdistuva palaute)

Miten?

Muutoksessa oleellisia tietoja ovat:

- Aihe
- Asiakas, joka antanut palautteen
- Kohde, jota palaute koskee
- Työkohde, jota palaute koskee
- Päivämäärä, jolloin palaute saatu
- Sisältö

Kanava?

Muutoksen eri sidosryhmille tiedote välitetään eri kanavia pitkin:

- Tiedotusjärjestelmä
 - o Työkohde
 - o Yksikkö
- Sähköposti
 - o Henkilö
 - o Työnjohto
- Suullinen
 - o Jos henkilöön kohdistuva palaute



Tekijä: Matti Möttönen
Aihe: Kiitos vartijoille ripeästä toiminnasta
Asiakas: Asiakas A
Kohde: Kohde A
Työkohde: 704,705
Yksikkö: Yksikkö A
Jakelu: Johtaja Juntunen
Luokitus: Yleinen

Sivu 35 (76)

Asiakaspalaute

Asiakas A:n yhteyshenkilö Antti Asiala välittää vartijoille kiitokset ripeästä toiminnasta vesivahingon havaitsemisesta ja torjumisesta 01.06.2013. Ilman vartijoiden esimerkillistä toimintaa vahingot olisivat mittavat.