

Henriikka Kleemola

SISÄISEN VIESTINNÄN TUTKIMUS CASE:
LOGISTIIKKAKESKUS

Liiketalouden koulutusohjelma
2014

SISÄISEN VIESTINNÄN TUTKIMUS CASE: LOGISTIikkakeskus

Kleemola, Henriikka
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Huhtikuu 2014
Ohjaaja: Salomaa Timo
Sivumäärä: 36
Liitteitä: 2

Asiasanat: viestintä, sisäinen tiedotus, yhteisöviestintä

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin sisäisen viestinnän toimivuutta Satakunnan Sairaanhoidopiirin logistiikkakeskuksessa. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää, joka kohdistuu työntekijöihin. Sisäinen viestintä on työyhteisössä tapahtuvaa tiedonkulkua ja vuorovaikutusta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada kehitysehdotuksia sisäisen viestinnän parantamiseen logistiikkakeskuksessa.

Teoriaosuudessa selvitetään aluksi, mikä on tutkimuksellinen opinnäytetyö. Tämän jälkeen perehdytään viestintään yleisesti, minkä jälkeen keskityttiin erityisesti sisäiseen viestintään. Aiheeseen syvennytään tutustumalla muun muassa viestintäilmaistoon ja -kulttuuriin, esimies- ja alaisviestintään sekä sisäisen viestinnän kanaviin ja keinoihin.

Opinnäytetyön empiriaosuus käsittelee logistiikkakeskukselle tehtyä sisäisen viestinnän tutkimusta. Tutkimus tehtiin satunnaisesti valituille työntekijöille logistiikkakeskuksessa. Se suoritettiin teemahaastattelua käyttäen kolmen hengen ryhmissä, jolloin haastateltavien välille syntyi keskustelua. Kysymykset käsittelivät sisäisen viestinnän toimivuutta, kanavia ja työilmapiiriä.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että logistiikkakeskuksen työntekijät ovat suhteellisen tyytyväisiä sisäiseen viestintään, mutta parannettavaakin on. Kehitettävää on työntekijöiden omassa aktiivisuudessa ja siinä, että tieto tulisi kaikille samaan aikaan. Toimivimpia sisäisen viestinnän kanavia tutkimuksen tulosten mukaan olivat kasvokkain viestintä, henkilökuntapalaveri, viikkopalaveri ja taukuhuone. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan myös todeta, että työilmapiiri vaikuttaa tiedonkulkuun ja työntekijät kokevat saavansa tarpeeksi tietoa koko organisaatioon liittyvistä asioista.

INTERNAL COMMUNICATION RESEARCH CASE: LOGISTIIKKAKESKUS

Kleemola, Henriikka

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business

April 2014

Supervisor: Salomaa Timo

Number of pages: 36

Appendices: 2

Keywords: communication, internal communication, organisational communication

This thesis concerns internal communication of logistics center in Satakunta Hospital District. Internal communication means communication within the organization and it is allocated on workers. Internal communication is information flow and interaction inside the workplaces. The aim of this research was to find suggestions for the improvement of internal communication in the logistics center.

The theoretical part explains the features of a research-based dissertation. Thereafter, the communication in general and the internal communication in particular after that are discussed. The topic is focused by looking at, among other things, communication climate and culture, communication between leader and workers, as well as internal communication channels and means.

The empirical part of the thesis deals with the research of internal communication in the logistics center. The study was conducted on randomly selected employees of the logistics center. It was executed by making theme interviews in groups of three, in which case a conversation between the interviewees was developed. The questions dealt with internal communications, channels and atmosphere at the workplace.

The study results suggest that the workers in the logistics center are relatively satisfied with internal communication, but there seem to be something to improve also. The activity of workers could be better and the information should be achieved by all at the same time. The most dynamic internal communication channels, according to the results of the study, were face to face communication, the staff meeting, the weekly meeting and the break room. The study results also indicate that the atmosphere at the work place affects the flow of information and the experience of employees about having enough information concerning the entire organization.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUKSELLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	6
2.1	Tutkimuksellinen kehittäminen	6
2.2	Tutkimuksellisen opinnäytetyön prosessi.....	6
2.3	Kvalitatiivinen tutkimus	7
2.4	Teemahaastattelu	7
3	VIESTINTÄ	8
3.1	Mitä viestintä on?	8
3.2	Sisäinen ja ulkoinen viestintä	9
3.3	Viestintäkulttuuri ja –ilmasto	9
3.4	Esimiesviestintä ja alaisviestintä	11
3.5	Yhteistoimintalaki	12
4	SISÄINEN VIESTINTÄ	13
4.1	Mitä sisäinen viestintä on?	13
4.2	Sisäisen viestinnän tehtävät	13
4.3	Kanavat ja keinot	15
4.3.1	Sisäisen viestinnän kanavat	15
4.3.2	Suora ja epäsuora viestintä	18
4.4	Sisäisen viestinnän ongelmat.....	18
5	CASE: SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPIIRIN LOGISTIIKKAKESKUS	19
6	TUTKIMUS	20
6.1	Tutkimuksen tarkoitus	20
6.2	Tutkimuksen suorittaminen	21
6.2.1	Validiteetti	21
6.2.2	Reliabiliteetti	21
6.2.3	Objektiivisuus	22
6.3	Tutkimuksessa kysyttiin	22
6.4	Tutkimuksen tulokset	24
6.5	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset.....	32
6.6	Asiakkaan palaute.....	34
7	YHTEENVETO	34
	LÄHTEET	36
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee sisäistä viestintää ja sen toimintaa Satakunnan Sairaanhoidopiirin logistiikkakeskuksessa. Työn teoria osuudessa käydään läpi, miten sisäinen viestintä toimii esimiehen ja alaisten välillä, sekä kuinka viesti saavuttaa organisaation työntekijät. Teoriassa paneudutaan myös siihen, mitä ongelmia sisäisessä viestinnässä esiintyy ja mitä kanavia on olemassa. Teoriaosuuden lisäksi opinnäytetyössä on myös tutkimus, jossa selvitetään sisäisen viestinnän toimivuutta logistiikkakeskuksessa.

Tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkeintä on saada selville työntekijöiden ajatuksia sekä laadullisia vastauksia. Tutkimuksessa tehdään teemahaastattelu osalle logistiikkakeskuksen työntekijöistä. Teemahaastattelu koostuu 13 kysymyksestä koskien viestintää ja taustatietoja. Haastateltavat valitaan satunnaisesti logistiikkakeskuksen työntekijöistä. Haastateltavia on yhteensä yhdeksän ja haastattelut suoritetaan kolmen hengen ryhmissä, jotta haastattelutilanteessa syntyy keskustelua. Haastattelut suoritetaan rauhallisessa paikassa työaikana.

Suoritin opintoihin kuuluvan työharjoittelun logistiikkakeskuksessa, jolloin huomasin puutteita sisäisessä viestinnässä. Puutteita olivat esimerkiksi, että kaikki työntekijät eivät saaneet tietoa ja tiedonkulku oli hidasta. Työn tavoitteena onkin tutkia sisäisen viestinnän epäkohtia logistiikkakeskuksessa ja sen pohjalta pohtia muutamia kehitysehdotuksia sisäisen viestinnän parantamiseksi. Tavoite on parantaa sisäisen viestinnän toimivuutta logistiikkakeskuksessa, josta on hyötyä työn tehokkuudessa. Työssä tarkastellaan viestinnän toimimista eri toimistojen ja varaston välillä. Logistiikkakeskuksessa toimistotilat ovat kahdessa kerroksessa, jonka lisäksi on varastopuoli. Toimistopuolella on työntekijöitä noin 13 ja varaston puolella noin seitsemän. Haasteena on tiedonkulku toimistojen ja varaston välillä. Tiedonkulku vaatisi työntekijöiden omaa aktiivisuutta.

Logistiikkakeskus toimittaa sairaala- ja toimistotarvikkeita ympäri Satakuntaa. Logistiikkakeskuksessa ei ole ikinä ennen tehty sisäisen viestinnän tutkimusta, joten

tutkimus on heille tarpeellinen. Muutama vuosi sitten logistiikkakeskus muutti uusiin tiloihin, jolloin sisäinen viestintä koki myös muutoksia.

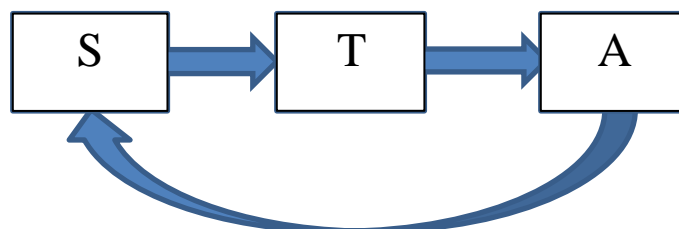
2 TUTKIMUKSELLINEN OPINNÄYTETYÖ

2.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Opinnäytetyössä pyritään ratkaisemaan ongelmia, jotka ovat käytännössä ilmaantuneet. Voidaan myös pyrkiä uudistamaan käytäntöjä tai luomaan kokonaan uutta tietoa työelämän käytännöistä. Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa esimerkiksi organisaation kehittämistarpeista tai halusta aikaansaada muutoksia. Tutkimukselliseen opinnäytetyöhön kuuluu usein käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, palvelujen tai tuotteiden tuottamista ja toteuttamista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 17-20)

2.2 Tutkimuksellisen opinnäytetyön prosessi

Tutkimukselliseen opinnäytetyöhön voi sisältyä kehittämistyö, joka koostuu toisiaan seuraavista vaiheista, joiden avulla prosessi kuvataan. Kehittämistyöprosessi alkaa suunnittelulla ja tavoitteiden asettamisella, eli miten tavoitteisiin päästään. Seuraavaksi tulee toteutusvaihe, jolloin suunnitelma toteutetaan. Lopuksi arvioidaan, miten kehittämistyössä on onnistuttu. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 22-23)



Kuvio 1. Muutostyöprosessi (S = suunnittelu, T = toteutus, A = arviointi) (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 23)

2.3 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa rajoitetaan pieneen määrän tapauksia. Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu hyvin toiminnan kehittämiseen ja vaihtoehtojen etsimiseen. Tämä tutkimustapa vastaa kysymyksiin: Miksi? Miten? Millainen? (Heikkilä 2004, 16)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääpaino ei ole numeerisissa arvioissa vaan mielipiteiden sekä niiden syiden ja seurausten syvällisessä tutkimuksessa. Numeeristen jakaumien ja keskiarvojen sijaan pohditaan johtopäätöksiä haastattelujen ja ryhmäkeskustelujen aineiston pohjalta. Kvalitatiivinen tiedonkeruu tehdään usein kasvotusten henkilökohtaisina haastatteluina tai ryhmäkeskusteluina. (Taloustutkimus Oyn www-sivut 2014)

2.4 Teemahaastattelu

Haastattelu on suosituin tiedonkeruumuoto. Se sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin, sillä se on hyvin joustava menetelmä. Haastattelutilanne antaa mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa itse haastattelutilanteessa, sillä siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Haastattelun etuja on, että sen avulla voi selvittää ja syventää vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 34-35)

Teemahaastattelussa on edeltä määritelty teemat, jotka nostetaan esiin haastattelutilanteessa. Usein teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole ratkaisevaa merkitystä, vaan haastattelun luonteva kulku määrää käsittelyjärjestyksen. Joskus kuitenkin tutkimusongelma vaatii kysymysten järjestyksen. Teemahaastattelu ei ole tavallista keskustelua, vaan sillä on etukäteen pohdittu ja päätetty tarkoitus. Haastattelun aikana on tärkeää, että rakenne pysyy koko ajan haastattelijan hallinnassa. Kerättävä aineisto koostuu haastateltavan henkilön kokemuksista, joka on teemahaastattelun etu. Haastattelijan tulee olla tarkka, ettei hän johdattele haastateltavaa liikaa. Silloin haastateluista saatava aineisto ei ole riittävästi samanlaisia ja vertailukelpoisia rakenteensa puolesta. Teemahaastattelusta saavattavasta aineistosta voi tulla helposti vain sekava

kokoelma ihmisten puhetta, jolloin tutkijan on vaikea jäsenellä aineistoa ja muodostaa päätelmiä. (Tilastokeskuksen [www-sivut](http://www.sivut) 2014)

3 VIESTINTÄ

3.1 Mitä viestintä on?

Viestintä eli kommunikaatio on lähettäjän ja vastaanottajan välillä tapahtuvaa sanomien välitystä ja vaihdantaa. Viestintä on laajasti ajateltuna kaikkea merkityksellistä viestien välityksellä tapahtuvaa sosiaalista vuorovaikutusta. Viestintä tarkoittaa usein myös samaa kuin tiedonvälitys. (Ojanen 2003, 17-18)

Viestintä on arkipäiväistä ja koskettaa jokaista. Kommunikoimme ihmisten kanssa joka päivä kotona, työpaikalla, verkostoissa, vapaa-ajalla ja harrastuksissa. Opimme viestimään jo pienenä, ja viestintä jatkuu läpi koko elämän. Osaamme viestiä esimerkiksi asiakkaiden, vanhusten, lasten tai työtovereiden kanssa. Tiedämme, miten ilmaista jos jonkun ihmisen tai organisaation viestintätyyli ei miellytä tai miellyttää. (Juholin 2011, 35)

Viestintä on niin suuri osa jokapäiväistä elämää, että sitä pidetään itsestäänselvyytenä. Usein unohdetaan, kuinka tärkeää se on ja mitä se pitää sisällään. Viestintä on hyvin laaja termi jo itsessään. Viestintä voi tapahtua ihmisten välillä, joilla on erilaiset kulttuuritaustat. Eri kulttuuritaustojen takia viestin sisällöstä voi olla eri oletuksia. (Thompson 2011, 11-12)

Viestintä tapahtuu prosessina, jossa on alku ja loppu. Jos viestintää tarkastellaan prosessina, se voidaan jakaa osiin, eli tarkastella mistä koko viestinnän tapahtuma koostuu. Prosessin osia ovat lähettäjä, vastaanottaja, sanoma, informaatio, kanava, häiriöt, palaute, kontekstit ja vuorovaikutus. Prosessikoulukunnan mukaan viestintä on vaihdantaprosessi, eli sanomien välitystä ja vaihdantaa, lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Viestintä kuvataan usein lineaarisesti; on piste A, joka on usein lähettäjä, ja piste B, joka on vastaanottaja. Lähettäjän roolissa voi olla yksittäinen henkilö, yritys tai

media. Vastaanottajana voi toimia yksi määrätty henkilö, vaikka keskustelukumppani, ryhmä, tai suuri yleisö, esimerkiksi lehdistötiedotteen lopullinen kohde. (Åberg 2000, 27)

3.2 Sisäinen ja ulkoinen viestintä

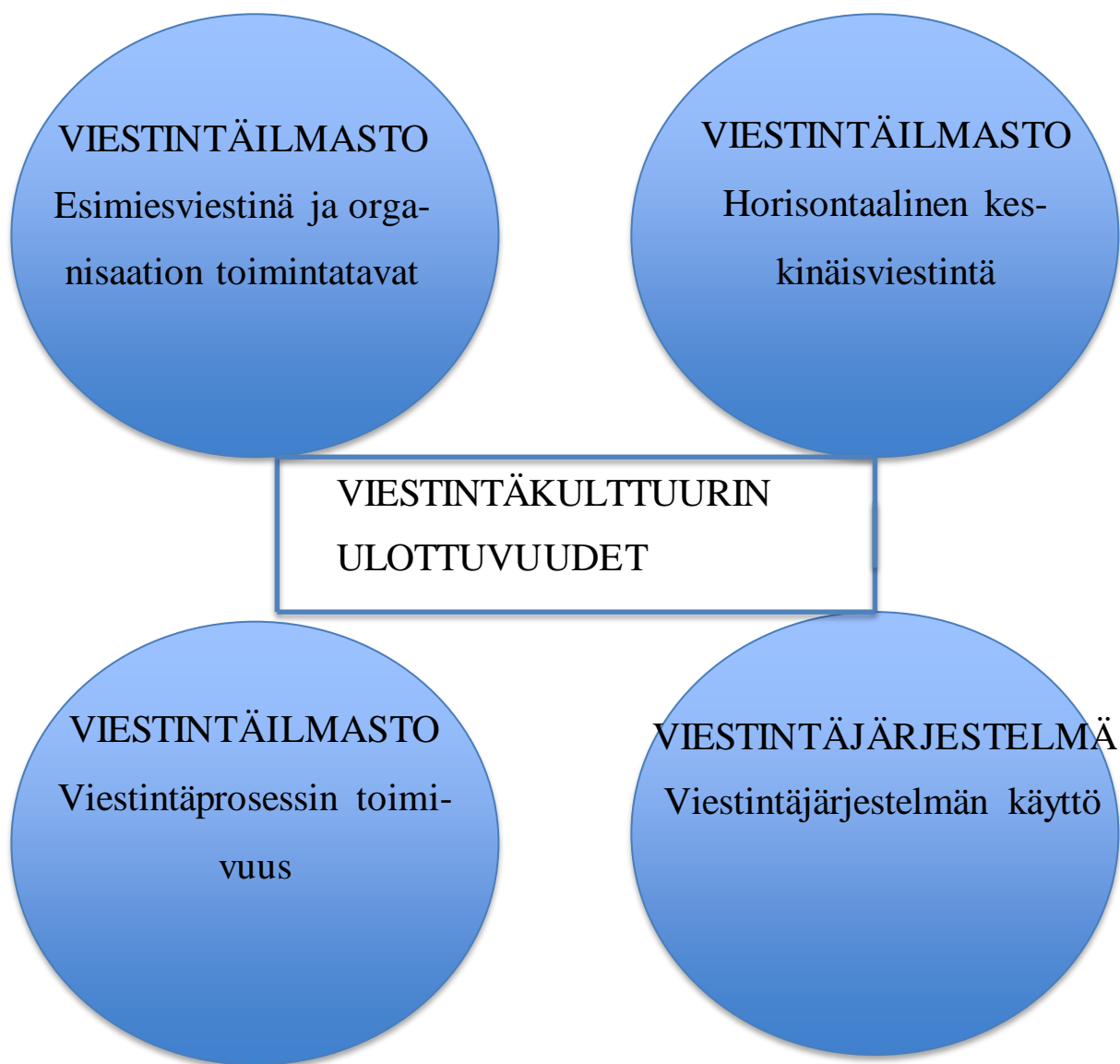
Yrityksen viestintä voidaan jakaa kahteen ryhmään, sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäinen viestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää organisaation työntekijöille sekä työntekijöiltä organisaation johdolle. Sisäiseen viestintään perehtytään paremmin muissa kappaleissa.

Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan viestintää, joka tapahtuu organisaatiosta ulospäin. Ulkoiseen viestintään kuuluvat mediasuhteet, sidosryhmäsuhteet, yhteiskuntasuhteet, julkissuhteet ja sijoittajasuhteet. Ulkoisen viestinnän avulla voidaan yrittää rakentaa haluttua imagoa, muokata brändiä ja hallita mainetta. Viestintä perustuu usein mielikuviin, joihin vaikutetaan tietoisesti, mutta myös tiedostamatta. Organisaatio pyrkii luomaan itsestään tietynlaisen kuvan oman ympäristönsä silmissä, jolloin organisaatio on lähettäjä. Vastaanottajana toimii ympäristö, joka ottaa vastaan vaikutelmia ja tietoa yhteisöstä. (Juholin 2011, 184)

3.3 Viestintäkulttuuri ja -ilmasto

Viestinnän merkitys työyhteisössä on kasvanut suurien muutosten myötä vuosien varrella. Nykyään edellytetään enemmän tiedonvaihdantaa ja tietoa, sillä ihmiset haluavat olla tietoisia työyhteisönsä ja toimialansa asioista ja jakaa tietoisuutta. Vanha käsitys tiedottamisesta on muuttunut viestinnäksi, eikä se ole enää yksisuuntaista ylhäältä alas vaan molemmin puolista tiedonvaihdantaa. Nykypäivänä viestintä ja tieto eivät ole enää pelkästään organisaatioiden kontrolloitavissa niin kuin ne ennen olivat. Usein viestintä on ajan kanssa kilpailemista, ehtiikö organisaatio ensin itse käsittelemään asian, ennen kuin se leviää laajempaan julkisuuteen. Vapaamuotoinen viestintä on saanut enemmän arvoa, sillä monet asiat vaativat keskustelua, pohdintaa ja epävirallista viestintää. Asioiden ymmärtämiseen ei läheskään aina riitä ainoastaan yksisuuntainen informointi. (Juholin 2011, 140-141)

Tuuli Tukiaisen mukaan “Organisaatio on kokonaisuus, jonka yksi ominaisuus on viestintäkulttuuri”. Tukiaisen näkee viestintäkulttuurin eri ulottuvuuksina, jota seuraava kuva havainnollistaa. (Juholin 2011, 142)



Kuvio 2. Viestintäkulttuurin ulottuvuudet. (Juholin 2011, 142)

Kuvion kolme ensimmäistä osaa (esimiesviestintä ja organisaation toimintatavat, horisontaalinen keskinäisviestintä ja viestintäprosessin toimivuus) kuvaavat viestintäilmastoa organisaatiossa. Viestintäilmasto koostuu omakohtaisista kokemuksista muun muassa mahdollisuudesta olla perillä ja vaikuttaa työyhteisön asioihin sekä avoimuudesta. Kuvion viimeinen osa eli viestintäjärjestelmä koostuu tietosisällöistä,

viestinnän järjestelyistä ja kanavista. Nämä yhdessä ilmentävät viestintäkulttuuria organisaatiossa. (Juholin 2011, 141-142)

Organisaatiossa valitsevalla ilmastolla tarkoitetaan tunnelmaa ja ilmanalaa sillä hetkellä. Jokin dramaattinen tapahtuma voi muuttaa ilmaston nopeasti, oli tapahtuma sitten hyvä tai huono. Ilmasto voi vaihdella paljonkin eri ihmisten välillä, sillä se on hyvin yksilöllistä. Viestintäkulttuuria tai ilmastoja ei voida muuttaa johtoryhmän päätöksellä, vaikka ne voivatkin omaksua muutoksia. (Juholin 1999, 66-68)

3.4 Esimiesviestintä ja alaisviestintä

Esimies tietää usein enemmän kuin alaiset, joten hänellä on muita enemmän vastuuta tiedon vaihdannassa ja käsittelyssä. Usein esimies saatetaan kokea tiedonpanttaajana, jos hän ei kerro kaikkea. Usein tämä on kuitenkin tiedostamatonta, vaikka joskus myös tietoista. Työnantajalla on tiedottamisvelvollisuus, joka on osa yhteistoimintamenettelyä, johon perehdytään myöhemmin lisää. Työnantajan tiedottamisvelvollisuuteen kuuluu esittää henkilöstön edustajille yrityksen tilinpäätös, yhtenäinen selvitys yrityksen taloudellisesta tilasta, kehityksen tuomat muutokset, jotka koskevat yrityksen taloutta ja henkilöstöä, sekä yrityksen suorittaman palkkatilastoinnin puitteissa palkkatilastot sen mukaan, mitä valtakunnallisessa työehtosopimuksessa on sovittu. (Österberg 2005, 165)

Esimiehet ovat usein työyhteisön viestinnän keskipisteessä. Viestintä on oleellinen osa esimiehen työtä, erityisesti silloin kun kuvittelee sen olevan merkityksetöntä. Usein esimiehen kaikki teot viestivät toisille jotakin, silloinkin kun esimies ei tietoisesti viesti mitään. Tehokkaimmin haluttu tulos syntyy niin, että viestintä suunnitellaan ja toteutetaan tietoisesti ja suunnitellusti. Jos viestintä epäonnistuu tai syntyy väärinkäsityksiä, niiden korjaukset tulevat hyvin kalliiksi. Suora viestintä on usein kaikkein tehokkain tapa, jolloin pystytään varmistamaan, että ihmiset ymmärtävät mitä tarkoitetaan ja toimivat haluamalla tavalla. Viestinnän hallitseminen vaatii ristiriitatilanteiden hallintaa, kykyä laittaa asiat tärkeysjärjestykseen sekä arvot kohdalleen. (Misteil 1997, 34-35)

Hyvä viestintä esimiehen ja alaisten välillä on avointa, jolloin esimies jakaa kaikenlaista tietoa koko yritykselle ja kaikille työntekijöille. Viestintään kuuluu myös tarkka kuuntelu, jolloin viestin todellinen merkitys tulee selväksi. Omaa arvostelukykystä on hyvä käyttää esimiehen ja alaisten välisessä keskustelussa, jolloin keskustelusta voi havaita piilotettuja viestejä niin sanotusti rivien välistä. Esimiehen ja alaisten välinen aktiivinen vuoropuhelu auttaa heitä ymmärtämään toisiaan ja jakamaan mielipiteitään. (Belasen, 2008, 103)

3.5 Yhteistoimintalaki

Hyvä työyhteisö kiinnittää huomiota sisäiseen viestintään, ja pitää sitä organisaation yhtenä menestyksen tekijänä. Tätä tukee myös 1970-luvun lopulla säädetty yhteistoimintalaki, jonka avulla taataan työntekijöille mahdollisuus saada tieto suunnitelluista muutoksista ja kertoa mielipiteensä. Yhteistoimintalaki koskee vain yrityksiä. Laissa määritellään, mitä yrityksen johdon tulee kertoa alaisilleen ja milloin se tulee kertoa. (Ojajärvi & Vainio 2003, 217-218)

Yhteistoimintalain määritelmä (30.3.2007/334 1§):

”Tällä lailla edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä.”

Yhteistoiminta-käsitteestä tulee toisinaan negatiivinen mielikuva, sillä siihen liitetään yhteistoimintalain neuvottelut eli yt-neuvottelut, jotka ovat usein merkki irtisanomisista. Lain toteuttaminen yrityksessä riippuu suurelta osin työpaikan yleisestä hengestä sekä neuvotteluihin osallistujista. Jos neuvottelut sujuvat hyvin, ne tähtäävät yrityksen kaikenpuoliseen kehittämiseen. Jos neuvottelut toteutetaan huonosti, työntekijä kokee sen vain muodollisuutena, joka on tehtävä ennen kuin päätöksistä voidaan ilmoittaa. (Ojajärvi & Vainio 2003, 218-129)

4 SISÄINEN VIESTINTÄ

4.1 Mitä sisäinen viestintä on?

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutusta ja tiedonkulkua, joka tapahtuu yhteisön ryhmien tai jäsenten tai organisaation välillä. Mukaan voidaan laskea niin virallinen kuin epävirallinenkin viestintä, jotka molemmat ovat osa viestintäilmapiiriä. Sisäinen viestintä on siis eri asia kuin sisäinen informointi, viestintä on laajempi käsite. (Åberg 2000, 171)

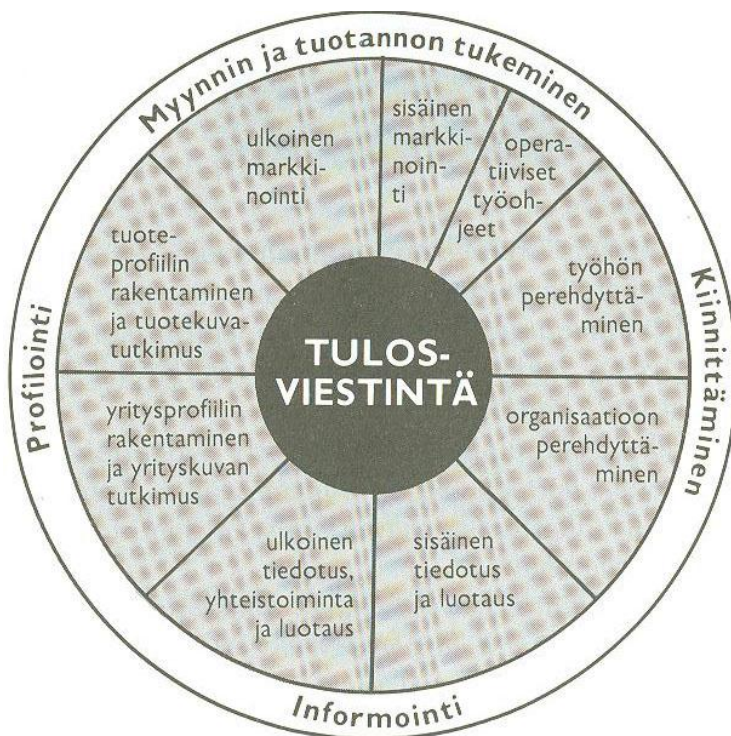
4.2 Sisäisen viestinnän tehtävät

Sisäisen viestinnän tehtäviä ovat:

- Työtehtäviin liittyvien tietojen lähettäminen, vastaanottaminen ja käsittely, päivittäin
- Suhdetoiminnan ylläpitäminen yhteisön sisällä
- Organisaation toiminta-ajatuksen, arvojen, mission ja periaatteen kertominen kaikkien organisaatiossa työskentelevien tietoon
- Myönteisen yhteisöidentiteetin rakentaminen organisaatiossa sekä myönteisten arvojen vahvistaminen

- Työyhteisön sisällä henkilösuhteiden kehittäminen ja ylläpitäminen, konfliktien ehkäiseminen ja hoitaminen, sekä positiivisen työilmapiirin kehittäminen ja vahvistaminen. (Säteri & Hosiokoski 2008)

Sen sijaan Åberg määritteli viestinnän tehtävät vuonna 1980 seuraavan mallin mukaan:



Kuva 1. Åbergin pizza (Åberg 1989, 66)

Kokonaisviestinnän malli koostuu seuraavista osioista:

1. Yrityksen profilointi
2. Perustoimintojen tuki
3. Kiinnittäminen
4. Informointi

Niin Åberg kuin myös Säteri ja Hosiokoski ovat samaa mieltä siitä, että sisäisen viestinnän tehtäviin kuuluu viestintä työyhteisön sisällä ja suhteiden ylläpitäminen. Viestinnän avulla luodaan myönteinen kuva organisaatiosta, jolloin organisaatiota ajatellaan mieleen tulevat tietyt arvot ja mielikuvat. Sisäinen viestintä vaikuttaa myyntiin ja tuotantoon, ja kun yrityksellä menee hyvin, vaikuttaa se myös työilmapiiriin.

4.3 Kanavat ja keinot

Sisäisessä viestinnässä on tärkeää löytää toimivat kanavat omaan työyhteisöön. Viestintäkanavia voidaan käyttää tarvittaessa useita rinnakkain tai yhtä kerrallaan riippuen viestintätilanteesta. Ei silti voi luottaa, että kerran sanottu tai intranettiin kirjoitettu on ymmärretty ja sisäistetty. Joissakin asioissa riittää lyhyt tiedottaminen, mutta jotkin asiat vaativat asian lukemista, kertomista ja vastausmahdollisuuden antamista ja epäselvyyksien poistamista. (Österberg 2005, 167)

4.3.1 Sisäisen viestinnän kanavat

Sisäisen viestinnän kanavia ovat:

1. palaverit
2. kehityskeskustelu
3. taukuhuone
4. ilmoitustaulu
5. tiedote
6. henkilöstölehti
7. intranet
8. sähköposti
9. puhelin
10. puskaradio.

Henkilökohtainen viestintä on tärkein ja monipuolisin tekijä organisaatiossa. Keskustelussa voi vaihtaa kokemuksia, tunteita ja ajatuksia. Kasvokkain ja sisäinen viestintä toteutuvat hyvin palaverissa. Niissä voi helposti tarkentaa näkemyksiä ja niiden ymmärrettävyyttä. Hyvä työyhteisö vaatii vapaamuotoista kommunikointia kollegojen kesken, sekä sallivaa ja siihen kannustavaa ilmapiiriä. (Misteil 2004, 6; Österberg 2005, 106)

Kehityskeskustelu on esimiehen ja alaisen välinen tietyin väliajoin käytävä tavoitteellinen keskustelu. Kehityskeskustelun avulla edistetään luottamuksen ja avoimuuden syntymistä, sekä se mahdollistaa palautteen antamiseen molemmiin puolin. Kehi-

tyskeskustelu selkiyttää työntekijän työn tavoitteita ja seuranta. Työntekijän työn tuloksia ja työstä suoriutumista arvioidaan, sekä olemassa olevat kehittämistarpeet pyritään tunnistamaan. Jos kehityskeskustelu on onnistunut, työntekijälle selviää mitä ja minkälaisia tuloksia häneltä odotetaan. Kehityskeskustelussa työntekijällä on mahdollisuus kertoa näkemyksiään, parannusehdotuksia työhönsä ja työyhteisöön liittyen sekä toiveita. (Österberg 2005, 106-107)

Taukuhuone on puolivirallinen sisäisen viestinnän muoto, josta on työpaikalla sovittu yhteisesti. Kahvitauoilla taukuhuoneessa tieto, tuntemukset ja kuulumiset vaihtuvat ilman asialistaa. Tauoilla ihmiset pääsevät myönteisessä mielessä paremmin perille asioista. Jos tauoilla vaihdetaan spekulatioita ja huhuja, saattaa työntekijöillä herätä kielteisiä tuntemuksia taukoja kohtaan. (Juholin 2008, 78) Logistiikkakeskuksessa työntekijät käyvät kahdessa osassa kahvitauolla, joten kahvitauolla tiedotetut asiat eivät tavoita kaikkia työntekijöitä samaan aikaan tai ei välttämättä lainkaan.

Työpaikan ilmoitustaululla välitetään tiedotuksellista ja työhön suoraan liittyvää aineistoa. Verkkoviestinnän kehittyessä ilmoitustaulujen käyttö on vähentymässä, mutta ne eivät poistu kokonaan käytöstä. Niiden poistuminen kokonaan käytöstä edellyttäisi vaivatonta yhteyttä tietokoneverkkoon. Silloinkin tarvitaan vielä koko ajan näkyvillä olevaa viestintää. (Åberg 2000, 175) Logistiikkakeskuksessa on taukuhuoneen yhteydessä ilmoitustaulu, jossa on joitakin tiedotteita. Osa on pidempi aikaisia, kuten pelastusohjeet ja osa on useammin vaihtuvia, kuten viikon ruokalista. Ilmoitustaululla on niin paljon tiedotteita, että uudet tiedotteet saattavat jäädä huomaamatta. Kaikki työntekijät eivät myöskään aktiivisesti seuraa ilmoitustaulua. Tosin usein kahvitauolla on puhetta uudesta tiedotteesta, joten työntekijät huomaavat sen viimeistään silloin.

Tiedotteet ovat osa sisäisen viestinnän toimintaa. Tiedotteiden avulla johto voi helposti tiedottaa organisaation taloudellisen tilanteen, kokouksessa päätetyt asiat, viimeisimmän kauden tulos sekä tulevat tapahtumat. Ilmoitustaulu, sähköposti ja intranet ovat hyviä kanavia tiedotteen jakeluun. (Säteri & Hosiokoski 2008)

Lehti on koko konsernin tyypillinen tiedotuskanava. Lehti voi olla koko konsernin laajuinen, jossa viestitään koko konsernia koskevista asioista tai vain toimipaikkaleh-

ti, jossa kerrotaan toimipaikan uutisia. Lehteä pidetään tärkeänä viestintäkanavana, vaikka usein lehti on siirretty sähköiseen muotoon. Työntekijöitä kiinnostavat varsinkin oman yksikön asiat lehdessä. Lehden suuri etu on se, että kaikki lukijat saavat tiedon suurin piirtein samaan aikaan ja samassa muodossa. (Åberg 2000, 175-177)

Satakunnan Sairaanhoidopiirissä ilmestyy kerran viikossa organisaation oma lehti nimeltä Kesti. Kestissä kerrotaan ajankohtaisia uutisia organisaatiosta. Siinä ilmoitetaan muun muassa tapahtumista, avoimista työpaikoista organisaatiossa sekä muutoksista eri toimipaikkojen toiminnassa.

Intranet on koko organisaation sisäinen verkko, jonne ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Useimmissa työyhteisöissä intranet on korvannut sähköpostin käyttöä. Intranetistä voi helposti tarkastaa asioita, joten kysyminen ja sopiminen sähköpostin välityksellä ovat vähentyneet. Viime vuosien aikana intranetin käyttö on yleistynyt nopeasti ja siitä on tullut yksi tärkeimmistä sisäisen viestinnän foorumeista. (Juholin 2008, 77)

Satakunnan Sairaanhoidopiirillä on oma intranet, joka on nimeltään Hiisi.net. Hiisi.net:stä voi lukea Kestin, sieltä löytää organisaation oman puhelinluettelon ja työntekijöiden kirpputorin sekä paljon tietoa organisaatioon liittyvistä asioista. Hiisi.net on hyvä paikka hakea tietoa koko organisaation asioista.

Sähköpostin käytön nopea kasvu on vienyt pohjaa alkuperäiseltä idealta, sillä roska-postit häiritsevät sen käyttöä. Ihmiset eivät pysty lukemaan päivässä kymmeniä tai satoja sähköposteja, ja eritellä tärkeät viestit roska-posteista. Tällöin viestinnän teho laskee. Kankaanranta on jaotellut sähköpostiviestit kolmeen ryhmään: postikantajaviestit eli vanhat tiedot tai liitetiedostot tiedoksi tai toimenpiteitä varten, dialogityyppiset keskusteluviestit sekä ilmoitustaulutyypiset viestit. Riippuen siitä, mikä viestityyppi on kyseessä, kielenkäyttö vaihtelee. Esimerkiksi dialogityyppisissä keskusteluviesteissä kielenkäyttö on vapaampaa. (Juholin 2008, 77)

Logistiikkakeskuksen tapauksessa sähköposti on hyvä kanava, jos kyseessä on koko organisaatiota koskeva viesti. Logistiikkakeskuksen sisäinen viestintä sähköpostin välityksellä ei tavoita kaikkia, sillä kaikki työntekijät eivät käytä lainkaan sähköpostia.

Jos viesti tulee saada nopeasti perille, paras vaihtoehto on puhelin. Vaikka puhelin keskusteluita on nykyään korvattu sähköpostiviesteillä, on puhelin kyennyt uusiutumaan koko ajan. Puhelimeissa on tänä päivänä niin paljon eri ominaisuuksia jotka aut-

tavat työntekijää, kuten vastaaja ja sähköposti. Työntekijä on koko ajan tavoitettavissa puhelimen avulla, ja sen takia se onkin merkittävässä asemassa työyhteisön viestinnässä. (Hautala, 2007)

Epävirallinen sisäisen viestinnän kanava on puskaradio. Ennen kuin tiedot ehtivät julkisiksi ovat asiat jo työyhteisön tiedossa. Työyhteisöissä syntyy sisäpiiri, johon valikoituu tietty ryhmä ihmisiä, jotka usein pitävät yllä puskaradiota. He vaihtavat tietoa keskenään työn ohessa ja sen ulkopuolella. (Juholin 2008, 75)

4.3.2 Suora ja epäsuora viestintä

Suora viestintä on parhaimmillaan kasvotusten työkavereiden tai esimiesten kanssa puhuttaessa. Suoraa viestintää on myös kaukokanavien kautta viestitty asia. Kaukokanavia ovat muun muassa kokoukset ja neuvottelut, johdon suora yhteydenpito, tiedotustilaisuudet, luottamushenkilöt sekä työkaverit muissa yksiköissä. (Åberg 2000, 174)

Viestintä voi tapahtua myös välitettyjen kanavien kautta, jolloin se ei ole suoraa viestintää. Jos vastaanottaja saa tiedon esimerkiksi yksikön ilmoitustaululta, sähköpostitse tai vaikka organisaation intranetistä, on kyse epäsuorasta viestinnästä. Epäsuora viestintä ei ole yhtä luotettavaa kuin suora viestintä, sillä silloin ei voi luottaa, että kaikki saavat tiedon ja ymmärtävät sen oikein. (Åberg 2000, 174-177)

4.4 Sisäisen viestinnän ongelmat

Sisäisessä viestinnässä on aina ongelmia, sillä sen kaikkia ongelmia ei voi kokonaan korjata. Usein ihmiset ovat huonoja puhujia ja myös huonoja kuuntelijoita. Vaikka työntekijät haluavat perusteellista tietoa ja kuuntelevat, niin usein mielenkiinto ei kuitenkaan kestä kauaa. Erilaisia viestinnän apuvälineitä on tarjolla, mutta niitä ei käytetä hyväksi. Viestejä ei myös yritetä tarpeeksi tehokkaasti saada perille. Työelämässä on paljon häiriötekijöitä, jotka johtavat siihen, että ihmiset eivät täysillä keskity siihen mitä toiset sanovat. Organisaatiossa johto määrittelee usein viestinnän tarpeen, joka ei kerro työntekijöiden tarpeesta. (Misteil 2004, 6-10)

Henkilökohtainen viestintä on kaikille vaikeaa, ja se vaatii jatkuvaa harjoittelua. Organisaation tehokkuuden kehittämisen tärkein tekijä on viestintä, joten se vaatii panostusta. Ongelma sisäisessä viestinnässä on, että se usein perustuu olettamuksille ja niistä johdetuilla uusille olettamuksille. (Misteil, 2004, 6-10)

5 CASE: SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPIIIRIN LOGISTIikkakeskus

Logistiikkakeskus on osa sairaanhoitopiirin huoltokeskusta, jonka tehtävä on tuottaa sairaanhoitopiirin eri yksiköiden tukipalvelut. Logistiikkakeskuksen tarkoituksena on varastoida asiakkaiden käyttämiä tuotteita. Asiakkaat voivat ostaa logistiikkapalveluita, ja toimitukset toimitetaan asiakkaalle määritellyn toimitusrytmin mukaisesti, usein 48h kuluessa (tilaus tänään, toimitus ylihuomenna). Yksiköiden vanhat varastot toimivat terminaaleina tai kauttakulkevan tavarankäsittelypaikkoina. Logistiikkakeskuksessa työskentelee noin 25-30 henkilöä vuodenaikasta riippuen. Tuotenimikkeitä on noin 10000 kappaletta ja liikevaihto on noin 20 miljoonaa euroa. Logistiikkakeskus toimittaa kulutustavaraa, kuten hoitotarvikkeita ja toimistotarvikkeita sekä potilassängyt ja hoitolaitteet. Logistiikkakeskuksen sopimusasiakkaita tällä hetkellä ovat Puolustusvoimat, Diakonialaitos, Euran kunta, Eurajoki, Rauman kaupunki, Satakunnan sairaanhoitopiiri, Porin Perusturvakeskus, Pohjois-Satakunnan liikelaitos kuntayhtymä, Säkylä-Köyliön kuntayhtymä ja Satakunnan pelastuslaitos. Logistiikkakeskus siis palvelee lähes kaikkia Satakunnan alueella sijaitsevia terveydenhuollon yksiköitä. Kuljetukset asiakkaille hoitaa Uudenmaan Pikakuljetus Oy, joka ajaa useita reittejä jokaisena arkipäivänä Satakunnan alueella. Reitit ja autojen täyttöaste on suunniteltu niin, että se olisi 100%, joka käytännössä on mahdotonta, joten täyttöaste on noin 80%.

Logistiikkakeskuksessa on käytössä Microsoft Dynamics AX toiminnanohjausjärjestelmä ja OSTi-tilausjärjestelmä. Varastossa työntekijöillä on työtä tehostava puheohjausjärjestelmä, jossa laite kertoo keräilijälle tarvittavien tuotteiden tiedot ja sijain-

nin. Keräilijä kuittaa tiedot puheella ja tiedot siirtyvät AX toiminnanohjausjärjestelmään.

Ollessani työharjoittelussa logistiikkakeskuksessa huomasin puutteita sisäisessä viestinnässä. Kaikki työntekijät eivät aina saaneet tietoa tapahtuneista asioista. Esimerkiksi jos tavarán vastaanottoon tuli väärä tuote, ei tieto siitä kulkenut aina tilaajille, jotka tekevät asiasta reklamaation. Asia kulkeutui laskutukseen, jossa laskua käsiteltäessä huomattiin virhe. Silloin reklamaation teko saattoi olla jo myöhäistä. Huomasin myös, että jos jostakin asiasta tiedotettiin eivät kaikki aina olleet paikalla, joten kaikki eivät välttämättä saaneet tietoa, ellei se jälkeinpäin tullut puheeksi. Suurena haasteena näen juuri sen, että tieto ei saavuta kaikkia työntekijöitä samaan aikaan. Vaikeuden siihen luo erilliset kahvi- ja ruokatauot, eli kaikki työntekijät eivät läheskään joka päivä kokoonnu yhteen. Kahdessa kerroksessa olevat toimistotilat sekä erikseen oleva varastopuoli luo haasteita viestinnän toimivuuteen. Suurena haasteena on myös työntekijöiden oma aktiivisuus. Jotkut työntekijät eivät hae tietoa, ellei se tule heidän nenänsä eteen, joka luo haasteita esimiehelle.

6 TUTKIMUS

6.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää sisäisen viestinnän toimintaa Logistiikkakeskuksessa, sen ongelmakohtia sekä miten se tavoittaa vastaanottajat. Tavoitteena on myös selvittää, mitä kanavia pitkin viesti kulkee tehokkaimmin ja saavuttaa kaikki halutut vastaanottajat. Lopussa annetaan kehitysehdotuksia tutkimuksen tulosten perusteella, pohditaan miten sisäistä viestintää voisi parantaa ja mikä siinä jo nyt toimii hyvin.

6.2 Tutkimuksen suorittaminen

Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluilla rauhallisessa paikassa. Haastateltavat valittiin satunnaisesti, kuitenkin niin, että haastateltavia oli varaston ja toimistojen puolelta sekä esimies. Haastattelut suoritettiin kolmen työntekijän ryhmissä, ja haastattelu-ryhmiä oli kolme. Haastattelujen äänittäminen ja ryhmässä haastattelu mahdollisti sen, että haastattelutilanteessa syntyi keskustelua.

6.2.1 Validiteetti

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimuksen on tarkoitus mitata sitä, halutaan selvittää. Jos tutkimukselle ei ole asetettu tarkkoja tavoitteita, tutkitaan helposti väärä asioita. Tarkka perusjoukon määrittely, hyvän otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti takaavat validin tutkimuksen toteutumiseksi. (Heikkilä 2004, 29)

Sisäisen viestinnän tutkimuksessa kysymyksiä testattiin aluksia muutamilla koehenkilöillä, jonka jälkeen todettiin kysymysten olevan selkeitä ja ymmärrettäviä. Koehenkilöiden avulla todettiin myös, että kysymysten avulla saatiin vastaukset haluttuihin kysymyksiin.

6.2.2 Reliabiliteetti

Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa tutkimuksen tulosten tarkkuutta. Tulokset eivät voi olla sattumanvaraisia. Tutkimus pitää voida toistaa uudelleen helposti muiden tutkijoiden toimesta niin, että tulokset ovat samankaltaisia. Työtä tehdessään tutkijan tulee olla tarkka ja kriittinen tuloksia kerätessään. (Heikkilä 2004, 30)

Jos kysely aiheesta tehtäisiin logistiikkakeskuksessa uudestaan, vastaukset olisivat todennäköisesti samankaltaisia. Tietysti muutamia henkilökohtaisia eroavaisuuksia voisi näkyä esimerkiksi kanavien käytössä.

6.2.3 Objektiivisuus

Objektiivisuus tarkoittaa tutkimuksen puolueettomuutta. Tutkimuksen tekemisessä tutkijan tulee tehdä subjektiivisia valintoja muun muassa kysymysten muotoilussa, analysointimenetelmistä, tutkimusmenetelmästä sekä raportointitavasta. Tutkijan omat mielipiteet eivät saa vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin.

Tutkimus logistiikkakeskukseen oli objektiivinen, sillä en itse pystynyt vaikuttamaan tutkimuksen tuloksiin tai vastaajiin. Vastaukset kirjoitin puhtaaksi kuten vastaajat olivat ne sanoneet.

6.3 Tutkimuksessa kysyttiin

Haastattelussa kysyttiin 13 kysymystä. Kaksi kysymystä alussa koski vastaajien taustatietoja, kuten ikä ja työnimike. Loput 11 kysymystä koski logistiikkakeskuksen ja koko organisaation viestintää sekä työilmapiiriä.

Kysymykset:

1. Ikä
2. Työnimike (kuvaus)
3. Kuinka koet sisäisen viestinnän toimivan logistiikkakeskuksessa? Jos vastaus on kielteinen, minkälaisia puutteita olet havainnut. Jos vastaus on myönteinen, mitä hyviksi havaittuja piirteitä olet havainnut.
4. Onko mahdollisia havaittuja puutteita sisäisessä viestinnässä pyritty korjaamaan? Miten?
5. Välittääkö esimiehesi aktiivisesti tietoa? Varmistatteko, että olette käsittäneet asian samoin?
6. Saatko mielestäsi riittävästi tietoa organisaatiossa tapahtuvista muutoksista?
7. Oletko itse aktiivinen hakemaan tietoa? Jos vastaus on myönteinen, mistä ja miten haet tietoa. Jos vastaus on kielteinen, mistä syystä et ole aktiivinen tiedonhakija?
8. Onko työpaikallanne hyvä työilmapiiri?
9. Vaikuttaako työilmapiiri mielestäsi tiedonkulkuun?
10. Miten kehittäisit tiedonkulkua eri työpisteiden välillä?

11. Arvioi asteikolla 1-5 (1=huono, 2=välttävä, 3=tyytyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen) eri sisäisen viestinnän kanavien toimivuutta.

- a. viikkopalaveri
- b. kehityskeskustelu
- c. taukokuone
- d. ilmoitustaulu
- e. sähköposti
- f. puhelin
- g. sisäinen lehti (Kesti)
- h. puskaradio (epävirallinen viestintäkanava)
- i. kasvokkain viestintä esimiehen kanssa
- j. henkilökuntapalaveri

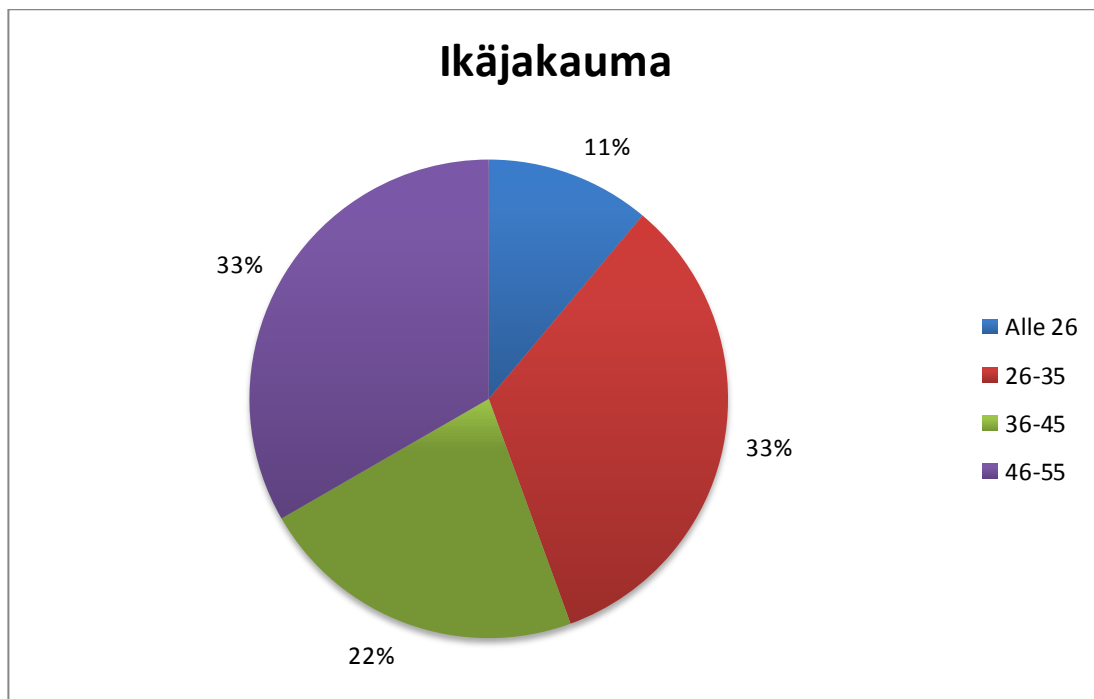
12. Mitä sisäisen viestinnän kanavaa käytät mieluiten tiedonhakuun?

13. Minkälaisena koet sisäisen viestinnän kokonaisuuden logistiikkakeskuksessa?

- a. risut
- b. ruusut
- c. kehitysehdotukset

6.4 Tutkimuksen tulokset

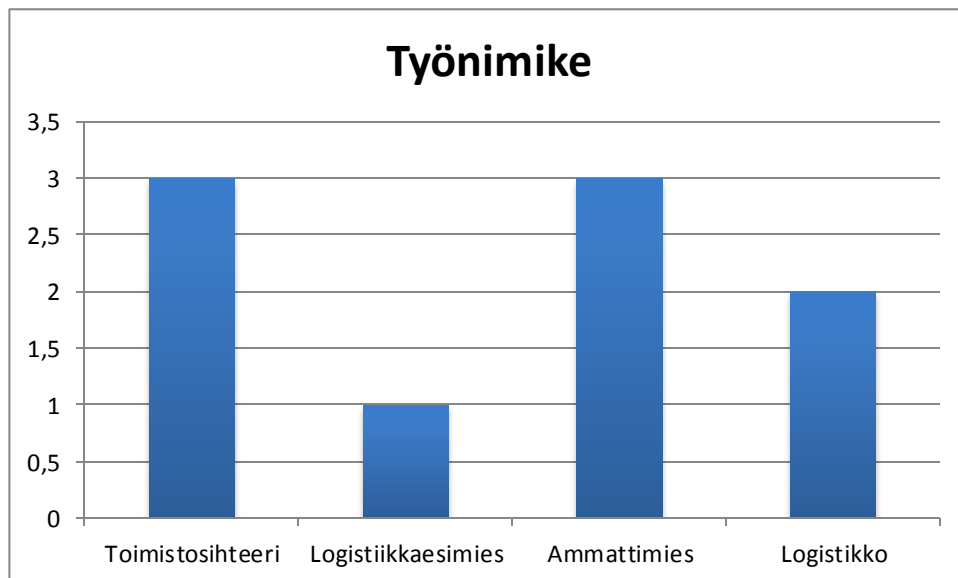
Kysymys 1. Ikä



Kuvio 3. Ikäjakauma

Tutkimukseen vastanneiden keski-ikä oli noin 39 vuotta. Vastanneiden ikä vaihteli tasaisesti. Ainoastaan yksi oli alle 26-vuotias. Suurin osa vastanneista oli 46-55 ja 26-55-vuotiaita, niitä oli yhtä paljon. 36-45-vuotiaita vastanneista oli 22%.

Kysymys 2. Työnimike



Kuvio 4. Työnimike

Kolmasosa vastaajista oli toimistosihteereitä ja kolmasosa ammattimiehiä. Toimistosihteerin työhön kuuluu muun muassa laskujen käsittely, tilaaminen ja asiakaspalvelu. Ammattimiehen työnkuvaan kuuluu työntekijästä riippuen esimerkiksi tavarantoimitus, keräily tai lähettäminen. Kaksi vastaajista oli logistikkoja. Logistikon työtehtäviin kuuluu muun muassa kulutustavaroiden tilaaminen. Vastaajista yksi oli logistiikkaesimies, jonka työtehtäviin kuuluu omien sanojen mukaan arjen pyörittäminen logistiikkakeskuksessa.

Kysymys 3. Kuinka koet sisäisen viestinnän toimivan logistiikkakeskuksessa? Jos vastaus on kielteinen, minkälaisia puutteita olet havainnut. Jos vastaus on myönteinen, mitä hyviksi havaittuja piirteitä olet havainnut.

Useimmat vastaajista kokivat sisäisen viestinnän toimivan ihan hyvin. Pieni yksikkö auttaa nopeaan tiedonkulkuun. Osa vastaajista kuitenkin toteaa, että oma aktiivisuus vaikuttaa tiedonsaantiin. Esimies ei aina näe tarpeelliseksi jakaa kaikkea tietoa, jonka työntekijät haluaisivat kuulla. Vastaajien mielestä parannettavaa on aina, ja kaikki tieto ei aina saavuta työntekijöitä. Osa työntekijöistä kokee hyväksi viestintäkeinoksi viikoittaiset maanantaipalaverit eli viikkopalaverit, joissa esimiehet jakavat tietoa.

”Koen, että saan tietoa viikkopalaverissa, mutta tietysti aina on vähän parannettavaa. Mutta vaikee sanoa, voi olla että jossain kohtaa vähän tökkäsee. Ei se tieto pakosti tavota aina kaikkia.” (Liite 2)

Kysymys 4. Onko mahdollisia havaittuja puutteita sisäisessä viestinnässä pyritty korjaamaan? Miten?

Osa vastaajista ei osannut vastata kysymykseen. Osa vastanneista koki, että puutteita on pyritty korjaamaan muun muassa kuukausittain järjestettävässä henkilökuntapalaverissa. Asiakkaille lähetetyt tiedotteet tuodaan kaikkien työntekijöiden tietoisuuteen henkilökuntapalaverissa. Esimiehen näkökulmasta on yritetty parantaa sitä, että tietoa ei kerrota vain yhdelle, vaan yhteisesti kaikille samaan aikaan. Tieto pitäisi kulkea myös jälkimmäiseen kahvitauko ryhmään, joka ei aina toteudu. Palautteiden myötä sisäinen viestintä on parantunut.

”Kyllä varmasti joka päivä yritetään ja kaikki yrittää kehittää varmasti itseään ja aina kun tulee uus tilanne ni opitaan jotain uutta.” (Liite 2)

Kysymys 5. Välittääkö esimiehesi aktiivisesti tietoa? Varmistatteko, että olette käsitäneet asian samoin?

Haastattelussa tuli ilmi, että jälkimmäiselle kahviryhmälle ei aina tieto kulje. Kahvitauolla jokin tieto saatetaan kertoa myös sen jälkeen kun joku on jo lähtenyt tauolta. Kirjallinen tieto kaikesta olisi varma keino saada tieto kaikkien tietoisuuteen, mutta sekin haastateltavien mielestä ehkä vähän turhaa. Esimies ei välttämättä näe tarpeelliseksi kertoa kaikkia asioita, jotka työntekijä haluaisi kuulla. Haastateltavat varmistavat asian esimieheltä jos he kokevat, että asia jäi epäselväksi.

”Koen, että mun esimies ei kerro mulle kaikkii, mut siinä on vähän sama juttu et mikä hänen mielestä on tarpeellista kertoo mulle. Ne ei oo ehkä samoja asioita ku mitä mä odotan et hän kertois mulle. Sitten hänellä tu-

lee vastaan sekin et hänellä on näitä henkilöitä useita joille hänen pitäis jakaa näitä asioita ni ei hän aina huomaa kaikille kertoa.” (Liite 2)

Kysymys 6. Saatko mielestäsi riittävästi tietoa organisaatiossa tapahtuvista muutoksista?

Vastaajat kokivat, että henkilökuntapalavereissa tulee tarvittavat tiedot esille koskien organisaation asioita. Sairaanhoidopiirin henkilöstölehti Kesti nähtiin myös hyvänä viestintäkanavana koskien koko sairaanhoidopiirin asioita. Organisaation sisäinen intranet eli Hiisi.net koettiin myös tarpeellisenä tiedonhakukanavana. Osa vastaajista kuitenkin toivoi vielä enemmän tietoa organisaation tapahtumista. Tiedonkulkuun vaikuttaa myös se, että logistiikkakeskus on hieman sivussa muista sairaanhoidopiirin yksiköistä. Yleisesti kuitenkin koettiin, että tietoa tulee tarpeeksi, jos aktiivisesti lukee Kesti-lehden ja seuraa Hiisi.net:iä.

”Kyllä mä koen se mikä koko sairaanhoidopiiriä tai keskussairaala koskee niin me saadaan se tieto tuolta Kestistä sen verran ku se meitä nyt koskee tai meitä edes kiinnostaa. Me ollaan aika itsenäisesti täällä, et kyllä sitä tietoa tulee riittävästi.” (Liite 2)

Kysymys 7. Oletko itse aktiivinen hakemaan tietoa? Jos vastaus on myönteinen, mistä ja miten haet tietoa. Jos vastaus on kielteinen, mistä syystä et ole aktiivinen tiedonhakija.

Osa vastaajista hakee aktiivisesti tietoa esimerkiksi intranetistä, Kestistä tai johtoryhmän muistioista. Joissakin tapauksessa myös Google on hyvä tiedonhakukanava. Neljä vastaajista kertoo, että ei ole aktiivinen hakemaan tietoa. He eivät koe tarpeelliseksi tiedonhakua.

”Haen itse tietoa, käyn Hiisi.netin sivuilla kattomassa tiedotteita ja huollon alue johtoryhmän muistioita ja

kyselen ihmisiltä suoraan. Mielestäni olen ihan aktiivinen.” (Liite 2)

”En ole kovin aktiivinen, en käy lukemassa tiedotteita. Enemmän luotan siihen, että kuulen esimieheltä tai muualta. Siinä on kai parannettavaa itsellä tässä kohdassa.” (Liite 2)

Kysymys 8. Onko työpaikallanne hyvä työilmapiiri?

Kaikkien vastaajien mielestä logistiikkakeskuksessa on hyvä työilmapiiri. Vastanneet kehuvat varsinkin yläkerran toimistossa työskentelevien työilmapiiriä.

”Yläkerran tiimillä on erinomainen, ja kyllä koko työyhteisöllä on kyllä kiitettävä ilmapiiri.” (Liite 2)

Kysymys 9. Vaikuttaako työilmapiiri mielestäsi tiedonkulkuun?

Suurin osa vastaajista koki, että työilmapiiri vaikuttaa tiedonkulkuun. Hyvän ilmapiirin myötä on matalampi kynnys kysyä asioita. Yhden vastaajan mielestä työilmapiiri ei vaikuta tiedonkuuluun. Yhden vastaajan mielestä työpaikalla syntyvät kuppikunnat vaikuttavat tiedonkulkuun, jolloin tieto ei kulje eteenpäin, mutta hän ei kuitenkaan näe kuppikuntia negatiivisena asiana.

”Mä uskosin kyllä et se vaikuttaa, et täällä on niinku helppo kertoa asioista. Uskon, että kelläkään ei oo sellasta kynnystä etteikö vois toiselta tulla kysymään tai sanomaan asiaa.” (Liite 2)

Kysymys 10. Miten kehittäisit tiedonkulkua eri työpisteiden välillä?

Kaikkien vastaajien mielestä tiedonkulkua pystyttäisiin kehittämään asioista enemmän keskustelemalla, ja omaa aktiivisuutta lisäämällä. Tieto ei kulje tarvittavan hyvin toimistojen ja varaston välillä. Asioita ei viedä aina loppuun asti. Kaksi vastaajis-

ta ehdotti, että esimerkiksi palavereita lisäämällä myös tiedonkulku helpottuisi. Palavereita on työelämässä kuitenkin koko ajan, joten niiden lisääminen ei ole toivottua.

”Yläkerran ja alakerran välisistä asioista voisi olla joskus palavereita. Yleensä kun on henkilökuntapalaveri, niin se on sitten yleisesti kun siellä on kaikki. Viikkopalavereissa on sitten vaan yläkerran porukka. Niin joskus olis hyvä olla, ei nyt välttämättä viikotainkaan, että olisi tietyt ihmiset varastostakin.” (Liite 2)

”Ihmisten pitäisi olla aktiivisempia.” (Liite 2)

Kysymys 11. Arvioi asteikolla 1-5 (1=huono, 2=välttävä, 3=tydyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen) eri sisäisen viestinnän kanavien toimivuutta.

a. viikkopalaveri

Neljä vastaajista koki viikkopalaverin olevan erinomainen viestintä kanava. Vain yksi oli sitä mieltä, että se on tyydyttävä. Kolme vastaajista ei osallistu lainkaan viikkopalavereihin, joten he eivät osanneet vastata.

b. kehityskeskustelu

Viisi vastaajista oli sitä mieltä, että kehityskeskustelu on hyvä sisäisen viestinnän kanava. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että se on erinomainen kanava. Toinen toivoi jopa, että niitä voisi olla useamminkin. Yksi vastaajista oli ollut vasta niin vähän aikaan töissä logistiikkakeskuksessa, että ei ollut vielä ollut kehityskeskustelussa.

c. taukuhuone

Neljä vastaajista piti taukuhuonetta erinomaisena sisäisen viestinnän kanavana, joka on hyvä tapa tavoittaa iso porukka. Loput viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että taukuhuone on hyvä sisäisen viestinnän kanava.

d. ilmoitustaulu

Kaksi vastaajista antoi ilmoitustaululle arvosanan kolme eli tyydyttävä, sillä ilmoitustaulua harvemmin tulee katsottua. Viisi vastaajista oli sitä mieltä, että ilmoitustaulu on hyvä sisäisen viestinnän kanava ja kaksi piti sitä erinomaisena.

e. sähköposti

Kaksi vastaajista antoi sähköpostille arvosanan kaksi eli välttävä, sillä eivät käytä sähköpostia usein. Hyvän arvosanan antoi kolme vastaajista ja erinomaisen arvosanan antoi neljä vastaajista.

f. puhelin

Kolmella vastaajista ei ole puhelinta käytössä, joten he eivät osanneet tähän vastata. Yksi vastaajista antoi arvosanan tyydyttävä ja kolme antoivat hyvän arvosanan. Kaksi vastaajista piti puhelinta erinomaisena viestintäkanavana.

g. sisäinen lehti (Kesti)

Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että organisaation sisäinen lehti eli Kesti on huono sisäisen viestinnän kanava. Yksi oli sitä mieltä, että se on välttävä ja kaksi antoi sille tyydyttävän arvosanan. Kolme antoi hyvän arvosanan ja kaksi antoi erinomaisen arvosanan. Yksi kommentoi, että lehti ei ole luotettava, koska kaikki eivät lue sitä säännöllisesti.

h. puskaradio (epävirallinen viestintäkanava)

Puskaradio eli epävirallinen viestintäkanava oli viiden vastaajan mielestä hyvä viestintäkanava. Kahden vastaajan mielestä se on välttävän arvosanan arvoinen viestintäkanava, sillä siihen ei voi luotta. Kaksi antoi tyydyttävän arvosanan.

i. kasvokkain viestintä esimiehen kanssa

Yksi vastaajista piti kasvokkain viestintää esimiehen kanssa tyydyttävänä, ja kolme hyvänä. Viiden vastaajan mielestä se oli erinomainen viestintäkanava.

j. henkilökuntapalaveri

Yli puolet vastaajista antoi henkilökuntapalaverille arvosanan hyvä. Yksi kommentoi, että se toimii vain yhteen suuntaan. Kolme piti sitä erinomaisena sisäisen viestinnän kanavana.

Kysymys 12. Mitä sisäisen viestinnän kanavaa käytät mieluiten tiedonhakuun?

Selvästi suosituin vastaus oli kasvokkain viestintä esimiehen kanssa tai työkaverilta kysyminen. Seitsemän vastaajista oli sitä mieltä. Yksi vastaajista käytti taukokuonetta mieluiten, sillä siellä keskustelu on vapaampaa. Hän piti henkilökuntapalaveria myös hyvänä, jos asia on virallinen. Yksi vastaajista piti henkilökuntapalaveria mieluisimpana sisäisen viestinnän kanavana.

”Käytän sekä tulevaan että menevään informaatioon kasvokkain viestintää.” (Liite 2)

”Taukokuone, koska se on kaikista vapaamielisempää, jos siellä tiedotetaan jotain järkevää.” (Liite 2)

Kysymys 13. Minkälaisena koet sisäisen viestinnän kokonaisuuden logistiikkakeskuksessa?

- a. risut
- b. ruusut
- c. kehitysehdotukset

Vastaajat olivat melko tyytyväisiä. Toiveena oli, että tieto tulisi kaikille samaan aikaan. Esimiehen näkökulmasta toivottiin myös keinoa, jolla saisi tiedon kaikille samanaikaisesti. Kehitysehdotuksia mietittäessä vastaajilla tuli mieleen, että kahvitauoilla voisi useamminkin pitää jonkun tiedostushetken. Yksi ehdotti, että aamulla kun kaikki tulee töihin, voitaisiin työntekijät koota yhteen. Yksi vastaajista piti hyvänä asiana maanantain viikkopalavereita sekä esimiehen kanssa keskusteluja. Parannettavaa olisi työntekijöiden välisessä viestinnässä. Yläkerran ja alakerran väliseen viestintään toivottiin kehitysehdotuksia, varsinkin varaston ja toimistojen välillä.

”Mun mielestä info tulee ainakin aika nopeasti, se olis parannettavaa et se tieto tulis kaikille samaan aikaan.” (Liite 2)

”Aamulla kun kaikki tulee töihin, voisi koota kaikki yhteen ennen töitä, jos on jotain asioita.” (Liite 2)

”Must olis ihanaa kun löytys joku semmonen kanava mil mä oikeesti tavoittaisin koko henkilökunnan ja mielellään vielä samaan aikaan, tai mielellään ainakin saman vuorokauden sisällä.” (Liite 2)

6.5 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tutkimuksen mukaan useimmat vastaajista kokivat sisäisen viestinnän toimivan ihan hyvin, mutta asiaa syvemmin tarkasteltuaan puutteitakin löytyi. Sisäisessä viestinnässä havaittuja puutteita on pyritty parantamaan tilannekohtaisesti, mutta uusia tilanteita tulee koko ajan. Työntekijät odottavat enemmän tietoa esimiehiltä, mutta esimiehet eivät välttämättä näe tarpeelliseksi jakaa kaikkea tietoa. Tähän pitäisi löytää jokin kultainen keskitie. Hyvä asia on, että työntekijät kysyvät aina esimieheltä, jos jokin on epäselvää. Työntekijät ovat jakautuneet kahteen eri kahviryhmään, ja usein ainoastaan ensimmäinen kahviryhmä kuulee tiedotettavat asiat.

Organisaation sisäiset asiat tulevat ilmi henkilökuntapalavereissa ja sisäisessä lehdessä, Kestissä. Organisaation omasta Hiisi.netistä työntekijät löytävät myös tarvittavat tiedot, koskien organisaation asioita. Työntekijät, jotka työskentelevät toimiston puolella tietokoneella, ovat aktiivisempia hakemaan tietoa asioista, esimerkiksi organisaation intranetistä. Työntekijät, jotka työskentelevät varaston puolella, eivätkä käytä tietokonetta päivittäin, eivät hae tietoa niin paljon intranetistä.

Logistiikkakeskuksessa vallitsee hyvä työilmapiiri, joka edistää myös tiedonkulkua. Hyvä ilmapiiri tuo työntekijöille avoimuuden tunteen, joten kaikesta voi kysyä ja keskustella. Eri työpisteiden välistä viestintää tulisi lisätä, joka edellyttää työnteki-

jöiden omaa aktiivisuutta. Vastaajat ehdottivat myös palavereja muutamille eri työpisteiden työntekijöille, jotka edistäisi työntekijöiden tietoisuutta työpisteiden välillä. Maanantaisiin viikkopalavereihin voisi osallistua enemmän työntekijöitä. Vaikka kaikki viikkopalaverin asiat eivät koskisikaan kaikkia työntekijöitä, voisi osa työntekijöistä osallistua vain osaan palaveriin. Jos työntekijöiden osallistuminen jätetään heidän oman päätöksen nojaan, he usein jäävät pois.

Sisäisen viestinnän kanavista hyväksi todettiin henkilökuntapalaveri, viikkopalaveri, taukuhuone ja kasvokkain viestintä. Suosituimpana sisäisen viestinnän kanavana pidettiin kasvokkain viestintää niin esimiehen kuin työkavereidenkin kanssa. Joka on varmasti nopein ja varmin viestinnän kanava jokapäiväisessä viestinnässä.

Vastaajat totesivat sisäisen viestinnän toimivan, mutta parannettavaakin on. Positiivista palautetta sai maanantain viikkopalaveri ja esimiehen kanssa keskustelut. Kehitysehdotuksena mainittiin, että viesti pitäisi tulla kaikille samaan aikaan. Huonoa palautetta sai työntekijöiden välinen viestintä, se vaatisi enemmän aktiivisuutta työntekijöiltä. Työntekijöiden välistä viestintää saattaisi parantaa se, jos esimies kannustaisi heitä viestinnässä. Henkilökuntapalavereissa voisi olla enemmän vapaampaa keskustelua työasioista, jolloin viestintä ei olisi niin yksipuolista.

Tutkimuksen tulosten perusteella mielestäni työntekijöiden tulisi lisätä omaa aktiivisuuttaan viestinnässä. Paras keino siihen olisi kasvokkain viestintä toisten kanssa, sillä se on heidän mieluisin viestintäkanava. Työntekijöiden toiveena oli, että useammin voisi pitää pienen niin sanotun tiedotushetken, esimerkiksi aamuisin ennen töiden aloitusta. Silloin viestintä voisi olla molemmin puolista, eli työntekijät voisivat puhua esimiehen lisäksi. Tärkeimmistä asioista pitäisi aina olla kirjallinen tiedote kahvihuoneen pöydällä, sillä monet eivät seuraa ilmoitustaulua tarkasti. Ilmoitustaululla on niin paljon muita tiedotteita, että uudet tiedotteet helposti hukkuvat muiden vanhojen tiedotteiden joukkoon. Sähköposti ei ole myöskään hyvä kanava, sillä kaikki eivät sitä lue.

6.6 Asiakkaan palaute

Asiakkaan mielestä opinnäytetyöstä oli hyötyä koskien logistiikkakeskuksen sisäistä viestintää. Tutkimuksen tulosten avulla tiedetään, millä keinolla henkilökunta haluaa tietoa ja mikä on paras keino heidät saavuttaa. Asiakkaan mielestä opinnäytetyössä käsiteltiin olennaisia aiheita liittyen viestintään, ja käsiteltiin hyvin toimivia keinoja ja kanavia.

7 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä on viestintä ja erityisesti sisäinen viestintä. Teoriaosuuden lisäksi tarkoituksena oli selvittää myös Satakunnan Sairaanhoidopiirin logistiikkakeskuksen sisäistä viestintää ja sen toimivuutta. Tutkimuksessa selvisi muun muassa vastaajien mielestä parhaat sisäisen viestinnän kanavat, minkälainen työilmapiiri logistiikkakeskuksessa on sekä vastaajien omat mielipiteet viestinnän toimivuudesta.

Tutkimuksen toteuttamistavaksi valittiin teemahaastattelu, joka suoritettiin logistiikkakeskuksen työntekijöille. Haastateltavat valittiin satunnaisesti työntekijöiden joukosta. Haastateltavia oli yhteensä yhdeksän, ja haastattelut suoritettiin kolmen hengen ryhmissä. Teemahaastattelun valinta tutkimuksen toteutustavaksi oli hyvä valinta, koska sen avulla kehittyi keskustelua vastaajien kesken ja saatiin monipuolisia vastauksia.

Logistiikkakeskukselle ei ole ikinä ennen tehty sisäisen viestinnän tutkimusta, joten työ tuli tarpeeseen. Sisäinen viestintä ei ikinä ole aivan täydellistä, joten parannettavaa on aina. Sisäisen viestinnän parantaminen vaikuttaa työn tehokkuuteen, ja sen avulla pystytään vähentämään virheitä. Sisäisen viestinnän parantamisella voidaan poistaa epätietoisuutta työntekijöiden keskuudessa, joka vaikuttaa työilmapiiriin.

Tutkimuksen tulosten perusteella kehitysehdotuksia logistiikkakeskuksen sisäiseen viestintään on muun muassa työntekijöiden oman aktiivisuuden lisääminen. Viestintään molempiin suuntiin olisi hyvä lisätä, niin työntekijöiltä esimiehelle kuin myös toiseen suuntaan. Palaverit ovat hyviä siihen, niiden ei tarvitse olla kovin pitkiä. Riittää, että tärkeimmät asiat tulevat esille ja työntekijät voivat viestiä myös toistensa kanssa.

LÄHTEET

Internet-lähteet:

Säteri, R. & Hosiokoski, T. 2008. Sisäisen viestinnän abc. Viitattu 9.2.2014.
<http://www.viestintatoimistodeski.fi/>

Hautala, L. 2007. Tiedottaminen. Viitattu 26.2.2014. <http://www2.amk.fi/>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2014. Viitattu 25.3.2014. <http://www.stat.fi/>

Taloustutkimus Oyn www-sivut. 2014. Viitattu 25.3.2014.
<http://www.taloustutkimus.fi>

Kirjallisuuslähteet:

Belasen, A. T. 2008. The Theory and Practice of Corporate Communication. Los Angeles: SAGE Publications.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Viides uud. p. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme H. 2004. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Helsinki University Press.

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

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Helsinki: WSOYpro.

Juholin, E. 2011. Communicare – viestintä strategiasta käytäntöön. Kuudes uud. p. Vantaa: Infor Oy.

Misteill, S. 2004. Viestintä työyhteisössä. Seitsemäs uud. p. Jyväskylä: Inforviestintä Oy.

Ojanen, S. 2003. Tiedota tehokkaasti. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ojajärvi, J. & Vainio, S. 2003. Ammattikorkeakoulun juridiikka 2. Helsinki: Otava.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOYpro Oy.

Thompson, N. 2011. Effective Communication. Toinen uud. p. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Yhteistoimintalaki. 2007. 30.3.2007/334.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuvat ja kuviot:

Åberg, L. 1996. Viestintä – tuloksen tekijä. Seitsemäs uud. p. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOYpro Oy.

LIITE 1

LIITE: Kysymykset

1. Ikä
2. Työnimike (kuvaus)
3. Kuinka koet sisäisen viestinnän toimivan logistiikkakeskuksessa? Jos vastaus on kielteinen, minkälaisia puutteita olet havainnut. Jos vastaus on myönteinen, mitä hyviksi havaittuja piirteitä olet havainnut.
4. Onko mahdollisia havaittuja puutteita sisäisessä viestinnässä pyritty korjaamaan? Miten?
5. Välittääkö esimiehesi aktiivisesti tietoa? Varmistatteko, että olette käsittäneet asian samoin?
6. Saatko mielestäsi riittävästi tietoa organisaatiossa tapahtuvista muutoksista?
7. Oletko itse aktiivinen hakemaan tietoa? Jos vastaus on myönteinen, mistä ja miten haet tietoa. Jos vastaus on kielteinen, mistä syystä et ole aktiivinen tiedonhakija?
8. Onko työpaikallanne hyvä työilmapiiri?
9. Vaikuttaako työilmapiiri mielestäsi tiedonkulkuun?
10. Miten kehittäisit tiedonkulkua eri työpisteiden välillä?
11. Arvioi asteikolla 1-5 (1=huono, 2=välttävä, 3=tydyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen) eri sisäisen viestinnän kanavien toimivuutta.
 - a. viikkopalaveri
 - b. kehityskeskustelu
 - c. taukuhuone
 - d. ilmoitustaulu
 - e. sähköposti
 - f. puhelin
 - g. sisäinen lehti (Kesti)
 - h. puskaradio (epävirallinen viestintäkanava)
 - i. kasvokkain viestintä esimiehen kanssa

j. henkilökuntapalaveri

12. Mitä sisäisen viestinnän kanavaa käytät mieluiten tiedonhakuun?

13. Minkälaisena koet sisäisen viestinnän kokonaisuuden logistiikkakeskuksessa?

a. risut

b. ruusut

c. kehitysehdotukset

LIITE: vastaukset

1. Ikä

35, 55, 52

26, 48, 24

31, 38, 40

2. Työnimike (kuvaus)

toimistosihtööri (laskujen käsittelyä ja tilaaminen)

toimistosihtööri (ostolaskujen käsittely)

logistiikkaesimies (arjen pyörittäminen logistiikkakeskuksessa)

ammattimies (keräily ja vastaanotto)

ammattimies (keräily, pakkaaminen, lähettäminen)

ammattimies (tavaran vastaanotto)

logistikko (kulutustavaroiden osto)

logistikko (kulutustavaroiden osto)

toimistosihtööri (tilaustoimintaa, perinteiset sihtöerin työt, muiston kirjoittaminen, asiakaspalvelu)

3. Kuinka koet sisäisen viestinnän toimivan logistiikkakeskuksessa? Jos vastaus on kielteinen, minkälaisia puutteita olet havainnut. Jos vastaus on myönteinen, mitä hyviksi havaittuja piirteitä olet havainnut.

Meitä on onneksi täällä niin vähän, ja tää on niin pieni yksikkö, että kyllä ne viestit sitten perillä menee. Joskus tietysti kun meillä on täällä näitä eri toimiston eri osia, ni välillä jotkut jää vähän uuvatiksi, mutta kyllä se tieto perille menee kuitenkin loppujen lopuksi sitten kaikille. Kun kuitenkin ollaan niin tiivis niin sanotusti yhteisö täällä.

Välillä jokin asiaa jää niin ettei tiedä, mutta muuten aika hyvin tieto kulkee.

Mä varmaan edustan tässä vastakkaista näkemystä, koska olen usein se tiedonjakaja tässä yksikössä. Sen olen havainnut, että semmosta epäselvyyttä meillä tässä tiedonkulussa on, että se mitä mä nään aiheelliseksi tiedottaa ei oookkaan se mitä kuulijat haluaisi kuulla. Vaan se, että henkilöt kokee että he ei saa tarpeeksi tietoa, koska mä en näe aiheelliseksi jakaa jotakin asioita. Ehkä sen takii että ne ei oo vielä valmiita tiedotettavaksi, tai ei oo mitään syytä kertoa sitä. Se miten mä itse saan tietoa, ni mielestäni ihan ok. Mä saan suuni auki, et mä voin kyllä kysyä, jos mä en jotakin tiedä tai kuule.

Mun mielestä toimii hyvin, olen saanut kaiken tietoo mitä on kuulunutkin saada.

Täydellistä se ei ole missään, siinähan on puutteita aina. Toimii se nyt kohtuullisen hyvin.

Kohtuullisesti.

Itse koen, että saan riittävästi tietoa. Varmasti se johtuu siitä, että maanantai palaverit on sellasia, että niissä saa kaiken tarvittavan tiedon mitä omaan työhön tarvitaan. Siinä on paikalla molemmat esimiehet, niin koen että saan tarpeeksi tietoa.

Koen, että saan tietoa viikkopalavereissa, mutta tietysti aina on vähän parannettavaa. Mutta vaikee sanoa, voi olla että jossain kohtaa vähän tökkäsee. Ei se tieto pakosti tavota aina kaikkia.

Kyllä se toimii hyvin, oma aktiivisuus ratkaisee paljon. Pidetään huolta, että ilmoitustaululla on tiedotteita ja kaikkea infoo mitä tulee tapahtumaan. Viikkopalavereissa tulee vähän etukäteistietoa mitä on tulollaan.

4. Onko mahdollisia havaittuja puutteita sisäisessä viestinnässä pyritty korjaamaan? Miten?

Kyllä varmasti joka päivä yritetään ja kaikki yrittää kehittää varmasti itseään ja aina kun tulee uus tilanne ni opitaan jotain uutta.

En osaa oikein mitään sanoa, samaa kuin edellinenkin.

Mä olen tiedonjakajana yrittänyt miettiä sitä et sillon kun mulla on joku asia valmiina, että mä en kerro sitä yhdelle koska sit se äkkiä leviää ympäri taloa et jollekin on kerrottu ja toiselle ei, vaikka mulla ei oo mitenkää oo ollu tarkoitus tiedottaa, vaan se on tullut jossakin käytäväkeskustelussa esiin. Pidän sen asian itselläni, kunnes mä voin kertoa sen kaikille. Siihen kyllä syylistyn edelleenkin, että kun meil on kaksi kahvitaukoryhmää, et mä en aina huomaa mennä siihen jälkimmäiseen kertomaan samoja asioita, mitä mä oon kertonu ensimmäisessä ryhmässä. Siinä mulla on parannettavaa, yritän panostaa siihen.

En osaa sanoa.

En ole ainakaan huomannut.

En osaa sanoa.

Puutteita on ainakin logistiikkapäällikkö parantanut sillä, että niitä henkilökuntapalaveriteita on ainakin kerran kuukaudessa. Jossa tuodaan kaikki tiedotteet jotka on lähetetty asiakkaille, niin kaikkien tietoisuuteen. Siinä on ainakin yksi mihin on tullut vuoden aikana parannuskeinoja.

Ei tule mitään mieleen.

Kyllä se on vuosien aikana parantunut, kun on tullut palautteita siitä miksei jotain ole sanottu tai puhuttu. Se palaute on mennyt esimiehille ja kyllä minusta siitä on aina otettu onkeon ja parannettu.

5. Välittääkö esimiehesi aktiivisesti tietoa? Varmistatteko, että olette käsittäneet asian samoin?

Varmaan sekin, mikä tuli jo aikaisemmin esiin, eli tieto ei mene jälkimmäiselle kahviryhmälle perille. Ehkä kirjallinen tieto kaikesta, mutta sekin on tyhmää tietysti et

joka asiasta on joku lappu pöydällä, mut se olis sillee vaikka ihan kiva, mut se on vähän tyhmää.

Samaa kuin aikaisemminkin, eli jälkimmäiselle kahviryhmälle ei mene kaikki asiat.

Koen, että mun esimies ei kerro mulle kaikkii mut siinä on vähän sama juttu et mikä hänen mielestä on tarpeellista kertoo mulle. Ne ei oo ehkä samoja asioita ku mitä mä odotan et hän kertois mulle. Sitten hänellä tulee vastaan sekin et hänellä on näitä henkilöitä useita joille hänen pitäis jakaa näitä asioita ni ei hän aina huomaa kaikille kertoa. Mutta kuten sanottu, ni jos mä vaan yhtäänkään tiedän, et mun kuulus jotakin tietää ni saan kyllä kysyttyä.

Kyllä.

Tapauskohtaista. Olen huomannut, että sisäisiä asioita useimmiten tiedotetaan tossa kahvilla sen jälkeen ku mä olen jo lähtenyt kahvilta. Se on pieni puute mun mielestäni. Jutut kuitenkin tulee tietoon enemmän tai myöhemmin.

En osaa oikein sanoa, ihan ok.

Ei mulla ainakaan mitään kauheeta kritiikkiä oo tähän kohtaan, koen että saan ne tiedot ja jos jotain tulee niin kyl mä sitten käyn kysymässä. Ja on kyllä tullut sellasia et oon käynyt varmistamassa, että onko asia näin.

Joo kyllä informaatiota on ihan hyvin tullu, ja kyllä mä sen sit ymmärrän.

Kyllä minä itse koen, että tietoa tulee ja jos jotain jää epäselväks niin aina kysymällä selitetään tarkemmin ja uudestaan, että varmasti ollaan samassa asiassa.

6. Saatko mielestäsi riittävästi tietoa organisaatiossa tapahtuvista muutoksista?

Se, että meillä on henkilökuntapalavereita aika usein, että siellä sitten tietoja tulee kyllä mun mielestä aika laajasti. Että mun mielestäni niin paljon ku se nyt on mahdollista ni meille jakaa. Ehkä sellaisia puoli totuuksia ja keskeneräisiä asioita ni on

nyt sit ihan turha ruveta spekuloidaan. Mutta vastaus on että kyl mun mielestä henkilökuntapalavereissa ne tiedot tulee mikä on osoitettu kaikille tulee musta hyvin esille.

Palavereiden lisäksi tää Kesti-lehdessä kerrotaan aika paljon semmoista mitä täällä-päin eli koko Satakunnan Sairaanhoidopiirissä tapahtuu.

Kyllä mä koen se mikä koko sairaanhoidopiiriä tai keskussairaala koskee niin me saadaan se tieto tuolta Kestistä sen verran ku se meitä nyt koskee tai meitä edes kiinnostaa. Me ollaan aika itsenäisesti täällä, et kyllä sitä tietoa tulee riittävästi.

En mä tie tuleeko ne sinne Hiisi.nettiin. Kyllä ne varmaan sinne tulee, mutta mä en ole vaan ikinä käynyt kattomassa. En osaa sanoa.

En tiedä, en kauheesti itse ongi tietoa. Mut en tiedä onko kaikesta tarve tietääkkään.

Kestistä saa varmaankin tietoa tarpeeksi.

Aina saisi tulla enemmänkin tietoa. En sano että on huonoa, mutta olis vähän enemmän parannettavaa koko organisaation tasolla kuin tässä logistiikkakeskuksen osalta.

Varmaan siihen vaikuttaa, että ollaan täällä vähän sivussa, eikä tuolla pääkallopaikalla sairaalanmäellä. Ehkä se informaatio ihan parhaimmalla tavalla kulje, siinä olisi kehitettävää.

Joo, toki tiedotteita tulee esimiesten toimesta mutta sitten kun itse käyttää sähköpostia ja käyttää Hiisi.nettiä niin siellä on ne tiedot, ja Kestissä on tiedot.

7. Oletko itse aktiivinen hakemaan tietoa? Jos vastaus on myönteinen, mistä ja miten haet tietoa. Jos vastaus on kielteinen, mistä syystä et ole aktiivinen tiedon hakija.

Tietoa on tullut niin paljon että mä en oo konenu tarpeelliseksi kauheesti hakee sitä tietoa. Mutta ehkä netti on sit se, ellei nyt sit suoraan kysy mut jos ei satu nyt sitä ihmistä olemaan vaikka siinä suoraa ketä tietäis sen asian paremmin ni nettihän on tietysti sit se. Eli sairaanhoitopiirin hiisi.netistä ja sit ihan niinku riippuu asiasta mutta ihan googlettamalla tiettyjä asioita.

Netistä tulee haettua tietoa, jos tuntee et se on tarpeellinen tieto.

Kyl mä koen että se mitä tarvii ja kaipaa ja mitä ei muuten saa ni Hiisi.netti on oivallinen väline.

En hae aktiivisesti tietoa. Ei ole tarvetta hakea tietoa, keskityn muihin asioihin.

En ole aktiivinen hakemaan tietoa, en ainakaan käy Hiisi.netissä. Keskityn työntekoon.

Haen tietoa Kestistä, se on hyvä.

Haen itse tietoa, käyn Hiisi.netin sivuilla kattomassa tiedotteita ja huollon alue johtoryhmän muistioita ja kyselen ihmisiltä suoraan. Mielestäni olen ihan aktiivinen.

En ole kovin aktiivinen, en käy lukemassa tiedotteita. Enemmän luotan siihen, että kuulen esimieheltä tai muualta. Siinä on kai parannettavaa itsellä tässä kohtaa. Ei ole herättänyt kiinnostusta, mutta sitten kun se menee tietyn kynnyksen yli niin sitten hakee itekin sen tiedon, jos alkaa kiinnostamaan joku asia. Kestiä kyllä tulee luettua, et jos siellä tulee joku asia esiin niin sitten hakee enemmän tietoa.

En ole kovin aktiivinen, mutta välillä olen katsonut johtoryhmän kokousten muistioita, ja tietysti Kestistä.

8. Onko työpaikallanne hyvä työilmapiiri?

On mun mielestäni. Pääasiallisesti, et joskus on jotain mutta se on normaalia.

On.

No se mikä mulle näkyy niin on.

On mun mielestä.

Joo on miinus.

On.

Mielestäni, mitä tulee yläkerran porukkaan, kun se on kaikista lähin piiri siinä, niin meillä on hyvä ilmapiiri. Ei ole mitään kismaa, välillä tietysti asiat voi riidellä tai jostain työasiasta voi olla eri mieltä, mutta pääsääntöisesti toimii. Se on vähän, että keltä sitä kysyy, mutta minä ainakin näen sen sellaisena tyydyttävänä, jos puhuu koko logistiikkakeskuksesta. Tietenkin kun on isompi porukka niin kaikki ei tuu kaikkien kanssa toimeen, se on varmaan työpaikka ku työpaikka. Omasta henkilökohtaisesta mielestä on, ja ainakin minulla on täällä kiva olla.

Yläkerran tiimillä on erinomainen, ja kyllä koko työyhteisöllä on kyllä kiitettävä ilmapiiri.

Oma työympäristö yläkerrassa on kyllä hyvä ja tosi mukavaa. Kaikkien kanssa tulee hyvin toimeen eikä ole minkään näköisiä jännitteitä siinä välissä. Alakerrasta on vaikea sanoa.

9. Vaikuttaako työilmapiiri mielestäsi tiedonkulkuun?

Hmm.. No saattaa se joskus vaikuttaa. Voi se, tottakai ku on niitä yhdyskuntia niin sit se tieto tietenkin pyörii siellä. Se on varmaan joka työpaikalla sama juttu, et on sellasia kuppikuntia. Että sit se tieto jämähtää sinne. Että sit se tieto ei mee eteenpäin sillain ku pitäis. En kuitenkaan tarkoita negatiivisena asiana niitä kuppikuntia, niit nyt vaan on.

En osaa sanoa, samat sanat kuin edellinenkin.

Mä uskoisin kyllä et se vaikuttaa, et täällä on niinku helppo kertoa asioista. Uskon, että kellään ei oo sellasta kynnystä etteikö vois toiselta kysymään tai sanomaan asiaa. Jos meillä olis huono ilmapiiri, tai jotain riitoja tai kuppikuntia jotka ei keskustella toistensa kanssa ni vaikuttais siihen et ei tieto kulkis mutta toisaalta myöskin ne niin sanottujen kuppikuntien tiedot niin kui tarpeellisia ne ylipäätään on levitä mihinkään. Mutta ilman muuta se työilmapiiri vaikuttaa et se tieto pystyy leviämään joka puolel.

Kyllä varmaan joo.

Todennäköisesti joo.

Juu.

Vaikuttaa joo.

Kyllä.

En itse koe, että sillä olla mitään tekemistä tiedonkulun kanssa.

10. Miten kehittäisit tiedonkulkua eri työpisteiden välillä?

Ihmisten pitäisi itse viedä tieto eteenpäin.

Ihmisten pitäisi olla aktiivisempia.

Se on hankalaa, tieto ei kulje siinä tilanteessa. Esimerkiksi jos tavaraa tulee väärä määrä, tieto pitäisi mennä tilaajille. Lähetyslistaan tulisi kirjoittaa koko tarina, jotta laskunkäsittelijä tietää mitä siinä on tapahtunut ja mitä sille on tehty. Näin ei oikeesti tapahdu. Mielestäni maanantai palaverit ovat hyviä keinoja tähän viestintään, mutta siinä kyllä helposti unohtuu asioita ja sitten siellä on kuitenkin vaan tietty porukka. Että pitäiskö niitä sit lisätä et olis eri porukoiden kesken niitä palavereita. Mutta kuitenkin täällä työelämässä on palavereita kaiken aikaa.

Varmaan keskustelemalla ja enemmän kasvotusten puhumalla.

Keskustelemalla.

Puhumalla.

Siinä on varmaan se isoin, että tieto katkee tossa välillä. Ei sekään mitenkään retupe-
rällä oo, se on ihan kiitettävällä tasolla. Mutta siinä voisi olla kehitettämisen paikka
itellä ja alakerrassa, että tulis enemmän varmaan tietoa jostain kun tuotteet vaihtuu
tai noille keräilijöille. Ehkä vois myös itte tuoda sitä tietoa tänne alaspäin. Vastaan-
oton pitäisi olla erittäin huolellinen siinä että ne tuo kaikki tiedot meille, jos tulee jo-
tain tuoterekламаatio tai lähetys ei täsmää sitä mitä on luvattu. Siinä on joskus ollut
semmonen katkeamisen paikka, että on mennyt sitten reklamaatioajat umpeen, ettei
ole tullut tarpeeksi ajoissa se tieto meille tai ei lainkaan. Eli puolin ja toisin.

Joo, se mikä on vastaanoton ja yläkerran välillä, siinä on ehkä kirjoitettu listaan joku
tieto, mutta sit se on laitettu tonne lokerikkoon, joka on jahkaantunut laskujenkäsitte-
lyyn. Ja vasta aikojen päästä laskujenkäsitteijä tulee kysymään, että tiedetäänkö ylä-
kerrassa tästä jossa ei tiedetä asiasta mitään.

Yläkerran ja alakerran välisistä asioista voisi olla joskus palavereita. Yleensä kun on
henkilökuntapalaveri, niin se on sitten yleisesti kun siellä on kaikki. Viikkopalave-
reissa on sitten vaan yläkerran porukka. Niin joskus olis hyvä olla, ei nyt välttämättä
viikottainkaan, että olisi tietyt ihmiset varastostakin. Sellainenkin palaveri olis joskus
hyvä pitää. Toisinaan viikkopalavereissakin on alakerrasta joku, että ei se huono oli-
sikaan että jos joskus siellä joku alakerrasta olisikin. Vaikka tieto ei aina koskekaan
alakerran ihmisistä.

11. Arvioi asteikolla 1-5 (1=huono, 2=välttävä, 3=tydyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen) eri sisäisen viestinnän kanavien toimivuutta.

a. viikkopalaveri 3, en osallistu, 5, en osallistu, en osallistu, en osallis-
tu, 5, 5, 5

b. kehityskeskustelu 4, 5, 4, en ole ollut, 4,5 (voisi olla useamminkin), 4, 4, 4, 3

c. taukuhuone 4, 4, 5 (hyvä tapa tavoittaa iso porukka), 5, 4 (jos kaikki on paikalla), 4, 5, 4, 5

d. ilmoitustaulu 3 (olen huono katsomaan sitä), 4, 3 (aika harva lukee sitä), 4, 4, 4, 5, 4, 5

e. sähköposti 4, 4, 5, 4, 2 (käyn sähköpostissa harvoin), 2, 5, 5, 5

f. puhelin 4 (melkein vitonen), 5, 3 (käytän muita kanavia paljon enemmän), ei ole puhelinta, ei ole puhelinta, ei ole puhelinta, 5, 4, 4

g. sisäinen lehti (Kesti) 4, 4, 3 (luen säännöllisesti, mutta kaikki ei lue, joten se ei ole luotettava), 1, 2, 5, 5, 3, 4

h. puskaradio (epävirallinen viestintäkanava) 2 (ei ole luotettava), 3, 2 (sisältöön ei voi luottaa), 4, 4, 4, 4, 3, 4

i. kasvokkain viestintä esimiehen kanssa 4 (vitosen arvonen ei oo mikään), 4, 5 (kaikkein luotettavin ja tarkin), 5, 4, 3, 5, 5, 5

j. henkilökuntapalaveri 4, 4, 4 (se tahtoo toimia vain yhteen suuntaan), 4, 4, 4, 5, 5, 5

12. Mitä sisäisen viestinnän kanavaa käytät mieluiten tiedonhakuun?

Taukuhuone, koska se on kaikista vapaamielisempää, jos siellä tiedotetaan jotain järkevää. Tai henkilökuntapalaveri, joka on vähän virallisempi, jos on vähän semmonen tärkeämpi asia. Taukuhuoneessa keskustelu on vapaampaa viestintää.

Henkilökuntapalaveri.

Käytän sekä tulevaan että menevään informaatioon kasvokkain viestintää.

Kysymällä kasvokkain.

Kasvokkain kysymällä.

Kysymällä suoraan kasvokkain.

Suora kysyminen esimieheltä.

Esimieheltä kysyminen.

Esimieheltä kysyminen.

13. Minkälaisena koet sisäisen viestinnän kokonaisuuden logistiikkakeskuksessa?

a. risut

b. ruusut

c. kehitysehdotukset

Mun mielestä info tulee ainaskin aika nopeesti, se olis parannettavaa et se tieto tulis kaikille samaan aikaan.

Aika hyvin, mitään huonoa ei nyt tule mieleen. Tarvisi olla sellaiset kaiuttimet kun koulussakin.

Must olis ihanaa kun löytys joku semmonen kanava mil mä oikeesti tavoittaisin koko henkilökunnan ja mielellään vielä samaan aikaan, tai mielellään ainakin saman vuorokauden sisällä. Poistuisi just se ongelma, et oonks mä kaikille muistanut sanoa. Se olis minusta ihanaa, ja sellasta välinettä ei meillä tällä hetkellä ole, minkä oikeesti kaikki lukee, näkee ja kaikki kuulee, sellasta meillä ei ole. Kyllä tää nyt ihan kohtalaisesta toimii, mut jos mietin tilannetta siltä näkökulmalta, et mä jaan sitä tietoa ni se on ongelma et miten mä saan sen tiedon niin jaettua et se tavoittaa kaikki. Tarvii aina miettiä, että onko joku sinä päivänä poissa. Mutta jos tietää, että on itse ollut poissa esimerkiksi henkilökuntapalaverista niin on velvollinen ottamaan selvää mitä siellä on puhuttu.

En osaa sanoa esimerkkejä, se on vaihtelevaa. Kahvitauolla tai muutenkin voisi useamminkin pitää jonkun.

Aamulla kun kaikki tulee töihin voisi koota kaikki yhteen ennen töitä, jos on jotain asioita.

Ei mitään ihmeellistä.

Omalta kohdalta se toimii hyvin, kaikenlaiset eri viestintämuodot. Siinä pitää itsekkin olla aktiivinen, ei kukaan voi tuoda niitä tietoja siihen nenän eteen. Itse koen, että tietoa on kyllä riittävästi saatavilla, kun sitä hakee itse.

Kokonaisuutena kiitettävällä tasolla, erityisesti voi sanoa maanantain viikkopalaverit. Esimiehen kanssa keskustelut on parhaimpia tietolähteitä. Parannettavaa on tässä työntekijöiden välisessä tiedottamisessa tai puhumisessa. Varsinkin yläkerta versus alakerta, se saisi olla vielä parempi se linkki. Se oli kaikesta isoin parantamisen kohde omalla kohdalla.

Kyllä ihan kiitettävästi tieto kulkee, mutta se vaatii omaa aktiivisuutta, ettei kukaan sitä voi tässä olla kaikille kertomassa. Ja varaston ja konttorin välillä pitäisi viestintää kehittää.