

Opinnäytetyö AMK

Liiketalouden koulutus

2022

Attermaa Marianne

# VARHAISJAKELUYHTIÖN SISÄISEN VIESTINNÄN KARTOITUS

– varhaisjakajien ja esihenkilöiden näkemys  
sisäisestä viestinnästä

Opinnäytetyö AMK | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutus

2022 | 56 sivua

Marianne Attermaa

## Varhaisjakeluyhtiön sisäisen viestinnän kartoitus

- varhaisjakajien ja esihenkilöiden näkemys sisäisestä viestinnästä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Lounais-Suomen Tietojakelu Oy:n sekä Varsinais-Suomen Tietojakelu Oy:n sisäisen viestinnän tila varhaisjakajien ja heidän esihenkilöiden näkökulmasta. Toimeksiantajayritys työllistää yhteensä yli 550 varhaisjakajaa ja yhdeksän esihenkilöä, jotka pääasiallisesti tekevät töitä eri vuorokauden aikana. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa yleisesti sisäisen viestinnän tila, koska lähtökohtana oli olettamus, että sisäiseen viestintään liittyvät kokemukset ovat moninaiset.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä käytettiin sähköisiä kyselylomakkeita. Sähköisellä kyselylomakkeella oli strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Varhaisjakajille ja esihenkilöille tehtiin omat kyselylomakkeet tutkimustuloksen luotettavuuden parantamiseksi. Kysymyslomakkeilla mitattiin, miten sisäisen viestinnän perusperiaatteet toteutuvat, ja miten vastaajat kokevat keskinäisen vuorovaikutuksen toimivan. Kyselystä saaduista vastauksista luotiin keskiarvot, joiden avulla verrattiin varhaisjakajien ja esihenkilöiden vastauksia. Varhaisjakajien vastausprosentti oli 26,3 % ja esihenkilöiden 100 %.

Tutkimustuloksista selviää, että sisäinen viestintä koetaan keskimäärin toimivaksi jakeluyhtiössä. Huomiota tulisi kuitenkin kiinnittää vuorovaikutukseen, aktiivisempaan viestintään omaa yksikköä koskevista asioista sekä palautekulttuuriin kehittämiseen. Tuleekin muistaa, että jokaisella työyhteisön jäsenellä on velvollisuus toimia aktiivisena viestijänä työyhteisössä.

Asiasanat:

viestintä, sisäinen viestintä, vuorovaikutus

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Administration

2022 | 56 pages

Marianne Attermaa

## Distribution company's internal communication

- carriers and supervisors views of internal communication

The aim of this thesis was to find out the state of internal communication regarding Lounais-Suomen Tietojakelu Oy and Varsinais-Suomen Tietojakelu Oy from the perspective of carriers and their superiors. The client company employs a total of more than 550 carriers and nine supervisors, who work at different times of the day. The purpose of the study was to survey the state of internal communication in general because the starting point was the assumption that the experiences related to internal communication are diverse.

The study was conducted as a quantitative study and electronic questionnaires were used as the research method. Separate questionnaires were conducted for carriers and supervisors to improve the reliability of the survey result. The questionnaires measured how the basic principles of internal communication are implemented and how the respondents perceive the interaction to work. The response rate for carriers was 26.3 % and for supervisors 100 %.

The research results show that internal communication is perceived to operate on average in a distribution company. Attention should be paid to interaction, more active communication on issues concerning one's own unit and the development of a feedback culture.

Keywords:

communication, internal communication, interaction

# Sisältö

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Johdanto</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>2 Yrityksen viestintä</b>                        | <b>7</b>  |
| <b>3 Yrityksen sisäinen viestintä</b>               | <b>9</b>  |
| 3.1 Viestinnän kanavat                              | 10        |
| 3.2 Viestinnän periaatteet                          | 11        |
| 3.3 Viestinnän mahdolliset haasteet                 | 12        |
| 3.4 Viestinnän kehittäminen                         | 13        |
| 3.5 Johtamisviestintä                               | 13        |
| 3.6 Esihenkilöviestintä                             | 14        |
| 3.7 Päivittäisviestintä                             | 15        |
| <b>4 Tutkimuksen toteutus</b>                       | <b>17</b> |
| 4.1 Tutkimusmenetelmä                               | 17        |
| 4.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus         | 18        |
| <b>5 Tutkimuksen tulokset</b>                       | <b>19</b> |
| 5.1 Vastaaajien taustatiedot                        | 20        |
| 5.2 Viestintäkavat ja tavoitettavuus                | 20        |
| 5.3 Yleiset näkemykset sisäisestä viestinnästä      | 23        |
| 5.4 Varhaisjakajien ja esihenkilöiden vuorovaikutus | 25        |
| 5.5 Avoimien kysymyksien tulokset                   | 30        |
| <b>6 Johtopäätökset ja pohdinta</b>                 | <b>32</b> |
| <b>Lähteet</b>                                      | <b>34</b> |

## Liitteet

Liite 1. Saatekirje varhaisjakajille.

Liite 2. Saatekirje esihenkilöille.

Liite3. Muistutusviesti.

Liite 4. Kyselylomake varhaisjakajille.

Liite 5. Kyselylomake esihenkilöille.

## Kuviot

|   |    |
|---|----|
| Kuvio 1. Sisäisen viestinnän tavoitteet.              | 9  |
| Kuvio 2. Sisäisten viestintäkanavien hyödyllisyys.    | 21 |
| Kuvio 3. Sisäisten viestintäkanavien käytettävyys.    | 22 |
| Kuvio 4. tavoitettavuus.                              | 23 |
| Kuvio 5. Yleiset sisäisen viestinnän väittämät.       | 24 |
| Kuvio 6. Varhaisjakajan ja esihenkilön vuorovaikutus. | 26 |

# 1 Johdanto

Sisäinen viestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa, työyhteisön jäseniin kohdistuvaa ja heidän välillään tapahtuvaa viestintää, tiedonkulkua sekä vuorovaikutusta. Toimiva sisäinen viestintä luo yhteisöllisyyttä sekä ylläpitää ja rakentaa suhteita (Rötkö, 2007). Onnistunut sisäinen viestintä on avointa, luotettavaa, tosiaikaista, vuorovaikutteista sekä ymmärrettävää (Juholin 2012).

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia Lounais-Suomen Tietojakelu Oy:n ja Varsinais-Suomen tietojakelu Oy:n (jäljempänä jakeluyhtiö) sisäisen viestinnän tila varhaisjakajien ja heidän esihenkilöiden näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoitus oli kartoittaa, miten sisäinen viestintä toimii jakeluyhtiössä. Tutkimus suoritettiin varhaisjakajille ja esihenkilöille suunnatuilla kyselylomakkeilla ja sen tuloksien pohjalta analysoitiin sisäisen viestinnän toimivuutta.

Tutkimusaihe valikoitui toimeksiantajan toiveesta ja omasta mielenkiinnostani. Aiheena sisäinen viestintä on tärkeä ja viime vuosina sen tärkeys on korostunut entisestään. Sisäinen viestintä luo edellytykset toimivalle työyhteisölle ja näin ollen koskettaa jokaista työyhteisön jäsentä. Opinnäytetyölle määriteltiin yksi tutkimusongelma, joka oli:

- Miten jakeluyhtiön sisäinen viestintä toimii tällä hetkellä varhaisjakajien ja esihenkilöiden näkökulmasta.

Opinnäytetyön rakenne koostuu tietoperustasta, jossa käsitellään sisäistä viestintää teorian näkökulmasta. Tämän jälkeen tutustutaan toimeksiantajaan sekä toteutettuun tutkimukseen ja sen tuloksiin. Lopuksi analysoidaan tutkimuksen tuloksia ja tehdään johtopäätöksiä.

## 2 Yrityksen viestintä

Viestintä on ihmisten välistä vuorovaikutusta. Viestit ja niiden sanomat kulkevat työpaikalla, verkossa, kotona, harrastuksissa ja vapaa-ajalla. 1900-luvulla viestintä kuvattiin prosessiksi, joka on onnistunut, kun viesti on teknisesti lähetetty jostain jonnekin vaikka viestinnässä on kysymys muustakin kuin vain teknisestä prosessista. Viestinnässä on ennen kaikkea kyse ihmisten välisistä suhteista ja niissä syntyvistä merkityksistä. Merkitys luo edellytyksiä sekä vahvistaa yhteisöllisyyttä. (Juholin 2013, 22–23, 34.)

Organisaatioiden viestintä jaetaan yleensä sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäinen viestintä on organisaatioiden sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikuttamista, kun taas ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan viestintää, joka on suunnattu yrityksen ulkopuolelle eli sidosryhmille ja asiakkaille. (Siukosaari, 2002, 85.)

### Ulkoinen viestintä

Ulkoinen viestintä tiedottaa työyhteisön asioista ulospäin, muun muassa yrityksen sidosryhmille ja asiakkaille (Siukosaari 2002, 131). Ulkoisen viestinnän tärkeä tavoite on luoda, kehittää ja ylläpitää hyviä suhteita sidosryhmiin kuten päättäjiin, mediaan ja muihin yhteistyökumppaneihin. Ulkoisella viestinnällä pyritään luomaan kysyntää sekä vahvistetaan myönteistä suhtautumista yritystä kohtaan. (TSJ opintokeskus.) Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä ulkoista viestintää, vaan keskityn yrityksen sisäiseen viestintään kappaleessa kolme.

### Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa, työyhteisön jäseniin kohdistuvaa ja heidän välillään tapahtuvaa viestintää, tiedonkulkua sekä vuorovaikutusta (Rötkö, 2007). Toimiva sisäinen viestintä luo yhteisöllisyyttä sekä ylläpitää ja rakentaa suhteita.

Sisäinen viestintä on pääosin yhteisön henkilöstöviestintää. Sisäisen viestinnän vuorovaikutuksessa pidetään yllä yhteyttä henkilöstöön ja välitetään sanomia talon sisällä. Henkilöstöviestintä on sisäisen viestinnän tärkein osa-alue, ja sen toiminta tulisi olla tavoitteellista. Muita sisäisen viestinnän osa-alueita ovat sisäinen markkinointi, perehdyttäminen ja erilaiset tiedotukset. (Siukosaari 2002, 65.)

Sisäiseen viestintään liittyy lakisääteisiä velvoitteita kuten yhteistoimintalaki, jota on sovellettu 1.1.2008 alkaen yrityksiin ja yhteisöihin, joissa työskentelee vähintään 20 henkilöä. Yhteistoimintalain keskeinen tavoite on edistää yrityksen ja sen henkilökunnan vuorovaikutusta. 1.1.2022 astui voimaan uusi Yhteistoimintalaki 1333/2021, joka lisää ennestään henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia sekä tiedonsaantia, ja tuo työpaikoille uuden jatkuvan vuoropuhelun käytännön. Uudistetun yhteistoimintalain tarkoituksena on parantaa työnantajan ja henkilöstön välistä vuorovaikutusta sekä luoda puitteet yrityksen ja työyhteisön kehittämiseksi. (Valtioneuvosto 2021.)

### **Viestinnän tavoitteet**

Leif Åbergin mukaan viestinnän perimmäinen tavoite on vaikuttaa. Viestintä on vaikuttanut silloin, kun se saa aikaan jonkin muutoksen vastaanottajassa; asennemuutoksen, tietojen, mielipiteiden tai käyttäytymisen muutoksen. Viestintä on taas onnistunut silloin, kun se saa aikaan lähettäjän haluaman muutoksen vastaanottajassa. (Åberg 2006, 135–135.)

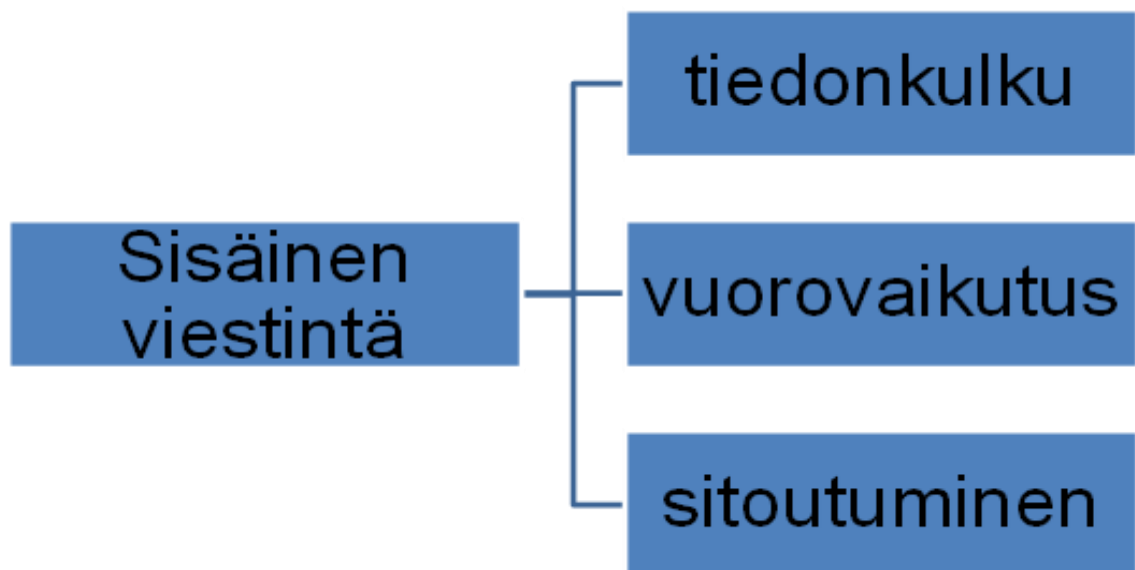
Viestinnän suunnittelu taas edistää yrityksen haluaman yrityskuvan rakentumista, vähentää yllätyksiä ja tekee yllättävistä tilanteista hallittavampi. Suunniteltu viestintä tukee liiketoimintaa parhaiten. Viestinnän suunnittelu tehostaa ajankäyttöä, joten hyvä yritysjohto sisäistää viestinnän suunnittelun osaksi liiketoiminnan suunnittelua. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 87–88.) Viestinnälle tulee siis luoda tavoitteita kuten liiketoiminnallekin.



### 3 Yrityksen sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä kohdistuu työyhteisön jäseniin ja on yksi johtamisen työkalu. Viestinnän tarve ja sisältö ovat erilaiset erityyppisissä organisaatioissa, mutta tärkein viestijä on oma esihenkilö. Sisäisen viestinnän tarkoituksena on pitää henkilöstö tietoisena muun muassa organisaation visiosta, arvoista, liiketoiminnasta, palveluista, toiminnan muutoksesta sekä taloudellisesta tilasta. Sisäinen viestintä edistää yhteistoimintaa henkilöstön keskuudessa sekä parantaa toiminnan sujuvuutta, tuottavuutta ja tehokkuutta. (Kauhanen 2012, 173–175.)

Kirjassa Yrityksen viestintä (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen ja Ollikainen 2008) sisäisen viestinnän tavoitteet jaetaan kolmeen osaan: tiedonkulku, vuorovaikutus sekä sitoutuminen (kuvio 1).



Kuvio 1. Sisäisen viestinnän tavoitteet (Kortetjärvi-Nurmi ym., 2008)

Tiedonkulun näkökulmasta viestinnän tarkoituksena on varmistaa, että jokaisella työntekijällä on käytössään työnsä suorittamisen kannalta oleelliset tiedot ja, että tiedot ovat helposti löydettävissä. Viestinnän avulla vahvistetaan yksilön oman työn merkityksen ymmärtämistä osana koko organisaation toimintaa. Viestinnällä

vaikutetaan jatkuvasti siihen, että henkilöstön jokainen jäsen näkee oman työnsä suhteessa kokonaisuuteen eli yrityksen tehtäviin ja tavoitteisiin. (Kortetjärvi-Nurmi ym., 2008, 106.)

Vuorovaikutusta tapahtuu jokapäiväisessä viestinnässä, järjestetyissä keskusteluissa, kokouksissa sekä myös epävirallisissa tilaisuuksissa kuten lounas- tai käytäväkeskusteluissa. Avoin vuorovaikutus on yrityksen me-hengen sekä työyhteisön kehittämisen kannalta tärkeää. Ilman avointa vuorovaikutusta viestit eivät pääse kulkemaan esteettömästi pitkittäis- eikä vaakatasosuunnassa. Avoimuuteen kuuluu myös se, että asiat, syyt ja seuraukset kerrotaan rehellisesti. Yritys voi edistää avointa vuorovaikutusta erilaisilla tilaratkaisuilla ja ahaa-aukioilla, joissa mahdollistetaan henkilökunnan spontaani kohtaaminen. (Kortetjärvi-Nurmi ym., 2008, 106–107.)

Esihenkilöiden rooli sitouttamisessa on tärkeä. Sitoutumisen lisäämiseen ei auta, että tieto vain annetaan, vaan sen pitää tulla myös ymmärretyksi ja hyväksytyksi. Ylhäältä annetut arvot eivät muuta käytännön toimintaa, mikäli henkilö ei sisäistä arvoja eikä toiminnan tavoitteita. Johtamisviestinnällä havainnollistetaan mitä visio tai strategia tarkoittaa jokapäiväisessä toiminnassa. Organisaation tavoitteiden ja strategian ymmärtäminen motivoi tekijöitä. Sisäisen viestinnän tehtävä on myös tukea yrityksen visiota, strategiaa ja arvoja. Tämä kuuluu erityisesti johtamisviestintään, kun yrityksen tavoitteista, tuloksista, tulevaisuudesta tai muutoksista viestitään. (Kortetjärvi-Nurmi ym., 2008, 107.)

### 3.1 Viestinnän kanavat

Viestintäkanavan valinta on viestinnän yksi tärkeimmistä kulmakivistä. Väärällä viestintäkanavan valinnalla ei tavoita kohderyhmää. Mitä paremmin yritys onnistuu valitsemaan viestiinsä ja kohderyhmälle sopivat viestintäkanavat, sen paremmin yritys onnistuu viestinnässä. Jokaisessa yrityksessä on oma viestintäkulttuuri, joka vaikuttaa kanavien valitsemiseen. (Lohtaja-Ahonen, Kaihovirta-Rapo 2012, 49.)

Viestintäkanavat voidaan jakaa kirjallisiin ja suullisiin sekä virallisiin ja epävirallisiin. Kirjallisissa kanavissa asia välitetään tekstin avulla, kuten tiedotteissa, raporteissa tai verkkosivuilla. Suullisessa kanavassa asia välitetään kasvokkain, kuten palaverit, keskustelut tai tiedotustilaisuudet. Virallisia kanavia hyödynnetään taas suunnitellussa viestinnässä, kuten palaverissa, tiedotteissa tai verkkosivuilla. Epävirallisilla kanavilla on myös tärkeä tehtävä työyhteisössä; niissä henkilökunta käy keskusteluja keskenään. Keskustelut täydentävät ja selkeyttävät virallisen viestintäkanavan kautta saatua tietoa. (Lohtaja-Ahonen, Kaihovirta-Rapo 2012, 51–52.)

Viestintäkanavaa valittaessa tulee pohtia, sopiiko kanava viestiin ja kohderyhmälle, säilyykö viesti muuttumattomana, edistääkö vuorovaikutus viestin perillemenoja ja tavoittaako viesti kohderyhmän sopivaan aikaan (Lohtaja-Ahonen, Kaihovirta-Rapo 2012, 50). Onnistuneessa viestinnässä käytetään sekä virallisia että epävirallisia viestintäkanavia.

### 3.2 Viestinnän periaatteet

Monen työyhteisön viestinnän periaate on avoimuus, luotettavuus, tosiaikaisuus, vuorovaikutteisuus ja ymmärrettävyys. Näillä periaatteilla halutaan korostaa, ettei pelkkä tiedottaminen riitä, vaan ihmisille annetaan mahdollisuus keskustella asioista ja lisätä ymmärtämystään. Periaatteille tulee organisaatiossa yhdessä luoda sisällöt ja kriteerit. (Juholin 2012, 192.)

Suomessa toimiva Viestinnän eettinen neuvottelukunta, VEN, ylläpitää viestinnän eettisiä ohjeita. Näiden ohjeiden avulla pyritään edistämään hyviä viestinnän toimintatapoja voimassa olevien lakien ja asetusten lisäksi. Viestinnän eettisen neuvottelukunnan mukaan avoin viestintä edistää monitahoista vuorovaikutusta sekä tuo aktiivisesti ja ennakoivasti tarpeellisen tiedon esille. (Viestinnän eettinen neuvottelukunta n.d.)

Psykologian tieteen näkökulmasta avoimuus voidaan yksinkertaisimmillaan kokea niin, että työyhteisössä voidaan avoimesti kertoa oleellisimman asiat. Avoimessa ilmapiirissä ei myöskään tarvitse arastella palautteenannon tai

kehittämisehdotusten kanssa. Avoimuutta lähellä on myös termi läpinäkyvyys, jolla tarkoitetaan sitä, että kaikki toiminta ja tieto on nähtävillä. Voinee ajatella, että avoimuus on enemmän asenne ja läpinäkyvyys yrityksen tila tai toimintamalli. (Kiiskinen, 2018.)

Viestinnän eettinen neuvottelukunta määrittelee luotettavan viestinnän koostuvan rehellisyydestä ja totuudenmukaisuudesta. Jotta viestintä voidaan kokea luotettavaksi, siinä ei saa olla virheellisiä tai harhaanjohtavia väittämiä, viestittävä asia on oltava tarpeeksi perusteltua ja siinä tulee selkeästi erotella tosiasiat mielipiteistä. (Viestinnän eettinen neuvottelukunta, n.d.)

Työyhteisössä tulee myös sopia, mistä asioista viestitään ja millä tavalla. Auditoriotilaisuudet toimivat hyvinä keskustelun käynnistäjiä, mutta pelkkä tilaisuus ei riitä, mikäli halutaan saada aikaan vilkasta keskustelua. Henkilöstölle on luotavat puitteet, jossa he uskaltavat kommunikoida ja heillä on mahdollisuus ilmaista omia ajatuksiaan. (Juholin 2012, 194.)

### 3.3 Viestinnän mahdolliset haasteet

Åberg (2006) mukaan sisäisessä viestinnässä on havaittavissa neljä haastetta. Ensimmäinen haaste on mahdollisen uutistyhjiön syntyminen. Hyvin monessa yrityksessä tietoa liikkuu liian vähän, joka luo edellytykset puskaradioilmiölle. Uutistyhjiö syntyy, kun ihmiset tietävät jotain tapahtuneen, mutta heille ei kerrota asiasta. Puskaradio ei pääse täyttämään henkilöstön kokemaa uutistyhjiötä, jos sisäinen tiedottaminen toimii nopeasti, aktiivisesti ja luotettavasti. (Åberg 2006, 111–112.)

Toinen sisäisen viestinnän merkittävä haaste on tietovarastot ja verkot. Tällöin tietoa tarvitsevilla ei ole pääsyä tietoihin tai se ei ole saatavilla, kun sitä tarvitsee. Åbergin mukaan haasteeksi voi myös muodostua idearikkaiden ja innovoivien fyysisten tilojen puute, jossa olisi edellytykset satunnaisviestinnälle. Esihenkilön tiedostusvastuun laiminlyönti on myös mahdollinen haasta sisäisessä viestinnässä. (Åberg 2006, 111–112.)

### 3.4 Viestinnän kehittäminen

Viestinnän tehoa voidaan parantaa tuntemalla viestin vastaanottajat sekä heidän tarpeensa, odotuksensa ja tilansa. Viestintään saadaan enemmän vaikutusta, kun se voidaan muotoilla viestin vastaanottajaa koskettavalla tavalla sekä käyttää heille mieluisia viestinnän keinoja ja viestin löytää useasta eri paikasta. Monikanavainen viestintä voi myös aiheuttaa päinvastaisia vaikutuksia, mikäli toistuvasti saman asian ilmestyminen ruudulle aiheuttaa ärtymistä vastaanottajalle. (Juholin 2013, 47.)

Åbergin (2006) kehitysehdotukset viestinnässä havaittuihin haasteisiin ovat sanoman ymmärrettävyyden parantaminen ja selkeyttäminen mahdollisista haastavista ilmauksista. Sanoman ymmärrettävyyttä voi parantaa perusteluilla, täsmentämällä ja selkeyttämällä viestin keskeiset kohdat. Tämä on erittäin tärkeää varsinkin viestintätilanteissa, joissa on huomattu olevan häiriöitä. Mikäli tuntuu ettei viestintä ole tavoittanut oikeata kohdeyleisöä, tulee tarkistaa myös käytettävät viestintäkanavat. Lisäämällä vuorovaikutusta ja havainnollistamalla tai elävöittämällä tiedotteita saadaan aikaan aktiivisempaa viestintää. (Avoinhallinto.fi, n.d.)

### 3.5 Johtamisviestintä

Johtaminen on henkilöstön ohjaamista, suunnitelmien laatimista ja suunnan näyttämistä. Johtaminen on siis viestintää ja johtamisviestinnässä korostuu asioiden tulkinta, tiedon tuottaminen ja jakaminen, organisointi, valvonta, motivointi ja kannustaminen. Kuten kaikki viestintä, johtamisviestintäkin perustuu vuorovaikutukseen. (Åberg 2006, 94.)

Viestinnällä ja vuorovaikutuksella pyritään vaikuttamaan henkilöstöön. Jotta johtamisviestinnällä voi vaikuttaa, tulee viesti muotoilla johdettavien ominaisuuksiin ja vuorovaikutustaitoihin sopivaksi. Viestijän tulee ymmärtää vastaanottajien erilaiset tavat vastaanottaa ja käsitellä informaatioita. Johtamisviestinnän läpäisykykyyn vaikuttaa myös nautittu luottamus henkilöstön

keskuudessa. Luottamus koostuu omasta toiminnasta sekä organisaation johtamiskulttuurista ansaitsemista luottamuksesta. (Salminen 2017, 252–254.)

Ilman tehokasta johtamisviestintää organisaation ei ole mahdollista saavuttaa tavoittelemia tuloksia. Pelkkä viestintäteko, kuten sähköpostin lähetys ja asian sanominen, ei suoraan tarkoita, että viesti menee perille ja se ymmärretään, vaan vastaanottajaan tulee pystyä vaikuttamaan monin eri viestinnän keinoin. Tuleekin muistaa, että viestintä on aina, kaksisuuntaista vuorovaikutusta. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että mitä enemmän viesteihin osataan ladata tunnesisältöä, sen vähemmän yleensä viestejä joudutaan kertaamaan. (Salminen 2017, 254–259.)

### 3.6 Esihenkilöviestintä

Esihenkilö-alainen-verkko on sisäisen viestinnän perusverkko (Åberg 2006, 108). Esihenkilöviestinnän päätavoite on lisätä tietoisuutta omassa yksikössään työntekoon ja yritykseen liittyvissä asioissa. Esihenkilö vastaa tiedon hankinnasta, sen vastaanotosta sekä päättää mitä tiedoilla tehdään. Esihenkilö huolehtii sanoman sisällöstä ja ymmärrettävyydestä sekä valitsee kanavat ja keinot viestinnän eteenpäinviemiseksi. (Siukosaari 2002, 93.)

Esihenkilöt ovat myös haaste sisäisessä viestinnässä. Esihenkilö on suorin linkki oman yksikön ja muun työyhteisön välillä. Esihenkilön tulee omata laaja perspektiivi koko työyhteisön toiminnasta ja tiedostaa oma tiedotusvastuunsa. Esihenkilön tiedotusvastuu koostuu yleisten tietojen räätälöinnissä omaan yksikköön. Esihenkilö on keskeisessä roolissa luomassa vuorovaikutusta ja luottamusta työyhteisöön. Tällaisessa ilmapiirissä esihenkilö voi saavuttaa mahdollisuuden kuulla ja koota yksikkönsä näkökulmia. (Åberg 2006, 112.)

Konttinen ym, kirjoittamassa verkkoartikkelissa ”Esihenkilön hyvät vuorovaikutustaidot mahdollistavat onnistuneen johtamisviestinnän” kerrotaan, miten esihenkilöiden viestinnässä keskeisessä roolissa ovat vuorovaikutustaidot, tiedon vaihdanta sekä palautteen antaminen. Yleensä esihenkilön viestinnässä pääpaino kohdistuu suulliseen sekä kirjalliseen viestintään ja näiden

viestintätapojen välillä tasapainon löytämiseen. Kasvokkain tapahtuva viestintä antaa mahdollisuuden kysyä suoraan, tarkentaa ja fokusoida asiaa, josta keskustellaan, kun taas kirjallinen viestintä toimii hyvin tiedottamiseen. Ihmisten välinen vuorovaikutus on haastavaa ja olennaisinta siinä on tunnistaa ihmisten erilaiset tavat käsitellä informaatiota. (Konttinen ym., 2022.)

Artikkelissa painotetaan myös miten avoin ja luottamuksellinen viestintäkulttuuri perustuu vuorovaikutukseen ja esihenkilö, joka tunnistaa vuorovaikutustaitojen kriittisen merkityksen ihmisten johtamistyössä, mahdollistavat luottamuksellisen viestintäkulttuurin kehittymisen. Palautteen antaminen ei saa olla perusteetonta, mutta tulee huomioida, että pelkästään positiivisen palautteen antaminen työyhteisössä syö pohjaa uskottavuudelta ja siksi kehittävää palautettakin on pystyttävä antamaan. Toimivan palautekulttuurin avulla vahvistetaan yksilön vastuullisuuden tunnetta työyhteisössä, joka taas vahvistaa työyhteisöä. (Konttinen ym., 2022.)

### 3.7 Päivittäisviestintä

Päivittäisviestintä käsittää jokapäiväisen viestinnän. Päivittäisviestintä ilmentää sovittuja strategisia tavoitteita ja toimintamalleja, ja se onkin työyhteisön toiminnan moottori, joka sisältää kaiken päivittäisen tiedon vaihdannan ja kommunikoinnin. Päivittäisviestintää voidaan pitää rutiininomaisena toimintatapana eikä sitä näin ollen välttämättä pidetä edes viestintänä. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on kuitenkin vastuu päivittäisviestinnästä ja sen epäonnistuessa, näkyy laiminlyönti konkreettisessa työskentelyssä melko nopeasti. Toimiva ja palveleva päivittäisviestintä voi turvata oikea-aikaiset tehtävät ja toiminnot työyhteisössä. (Juholin 2013, 143–144.)

Toimivan päivittäisviestinnän kannalta tulee sopia keskeiset päivittäisviestinnän asiat; miten usein ja millä säännöllisyydellä eri asioita käsitellään, mitä keinoja ja forumeita käytetään sekä selventää yksilön vastuu. Selkeät linjaukset vähentävät mielikuvaa tiedon salaamisesta ja merkittävän asian tapahtuessa, suunnitteluun ja järjestelyyn ei tarvitse käyttää jatkuvasti resursseja. Päivittäisviestinnän

linjaukset ja tietoisuus luovat työyhteisöön jatkuvuuden ja turvallisuuden tunnetta. (Juholin 2013, 144–145.)

Tärkeäksi osaksi päivittäiseen toimintaan liittyvien asioiden rinnalle nousevat muutoksiin ja poikkeamiin liittyvät asiat. Äkilliset muutostilanteet ja kriisit muuttavat viestinnän agenda ja korostaa esihenkilön vastuuta viestintästrategian toteuttamisessa. (Juholin 2013, 144–147.)

Päivittäisviestinnässä jokaisella työntekijällä on vastuu toimia aktiivisena viestijänä ja viestinnän vastaanottajana. Työntekijät huolehtivat tehokkaasta ja laadullisesta viestinnästä, jakavat tietoa omaan alueensa liittyvistä asioista, etsivät aktiivisesti tietoa eri kanavista sekä antavat palautetta viestinnästä ja tiedontarpeista. Suurimmat parannukset organisaation viestinnässä tapahtuvatkin jokapäiväisen kommunikaation pieninä kehitysaskelina, jolloin ne vaikuttavat 365 päivänä vuodessa. Tehostamalla omaa päivittäisviestintää, voi työntekijä vaikuttaa työyhteisön jokapäiväiseen toimintaa. (Korhonen & Rajala 2011, 17–20.) Viestinnässä menestyvässä organisaatiossa työntekijät tiedostavat vastuunsa viestijöinä.



## 4 Tutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa sisäisen viestinnän tila Lounais-Suomen Tietojakelu Oy:ssä sekä Varsinais-Suomen Tietojakelu Oy:ssä. Jakeluyhtiöt ovat osa TS-Yhtymää. Lounais-Suomen Tietojakelu Oy hoitaa Turun Sanomien ja 21 muun lehden varhaisjakelun Varsinais-Suomen alueella ja Varsinais-Suomen Tietojakelu Oy hoitaa Salon seudun varhaisjakelun. Jakeluyhtiöt jakavat sanomalehtien lisäksi varhaisjakelussa osoitteellisia kirjeitä, aikakauslehtiä ja paketteja. (Lounais-Suomen Tietojakelu & Varsinais-Suomen Tietojakelu, n.d.) Kuten jo todettu, tässä opinnäytetyössä jakeluyhtiöistä puhutaan jakeluyhtiönä, koska tutkimuksen kannalta ei ole tarvetta tehdä eroa yhtiöiden välille.

### 4.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta se ei ole riittävä selvittämään juurisyitä. Määrällistä tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. (Heikkilä 2014, 15–19.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen taustalla on aina teoria ja sen avulla saadaan esiyymmärrys aiheesta. Teoriasta muodostetaan mitattavat asiat ja kysymysten mittarit voidaan asettaa monella eri tavalla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään aina tutkimustulosten yleistämiseen. (Kananen 2011, 20–22.)

Tässä tutkimuksessa on tutkimusmenetelmänä käytetään kyselytutkimusta, joka on hyvä menetelmä silloin, kun tutkittavia on paljon. Kysetutkimuksessa on käytetty strukturoituja kysymyksiä Likertin asteikkoa hyödyntäen sekä kvalitatiivisella tutkimuksella ominaisia avoimia kysymyksiä. (Heikkilä 2014, 51 & Kananen 2011, 30–31.) Tässä tutkimuksessa mitattavat asiat ovat muodostettu tietoperustan pohjalta ja kysymyksiin kerätään vastauksia Webropol-kyselylomakkeen avulla.

## 4.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkija on viime kädessä itse vastuussa tutkimuksestaan ja sen oikeellisuudesta. Hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä lähtökohtia ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, eettisesti kestävät tiedonhankintamenetelmät, kunnioitus muiden tutkijoiden tekemää työtä kohtaan sekä erilaiset tietosuoja ja tutkimusluvut. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012.)

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tulee ottaa huomioon niin reliabiliteetti kuin validiteetti. Tutkimuksessa reliabiliteetti tarkoittaa pysyvyyttä ja validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista. Mittauksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustuloksen toistettavuutta eli luotettavuutta. Luotettavuus tarkoittaa sitä, jos tutkimus toistettaisiin, tulokset olisivat samat. (Hiltunen, 2009.) Validiteetti eli pätevyys kuvastaa missä määrin on onnistuttu mittaan juuri sitä, mitä on ollut tarkoitus. Tutkimuksen luotettavuutta edistää edustava ja tarpeeksi suuri otos, korkea vastausprosentti sekä oikeita asioita mittaavat kysymykset. (Heikkilä 2014, 27–28, 178.)

Tutkimuksen luotettavuutta saattaa heikentää varhaisjakajien alhainen vastausprosentti suhteessa varhaisjakajien määrään. Lisäksi luotettavuutta mahdollisesti voi heikentää vastaajien tapa tulkita kysymyksiä eri tavoin tai vastaukset voivat olla epärehellisiä. Reliabiliteettia pyrittiin kuitenkin kasvattamaan varhaisjakajien ja esihenkilöiden omilla kyselylomakkeilla, jotta oikeat henkilöt vastaavat juuri heille esitettyihin kysymyksiin.

Validiteetti toteutuu tutkimuksessa melko hyvin, sillä kyselytutkimuksesta on mitattu oikeita asioita ja saatu vastauksia esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Saadut tulokset sekä tehdyt päätelmät ovat osoittautuneet onnistuneiksi.

## 5 Tutkimuksen tulokset

Tässä opinnäytetyössä päätutkimuskysymykseksi määritimme toimeksiantajan kanssa kartoittaa, miten kohdeorganisaation sisäinen viestintä toimii varhaisjakajien ja esihenkilöiden näkökulmasta. Kyselytutkimuksen tuloksia analysoidessa pystyin tarkastelemaan varhaisjakajien ja esihenkilöiden ajatuksia sisäisen viestinnän tilasta sekä varhaisjakajien ja esihenkilöiden välisestä vuorovaikutuksesta. Tuloksista selviää myös mihin asioihin vastaajat ovat sisäisessä viestinnässä jo tyytyväisiä ja mitä osa-alueita tulisi kehittää. Koska jakeluyhtiöllä ei ole aikaisempaa tutkimusta aiheesta, tuottaa tutkimus heille arvokasta sekä ajankohtaista tietoa. Tutkimustuloksien pohjalta toimeksiantaja pystyy kehittämään sisäistä viestintää.

Opinnäytetyötä varten loin kaksi erillistä Webropol-kyselylomaketta ja kyselyn linkit jaettiin saatekirjeineen vastaajien sähköpostiosoitteisiin. Koska en ole toimeksiantajaorganisaation työntekijä, eikä työnantaja saa luovuttaa työntekijöiden tietoja ulkopuolisille tahoille, lähetettiin laatimani saatekirje kyselylinkkeineen kohderyhmälle opinnäytetyön toimeksiantajan kautta.

Varhaisjakajille ja esihenkilöille laadittiin omat kyselylomakkeet, jotta kysymysasettelu oli helpommin ymmärrettävä, ja oikeat henkilöt vastasivat vain heille tarkoitettuihin kysymyksiin. Tällä pyrittiin myös lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Varhaisjakajille suunnattu kyselylomake toteutettiin suomen kielen lisäksi myös englannin kielellä, jotta mahdollistettiin myös muuta kuin suomea kieltä äidinkielenä puhuville mahdollisuus vastata.

Esihenkilöiden vastaaminen kyselyyn oli määritelty toimeksiantajan puolelta pakolliseksi, joten heidän vastausprosentti oli 100%. Varhaisjakajien vastausmäärä yllätti taas positiivisesti; varhaisjakajilta tuli määräaikaan mennessä 145 vastausta eli vastausprosentti kokonaisuudessaan oli 26,3%. Muistutusviestin lähettämisen jälkeen varhaisjakajien vastaajamäärä parani 46 kappaleella eli 31,7 %. Yhteensä tutkimukseen vastasi 154 henkilöä.

Kyselystä saaduista vastauksista loin keskiarvot, joiden avulla vertasin varhaisjakajien ja esihenkilöiden vastauksia.

### 5.1 Vastaajien taustatiedot

Taustatietoina selvitettiin vastaajan työssäoloaika jakeluyhtiössä sekä varhaisjakajilta esihenkilön nimi ja esihenkilöiltä oma nimi. Työssäoloaikakysymyksen tarkoituksena oli saada syventävää tietoa siitä, kuinka kauan kyselyyn vastanneet henkilöt ovat päässeet olemaan mukana jakeluyhtiön sisäisessä viestinnässä.

Kyselyyn vastanneista varhaisjakajista 21,6% on toiminut varhaisjakajana alle vuoden, 31% yli vuoden, mutta korkeintaan viisi vuotta ja 47% on ollut jakeluyhtiössä töissä yli viisi vuotta. Esihenkilöistä 22% on toiminut esihenkilön tehtävissä jakeluyhtiössä yli kaksi vuotta ja loput 78% yli viisi vuotta. Kokonaiskuvassa kyselyyn vastanneilla osapuolilla tulisi olla käsitys ja henkilökohtaista kompetenssia arvioida jakeluyhtiön sisäistä viestintää.

### 5.2 Viestintäkavat ja tavoitettavuus

Kyselyn ensimmäisessä osassa selvitettiin varhaisjakajien ja esihenkilöiden näkemystä jakeluyhtiössä yleisemmin käytettävistä sisäisen viestinnän kanavista. Kuviota 2 tulkittaessa tulee huomioida, että kohdissa *sähköpostit esihenkilöltä (muu kuin kuukausikirje)* sekä *omaan puhelimeen lähetettävät massatekstiviestit* ovat muotoiltu esihenkilöille *työntekijälle lähetettävä sähköpostit (muu kuin kuukausikirje)* ja *työntekijän puhelimeen lähetettävät massatekstiviestit*.

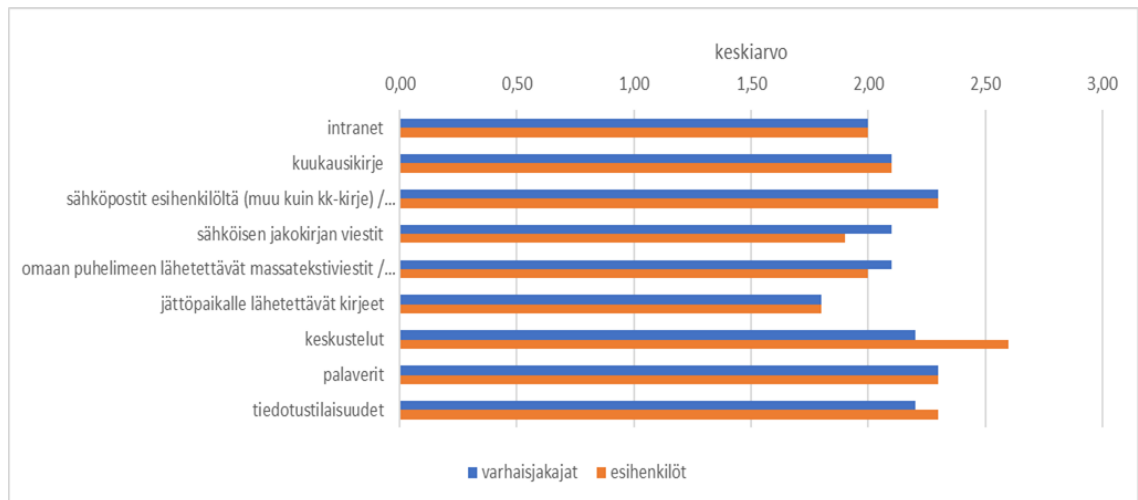


Kuvio 2. Sisäisten viestintäkanavien hyödyllisyys.

Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan viisiportaisella asteikolla kuinka hyödylliseksi vastaaja kokee sisäisen viestinnän kanavat. Vastausvaihtoehtojen ääripäät olivat *erittäin hyödytön* sekä *erittäin hyödyllinen*. Vastaajille annettiin myös mahdollisuus käyttää neutraalia vastausta *ei hyödytön eikä hyödyllinen*.

Kuukausikirjeet, sähköpostit ja sähköisen jakokirjan viestit koetaan niin varhaisjakajien kuin esihenkilöiden keskuudessa kolmeksi parhaiten toimivaksi viestintäkanavaksi. Nämä kolme sisäisen viestinnän kanavaa saivat varhaisjakajailta ja esihenkilöiltä keskiarvoksi 4,0 tai enemmän. Suurimmat erot varhaisjakajien ja esihenkilöiden tuloksista löytyvät keskustelut, palaverit ja tiedotustilaisuudet-kohdasta. Esihenkilöiden vastauksien keskiarvon perusteella keskusteluita, palavereja tai tiedotustilaisuuksia pidetään hyödyllisimpinä viestintäkanavina kuin varhaisjakajien tulosten perusteella. Esihenkilöiden keskiarvo keskusteluille on 4,9, kun taas varhaisjakajilla 3,7. Palaverien hyödyllisyys sai esihenkilöiltä keskiarvoksi 4,1 ja tiedotustilaisuudet 3,0. Varhaisjakajien vastauksien keskiarvo keskusteluiden ja tiedotustilaisuuksien hyödyllisyyteen on 3,3. Tämä voi olla selitettävissä työtehtävien erilaisuudella. Jättöpaikalle lähetettävät kirjeet saavat molemmilta vastaajaosapuolilta saman keskiarvon eli 3,4 ja intranetin hyödyllisyyden keskiarvo oli varhaisjakajilla 3,4 ja esihenkilöillä 3,8.

Toisena kysymyksenä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä eri viestintäkanavien käytettävyydestä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kolmeportaisella asteikolla käytetäänkö mainittua viestintäkanavaa sopivasti vai tulisiko sitä käyttää enemmän tai vähemmän. Kysymyksessä käytettiin samoja annettuja viestintäkanavia kuin ensimmäisen kysymyksen kohdalla.



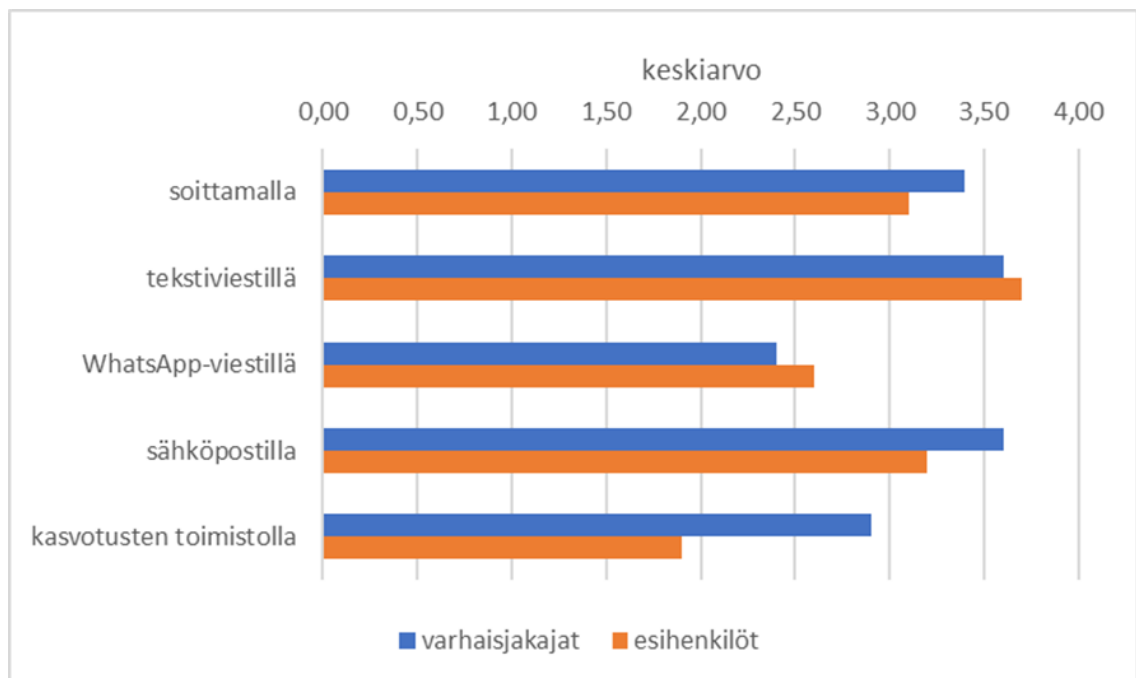
Kuvio 3. Sisäisten viestintäkanavien käytettävyys.

Kuviosta 3 näkee vastauksien keskiarvojen tasaisuuden. Intranetin, kuukausikijeen, sähköpostien sekä jättöpaikalle lähettävät kirjeet tämän hetken käyttö on vastaajien näkökulmasta sopiva. Vastauksien perusteella varhaisjakajat toivovat hieman aktiivisempaa käyttöä sähköisen jakokirjan viesteille ja massatekstiviesteille. Esihenkilöiden vastauksista nousee esille toive keskusteluiden suuremmalle käytölle / haluaisi käyttää nykyistä useammin keskusteluita viestinnän välineenä.

Tutkimuksessa oli myös matriisikysymys, joka kuului *arvioi asteikolla 1–4 mitä mieltä olet esihenkilösi (tai pääasiallisen yhteyshenkilösi) tavoitettavuudesta alla mainituilla tavoilla. Koen, että esihenkilöni on tavoitettavissa: / Arvioi asteikolla 1–4, mitä mieltä olet työntekijöidesi tavoitettavuudesta alla mainituilla tavoilla. Koen, että työntekijäni ovat tavoitettavissa:.* Tällä kysymyksellä halusin kartoittaa miten

varhaisjakajat kokevat saavansa yhteyden esihenkilöön ja miten esihenkilöt kokevat saavansa yhteyden työntekijöihin (kuvio 4).

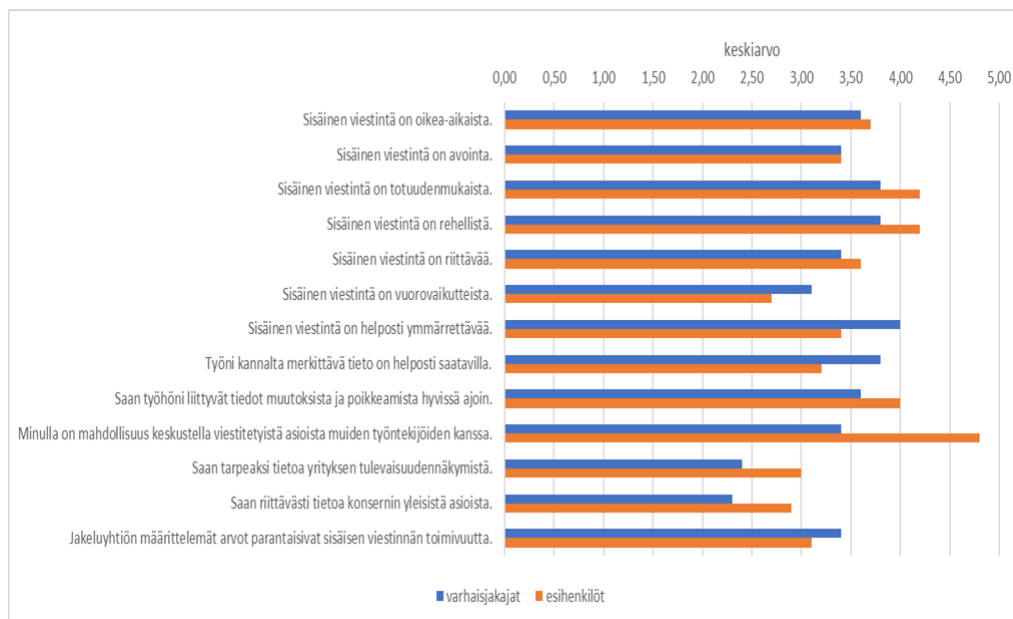
Varhaisjakajat kokevat saavansa esihenkilön kiinni parhaiten sähköpostitse ja tekstiviestillä. Näiden väittämien keskiarvoksi muodostui varhaisjakajien vastauksien perusteella 3,6. Esihenkilöiden vastauksien keskiarvo työntekijän tavoittamiseen sähköpostitse on 3,2 ja tekstiviestillä 3,7. Soittamalla tavoittaminen saa varhaisjakajien vastauksien perusteella keskiarvoksi 3,4 ja esihenkilöiltä 3,1. Suurin ero keskiarvoissa on kasvatusten toimistolla -kohdassa, kun väittämän keskiarvo oli varhaisjakajilla 2,9 ja esihenkilöillä 1,9.



Kuvio 4. tavoitettavuus.

### 5.3 Yleiset näkemykset sisäisestä viestinnästä

Seuraavaksi vastaajille esitettiin sisäistä viestintää mittaavia väittämiä ja niihin saadut tulokset on esitetty kuviossa 5. Vastaajien tuli arvioida väittämiä viisiportaisella asteikolla, jossa ääripäävastaukset olivat *täysin eri mieltä* ja *täysin samaa mieltä*. Tässäkin viisiportaisella asteikolla vastaajille annettiin mahdollisuus käyttää neutraalia vastausta *en samaa enkä eri mieltä*.



Kuvio 5. Yleiset sisäisen viestinnän väittämät.

Ensimmäiset seitsemän väittämää mittaavat miten sisäisen viestinnän perusperiaatteet toteutuvat jakeluyhtiössä. Ensimmäiseksi vastaajia pyydettiin arvioimaan sitä, onko viestintä oikea-aikaista. Varhaisjakajat antavat sisäisen viestinnän oikea-aikaisuudelle keskiarvon 3,6 ja esihenkilöt 3,7. Toisessa väittämässä vastaajia pyydettiin arvioimaan onko viestintä avointa ja tämän väittämän kohdalla molempien vastaajaosapuolien keskiarvo on 3,4.

Kolmas väittämä koski viestinnän totuudenmukaisuutta, viides väittämä viestinnän rehellisyyttä ja kuudes väittämä viestinnän riittävyttä. Sisäisen viestinnän totuudenmukaisuus, rehellisyys ja riittävyys muodostavat sisäisen viestinnän luotettavuuden. Varhaisjakajat antavat sisäisen viestinnän totuudenmukaisuudelle ja rehellisyydelle keskiarvon 3,8 ja esihenkilöt 4,2. Viestinnän riittävydelle varhaisjakajien vastauksien keskiarvo on 3,4 ja esihenkilöillä 3,8. Voisikin todeta sisäisen viestinnän olevan luotettavaa vastaajien mukaan.

Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin arvioimaan onko sisäinen viestintä vuorovaikutteista. Varhaisjakajien vastaukset antavat sisäisen viestinnän vuorovaikutteisudelle keskiarvon 3,1 ja esihenkilöiden 2,7. Vuorovaikutusta



mitattiin myös väittämällä *minulla on mahdollisuus keskustella viestitetyistä asioista muiden työntekijöiden kanssa*, jonka keskiarvo on varhaisjakajilla 3,4 ja esihenkilöillä 4,8. Sisäisen viestinnän ymmärrettävyyttä pyydettiin arvioimaan väittämällä *sisäinen viestintä on ymmärrettävää* ja tämän väittämän keskiarvoksi muodostui varhaisjakajilla 4,0 ja esihenkilöillä 3,4.

Väittämällä *työni kannalta merkittävä tieto on helposti saatavilla ja saan työhöni liittyvät tiedot muutoksista ja poikkeamista hyvissä ajoin*, kartoitetaan mahdollisuutta uutistyhjiön synnystä. Varhaisjakajien keskiarvo väittämään *työni kannalta merkittävä tieto on helposti saatavilla* on 3,8 ja esihenkilöillä 3,4. Väittämän *saan työhöni liittyvät tiedot muutoksista ja poikkeamista hyvissä ajoin* keskiarvo varhaisjakajilla on 3,6 ja esihenkilöillä 4,0.

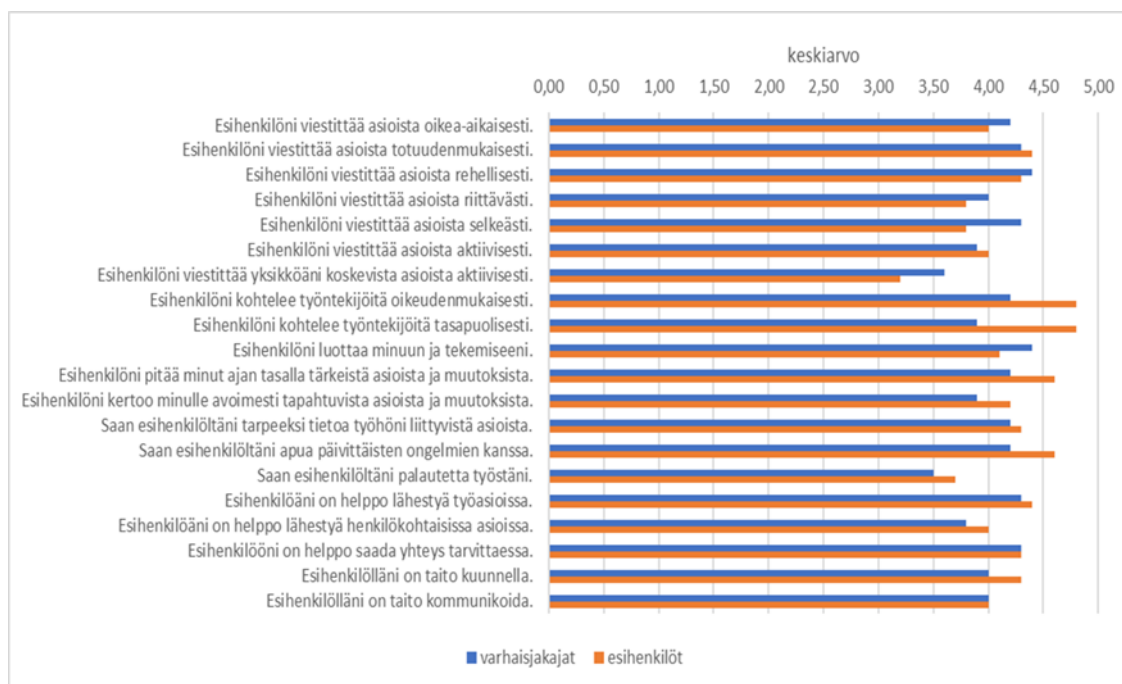
Heikoimmat keskiarvot niin varhaisjakajilla kuin esihenkilöillä ovat yrityksen sekä konsernin yleisten asioiden tiedoittamisen kohdalla. Väittämä *saan tarpeeksi tietoa yrityksen tulevaisuudennäkymistä* saa varhaisjakajilta keskiarvon 2,4 ja esihenkilöiltä 3,0. Väittämä *saan riittävästi tietoa konsernin yleisistä asioista* saa keskiarvoksi varhaisjakajilta 2,8 ja esihenkilöiltä 2,9.

Koska jakeluyhtiöllä ei ole valmiiksi määriteltyjä viestinnän arvoja, laitoin viimeiseksi väittämäksi *yrityksen määrittelemät arvot auttaisivat sisäisen viestinnän toimivuudessa*. Tämä väittämä sai varhaisjakajilta keskiarvon 3,4 ja esihenkilöiltä 3,8. Väittämän kohdalla tulee kuitenkin huomioida, että 47,5 % varhaisjakajista ja 88,9 % esihenkilöistä, ei ole väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Tästä voisi päätellä ettei vastaajat osaa arvioida olisiko arvojen määrittelyllä vaikutusta.

#### 5.4 Varhaisjakajien ja esihenkilöiden vuorovaikutus

Varhaisjakajien ja esihenkilöiden vuorovaikutusta mitattiin kuviossa 6 esitetyillä väittämillä. Niin kuin aikaisemminkin, vastaajien tuli arvioida väittämiä viisiportaisella asteikolla, jossa ääripäävastaukset olivat *täysin eri mieltä* ja *täysin*

*samaa mieltä.* Viisiportaisella asteikolla vastaajille annettiin edelleen mahdollisuus käyttää neutraalia vastausta *en samaa enkä eri mieltä.*



Kuvio 6. Varhaisjakajan ja esihenkilön vuorovaikutus.

Varhaisjakajan (ts. työntekijän) ja esihenkilön välisestä vuorovaikutuksesta esitettiin 20 eri väittämää. Kysymysasettelu varhaisjakajille oli *arvioi asteikolla 1-5 mitä mieltä olet viestinnästä ja vuorovaikutuksesta esihenkilösi (tai pääasiallisen yhteyshenkilön) kanssa* ja esihenkilöille *arvioi asteikolla 1-5 mitä mieltä olet viestinnästä ja vuorovaikutuksesta työntekijöidesi kanssa*. Näissä väittämissä pyydettiin siis varhaisjakajia peilaamaan vastauksia omaan esihenkilöön. Varhaisjakajien englannin kielessä kyselylomakkeessa esihenkilö-sanan tilalla käytin pääasiallisen yhteyshenkilö-ilmaisua, koska englannin kieliset varhaisjakajat eivät aina viesti oman esihenkilön kanssa, vaan kielitaitoisen pääasiallisen yhteyshenkilön kanssa. Koska kuviossa on rajallinen tila esittää tekstiä, esihenkilöiden kysymysasettelu ei näy kuviossa. Esihenkilöiden

kysymykset etenivät samalla tavalla kuin varhaisjakajien, mutta väittämät olivat muotoiltu alla olevalla tavalla:

- Viestitän asioista työntekijöilleni oikea-aikaisesti.
- Viestitän asioista työntekijöilleni totuudenmukaisesti.
- Viestitän asioista työntekijöilleni rehellisesti.
- Viestitän asioista työntekijöilleni riittävästi.
- Viestitän asioista työntekijöilleni selkeästi.
- Viestitän asioista työntekijöilleni aktiivisesti.
- Viestitän yksikköäni koskevista asioista työntekijöilleni aktiivisesti.
- Kohtelen työntekijöitäni oikeudenmukaisesti.
- Kohtelen työntekijöitäni tasapuolisesti.
- Luotan työntekijöihini ja heidän tekemiseensä.
- Pidän työntekijäni ajan tasalla tärkeistä asioista ja muutoksista.
- Kerron työntekijöilleni avoimesti tapahtuvista asioista ja muutoksista.
- Annan työntekijöilleni tarpeeksi työhön liittyvää tietoa.
- Pystyn antamaan työntekijöilleni apua päivittäisten ongelmien kanssa.
- Pystyn antamaan työntekijöilleni palautetta työstä.
- Minua on helppo lähestyä työasioissa.
- Minua on helppo lähestyä työntekijän henkilökohtaisissa asioissa.
- Minuun saa helposti yhteyden tarvittaessa.
- Minulla on taito kuunnella.
- Minulla on taito kommunikoida.

Ensimmäiset seitsemän väittämää mittaavat sisäisen viestinnän perusperiaatteiden toteutumista varhaisjakajan ja esihenkilön välillä. Varhaisjakajien keskiarvot viidelle ensimmäiselle väittämälle saavat keskiarvon 4,0 tai yli. Varhaisjakajat kokevat siis esihenkilön viestittävän asioista oikea-aikaisesti, totuudenmukaisesti, rehellisesti, riittävästi sekä selkeästi. Esihenkilöiden vastaukset ovat ensimmäisten väittämien kanssa samoilla linjoilla varhaisjakajien vastuksien kanssa, paitsi kohdassa *viestitän asioista työntekijöilleni selkeästi*. Tämä väittämä saa esihenkilöiltä 0,5 % huonomman keskiarvon kuin varhaisjakajilta.

Seuraavat kaksi väittämää mittasivat miten aktiivisesti varhaisjakajat kokevat esihenkilöidensä viestittävän asioista ja vastaavasti, miten aktiivisesti esihenkilöt kokevat viestivänsä asioista työntekijöillensä. Viestintäaktiivisuutta mitattiin kahdella eri väittämällä; *esihenkilöni viestittää asioista aktiivisesti* sekä *esihenkilöni viestittää yksikköäni koskevista asioista aktiivisesti*. Varhaisjakajien keskiarvo väittämään *esihenkilöni viestittää asioista aktiivisesti* on 3,9 ja vastaavasti esihenkilöiden keskiarvo samalle väittämälle on 4,0. Väittämä *esihenkilöni viestittää yksikköäni koskevista asioista aktiivisesti* saa varhaisjakajilta keskiarvon 3,6 ja esihenkilöiltä 3,2. Huomioni kiinnittyi tämän väittämän kohdalla esihenkilöiden vastausprosentteihin. Kolme esihenkilöä ei ole väittämän kanssa samaa mieltä eli eivät koe viestivänsä yksikköään koskevista asioista työntekijöillensä aktiivisesti. Esihenkilöillä on viestinnässä tiedostusvastuu eli velvollisuus toimia aktiivisina viestijänä. Aktiivinen viestintä vähentää myös mahdollisuutta uutistyhjiön syntyyn.

Seuraavat 13 väittämää koskivat erilaisia vuorovaikutustaitoja, jotka ovat tärkeitä esihenkilö-alaissuhteessa. Näissä väittämissä keskiarvojen perusteella suurimmat eroavaisuudet löytyvät oikeudenmukaisesta ja tasapuolisesta kohtelusta, tärkeiden asioiden ja muutosten ajan tasalla pitämisestä sekä avun saamisesta päivittäisten ongelmien kanssa. Näissä väittämissä esihenkilöt keskiarvot olivat parempia kuin varhaisjakajien vastauksien perusteella sadut keskiarvot.

Kuudes väittämä *esihenkilöni kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti*, sai varhaisjakajilta keskiarvoksi 4,2 ja seitsemäs väittämä *esihenkilöni kohtelee työntekijöitä tasapuolisesti*, sai keskiarvoksi 3,9. Esihenkilöiden vastauksien perusteella heidän keskiarvonsa molempiin väittämiin oli 4,8. Esihenkilöt kokevat siis kohtelevansa työntekijöitä hyvin oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti.

Kymmenes väittämä oli *esihenkilöni luottaa minuun ja tekemiseeni / luotan työntekijöihini ja heidän tekemiseensä*. Varhaisjakajien keskiarvo väittämälle on 4,4 ja esihenkilöiden 4,1.

Väittämät 11 ja 12 mittasivat viestinnän toimivuutta muutostilanteissa. Väittämä yksitoista oli *esihenkilöni pitää minut ajan tasalla tärkeistä asioista ja muutoksista* ja väittämä kaksitoista oli *esihenkilöni kertoo minulle avoimesti tapahtuvista asioista ja muutoksista*. Väittämä yksitoista keskiarvo varhaisjakajien vastausten perusteella oli 4,2 ja esihenkilöillä 4,6. Väittämän kaksitoista keskiarvo oli varhaisjakajilla 3,9 ja esihenkilöiden vastuksien keskiarvo 4,2.

Kysymyspatteriston 13. väittämä oli *saan esihenkilöltäni tarpeeksi tietoa työhöni liittyvistä asioista* ja 14. väittämä *saan esihenkilöltäni apua päivittäisten ongelmien kanssa*. Näillä väittämillä pyrin selvittämään mahdollisuutta uutistyhjiön syntyyn esihenkilön viestintävastuun kautta. Varhaisjakajien keskiarvo molempiin edelle esitettyihin väittämiin oli 4,2 ja esihenkilöiden keskiarvo väittämään kolmetoista oli 4,3 ja väittämään neljättoista 4,6. Keskiarvojen perusteella esihenkilöt kokevat pystyvänsä antamaan työntekijöille apua päivittäisten ongelmien kanssa paremmin ja työntekijät kokevat sitä myös saavansa.

Molemmilta vastaajaosapuolilta heikomman keskiarvon saa väittämä *saan esihenkilöltäni palautetta työstäni / pystyn antamaan työntekijöilleni palautetta työstä*. Varhaisjakajien vastauksien perusteella keskiarvoksi muodostui 3,5 ja esihenkilöiden vastauksien keskiarvo oli 3,7.

Vuorovaikutustaitojen viisi viimeistä väittämää mittasivat varhaisjakajien mielipidettä esihenkilön lähestyttävyydestä, tavoitettavuudesta sekä kommunikointitaitoja. Varhaisjakajat kokevat esihenkilönsä olevan helposti lähestyttävä työasioissa sekä saavansa esihenkilöönsä helposti yhteyden tarvittaessa. Näiden väittämien keskiarvo työntekijöillä oli 4,3. Esihenkilöt kokevat olevansa helposti lähestyttäviä työasioissa keskiarvolla 4,4 ja työntekijöidensä tavoitettavissa tarvittaessa keskiarvolla 4,3. Varhaisjakajat kokevat esihenkilönsä olevan hieman vaikeammin lähestyttävä henkilökohtaisissa asioissa kuin työasioissa. Väittämät *esihenkilölläni on taito kuunnella* ja *esihenkilölläni on taito kommunikoida*, saivat molemmat varhaisjakajilta keskiarvoksi 4,0 ja esihenkilöiltä 4,3 ja 4,0. Esihenkilöiden keskiarvon perusteella

he arvioivat kuuntelutaitonsa olevan hieman parempi kuin varhaisjakajien kokemus asiasta.

Ylläolevien väittämien yhteenvedona voisi todeta, että esihenkilöt arvioivat toimivansa ja toimintansa hyvin; muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta esihenkilöiden keskiarvot ylläoleviin väittämiin muodostuivat asteikoilta täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä tai en samaa enkä eri mieltä. Varhaisjakajien vastauksissa oli esillä laajempaa hajontaa kaikkien vastausvaihtoehtojen kesken.

### 5.5 Avoimien kysymyksien tulokset

Kyselylomakkeilla oli myös kolme avointa kysymystä. Vastaajia pyydettiin mainitsemaan ainakin yksi asia, joka jakeluyhtiön sisäisessä viestinnässä toimii jo nyt, yksi asia, joka kaipaa kehittämistä sekä kokeeko vastaaja voivansa tehdä itse jotain parantaakseen sisäisen viestinnän toimivuutta.

Kysymys jo hyvin toimivista sisäisen viestinnän asioista keräsi varhaisjakajilta 92 vastausta ja esihenkilöiltä seitsemän kappaletta vastauksia. Kysymys kehittämiskohteista sai varhaisjakajilta 93 vastausta ja esihenkilöiltä seitsemän kappaletta. Kolmas avoin kysymys keräsi varhaisjakajilta 63 vastausta ja esihenkilöitä kuusi vastausta.

Varhaisjakajat ja esihenkilöt kokevat sisäisessä viestinnässä jo toimiviksi asioiksi kuukausikirjeen, yhteydenpidon sekä poikkeuksista viestimisen. Alla vastauksia kysymykseen tulleista vastauksista:

”Viestintä on kaikin puolin parantunut kelvolliselle tasolle. Esim. tekstiviestit tulee ajoissa. Ja yhteydenpito esimieheen sähköpostin kautta toimii aina nopeasti.”

”Tiedottaminen on pääsääntöisesti samanaikaista ja yhdenmukaista kaikille.”

”Jakelussa tapahtuvista muutoksista ja poikkeamista tiedotetaan useimmiten hyvissä ajoin.”

”Johtuen täysin erilaisista työajoista jakajien ja esimiesten välillä, sähköposti ja tekstiviestit toimivat hyvin.”

Varhaisjakajien mielestä kehittämistä jakeluyhtiön sisäisessä viestinnässä kaivataan yöaikaan toimivan varhaisjakelun tuen (VATUn) tavoitettavuudessa, tarkempaa tietoa jaettavan materiaalin kellonajasta jättöpaikalla sekä tietoa tulevaisuuden näkymistä. Varhaisjakajat kaipaavat myös enemmän kommunukointia ja arvostuksen kokemista. Esihenkilöiden kehittämisvastauksissa nousee esille yhtiön, konsernin sekä koko jakelualan tulevaisuudennäkymistä paremmin tiedottaminen.

"Mahdollinen lisähenkilö Vatu:n toimintaan öisin. On joskus todella vaikeaa."

"Lehtiä ja muita jakelutuotteita jättöpaikoille kuljettavien autojen liikkumiseen voisi kehittää jonkin systeemin, että jakajat tietäisivät tarkemmin mihin aikaan kannattaa lähteä kotoa jättöpaikalle. Kuljetuksen saapuminen vaihtelee päivittäin."

"saada puheluita läpi."

"Tiedottaminen yrityksen, ja koko jakelualan tulevaisuudensuunnitelmista."

Kolmas avoin kysymys kyselylomakkeilla kuului *mitä sinä voisit tehdä edistääksesi jakeluyhtiön sisäistä viestintää*. Varhaisjakajien ja esihenkilöiden vastauksissa nousi hienosti esille asioiden aktiivisempi viestiminen sekä vuorovaikutuksen lisääminen. Molempien vastaajaosapuolien vastauksista löytyy myös *en mitään, olen yrittänyt kaikkeni* sekä *keinot suht rajalliset*. Tuliskin muistaa, että jokaisella työyhteisön jäsenellä on velvollisuus toimia aktiivisena viestijänä. Toimimalla aktiivisesti viestinnässä, pienennetään mahdollisuutta uutistyhjiön syntyyn, parannetaan päivittäisviestinnän onnistumista sekä rakennetaan viestinnässä menestyvämpää organisaatiota.

## 6 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyössä kartoitettiin jakeluyhtiön varhaisjakajien ja esihenkilöiden näkemyksen sisäisestä viestinnästä. Tutkimusongelmaksi oli määritelty kartoittaa, miten jakeluyhtiön sisäinen viestintä toimii tällä hetkellä varhaisjakajien ja esihenkilöiden näkökulmasta. Saatujen tutkimustulosten avulla pystytään osoittamaan, mitkä sisäisen viestinnän osa-alueet koetaan jo toimiviksi ja mitkä kaipaavat kehittämistä.

Varhaisjakajien ja esihenkilöiden vastauksien tulokset yllättivät positiivisesti. Kun tarkastelin kysymyksien keskiarvoja, huomasin eroavaisuuksien olevan kohtalaisia. Lähtötilanteessa oli oletamus, että varhaisjakajien ja esihenkilöiden kokemukset voisivat erota toisistaan enemmän ja tuloksissa voisi olla laajempaa hajontaa. Etukäteen ei myöskään osattu odottaa kovin korkeaa vastausprosenttia varhaisjakajilta, joten 26,3 % vastausmäärää koettiin positiivisena asiana.

Tutkimuksessa käytettiin monipuolisesti erilaisia lähteitä. Aihe ei ollut entuudestaan tuttu ja lähdin rakentamaan tietoperustaa yleisesti viestinnästä, jonka jälkeen paneuduin sisäiseen viestintään. Koen, että kyselylomake oli oikea valinta tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla tavoitettiin laaja vastaajakunta. Tutkimuksen aikana oma mielenkiintoni aihetta kohtaan lisääntyi ja koenkin, että jokaisen työelämässä olevan, asemasta huolimatta, tulisi ymmärtää mistä sisäinen viestintä koostuu ja mikä merkitys toimivalla sisäisellä viestinnällä on työyhteisössä. Tulisikin muistaa, että jokaisella ihmisellä on vastuu toimia aktiivisena viestijänä.

Tuloksia analysoidessa huomio kiinnittyi kyselylomakkeiden muotoiluun ja kysymyspattereiden asettelussa olisi ollut parannettavaa. Kysymyspatteristot olisi pitänyt jakaa pienempiin osiin, jolloin tulosten analysointi ja esittäminen olisi ollut selkeämpää. Lisäksi väittämissä, joissa käytin viisiportaista Likertin asteikkoa, oli huomattavissa, että 1/5 vastausprosentista asettui vastausvaihtoehdon ei samaa eikä eri mieltä kohdalle. Tutkimuskirjallisuudessa mainitaan yleisemmin käytettävän Likertin asteikon olevan 3–7-portainen, ja



koenkin, että neliportaista asteikkoa käyttämällä kyselyn tulokset olisivat täsmentyneet ja eroavaisuudet nousseet mahdollisesti paremmin esille.

Mikäli aika ja resurssit olisivat riittäneet, teorian rinnalla olisi voinut kuvata yrityksen tämän hetken toimintamalleja. Tämä olisi syventänyt käsitystä siitä, miten teoreettisessa viitekehyksessä esille nostetut asiat toimivat tällä hetkellä toimeksiantajalla.

Tutkimustuloksien yhteenvedona voisikin todeta, että jakeluyhtiössä tulisi kiinnittää huomiota vuorovaikutukseen ja palautekulttuurin kehittämiseen. Toivon, että tämän opinnäytetyön tulokset edesauttavat toimeksiantajaa sisäisen viestinnän kehittämistyössä.

### **Jatkotutkimuehdotus**

Tämä opinnäytetyö toimii hyvänä ensimmäisenä sisäisen viestinnän tilan kartoituksena toimeksiantajalle. Tätä opinnäytetyötä voi käyttää pohjana ja ennakkotietona toiselle opinnäytetyölle, jossa syvennyttäisiin laadullisin tutkimusmenetelmin kartoituksesta saatuihin tuloksiin. Esimerkiksi käyttämällä haastatteluja, voisi saada syvällisempää tietoa selittämään tässä määrällisessä tutkimuksessa havaittuja asioista, ja näin ollen ymmärrys tämän tutkimuksen tuloksista paranisi.

## Lähteet

Avoinhallinto.fi – valtiovarainministeriön verkkopalvelu. Ymmärrettävyys, osallisuus, avoimuus ja viestintä. <https://avoinhallinto.fi/toimeenpano/tuetaan-kaikkien-mahdollisuutta-osallistua> Viitattu 24.4.2022

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita, Helsinki.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf) Viitattu 1.5.2022.

Kananen, J. 2011. KVANTTI – Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen Yliopistopaine Oy Juvenes Print.

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Verkkokirja. Talentum, Helsinki.

Kiiskinen, A. 2018. Avoimuus ja läpinäkyvyys – tiimin askelmat luottamukseen. <https://contribyte.fi/2018/12/13/avoimuus-ja-lapinakyvyys-tiimin-askelmat-luottamukseen/> Viitattu 13.5.2022

Konttinen, H. ym. 2022. Esihenkilön hyvät vuorovaikutustaidot mahdollistavat onnistuneen johtamisviestinnän. Talk, Turun amk. <https://talk.turkuamk.fi/blog/2022/02/23/esihenkilon-hyvät-vuorovaikutustaidot-mahdollistavat-onnistuneen-johtamisviestinnan/> Viitattu 24.4.2022

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

Lounais-Suomen Tietojakelu Oy. <http://lstj.fi/> Viitattu 21.5.2022.

Rötkö, J. 2007. Sisäinen viestintä. Opinnäytetyö, Lahden ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/11254/2007-12-03-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 3.3.2022.

Salminen, J. 2017. Uuden esimiehen kirja – Tulevaisuuden johtajalle. Grano Oy, Helsinki.

Siukosaari, A. 2022. Yhteisöviestinnän opas. Hakapaino, Helsinki.

TSJ Opintokeskus. Ulkoinen viestintä. <https://www.tjs-opintokeskus.fi/opas-yhdistyksille/viestinta/ulkoinen-viestinta> Viitattu 1.3.2022.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitleminen Suomessa.

[https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) Viitattu 1.5.2022.

Valtioneuvosto. Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Uusi yhteistoimintalaki voimaan vuoden 2022 alusta. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/uusi-yhteistoimintalaki-voimaan-vuoden-2022-alusta> Viitattu 1.3.2022.

Varsinais-Suomen Tietojakulu Oy.

<http://varsinaissuomentietojakelu.fi/varhaisjakelu/> Viitattu 21.5.2022.

Viestinnän eettinen neuvottelukunta. Viestinnän eettiset ohjeet.

<http://ven.fi/ohjeet/viestinnan-eettiset-ohjeet/> Viitattu 18.3.2022.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintä! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

## Saatekirje varhaisjakajille

Hei,

(in English below)

opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kartoittaa, miten sisäinen viestintä toimii tällä hetkellä Lounais-Suomen Tietojakelu Oy:ssä ja Varsinais-Suomen Tietojakelu Oy:ssä varhaisjakajien sekä esihenkilöiden näkökulmasta. Toimivuuden selvittämiseksi tarvitsen varhaisjakajien näkemyksen siitä, kuinka te koette sisäisen viestinnän toimivan tällä hetkellä.

Kysely on toteutettu Webropol-kyselylomaketyökalun avulla ja siinä on 11 kysymystä, jotka koostuvat monivalinta- sekä avoimista kysymyksistä. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia. Varhaisjakajille sekä esihenkilöille on omat kyselylomakkeet. Kyselyyn vastataan ja vastaukset käsitellään anonymisti, eikä vastauksista voida tunnistaa yksittäisiä henkilöitä.

Kyselyyn vastanneiden ja lopussa sähköpostiosoitteen jättäneiden kesken arvotaan leffalippuja. 😊  
Arvontaan osallistuminen on vapaaehtoista.

Varhaisjakajien kysely on saatavilla suomeksi sekä englanniksi. Kyselyyn pääset [tästä](#).

(URL-osoite: <https://link.webropol.com/s/jakeluyhtio-sisainenviestinta-jakajat2022>)

Pyydän teitä vastaamaan kyselyyn viimeistään 2.5.2022. Vastaamalla kyselyyn tuotat arvokasta tietoa sisäisen viestinnän toimivuudesta tällä hetkellä. Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia voidaan myöhemmin hyödyntää sisäistä viestintää kehitettäessä.

Lämmin kiitos jo etukäteen vastauksistanne.

Ystävällisin terveisin

*Marianne Attermaa*

[marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi](mailto:marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi)

Hi,

I am studying at Turku University of Applied Sciences and working on my thesis. The aim of this thesis is to find out how internal communication currently works in Lounais-Suomen Tietojakelu Oy and Varsinais-Suomen Tietojakelu Oy from your point of view. I'm kindly asking your insight into internal communication and how you feel it is working now.

The survey is implemented using the Webropol questionnaire tool and the questionnaire contains 11 questions, consisting of multiple-choice and open-ended questions. It takes about 15 minutes to complete the survey. The survey is answered and processed anonymously, and individuals cannot be identified from the responses. If you would like to participate in the raffle for movie tickets, please leave your email address at the end of the survey. 😊

Carriers and supervisors have their own questionnaires. Carriers questions is also available in English. You can access the survey from [here](#).

(The URL: <https://link.webropol.com/s/jakeluyhtio-sisainenviestinta-jakajat2022>)

Please reply to the survey by 2.5.2022 at the latest. By answering the survey, you will provide valuable information about the internal communication. Results from the thesis can later be utilized in the development of internal communication.

Warm thanks in advance for your answers.

Regards,

*Marianne Attermaa*

[marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi](mailto:marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi)

## Saatekirje esihenkilöille

Hei,

opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kartoittaa, miten sisäinen viestintä toimii tällä hetkellä Lounais-Suomen Tietojakelu Oy:ssä ja Varsinais-Suomen Tietojakelu Oy:ssä varhaisjakajien sekä esihenkilöiden näkökulmasta. Toimivuuden selvittämiseksi tarvitsen esihenkilöiden näkemyksen siitä, kuinka te koette sisäisen viestinnän toimivan tällä hetkellä.

Kysely on toteutettu Webropol-kyselylomaketyökalun avulla ja siinä on 11 kysymystä, jotka koostuvat monivalinta- sekä avoimista kysymyksistä. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia. Varhaisjakajille sekä esihenkilöille on omat kyselylomakkeet. Esihenkilöiden kyselyyn vastaaminen tapahtuu omalla nimellä.

Esihenkilöille suunnattuun kyselyyn pääset klikkaamalla [tästä](#).

(URL-osoite: <https://link.webropol.com/s/jakeluyhtio-sisainenviestinta-esihenkilot2022>)

Pyydän teitä vastaamaan kyselyyn viimeistään 2.5.2022. Vastaamalla kyselyyn tuotat arvokasta tietoa sisäisen viestinnän toimivuudesta tällä hetkellä. Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia voidaan myöhemmin hyödyntää sisäistä viestintää kehitettäessä.

Lämmin kiitos jo etukäteen vastauksistanne.

Ystävällisin terveisin

*Marianne Attermaa*

[marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi](mailto:marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi)

## Muistutusviesti

Hei,

(in English below)

tämä on muistutusviesti jakeluyhtiön sisäisen viestinnästä kyselystä, joka on lähetetty teille. Jos ette vielä ole ehtineet vastata kyselyyn, toivoisin siihen vastausta mahdollisimman pian. Mikäli olette jo vastanneet kyselyyn, kiitän vastauksestanne.

Jokainen vastaus on tärkeä ja vastaamalla kyselyyn tuotat arvokasta tietoa jakeluyhtiön sisäisen viestinnän toimivuudesta tällä hetkellä. Kyselystä saatuja tuloksia hyödynnetään osana opinnäytetyötä. Aikaa lomakkeen täyttämiseen kuluu noin 15 minuuttia.

Vastaathan kyselyyn viimeistään 2.5.2022.

Lämmin kiitos vastauksistanne.

Ystävällisin terveisin

*Marianne Attermaa*

[marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi](mailto:marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi)

Hi,

this is a reminder message about the distribution company's internal communication survey that has been sent to you.

If you have not yet had time to answer the survey, I would like your answer as soon as possible. If you have already responded to the survey, thank you for your time.

Every answer is important and by answering the survey you will provide valuable information about the internal communication.

The results of the survey are utilized as part of the thesis. It takes about 15 minutes to complete the survey.

Please reply to the survey by no later than May 2, 2022.

Warm thanks for your answers.


Best Regards

*Marianne Attermaa*

[marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi](mailto:marianne.attermaa@edu.turkuamk.fi)

# Kyselylomake varhaisjakajille

## Jakeluyhtiön sisäinen viestintä

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Tervetuloa kyselyyn!

Tämän kyselyn tarkoitus on kartoittaa jakeluyhtiön sisäisen viestinnän tila varhaisjakajien näkökulmasta. Kyselyssä on 11 kysymystä, jotka koostuvat monivalinta- sekä avoimista kysymyksistä. Lopuksi sinulla on mahdollisuus jättää sähköpostiosoite mikäli haluat osallistua leffalippujen arvontaan.

Sisäinen viestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa, työyhteisön jäseniin kohdistuvaa ja heidän välillään tapahtuvaa viestintää, tiedonkulkua sekä vuorovaikutusta. Toimiva sisäinen viestintä luo yhteisöllisyyttä sekä ylläpitää ja rakentaa suhteita. Kyselyssä kerätään näkemyksiä yleisesti sisäisen viestinnän tilasta jakeluyhtiössä sekä tietoa varhaisjakajan ja esihenkilön välisestä vuorovaikutuksesta.

Lämmin kiitos vastauksestasi.

### 1. Esihenkilösi (tai pääasiallisen yhteyshenkilön) nimi. \*

- ☐ Kukkonen Katja
- ☐ Lappalainen Minna
- ☐ Malka Jarkko
- ☐ Nurminen Kari
- ☐ Orakoivu Mika
- ☐ Prihti Minna / Tuomisto Merja
- ☐ Siltala Janne
- ☐ Vihermaa Teija

### 2. Kuinka kauan olet toiminut varhaisjakajana jakeluyhtiössä?

- ☐ korkeintaan 3 kuukautta
- ☐ yli 3 kk, mutta korkeintaan 1 vuoden
- ☐ yli 1 vuoden, mutta korkeintaan 5 vuotta
- ☐ yli 5 vuotta



**3. Arvioi asteikolla 1–5 kuinka hyödylliseksi koet seuraavat sisäisen viestinnän kanavat.**

|   | erittäin<br>hyödytön  | melko<br>hyödytön     | ei hyödytön<br>eikä<br>hyödyllinen | melko<br>hyödyllinen  | erittäin<br>hyödyllinen |
|---|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| intranet  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| kuukausikirje                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| sähköpostit esihenkilöltä (muu kuin<br>kk-kirje)    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| sähköisen jakokirjan viestit                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| omaan puhelimeen lähetettävät<br>massatekstiviestit | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| jättöpaikalle lähetettävät kirjeet                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| keskustelut   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| palaverit   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| tiedotustilaisuudet                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |

**4. Arvioi asteikolla 1–3 mitä viestintäkanavaa toivoisit käytettävän useammin.**

|  | haluaisin käytettävän nykyistä harvemmin | nykyinen määrä on sopiva | haluaisin käytettävän useammin |
|--|--|--------------------------|--------------------------------|
| intranet   | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          |
| kuukausikirje                                    | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          |
| sähköpostit esihenkilöltä (muu kuin kk-kirje)    | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          |
| sähköisen jakokirjan viestit                     | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          |
| omaan puhelimeen lähetettävät massatekstiviestit | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          |
| jättöpaikalle lähetettävät kirjeet               | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          |
| keskustelut                                      | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          |
| palaverit  | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          |
| tiedotustilaisuudet                              | <input type="radio"/>                    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          |

**5. Arvioi asteikolla 1–5 mitä mieltä olet seuraavista sisäiseen viestintään liittyvistä väittämistä yrityksessä.**

|  | täysin eri mieltä     | jokseenkin eri mieltä | en samaa enkä eri mieltä | jokseenkin samaa mieltä | täysin samaa mieltä   |
|--|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sisäinen viestintä on oikea-aikaista.                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Sisäinen viestintä on avointa.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Sisäinen viestintä on totuudenmukaista.                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Sisäinen viestintä on rehellistä.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Sisäinen viestintä on riittävää.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Sisäinen viestintä on vuorovaikutteista.                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Sisäinen viestintä on helposti ymmärrettävää.                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Työni kannalta merkittävä tieto on helposti saatavilla.                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Saan työhöni liittyvät tiedot muutoksista ja poikkeamista hyvissä ajoin. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

|   | täysin<br>eri<br>mieltä | jokseenkin<br>eri mieltä | en samaa<br>enkä eri<br>mieltä | jokseenkin<br>samaa mieltä | täysin<br>samaa<br>mieltä |
|---|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Minulla on mahdollisuus keskustella viestitetyistä asioista muiden työntekijöiden kanssa. | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Saan tarpeeksi tietoa yrityksen tulevaisuudennäkymistä.                                   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Saan riittävästi tietoa konsernin yleisistä asioista.                                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Jakeluyhtiön määrittelemät arvot parantaisivat sisäisen viestinnän toimivuutta.           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |

**6. Arvioi asteikolla 1–5 mitä mieltä olet viestinnästä ja vuorovaikutuksesta esihenkilösi (tai pääasiallisen yhteyshenkilön) kanssa.**

|  | täysin<br>eri<br>mieltä | jokseenkin<br>eri mieltä | en samaa<br>enkä eri<br>mieltä | jokseenkin<br>samaa mieltä | täysin<br>samaa<br>mieltä |
|--|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Esihenkilöni viestittää asioista oikea-aikaisesti.                       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni viestittää asioista totuudenmukaisesti.                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni viestittää asioista rehellisesti.                           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni viestittää asioista riittävästi.                            | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni viestittää asioista selkeästi.                              | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni viestittää asioista aktiivisesti.                           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni viestittää yksikköäni koskevista asioista aktiivisesti.     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti.                  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni kohtelee työntekijöitä tasapuolisesti.                      | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni luottaa minuun ja tekemiseeni.                              | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni pitää minut ajan tasalla tärkeistä asioista ja muutoksista. | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |

|   | täysin<br>eri<br>mieltä | jokseenkin<br>eri mieltä | en samaa<br>enkä eri<br>mieltä | jokseenkin<br>samaa mieltä | täysin<br>samaa<br>mieltä |
|---|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Esihenkilöni kertoo minulle avoimesti tapahtuvista asioista ja muutoksista. | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Saan esihenkilöltäni tarpeeksi tietoa työhöni liittyvistä asioista.         | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Saan esihenkilöltäni apua päivittäisten ongelmien kanssa.                   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Saan esihenkilöltäni palautetta työstäni.                                   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöäni on helppo lähestyä työasioissa.                               | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöäni on helppo lähestyä henkilökohtaisissa asioissa.               | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilöni on helppo saada yhteys tarvittaessa.                           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilölläni on taito kuunnella.   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Esihenkilölläni on taito kommunikoida.                                      | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |

**7. Arvioi asteikolla 1–4 mitä mieltä olet esihenkilösi (tai pääasiallisen yhteyshenkilösi) tavoitettavuudesta alla mainituilla tavoilla.**

**Koen, että esihenkilöni on tavoitettavissa:**

|                         | ei lainkaan           | harvoin               | useimmiten            | lähes aina            |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| soittamalla             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| tekstiviestillä         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| WhatsApp-viestillä      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sähköpostilla           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kasvotusten toimistolla | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**8. Mainitse ainakin yksi asia, joka jakeluyhtiön sisäisessä viestinnässä toimii hyvin.**

---



---



---



---



---

**9. Mainitse ainakin yksi asia, joka jakeluyhtiön sisäisessä viestinnässä kaipaa kehittämistä.**

---

---

---

---

**10. Mitä sinä voisit tehdä edistääksesi jakeluyhtiön sisäistä viestintää?**

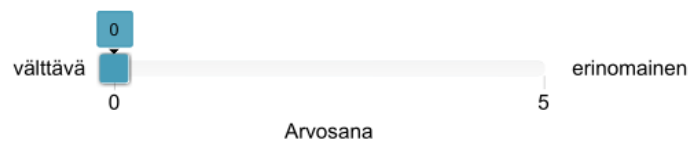
---

---

---

---

**11. Minkä kokonaisarvosanan antaisit jakeluyhtiön sisäiselle viestinnälle?**




**12. Mikäli haluat osallistua arvontaan, jätäthän sähköpostiosoitteesi.**

Sähköposti

---

## Internal communications

 Mandatory questions are marked with a star (\*)

Welcome to the survey!

The aim of this survey is to find out how internal communication currently works in a distribution company. The questionnaire contains 11 questions, consisting of multiple-choice and open-ended questions. In the end, you have the opportunity to leave your email address if you want to participate in the raffle.

Internal communication is communication within an organization. Communication targets members of the work community and encompasses the flow of information and interaction between them. Effective internal communication creates community and maintains relationships. The survey collects views on the state of internal communication in the distribution company in general, as well as information on the interaction between the carrier and the supervisor.

Warm thanks for your reply.

### 1. Name of your main contact. \*

- ☐ Kukkonen Katja
- ☐ Lappalainen Minna
- ☐ Malka Jarkko
- ☐ Nurminen Kari
- ☐ Orakoivu Mika
- ☐ Prihti Minna / Tuomisto Merja
- ☐ Siltala Janne
- ☐ Vihermaa Teija

### 2. How long have you worked as a carrier in distribution company?

- ☐ up to 3 months
- ☐ more than 3 months but not more than 1 year
- ☐ more than 1 year but not more than 5 years
- ☐ over 5 years

**3. Rate on a scale of 1–5 how useful you find the following internal communication channels.**

|   | very<br>useless       | quite<br>useless      | no useless or<br>useful | quite<br>useful       | very<br>useful        |
|---|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| intranet  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| monthly letter  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| emails from your main contact (other than monthly letter) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| messages on Delivery Guide                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| bulk text messages sent to your personal phone            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| letters to be sent to the pick-up point                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| discussions   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| meetings  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| briefings   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**4. Rate on a scale of 1–3 which communication channel you would like to use more often.**

|   | I would like to<br>use less often | the current amount is<br>appropriate | I would like to use<br>it more often |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| intranet  | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>                | <input type="radio"/>                |
| monthly letter  | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>                | <input type="radio"/>                |
| emails from your main contact (other than monthly letter) | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>                | <input type="radio"/>                |
| messages on Delivery Guide                                | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>                | <input type="radio"/>                |
| bulk text messages sent to your personal phone            | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>                | <input type="radio"/>                |
| letters to be sent to the pick-up point                   | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>                | <input type="radio"/>                |
| discussions   | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>                | <input type="radio"/>                |
| meetings  | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>                | <input type="radio"/>                |
| briefings   | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/>                | <input type="radio"/>                |

**5. Rate on a scale of 1 to 5 what you think about the following internal communications statements within the company.**

|  | strongly<br>disagree  | somehow<br>disagree   | no<br>disagree or<br>agree | somehow<br>agree      | strongly<br>agree     |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Internal communication is timely.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Internal communication is open.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Internal communication is truthful.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Internal communication is honest.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Internal communication is sufficient.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Internal communication is interactive.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Internal communication is easy to understand.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Information relevant to my work is readily available.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I get information about changes and deviations related to my work in a timely manner.                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I have the opportunity to discuss the reported matters with other employees.                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I get enough information about the company's future prospects.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I get enough information about the Group's general affairs.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| The values defined by the distribution company would improve the functionality of internal communications. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**6. Rate on a scale of 1 to 5 what you think about communication and interaction with your main contact.**

|   | strongly<br>disagree  | somehow<br>disagree   | no<br>disagree or<br>agree | somehow<br>agree      | strongly<br>agree     |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| My main contact communicates things in a timely manner. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact communicates things truthfully.         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



|   | strongly<br>disagree  | somehow<br>disagree   | no<br>disagree or<br>agree | somehow<br>agree      | strongly<br>agree     |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| My main contact communicates things honestly.                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact communicates things sufficiently.                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact communicates things clearly.                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact actively communicates things.                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact actively communicates about matters concerning my unit.       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact treats employees fairly.                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact treats employees equally.                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact trusts me and what I do.                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact keeps me up to date on important things and changes.          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact tells me openly about things and changes.                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I get enough information from my main contact about things related to my job. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I get help from my main contact regarding day-to-day problems.                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I get feedback on my work from my main contact.                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| It's easy to approach my main contact when it comes to work matters.          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| It's easy to approach my main contact in personal matters.                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| It's easy to get in touch with my main contact when needed.                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact has the ability to listen.                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| My main contact has the ability to communicate.                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**7. Rate on a scale of 1 to 4 what you think about the reachability of your main contact in the ways listed below.**

**I feel that my main contact is reachable:**

|                            | not at all            | rarely                | mostly                | almost always         |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| by calling                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| via text messages          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| via a WhatsApp message     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| by e-mail                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| face-to-face at the office | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**8. Mention at least one thing that works well in a distribution company's internal communications.**


---



---



---



---



---

**9. Mention at least one thing in the distribution company's internal communications that needs improvement.**


---



---



---



---



---

**10. What can you do to promote the internal communication of the distribution company?**


---



---



---

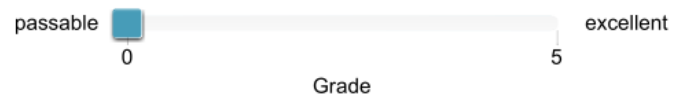


---



---

**11. What overall rating would you give to the distribution company's internal communications?**




**12. If you want to participate in the draw, please leave your email adress.**

Email adress

# Kyselylomake esihenkilöille

## Jakeluyhtiön sisäinen viestintä

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Tervetuloa kyselyyn!

Tämän kyselyn tarkoitus on kartoittaa jakeluyhtiön sisäisen viestinnän tila esihenkilöiden näkökulmasta. Kyselyssä on 11 kysymystä, jotka koostuvat monivalinta- sekä avoimista kysymyksistä.

Sisäinen viestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa, työyhteisön jäseniin kohdistuvaa ja heidän välillään tapahtuvaa viestintää, tiedonkulkua sekä vuorovaikutusta. Toimiva sisäinen viestintä luo yhteisöllisyyttä sekä ylläpitää ja rakentaa suhteita. Kyselyssä kerätään näkemyksiä yleisesti sisäisen viestinnän tilasta jakeluyhtiössä sekä tietoa esihenkilön ja hänen työntekijöiden välisestä vuorovaikutuksesta.

Lämmin kiitos vastauksestasi.

### 1. Nimi \*

Etu- ja sukunimi

### 2. Kuinka kauan olet toiminut esihenkilönä jakeluyhtiössä?

- ☐ korkeintaan 2 vuotta
- ☐ yli 2 vuotta, mutta korkeintaan 5 vuotta
- ☐ yli 5 vuotta

### 3. Arvioi asteikolla 1–5 kuinka hyödylliseksi koet seuraavat sisäisen viestinnän kanavat.

|   | erittäin<br>hyödytön  | melko<br>hyödytön     | ei hyödytön<br>eikä<br>hyödyllinen | melko<br>hyödyllinen  | erittäin<br>hyödyllinen |
|---|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| intranet  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| kuukausikirje                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| sähköpostit työntekijöille (muu kuin<br>kk-kirje) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| sähköisen jakokirjan viestit                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |

|  | erittäin<br>hyödytön  | melko<br>hyödytön     | ei hyödytön<br>eikä<br>hyödyllinen | melko<br>hyödyllinen  | erittäin<br>hyödyllinen |
|--|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| työntekijöiden puhelimeen lähetettävät<br>massatekstiviestit | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| jättöpaikalle lähetettävät kirjeet                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| keskustelut  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| palaverit  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| tiedotustilaisuudet  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   |

**4. Arvioi asteikolla 1–3 mitä viestintäkanavaa toivoisit käytettävän useammin.**

|  | haluaisin käyttävän<br>nykyistä harvemmin | nykyinen<br>määrä on<br>sopiva | haluaisin käyttävän<br>nykyistä enemmän |
|--|---|--------------------------------|---|
| intranet   | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>                   |
| kuukausikirje  | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>                   |
| sähköpostit työntekijöille (muu kuin<br>kk-kirje)            | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>                   |
| sähköiset jakokirjan viestit                                 | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>                   |
| työntekijöiden puhelimeen lähetettävät<br>massatekstiviestit | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>                   |
| jättöpaikalle lähetettävät kirjeet                           | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>                   |
| keskustelut  | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>                   |
| palaverit  | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>                   |
| tiedostustilaisuudet   | <input type="radio"/>                     | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>                   |

**5. Arvioi asteikolla 1–5 mitä mieltä olet seuraavista sisäiseen viestintään liittyvistä väittämistä yrityksessä.**

|                                       | täysin<br>eri<br>mieltä | jokseenkin<br>eri mieltä | en samaa<br>enkä eri<br>mieltä | jokseenkin<br>samaa mieltä | täysin<br>samaa<br>mieltä |
|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Sisäinen viestintä on oikea-aikaista. | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |

|   | täysin<br>eri<br>mieltä | jokseenkin<br>eri mieltä | en samaa<br>enkä eri<br>mieltä | jokseenkin<br>samaa mieltä | täysin<br>samaa<br>mieltä |
|---|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Sisäinen viestintä on avointa.  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Sisäinen viestintä on totuudenmukaista.   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Sisäinen viestintä on rehellistä.   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Sisäinen viestintä on riittävää.  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Sisäinen viestintä on vuorovaikutteista.  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Sisäinen viestintä on helposti<br>ymmärrettävää.  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Työni kannalta merkittävä tieto on<br>helposti saatavilla.                                      | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Saan työhöni liittyvät tiedot muutoksista<br>ja poikkeamista hyvissä ajoin.                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Minulla on mahdollisuus keskustella<br>viestitetyistä asioista muiden<br>työntekijöiden kanssa. | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Saan tarpeeksi tietoa yrityksen<br>tulevaisuudennäkymistä.                                      | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Saan riittävästi tietoa konsernin yleisistä<br>asioista.  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Jakeluyhtiön määrittelemät arvot<br>parantaisivat sisäisen viestinnän<br>toimivuutta.           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |

**6. Arvioi asteikolla 1–5 mitä mieltä olet viestinnästä ja vuorovaikutuksesta  
työntekijöidesi kanssa.**

|  | täysin<br>eri<br>mieltä | jokseenkin<br>eri mieltä | en samaa<br>enkä eri<br>mieltä | jokseenkin<br>samaa mieltä | täysin<br>samaa<br>mieltä |
|--|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Viestitän asioista työntekijöilleni oikea-<br>aikaisesti.  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Viestitän asioista työntekijöilleni<br>totuudenmukaisesti. | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Viestitän asioista työntekijöilleni<br>rehellisesti.       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Viestitän asioista työntekijöilleni<br>riittävästi.        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |

|   | täysin<br>eri<br>mieltä | jokseenkin<br>eri mieltä | en samaa<br>enkä eri<br>mieltä | jokseenkin<br>samaa mieltä | täysin<br>samaa<br>mieltä |
|---|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Viestitän asioista työntekijöilleni selkeästi.                          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Viestitän asioista työntekijöilleni aktiivisesti.                       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Viestitän yksikköäni koskevista asioista työntekijöilleni aktiivisesti. | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Kohtelen työntekijöitäni oikeudenmukaisesti.                            | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Kohtelen työntekijöitäni tasapuolisesti.                                | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Luotan työntekijöihini ja heidän tekemiseensä.                          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Pidän työntekijäni ajan tasalla tärkeistä asioista ja muutoksista.      | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Kerron työntekijöilleni avoimesti tapahtuvista asioista ja muutoksista. | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Annan työntekijöilleni tarpeeksi työhön liittyvää tietoa.               | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Pystyn antamaan työntekijöilleni apua päivittäisten ongelmien kanssa.   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Pystyn antamaan työntekijöilleni palautetta työstä.                     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Minua on helppo lähestyä työasioissa.                                   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Minua on helppo lähestyä työntekijän henkilökohtaisissa asioissa.       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Minuun saa helposti yhteyden tarvittaessa.                              | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Minulla on taito kuunnella.   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |
| Minulla on taito kommunikoida.  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     |

**7. Arvioi asteikolla 1–4, mitä mieltä olet työntekijöidesi tavoitettavuudesta alla mainituilla tavoilla.**

**Koen, että työntekijäni ovat tavoitettavissa:**

|             | ei juuri koskaan      | harvoin               | useimmiten            | lähes aina            |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| soittamalla | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|                         | ei juuri koskaan      | harvoin               | useimmiten            | lähes aina            |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| tekstiviestillä         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| WhatsApp-viestillä      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sähköpostilla           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kasvotusten toimistolla | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**8. Mainitse ainakin yksi asia, joka jakeluyhtiön viestinnässä toimii hyvin.**

---



---



---



---

**9. Mainitse ainakin yksi asia, joka jakeluyhtiön viestinnässä kaipaa kehittämistä.**

---



---



---



---

**10. Mitä sinä voisit tehdä edistääksesi jakeluyhtiön sisäistä viestintää?**

---



---



---



---

**11. Minkä kokonaisarvosanan antaisit jakeluyhtiön sisäiselle viestinnälle?**

