

Hyvärinen Susanna

ORGANISAATION SISÄINEN SÄHKÖINEN VIESTINTÄ JA  
SIIHEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

Yritysjuridiikka

2014

# ORGANISAATION SISÄINEN SÄHKÖINEN VIESTINTÄ JA SIIHEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

Hyvärinen, Susanna  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Yritysjuridiikka  
Tammikuu 2014  
Ohjaaja: Varpelaide, Heidi  
Sivumäärä: 43

Asiasanat: sisäinen viestintä, lainsäädäntö, sähköisen viestinnän kanavat

---

Opinnäytetyössä selvitettiin organisaation sisäistä sähköistä viestintää ja sähköisen viestinnän kanavia. Lisäksi tarkasteltiin sähköiseen viestintään liittyvää lainsäädäntöä ja sen tuntemusta.

Opinnäytetyö teoriaosassa käsiteltiin johdon ja alaisten välistä viestintää, sekä viestintästrategian merkitystä osana yrityksen toimintasuunnitelmaa.

Tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen tutkimus; taustatietojen yhdistämistä, kirjallisuuden tutkimista sekä teemahaastattelu. Teemahaastattelun tarkoituksena oli hyödyntää haastateltavien omia kokemuksia. Haastatteluun osallistui kuusi henkilöä kahdesta eri kaupan alan yrityksestä.

Tutkimuksen avulla selvitettiin sisäisen sähköisen viestinnän kanavia ja niiden käyttöä. Tutkimuksen tarkoitus oli myös tuoda esille sähköiseen viestintään liittyvän lainsäädännön tuntemusta ja sen huomioimista nyky-yhteiskunnassa sekä alati muuttuvissa tilanteissa yrityksen viestinnässä.

Tutkituilla yrityksillä oli käytössä erilaisia sähköisiä kanavia henkilöstön tiedottamiseen. Näitä kanavia oli esimerkiksi intranet, sähköposti sekä sähköiset kalenterit. Molemmat tutkitut yritykset näkyivät myös sosiaalisessa mediassa. Tutkimuksessa tuli esille viestintästrategian laatimisen tärkeys osana organisaation toimintasuunnitelmaa. Haastateltavilla oli lainsäädännön tuntemusta, mutta tutkimuksen perusteella lisätiedottamista tarvittaisiin varsinkin säädösten muuttuessa ja uusien lakien astuessa voimaan.

Tutkitut yritykset ymmärsivät viestinnän tärkeyden ja jakoivat tietoa henkilöstölleen hyvin. Yrityksissä tiedostettiin se, että näkyvyys sosiaalisessa mediassa ja verkostoituminen edistävät liiketoimintaa. Haastattelujen perusteella yrityksissä arvostettiin henkilökunnan tietojen ja taitojen merkitystä yrityksen tulevaisuudelle, joten viestintää ja tiedottamista pidettiin tärkeänä asiana yrityksen kehittymiselle ja menestymiselle.

# INTERNAL DIGITAL COMMUNICATION WITHIN ORGANISATION AND RELATED LEGISLATION

Hyvärinen, Susanna  
Satakunta University of Applied Sciences  
Company law  
May 2014  
Supervisor: Varpelaide, Heidi  
Number of pages: 43

Keywords: internal communication, digital communication channels, jurisdiction

---

Aim of the study was to investigate the knowledge level of the importance of internal communications and jurisdiction within the organisations.

The theory part covers the communications between management and employees and communication strategy as part of overall business plan. Qualitative research was used as method and demographic information, reference materials and interviews were used a part of the study.

The interviews were focused on personal experience of the interviewees rather than their knowledge of theory. In total 6 interviews were conducted from two different retail company.

The study identified options for internal communications, the use of different options and improvement possibilities. It also aimed to surface the level of knowledge of jurisdiction in this area, how it is taken account in modern society and ever changing situations in corporate world.

Corporations have multiple channels to utilise, and the study wanted to highlight the importance of communication strategy as part of overall strategy planning. Companies recognise the importance of communication and share knowledge to their employees well.

Visibility in social media enables growth and importance of networking is recognised. Employers additionally knowledge the importance of employees know-how as part of the future of the company.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	ORGANISAATION SISÄINEN VIESTINTÄ.....	6
2.1	Sisäinen viestintä .....	6
2.2	Johdon ja alaisten välinen viestintä.....	7
2.3	Hyvä viestintä .....	9
2.4	Viestintästrategia.....	11
3	SÄHKÖISEN VIESTINNÄN KANAVAT .....	12
3.1	Sähköpostiviestintä .....	12
3.2	Verkkoneuvottelut.....	13
3.3	Intranet .....	15
3.4	Sähköiset kalenterit.....	16
3.5	Verkko-oppimisen ympäristöt .....	17
3.6	Sosiaalinen media .....	18
4	SÄHKÖISESSÄ VIESTINNÄSSÄ HUOMIOITAVA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	19
4.1	Perustuslaki 11.6.1999/731 .....	21
4.2	Henkilötietolaki 22.4.1999/523 .....	21
4.3	Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 16.6.2004/516.....	22
4.4	Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759 .....	23
4.5	Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä 13.6.2003/460 .....	24
4.6	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.....	24
4.7	Työsopimuslaki 26.1.2001/55.....	25
4.8	Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 .....	26
4.9	Rikoslaki 19.12.1889/39 .....	26
4.10	Arkistolaki 23.9.1994/831 .....	27
4.11	Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617 .....	27
4.12	Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404.....	28
4.13	Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.....	28
4.14	Lainsäädännön merkitys .....	29
5	HAASTATTELUT JA TUTKIMUSTULOKSET .....	30
5.1	Haastattelumenetelmä ja sen luotettavuus .....	30
5.2	Haastattelun toteutus.....	31
5.3	Haastateltavien taustatiedot .....	31
5.4	Kysymykset ja vastaukset.....	32
5.4.1	Viestintäkanavien käyttö .....	33
5.4.2	Viestinnän tavoitteet.....	34

5.4.3 Lainsäädännön ja ohjeistusten tuntemus .....	35
5.4.4 Huomioita haastatteluista .....	36
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO .....	37
LÄHTEET .....	40

## 1 JOHDANTO

Tiedon jakamisella on yrityksessä suuri merkitys. Viestinnän pitää olla avointa ja luotettavaa sekä ajantasaista. Koko yrityksen henkilökunnan on tiedettävä organisaation tavoitteet sekä omat henkilökohtaiset tavoitteet, jotta toiminta olisi kannattavaa. Sisäisiä viestinnän kanavia on paljon, mutta osaako yritys hyödyntää näitä olennaisen tiedon jakamiseen? Sisällön pitäisi olla selkeää ja ymmärrettävää, jotta viestinnästä olisi hyötyä.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsittelen organisaation sisäistä viestintää ja sisäisen viestinnän, erityisesti sähköisen viestinnän kanavia sekä lainsäädäntöä sähköiseen viestintään liittyen. Erilaiset lait vaikuttavat jokapäiväiseen toimintaamme työpaikalla, joten haluan tässä opinnäytetyössä tuoda esille myös lainsäädäntöä millä on merkitystä sisäisessä sähköisessä viestinnässä niin organisaation johdon kuin alaistenkin osalta. Työssä tuon esille tärkeimmät sähköiseen viestintään liittyvät lait.

Empiriaosassa tarkoitukseni on haastattelujen avulla selvittää, mitä kehitettävää työntekijöiden mielestä sisäisessä viestinnässä on, ja miten tiedon kulkua ja viestien sisältöä heidän mielestään pitäisi parantaa. Kaivataanko yrityksissä enää henkilökohtaisia tapaamisia vai korvaavatko sisäiset sähköiset kanavat hyvin nämä yhteiset tapaamiset? Tunteeko henkilöstö sisäiseen viestintään liittyviä säädöksiä?

## 2 ORGANISAATION SISÄINEN VIESTINTÄ

### 2.1 Sisäinen viestintä

Viestintä on sosiaalista vuorovaikutusta eli prosessi, jossa tietoa vaihdetaan symboleilla, merkeillä tai käyttäytymisellä. (Alajärvi, Herno, Koskinen & Yrttiaho 1999, 50.) Viestinnän tarkoitus on auttaa ymmärtämään erilaisten toimenpiteiden merkitystä, jolloin yhteisö tietää organisaation ja omat tavoitteensa. (Hämäläinen & Maula 2004, 32.) Organisaatiot ovat siis muodostelmia, joiden tarkoituksena on suorittaa

laajoja ja monimutkaisia tehtäviä, jolloin viestinnältä edellytetään suunnitelmallisuutta ja monimuotoisuutta. Viestinnän pitää toimia esteittä ja tehokkaasti, jotta yhteistyö onnistuu ja tavoitteet saavutetaan. (Alajärvi, Herno, Koskinen & Yrttiaho 1999, 52.)

Sisäisen viestinnän tarkoitus on, että kaikki organisaatiossa tietävät, mihin yritys on sitoutunut, miten työ on tarkoitus tehdä ja mikä näiden merkitys on yritykselle ja yksilöille. Sisäinen viestintä tulee sisällyttää yrityksen toimintasuunnitelmaan, koska tämän avulla varmistetaan, että ohjeita ja strategioita noudatetaan. (Hämäläinen & Maula 2004, 31.)

## 2.2 Johdon ja alaisten välinen viestintä

Johtamisen tarkoitus yrityksessä on hallita nykytilaa sekä pyrkiä vaikuttamaan yrityksen tulevaisuuteen. Johtaminen voidaan jakaa asijahtamiseen ja ihmisten johtamiseen. Ihmisten johtamisella tarkoitetaan vaikuttamista toisen ihmisen käyttäytymiseen eli miten saada työntekijät ymmärtämään, mitä on tehtävä ja miten, jotta yritys pääsee tavoitteisiinsa.

Keskeisimpiä asioita ihmisten johtamisessa on:

- osaaminen ja sen kehittäminen
- innostaminen
- suunnan luominen
- yhteiset tavoitteet
- luottamus ja sitoutuminen
- muutos
- innovaatiot

Asijahtamisen tarkoitus on organisaation toiminnan ja toimintaprosessien hallintaa, kontrollointia sekä päätöksentekoa. Kaikissa näissä viestintä on suuressa osassa, jotta alaiset tietävät missä yritys kulloinkin menee, mitkä sen tavoitteet ovat, ja miten näi-

hin tavoitteisiin on ajateltu päästä. Johtaminen on vuorovaikutusta molempiin suuntiin eli myös alaiset johtavat esimiehiään. (Työturvan www-sivut.2014)

Kirjassa ”No Fear” Pekka A Viljakainen toteaa, että ”vanhassa maailmassa” tieto on ollut valtaa ja mitä vähemmän asioista tiedotettiin sen parempi, koska liiallinen tiedottaminen olisi vienyt johtajien arvon. Nykyään ymmärretään viestinnän arvo ja käyttökelpoisuus eli tieto on arvokkaampaa jaettuna. (Viljakainen 2012, 54.)

Työntekijöiden asenteita tutkivien kyselyjen mukaan tietoa ei vielääkään jaeta tarpeeksi, vaikka yrityksellä olisi käytössä viestintästrategia, johon on panostettu ja käytetty aikaa sekä voimavaroja. Yritykset kertovat yleensä hyvin, mitä tehdään, mutta eivät miksi. Tällöin henkilökunta ei tiedä yrityksen tarkoitusta ja tuloksena on vastarinta sekä tehottomuus. Lisäämällä tiedottamista sekä rohkaisemalla alaisia esittämään lisäkysymyksiä yrityksen työntekijät olivat selvillä, miten muutokset vaikuttavat heidän omaan työhönsä ja uraansa yrityksessä. (Viljakainen 2012, 179.)

Esimiehet jakavat yleensä johdon tulokset ja tavoitteet alaisilleen, siksi on tärkeää, että viestintä on ymmärrettävää ja selkeää. Esimies toimii yrityksen tiedonvälittäjänä, hänen tehtävänä on myös päätellä mitä tietoa jaetaan eli mikä on oleellisinta yrityksen toimivuuden kannalta. Harvat asiat ovat liikesalaisuuksia, mutta esimies arvioi, mitkä tiedot on hyvä kenellekin jakaa. Pääsääntönä on, että tietoa on annettava mahdollisimman paljon ja eri tahoille.

Välitettävä tieto luokitellaan yleensä toiminnalliseen ja operatiiviseen tietoon, sekä yleis- ja tukitietoon. Toiminnallinen tieto on tietoa jota tarvitaan yrityksen toiminnan sujumiseen kuten raportoinnit ja esimerkiksi palveluyrityksessä palveluiden hinnat. Yleensä toiminnallinen tieto ei riitä, vaan tarvitaan myös tietoa yrityksestä yleensä, sen historiasta ja tarjolla olevista mahdollista muista palveluista. Yrityksen henkilökunnan työn kannalta on tärkeää, mitä enemmän hän yrityksestä tietää, sen paremmin työntekijä motivoituu työtään tekemään. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996, 56.)



### 2.3 Hyvä viestintä

Viestinnän tarkoitus on, että koko organisaatio pyrkii saavuttamaan yhteiset päämäärät. Viestinnän tulee olla suunnitelmallista ja monimuotoista. Sen pitää toimia esteittä ja tehokkaasti. (Alajärvi, Herno, Koskinen & Yrttiaho 1999, 53.)

Työyhteisön koko vaikuttaa siihen, minkälaista viestintä on ja paljonko kirjallista viestintää tarvitaan. Mitä suurempi yritys on, sitä suurempaa osaa kirjallinen tiedottaminen esittää.

Viestinnän tulee olla nopealukuista, täsmällistä ja konkreettista kirjoitetaan ”Työelämän viestintä” -kirjassa. Samoin tiedotteen sävy on otettava huomioon eli tilanne ja lukija. Alajärvi ja muut kirjan tekijät huomioivat myös kuvat, piirroksot ja kaaviot, sekä muut havainnollistavat tekijät yhdeksi osaksi hyvää viestintää. Nämä auttavat ymmärtämään monimutkaisiakin asioita ja tukevat kirjoitettua tekstiä. (Alajärvi, Herno, Koskinen & Yrttiaho 1999, 189.)

On hyvä huomioida myös, mitä kanavaa tiedottamisessa käytetään eli ketä viestillä yritetään tavoittaa. Esimerkiksi intranet toimii hyvin yrityksen yleiseen tiedottamiseen, kun taas sähköposti johdon ja esimiehen välille, tällöin esimies jakaa tiedot alaisilleen vaikka palaverin muodossa. Tällöin jokainen saa itseään koskevaa tietoa ja pystyy toimimaan työssään vaaditulla tavalla.

Sähköisen viestinnän yleistyttyä on paljon kirjoitettu siitä, miten viestien viidakoista löytää ne olennaiset itseään koskevat asiat. Tähän johdon kannattaa kiinnittää huomiota ja panostaa eri kanavien käyttöön sekä luoda jonkinlainen ohjeistus henkilöstölle mistä lisätietoa löytyy ja keneltä saa apua tarvittaessa.

Yrityksen menestymisen kannalta on tärkeää, että viestien sisältö ymmärretään koko organisaatiossa ja että se mielletään osaksi johtamista.

Viestinnän ongelmia on hyvin kuvattu Talouselämän www-sivuilla ja mainittuna onkin yleinen sanonta ”en minä tätä ainakaan tiennyt”. Tästä voisi ajatella, että viestit eivät tavoita lukijoitaan. Tai kuten sivustolla sanotaan: ”yleinen ongelma on myös se,

että panostetaan ulkoiseen viestintään vaikka pitäisi pohtia sisäisen viestinnän merkitystä”.

Viestien sisältö saattaa ja aiheuttaa ongelmia eli sanat merkitsevät toiselle eri asiaa kuin toiselle. Tällöin viestin sisältö saattaa muuttua merkitystään, eikä johda minäänlaiseen tulokseen. ( Alajärvi, Herno, Koskinen & Yrttiaho 1999, 169.)

Viestien ulkoasulla on merkitystä lukijalle. Alajärven ja muiden kirjoittamassa työelämän kirjassa sanotaan, että ensimmäiset 15 sekuntia ovat tärkeitä ja tänä aikana lukija ratkaisee syventyykö viestiin vai ei, joten viestien laatimiseen kannattaa panostaa.

Ongelmia aiheuttaa monesti myös ajantasaisuus eli yritys viestittää asioista liian myöhään, jolloin työntekijät voivat saada yritystä tai heitä koskevia tietoja väärältä taholta ja tällöin myös vältytään turhilta puheilta ja huhuilta. Asiat voivat olla hyviä tai ikäviä kunhan yritys tiedottaa niistä itse mahdollisimman pian.

Yleisenä ongelma on, että tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista löytyy esimerkiksi intranetista, mutta sitä ei itse osata tai haluta etsiä. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen yrityksen käytössä oleviin sisäisen viestinnän kanaviin on tärkeää, tällöin opitaan jo alusta asti etsimään tietoa itsenäisesti ja tiedetään mistä tietty tieto löytyy.

Sydänmaalakka kirjoittaa kirjassaan: ”elämme tietoyhteiskunnassa, mutta olemme hiljalleen siirtymässä verkostoyhteiskunnaksi. Eli tieto ei ole tärkein pääoma vaan rinnalle tulevat verkostot. Tieto sijaitsee sosiaalisissa ja teknologisissa verkostoissa”. (Sydänmaalakka 2009, 27.)

Nettisukupolvi on kasvanut internetin maailmassa, jossa sosiaalinen media on tärkeässä roolissa. Tieto ja tiedon jakaminen on itsestään selvyys. (Sydänmaalakka 2009, 38.) Yrityksen kannattaakin hyödyntää tämän nettisukupolven tietoa ja kokemusta viestinnässään ja miettiessään yrityksen näkyvyyttä ja toimintatapoja.

## 2.4 Viestintästrategia

”Strategia kuvaa, miten organisaatio aikoo saavuttaa visionsa ja toteuttaa missiotaan” eli mitä pitäisi tehdä, jotta menestyttäisiin tulevaisuudessa. Strategian tarkoitus on luoda suunta, jonka mukaan organisaatio kasvaa ja kehittyy. Yrityksen johto tekee suunnitelman, jakaa sen työyhteisölle ja seuraa sen toteutumista. (Hämäläinen & Maula 2004, 16.) Viestintä on yrityksen jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi, se on sekä tiedostamatonta, että johdonmukaista. Strategiaviestintä kattaa suunnitelmallisen viestinnän sekä epäviralliset keskustelut. Tarkoituksena on rakentaa hyvää henkeä, kertoa muutoksista, asettaa tavoitteita, sekä seurata niiden toteutumista, rakentaa luottamusta ja sitoutumista. Päävastuu strategiaviestinnästä on yrityksen johdolla ja esimiehillä, sillä sanojen lisäksi tarvitaan tekoja. (Hämäläinen & Maula 2004, 28–29.)

Sisäisen viestinnän pitää olla helppoa, ymmärrettävää ja tuloksellista. Viestit pitää pystyä hyödyntämään käytäntöön jotta asiat etenevät. Yritys kasvaisi ja menestyisi tulevaisuudessa. Erilaisia viestejä tulee paljon eri kanavista, ja työyhteisön pitäisi osata löytää tämän tulvan keskeltä ne yrityksen kannalta tärkeät viestit ja hyödyntää ne omassa työssään. Sisäinen viestintä on nykypäivänä helppoa, kun osataan hyödyntää erilaisia kanavia ja panostetaan sisältöön.

Viestintä luo monia mahdollisuuksia ja viestintästrategiaan kannattaa sisällyttää viestinnän uhat. Ennakoimalla ja tiedostamalla nämä yritys pystyy varautumaan erilaisiin tilanteisiin. Yrityksellä on sisäisiä ja ulkoisia uhkia. Sisäisiä uhkia ovat esimerkiksi tietoturvan kannalta henkilöstö, järjestelmän luotettavuus, tietoturvallisuuden tietotaso sekä tietoturvaan liittyvien ohjeiden ja koulutuksen puute. Ulkoisia uhkia ovat tietomurrot ja laitevarkaudet. (Tietoliikenteen tietoturvallisuuden www-sivut 2014.)

Opinnäytetyö käsittelee sisäistä sähköistä viestintää, mutta eri viestintämuodot tukevat toisinaan ja tuovat yritykselle näkyvyyttä.

Kuva 1 kertoo mitä viestintäkanavia yrityksellä voi olla käytössä ja mitä viestintävälineitä kannattaa hyödyntää viestintästrategiaa suunniteltaessa ja toteutettaessa.



Kuva 1. Viestintästrategiakaavio (Compositorin www-sivut 2014.)

### 3 SÄHKÖISEN VIESTINNÄN KANAVAT

Sisäisiä viestinnän keinoja ja kanavia on paljon. Käsittelen alla muutamia mielestäni tärkeitä kanavia, joita jo monilla yrityksillä on jo käytössä. Parhaat tulokset saavutetaan, kun kanavia ja keinoja yhdistellään sen mukaan, mitä organisaatio haluaa viestittää ja kenelle. (Hämäläinen & Maula 2004, 96.)

#### 3.1 Sähköpostiviestintä

Sähköposti on hyvä apuväline organisaation viestinnässä, mutta sen käyttöön on hyvä laatia yhteisiä sääntöjä ja käytäntöjä. (Alasilta 2009, 13.) ”Sähköposti on parhaimmillaan kahden ihmisen välisessä viestinnässä” (Alasilta 2009, 56.), mutta vaatii silti harkintaa sisällön suhteen. Ellei viesti ole selkeä, voi vastaanottaja tulkita viestin

eri tavalla, mitä lähettäjä oli tarkoittanut. Jos asia on laaja ja monimutkainen tai tunteita herättävä, ei sähköposti ole ehkä paras vaihtoehto. Mitä tunteikkaampi asia on, sitä huonompi vaihtoehto on käyttää sähköpostia. Sähköpostin valinta vaihtoehtona riippuu aina sen aiheesta, hetkestä sekä henkilöstä. (Alasilta 2009, 56–57.)

Työelämään sähköposti tuli 1980-luvun lopun jälkeen, mutta saavutti keskeisen aseman muiden viestintätapojen rinnalla 1990-luvun puolivälin jälkeen. Sähköinen viestintä on yleistynyt siitä saakka, koska se ei ole sidoksissa työpaikkaan eikä aikaan. (Nyblin 2009, 1.)

Esimiesten näkökulmasta tehtävien lähettäminen sähköpostilla on tehokasta, mutta pitää muistaa huomioida vastaanottaja ja se, että hän myös ymmärtää viestin sisällön sekä osaa siirtää tiedot käytäntöön. Sähköpostilla käskeminen voidaan kokea työyhteisössä kielteisenä. Kauppalehden artikkelissa muistutetaankin pitämään palaveri, jossa käsitellään viestintä-tapoja ja välineitä. Sanojen sisältöön, kun mahtuu paljon mielikuvia, ymmärryksiä ja erilaiset ihmiset kokevat viestin sisällön tavallaan. Sähköposti on tehokas väline yrityksen viestinnässä, mutta ei riitä yksinään tiedonjakokanavaksi tai motivoimaan työntekijöitä parempiin tuloksiin. (Spiik 2014)

### 3.2 Verkkoneuvottelut

Verkkoneuvottelut ovat reaaliaikaista viestintää tietokoneella tai tabletilla. Verkkoneuvottelut eivät ole sidoksissa aikaan tai paikkaan. Neuvotteluihin voi osallistua useampi henkilö kerrallaan eri toimipisteissä. Tiedon jakaminen useammalle taholle on helppoa ja jokainen voi osallistua vuoropuheluun. Neuvottelut on hyvä laatia esityspohjan mukaan ja puheenjohtajan johtaa neuvottelua. Ongelmana voi olla asiasta irtautuminen sekä puheiden päällekkäisyys. Henkilöiden ”läsnäolo” parantaa tiedon vastaanottamista ja helpottaa näin asioiden käsittelyä. Laitteiston ja yhteyksien toimivuus on tärkeää ja tiedon jakaminen eri kanavia pitkin niille, joilla ei ole mahdollista osallistua eri syistä neuvotteluun. Pöytäkirjan laatiminen on paikallaan, jolloin osallistujat ja muut tiedon tarvitsijat saavat vielä koosteen sovituista asioista.

Työterveyslaitoksen verkkosivuilla on artikkeli, jossa kuvataan, miten verkkoneuvotteluihin tulisi valmistautua, riippuen siitä kuka neuvottelun pitää. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.)

- Valmistaudutaan huolellisesti. Esimerkiksi kaikki tarvittavat dokumentit on tehtävä valmiiksi ajoissa.
- Aluksi kannattaa lämmitellä eli keskustella vapaasti ennen varsinaista asiaa.
- Pitkässä kokouksessa kannattaa pitää virtuaalinen kahvitauko, jolloin voi jaloitella tai jutella niitä näitä.
- Puheenjohtajan on huolehdittava siitä, ettei kokous rönnyile. On myös muistettava kysyä niiden mielipiteitä, jotka muuten pysyttelisivät hiljaa.
- Virtuaalikokoukset vaativat tavallista enemmän keskittymistä. Puolitoista tuntia on ehdoton aikaraja, sen jälkeen ote alkaa herpaantua.
- Muistio on hyvä tehdä online eli jo kokouksen edetessä, jotta sen voi lähettää osallistujille heti.”

(Humala, TTT 7/2010)

Palaverit eivät ole sähköistä viestintää, mutta monissa yrityksissä ne tukevat sähköistä tiedottamista. Palaverit mahdollistavat vuorovaikutteisen viestinnän yrityksen asettamista tavoitteista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Avoimet palaverit mahdollistavat erilaisten näkemysten huomioimisen, toimintatapojen valitsemisen ja auttavat ratkaisemaan ongelmia. Palaverien ei tarvitse siis aina olla muodollisia. Vapaa ilmapääpiiri on tietyissä tilanteissa nopein ja tehokkain tapa viestiä organisaation suunnitelmista sekä organisaation saada tietoa henkilöstön tuntemuksista. (Hämäläinen & Maula 2004, 103.)

Palaverit tukevat yrityksen sähköistä viestintää, mutta ovat yritysten kasvaessa huomattavasti vähentyneet johtuen mahdollisesta pääkonttorin sijoituksesta ja henkilöstömäärien kasvusta. Sähköinen viestintä on nopeaa, ajantasaista ja tavoittaa monia henkilöitä kerralla.

### 3.3 Intranet

Intranet on yrityksen perinteinen tiedotuskanava. Intranetistä löytyy yrityksen sisäinen ohjeisto ja erilaiset dokumentit. Sieltä löytyvät myös yrityksen ajankohtaiset asiat ja usein muuttuvat tiedot, joilla yritys pyrkii pitämään henkilöstön ajan tasalla yrityksen tilasta. Intranetin on hyvä olla looginen ja helppokäyttöinen. Intranetin on tarkoitus tavoittaa mahdollisimman moni yrityksen henkilöstöstä. Nopeasti toimiessaan se on oiva työkalu henkilöstölle yleisen tiedon hakemiseen. Intranet voi olla kaikille avoin kanava tai suunniteltu käyttäjäryhmittäin. Tietoa ei kannata rajoittaa turhaan, vaan pyrkiä pitämään viestintä mahdollisimman avoinna. Intranetin tarkoitus on helpottaa henkilöstön jokapäiväistä työtä. Uudet työntekijät löytävät intranetistä apuja tutustuakseen organisaatioon ja omiin toimenkuviinsa. Ja yrityksen nykyinen henkilöstö pystyy hyödyntämään tätä kanavaa lisäämään omaa asiantuntemustaan. (Verkojulkaisut Oy 2014.)

Intranet on perinteinen yrityksen sisäinen tiedotuskanava, kun taas sosiaalinen intranet luo mahdollisuuden myös työntekijöille osallistua keskusteluun ja sisällön tuottamiseen. Sosiaalisessa intranetissa hyödynnetään yhteisöllisiä ominaisuuksia sekä toimintoja, joita ovat mm. blogit, wikit, tagit ja kirjanmerkit, sekä sosiaaliset verkostot ja mikroblogit. (Social intranet report 2012.)

Tieto muuttuu nykypäivänä nopeasti, ja sosiaalisen intranetin avulla pystytään tarjoamaan ajankohtaista tietoa nopeasti. Uusin ja hyödyllisin tieto saadaan yleensä käyttäjiltä yhteistyön ja vuorovaikutuksen avulla.

Osa työntekijöistä jakaa ja tuottaa tietoa vapaa-ajallaan, jolloin tätä tapaa kannattaa hyödyntää myös työyhteisössä. Sosiaalinen intranet mahdollistaa tiedon jakamisen koko työyhteisölle ja on usein helppokäyttöinen. Sosiaalinen intranet on uudenlainen tapa osana työntekijöiden työtä ja organisaation liiketoimintaprosessia. (Social intranet report 2012.)

Perinteinen intranet on organisaation keskeisimpiä tiedotuskanavia eli eräänlainen ilmoitustaulu, jolla yrityksen johto välittää tietoa työntekijöilleen yksisuuntaisesti.

Nykyiset uudet intranetit poikkeavat perinteisestä ja mahdollistavat sosiaalisen vuorovaikutuksen myös työntekijöille. Sähköinen ilmoitustaulu mahdollistaa siis työntekijöiden keskinäisen tiedon jakamisen ja tarjoaa myös sähköisen kanavan useammille toimijoille. Intranet ei siten ole pelkästään johdon tiedotuskanava, vaan mahdollistaa työntekijöiden osallistumisen sisällön rakenteeseen ja tiedon jakamiseen. Avoimuus ja yhteisöllisyys lisääntyvät, ja tieto jakaantuu myös muiden käytettäväksi.

Aino Heiska kirjoittaaakin, että parempi sana ilmoitustaululle olisi sähköinen toimisto. ”Siinä missä ilmoitustaulu sijaitsee toimiston seinällä voi intranet pitää sisällään osia, jotka muistuttavat jokaisen työntekijän henkilökohtaista työpistettä”.

Uusi intranet mahdollistaa erilaiset työryhmätilat, ja jokaisella voi olla lisäksi oma sivusto raporteille ja asiakirjoille, tällöin ilmoitustaulusta tulee henkilökohtaisempi ja yksilöidympi. Käyttöoikeuden omaavilla työntekijöillä on mahdollisuus osallistua keskusteluun ja jakaa tietoa juuri heitä koskevissa asioissa. (Social intranet report 2012.)

### 3.4 Sähköiset kalenterit

Yrityksellä voi olla käytössä kalenteri, johon työntekijät merkkäavat esimerkiksi poissaolonsa, jolloin muut voivat nähdä, milloin henkilö on tavoitettavissa tai lomalla. Tämä on monesti liitettyä sähköpostiin jolloin viestittäjä saa tiedon mahdollisista poissaoloista ja siitä, milloin viesti tavoittaa vastaanottajan.

Yrityksen tapahtumista ja erilaisista tilaisuuksista on hyvä laatia myös tiedot ja kirjata ne kalenteriin. Tällöin henkilöstö tietää, mitkä tapahtumat tai tilaisuudet ovat hänelle suunnattuja ja osaa suunnitella näin ajankäyttöä mahdollisimman pitkälle tulevaisuuteen.

Sähköisestä kalenterin käyttöön kannattaa laatia sisäiset ohjeet, jotta vältetään yksityisyyden suojan loukkaamiselta ja työntekijät tietävät, miten tapahtumat merkataan ja asiat kalenteriin kirjataan.



Sähköinen työpöytä on käytössä jo tietokoneissa, tablettitietokoneissa ja älypuhelimissa eli sovelluksia on esiasennettu näytölle, mutta käyttäjä voi muokata näitä omien tarpeidensa mukaan. Tietokoneen sähköinen työpöytä on suunniteltu siis käyttäjän muokattavaksi. Yrityksissä sähköistä työpöytää voidaan hyödyntää käyttäjän työtehtävien ja oikeuksien mukaan. Näytölle voidaan nostaa tietoa esimerkiksi yrityksen tietojärjestelmässä tapahtuvista asioista, kiireellisistä sähköposteista, asiakaspalveluun liittyvistä asioista sekä paljon muuta tietoa, jota työntekijä tarvitsee toimiakseen tehokkaasti ja ollakseen ajan tasalla työtehtäviinsä liittyen. (Sulavan www-sivut 2014.)

### 3.5 Verkko-oppimisen ympäristöt

Verkko-oppiminen on toimintaa, jolla pyritään kouluttamaan ja kehittämään henkilökuntaa. Yhteiskunnan muutoksista johtuen uusien asioiden oppiminen ja sisäistäminen on ensisijaisen tärkeää. Verkko-opinnot ovat tietyn pituisia jaksoja ja niiden sisältö sekä tavoite on etukäteen määrätty. (Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen www-sivut 2014.)

Verkko-oppiminen on hyödyllisintä silloin, kun koulutuksen sisältö ei muutu, ja verkko-oppimista ei rajoita paikka tai aika. Koulutuksen apuna voi hyödyntää videoita, ääntä ja animaatioita pelkän tekstin lisäksi, jolloin oppiminen on mielekkäämpää. Verkkokoulutuksessa kannattaa huomioida myös vuorovaikutus. Henkilöstön on hyvä tietää, keneltä saa tarvittaessa apuja tai lisätietoja. (Mentoraidin www-sivut 2014.)

Verkko-opiskelijalta vaaditaan tietokoneen peruskäyttötaitoja, kuten internetin käytön osaamista, sähköpostien lähettämistä, sekä tekstinkäsittelyyn liittyviä taitoja, jotta oppiminen olisi mielekästä ja tuottoisaa. Verkko-opiskelussa vaaditaan myös medialukutaitoja. Tiedon lukeminen ja hankinta sekä kyky arvioida kriittisesti mediassa liikkuvaa tietoa ovat myös perusedellytykset verkko-opiskelun aloittamiselle. (Etälukion www-sivut 2014.)

Verkko-opiskelun avulla työssäkäyvän henkilön on mahdollista kehittää itseään ja taitojaan työn ohessa, sekä yrityksen kouluttaa henkilöstöään omien tarpeidensa mukaan.

Verkkoympäristössä toimiminen vaatii aloitteellisuutta ja rohkeutta. Vuorovaikutus verkossa kestää yleensä jonkin tietyn ajan, ja verkostoituminen on oppimisen kannalta tärkeää. Verkko-oppiminen mahdollistaa tiedon hankinnan ja muokkaamisen sekä mahdollistaa ajattelu- ja toimintatapojen muutoksen, mutta on ihmisestä itsestään kiinni, miten hän oppimisympäristöä hyödyntää ja saatua tietoa käyttää. Osallistujat eivät ole samankaltaisia, joten konflikteiltakaan ei voi välttyä. Vuorovaikutuksen kannalta on tärkeää, että ryhmässä vallitsee avoimuus ja luottavaisuuden tunne, jota opettajan tulee myös alkuvaiheessa tukea ja korostaa. Verkko-oppiminen vaatii muiden huomioimista, mutta myös uskallusta tuoda esiin omia näkemyksiä ja kokemuksia. (Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen www-sivut 2014.)

### 3.6 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on uusi tapa toimia ja kommunikoida niin intranetissä kuin internetissäkin. Sosiaalisen median avulla yritys saa näkyvyyttä ja pystyy tehostamaan sisäistä toimintaa. Sosiaalisen median kanavia ovat esimerkiksi: Twitter, Facebook, YouTube ja Wikipedia sekä erilaiset blogit ja keskustelupalstat. Sosiaalinen media organisaation sisäisessä käytössä auttaa tiedon jakamisessa ja tuottamisessa. Sosiaalisen median avulla henkilöstölle mahdollistetaan osallistuminen tiedon luomiseen ja liiketoiminnan kehittämiseen. (Viestintätoimisto Tulus Oy.)

Wikin käyttö mahdollistaa nopean etenemisen projekteissa, kun suunnitelmia ei tarvitse kierrättää erikseen, vaan korjaukset ja muutokset ovat heti kaikkien nähtävillä ja nopeasti saatavissa. Sosiaalinen media luo yritykselle mahdollisuuden henkilöstön asiantuntijuuden esiintuomisessa ja sen hyödyntämisessä sisäisesti. Yrityksen kannattaa laatia säännöt henkilöstölle, miten sosiaalisessa mediassa toimitaan, mikä on sallittua ja mikä ei. Sosiaalinen media luo mahdollisuuksia ja haasteita yritykselle ja kannattaakin tarkoin harkita, mitä näkyvyydeltä odotetaan ja mitä halutaan viestiä. (Viestintätoimisto Tulus Oy.)

Sosiaalisen median verkkosivuilla on hyvä huomioida siitä, miten tärkeää yrityksen on näkyä mahdollisimman monille sidosryhmille. Yritys tai organisaatio ei voi enää toimia itsenäisesti markkinoilla, vaan tarvitaan halua ja kykyä rajat ylittävään yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen niin yrityksen sisällä, kuin ulkomaailmassakin. (Mattila 2013)

Yrityksen on hyvä laatia yhteiset pelisäännöt sosiaalisen median käytöstä. Työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan ohjeita. Työntekijää sitoo myös vaitiolovelvollisuus työnantajan liikesalaisuuksista ja työtehtävistä saaduista luottamuksellisista tiedoista. (Esimiesinfon www-sivut 2014.)

#### 4 SÄHKÖISESSÄ VIESTINNÄSSÄ HUOMIOITAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Eduskunnan tehtävä on lakien säätäminen. Lakiehdotukset tulevat eduskunnan käsiteltäväksi joko hallituksen esityksenä tai kansanedustajan tekemänä lakialoitteena. Suurin osa voimaan tulevista lakiehdotuksista tai lakimuutoksista tulee hallituksen esityksistä. Lakiasioiden käsittely kestää keskimäärin 2–4 kuukautta, mutta lainsäädäntöhankkeesta riippuen useampi vuosikin. Lain tultua hyväksytyksi eduskunnassa toimitetaan se presidentille lain vahvistamista varten. Ennen vahvistusta lakiehdotuksella on aina kaksi käsittelyä, täysistunnon ensimmäisessä osassa päätetään lain sisällöstä ja toisessa käsittelyssä lain hylkäämisestä tai hyväksymisestä. Tavallisen lain hylkäämiseen tai hyväksymiseen riittää äänten enemmistö. Eduskunnan keskeisin tehtävä on siis lakien säätäminen ja presidentin niiden vahvistaminen. (Eduskunnan www-sivut 2014.)

Suomi kuuluu Euroopan Unioniin. Euroopan Unionin perustana ovat oikeusvaltion periaatteet. Kaikki EU:n toiminta perustuu jäsenmaiden vapaaehtoisesti ja demokraattisesti hyväksymiin perussopimuksiin. Tavoitteisiin pyritään pääsemään eri tyyppisillä oikeudellisilla säädöksillä, joista toiset ovat sitovia ja toiset eivät. Asetukset ovat sitovia, direktiivit kaikkien maiden tavoitteita ja päätökset sitovia niille, joil-

le ne on annettu. Tämä kaikki osaltaan vaikuttaa myös Suomen lainsäädäntöön. Euroopan parlamentti ja neuvosto hyväksyvät yhdessä suurimman osan Euroopan unionin laeista. (Europa.eu:n www-sivut 2014.)

Työntekijällä ja työnantajalla, molemmilla on oikeuksia ja velvollisuuksia. Työsuojeluviranomainen valvoo yleissitovien työehtosopimusten noudattamista. Työsuhdesäännökset sisältyvät työsopimuslakiin, työaikalakiin ja vuosilomalakiin. Tärkeimpiä sopimuksia ovat työsopimus ja työehtosopimus. (Työsuojelun www-sivut 2014.)

Työnantaja voi antaa työntekijälle enemmän kuin mitä laissa ja sopimuksissa määrätään, mutta ei vähempää. (Esimiesinfon www-sivut 2014.) Työpaikan lakikirja on oiva apu työpaikalla. Työpaikan lakikirja on ajantasainen otos Suomen työelämän laeista ja asetuksista. Kirja sisältää myös kommentteja keskeisten lakien soveltamisesta käytäntöön. (Luhtanen 2011.)

Työntekijälle voidaan kertoa hänen työhönsä liittyvistä salassapitovelvollisuuksista ja esimerkiksi sähköpostin käytöstä ja muista yrityksiin liittyvistä lainsäädännöllisistä asioista jo työsopimuksen laatimisen yhteydessä sekä kertoa keneltä tai mistä löytää tarvittaessa lisätietoa. Tällöin yritys voi olla varma, että sen jokainen työntekijä tietää, mitkä lainsäädännölliset asiat häntä ja yritystä velvoittavat.

Lait, työ- tai virkaehtosopimukset sekä tarkentava työsopimus määrittävät reunaehdot, joihin sekä työntekijä, että työnantaja sitoutuvat. Tästä seuraa molemmille oikeuksia sekä velvollisuuksia. (Esimiesinfon www-sivut 2014.)

Internet tavoittaa satoja miljoonia ihmisiä ympäri maailmaa, jolloin tietoa ja ohjeita on paljon, mutta myös epävirallista tietoa ja hupia. Netiketti on hyvä internetin käyttäjänopas. Käyttäjän on hyvä tiedostaa tiettyjä käyttäjän pelisääntöjä etsiessään ja jakaessaan tietoa netissä, kuten ”kirjoita harkiten, kunnioita toisia ja noudata ohjeita, sekä ole oma itsesi”.

Internetin käyttö on nykyisin yleistä. Useimmat lait on kirjoitettu ennen tietoverkkojen yleistymistä, mutta netti ei kuitenkaan ole lakien ulkopuolella.

Käytössä on useita säännöksiä kuten: viestintäsalaisuus ja tekijänoikeus- ja tavaramerkkilaki. Perustuslaissa on myös määritelty viestintäsalaisuuden loukkaus.

Ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen takaa turvallisen internetin käytön. (Internet oppaan www-sivut 2014.)

Netiketti on hyvä apu laadittaessa ohjeita työpaikalle ja muistutuksena internetin käytöstä.

#### 4.1 Perustuslaki 11.6.1999/731

Perustuslain otin muiden lakien lisäksi esille sen tuoman sananvapauden ja yksityiselämän suojan takia. Yksityiselämän suoja koskee puheluita, kirjeitä ja muita luottamuksellisia viestejä eli niiden loukkaamatonta salaisuutta. (Perustuslaki 731/1999,§10) Työelämässä on hyvä pitää mielessä samat säännöt ja velvoitteet kuin vapaa-ajallakin. Tällöin annamme työrauhan muille ja työyhteisö toimii luottamuksellisesti. Asioista voi ja pitääkin keskustella eli jokaisella on oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään estämättä. (Perustuslaki 731/1999,§12)

#### 4.2 Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Sähköiseen viestintään liittyy myös yksityisyydensuoja, tällä lailla säädetään henkilöiden yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä. (Henkilötietolaki 523/1999§1)

Lailla suojataan luonnollisia henkilöitä, heidän perheitään tai yhteisessä taloudessa asuvia henkilöitä. (Henkilötietolaki 523/1999§3)

Henkilötietoja tulee käsitellä laillisesti, huolellisesti ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen niin ettei rekisteröidyn yksityiselämänsuoja tai muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta perusteita. (Henkilötietolaki 523/1999§5)

Henkilötiedoista voidaan pitää rekisteriä. Henkilötietojen käsittelyn tulee olla asiallisesti perusteltuja ja niistä tulee laatia rekisteriseloste. Rekisteriselosteessa tulee olla rekisterin pitäjän tai edustajan tiedot ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja mihin

tietoja luovutetaan. (Henkilötietolaki 523/1999§5-10) Kyse on siis henkilön henkilötunnuksen tallentamisesta yrityksen tai sen edustajan käyttöön.

#### 4.3 Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 16.6.2004/516

Sähköisen viestinnän tietosuojalain tarkoitus on turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyydensuojan toteutuminen edistää sähköisen viestinnän tietoturvaa sekä monipuolisten sähköisen viestinnän palvelujen tasapainoista kehittymistä. (Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004,§1)

Työpaikalla tapahtuva viestiliikenne on lisääntynyt. Sähköisen viestinnän tietosuojalain turvataan vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttö. Luottamuksellisen tiedon saatuaan henkilöllä on vaitiolovelvollisuus viestin sisällöstä ja paikkatiedoista, eikä hän niitä saa jakaa ilman viestin lähettäjän suostumusta. (Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004,§4)

Työnantajalla on myös velvollisuus antaa tunnistamistietojen manuaalisesta käsittelystä selvitys, montako kertaa tunnistamistietoja on vuoden aikana käytetty. (Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004,§13h) Laki yksityisyyden suojasta työelämässä säätelee enemmän sähköpostin ja internetin käyttöä.

Verkossa viestittämisestä jää aina jälki. Kyseessä voi olla puhelu, internetin käyttö tai sähköpostin lähettäminen. Tunnistamistiedoilla tarkoitetaan tietoa jolla käyttäjä voidaan tunnistaa tai häneen voidaan yhdistää tietoja. (Viestintäviraston www-sivut 2014.)

Työnantaja voi tietyin ehdoin käsitellä sähköisiä tunnistamistietoja esimerkiksi tilanteessa, jossa epäillään yrityssalaisuuksien luvaton paljastamista. Yritysten tulee kuitenkin suojata viestintäverkkonsa tietoturvakkeinoin ja käyttäjäehdoin. Tunnistamistietojen käyttö on kuitenkin sallittua, jos luvaton tai ohjeiden vastainen käyttö aiheuttaa työnantajalle merkittävää haittaa tai vahinkoa.

Työntekijöille kannattaa tiedottaa tunnistamistietojen käsittelyn perusteista yhteistoimintamenettelyllä.

Työntekijällä on oikeus saada tieto manuaalisesta käsittelystä ja sen perusteista. (Työelämän www-sivut 2014.)

#### 4.4 Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759

Tämä laki koskee internetin käyttöä työpaikalla. Työnantajalla on mahdollisuus rajoittaa internetin käyttöä ja evätä pääsy tietyille sivustoille, mutta tästä pitää henkilökuntaa tiedottaa. Työnantaja ei voi yhteistoimintamenettelyssäkään sopia lainvastaisesta valvonnasta tai viestinnän luottamuksellisuuden loukkaamisesta, mutta voi sopia säännöt verkkoselailusta työpaikalla. (Tietosuojan www-sivut 2014.)

Lain tarkoitus on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia työelämässä. Tässä laissa säädetään esimerkiksi työntekijän sähköpostiviestien hakemisesta ja avaamisesta. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 759/2004,§1) Monissa yrityksissä työntekijöillä on käytössään sähköposti, ja työnantajalla on mahdollisuus avata tai hakea esille näitä viestejä vain silloin, jos hän on järjestänyt työntekijälle sähköpostien suojan toteutumiseksi seuraavat toimenpiteet: automaattinen poissaoloilmoitus, viestien ohjaus tuuraavalle työntekijälle tai työntekijä on antanut suostumuksensa, että toinen työntekijä saa etsiä viestien joukosta selvästi työhön liittyvät tai työtehtävien hoitamiseksi tarkoitetut välttämättömät tiedot. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 759/2004,§18)

Työnantajalla on huolehtimisvelvollisuus eli oikeus hakea esille tai avata työntekijälle lähetettyjä sähköpostiviestejä vain, jos työntekijälle on järjestetty mahdollisuus automaattiseen vastaustoimintoon, viestien edelleen ohjaukseen tai työntekijän poissa ollessa tämän valitsema ja työnantajan hyväksymä henkilö voi ottaa viestit vastaan toiminnan turvaamiseksi. Työntekijällä ei ole velvollisuutta käyttää tarjottuja mahdollisuuksia, jolloin työnantajalla on oikeus selvittää lähetettyjä ja vastaanotettuja viestejä poissaolon aikana. (Työsuojelun www-sivut 2014.)

Työnantajalla on oikeus pääkäyttäjän valtuuksia käyttävän henkilön avulla ottaa selville vastaanotettuja tai lähetettyjä viestejä, jos ne liittyvät neuvottelujen loppuun saattamiseen, asiakkaiden palvelemiseen tai turvaamaan toimintoja. Tässäkin on tiet-

tyjä edellytyksiä kuten se, että työntekijän suostumusta avaamiselle ei saada kohtuullisessa ajassa, työntekijä on estynyt hoitamaan työtehtäviään tai käytössä ei ole järjestelmää, johon on kirjattu tarvittavat tiedot ja saada niitä sitä kautta esille. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 759/2004,§19)

Työnantajan on myös määriteltävä työntekijöihin kohdistuvan teknisin menetelmin toteutuvan valvonnan käyttötarkoitus ja siinä käytettävät menetelmät. Työnantajan on myös tiedotettava työntekijöille valvonnan tarkoituksesta, käyttöönotosta ja siinä käytettävistä menetelmistä, sekä sähköpostin ja tietoverkon käytöstä. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 759/2004,§21)

#### 4.5 Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä 13.6.2003/460

Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä annetaan tarkempia säännöksiä perustuslaissa turvatus sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä. Lailla tarkoitetaan mm. sähköisen viestintäverkon avulla yleisön saataville toimitettua tietoa, mielipidettä tai muuta viestiä. (Laki sanan vapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä 460/2003,§2)

Lait joista yllä olen kirjoittanut, ovat ehkä sitoneet enemmänkin työnantajaa ja mitä velvollisuuksia työnantajalla on työntekijän sähköposteihin tai internetin käyttöön liittyen. Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä sitoo myös työntekijää. Työntekijällä voi olla käytössä omat verkkosivut, joissa julkaisee omia asioitaan tai ajankohtaisia tapahtumia. Tällöin pitää huomioida mitä sivuillaan viestittää koskien työpaikkaa tai työtehtäviä eli huomion kiinnittämistä viestin sisältöön eli vastata julkaistun viestin sisällöstä. (Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä 460/2003,§(12)

#### 4.6 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334

Yrityksen yhteistoiminta lailla edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Ta-



voitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuu-  
tosten yhteydessä. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007§1)

Lakia sovelletaan ainoastaan yrityksissä jonka työsuhteessa olevien työntekijöiden määrä säännöllisesti on vähintään 20 henkilöä. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007§2)

Lailla säädetään yhteistoiminnan osapuolista, mitä tietoja työnantajan tulee antaa yrityksestä henkilöstöryhmien edustajille ja yrityksen yleisistä suunnitelmista ja periaatteista. Sisäisestä tiedottamisesta tässä laissa on ainoastaan lause: yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä yrityksen sisäisen tiedotustoiminnan periaatteet ja käytännöt. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007§18)

#### 4.7 Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Työsopimuslakia sovelletaan sopimukseen, jolla työntekijä sitoutuu henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa vastaan. (Työsopimuslaki 55/2001§1)

Työnantajaa sitovat monet säädökset, mutta pitää muistaa myös työntekijän velvollisuudet. Työntekijän on tehtävä työnsä huolellisesti ja noudattaa työnantajan määräyksiä. Häntä sitoo myös vaitiolovelvollisuus koskien liike- ja ammattisalaisuuksia. Työntekijä ei saa myöskään tehdä toiselle sellaista työtä joka vahingoittaa hänen työnantajaansa. Työntekijän oikeutta tehdä uusi työsopimus voidaan rajoittaa kilpailukieltosopimuksella. (Työsopimuslaki 55/2001§3-5)

Työntekijän on hyvä muistaa vaitiolovelvollisuus työnantajan liikesalaisuuksista ja työtehtävistä saaduista luottamuksellisista tiedoista. Velvollisuus on ottaa huomioon työnantajan etu. (Esimiesinfon www-sivut.2014)

#### 4.8 Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Työturvallisuuslakia sovelletaan parantamaan työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja parantamiseksi. (Työturvallisuuslaki 738/2002§1) Työympäristö on suunniteltava niin, että työolot ovat asianmukaiset. (Työturvallisuuslaki 738/2002§12)

Työturvallisuuslain tarkoitus on huolehtia työntekijän työturvallisuudesta, ja työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi toimintaohjelma. Työturvallisuus asiat on huomioitava työpaikan kehittämisohjelmassa ja suunnittelussa. (työturvallisuuslaki 738/2002§9)

Intranetissa on hyvä olla ohjeistus työpaikan mahdollisesti järjestämästä työterveyshuollosta sekä ohjeet liittyen työturvallisuuteen.

#### 4.9 Rikoslaki 19.12.1889/39

Rikoslaisissa on pykälä 3, viestintäsalaisuuden loukkaus, joka on tullut voimaan 9.6.2000/531 eli viestintäsalaisuuden loukkauksesta voi saada sakkoa tai enintään 1 vuotta vankeutta. Pykälä koskee oikeudettomasti toiselle osoitettujen kirjeen tai muun suljetun viestin avaamista taikka tiedon hankkimista suojauksen murtaen tai teknisellä keinolla tallennettua tai ulkopuolisesti suojattua viestiä. Pykälä koskee myös televerkossa välitettävänä olevan puhelun, sähkeen, tekstin-, kuvan- tai data-siirron taikka muun vastaavan tiedon lähettämistä tai vastaanottamista. (Rikoslaki 39/1889§1)

Oikeutta luottamukselliseen viestintään voidaan rajoittaa esimerkiksi rikosten yhteydessä. Poliisilla on tällöin oikeus käyttää telekuuntelua ja -valvontaa vähäisten viestintään liittyvien rikosten selvittämiseksi. Myös hätäilmoituksia vastaanottavat henkilöt voivat antaa tietoja ilmoituksen tehneen käyttäjän liittymän sijainnista. (Viestintäviraston www-sivut 2014)

#### 4.10 Arkistolaki 23.9.1994/831

Yritysten siirtyessä toimimaan yhä enemmän sähköisesti arkistointia ei pidä kuitenkaan unohtaa. Arkistoinnista säädetään arkistolaille. Arkistolain ensimmäisessä pykälässä on laitokset ja virastot joihin tätä lakia sovelletaan. Mukana on valtion virastoja ja kunnallisia viranomaisia ja toimielimiä, sekä valtion ja kunnan liikelaitoksia. Asiakirjoista säädetään myös viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa laissa 621/1999.(Arkistolaki 831/1994§1)

Arkistoinnin tehtävänä on taata asiakirjojen säilyvyys ja käytettävyys, huolehtiminen asiakirjojen tietopalvelusta ja määrittellä asiakirjojen säilytysarvo sekä hävittää tarpeeton aineisto. (Arkistolaki 831/1999§7)

Asiakirjat on säilytettävä niin, että ne ovat suojassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta ja asiattomalta käytöltä. (Arkistolaki 831/1999§13). Asiakirjat, joita ei tarvitse säilyttää, on hävitettävä niin, ettei tietosuoja vaarannu. (Arkistolaki 831/1999§13)

Arkistolaki liittyy sähköiseen viestintään, koska jotain tiedotteita tai asiakirjoja jotka tulevat sähköisesti, voidaan joutua tulostamaan ja arkistomaan.

#### 4.11 Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617

Vahvalla sähköisellä tunnistamisella ja sähköisen allekirjoitukseen säädetyllä lailla tarkoitetaan henkilön yksilöimistä, tunnisteiden aitouden ja oikeellisuuden todentamista sähköistä menetelmää käyttämällä. Sen täytyy perustua vähintään kahteen vaihtoehtoon, joista yleisimpiä ovat salasana, sirukortti, sormenjälki tai jokin muu haltijan yksilöivä ominaisuus. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 617/2009§2)

Laista löytyvät tunnistusmenetelmälle esitetyt vaatimukset, palvelun tarjoajalle esitetyt vaatimukset ja velvollisuudet sekä sähköiseen allekirjoitukseen liittyvät luomisvälineet. Sähköistä tunnistamista ja sähköistä allekirjoitusta ohjaa ja kehittää liikenne-

ja viestintäministeriö. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 617/2009§42)

Sähköisen tunnistamisen avulla kuluttajat voivat turvallisesti vahvistaa henkilöllisyytensä erilaisissa palveluissa esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla. Henkilöllisyys voidaan todentaa myös sähköisellä allekirjoituksella eli esimerkiksi sähköpostin allekirjoittaminen nimellä. Vahvaa sähköistä tunnistamista tarjoavien palveluntarjoajien on tehtävä ilmoitus viestintäviranomaisille ennen toiminnan aloittamista. (Viestintäviraston www-sivut 2014.)

#### 4.12 Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404

Tekijänoikeuslain otin mukaan osittain pykälän 40 b:n takia. Tällä lailla säädetään tekijänoikeutta, eli sitä, kuka on luonut kirjallisen tai taiteellisen teoksen on oikeus tekijänoikeuteen. Mutta tämä ei koske esimerkiksi tietokoneohjelma tai siihen liittyvää teosta, mikä on luotu täytettäessä työsuhteesta johtuvia tehtäviä, tällöin siirtyy tekijänoikeus työnantajalle. (Tekijänoikeuslaki 404/1961§40b)

Työnantajalla on oikeus ottaa itselleen keksintö, joka on syntynyt tarkemmin määrätyn työtehtävän yhteydessä. Samoin, jos keksintö on kuulunut työntekijän tehtäviin ja hyödyntäminen kuuluu työnantajan toimialaan. (Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2014.)

#### 4.13 Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13

Lain tarkoitus on lisätä asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta, sekä tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimissä. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003§1)

Lailla tarkoitetaan sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää jossa tieto siirtyy langattomasti, kaapelia pitkin tai sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä kirjallista informaatiota sekä sähköistä asiakirjaa, joka liittyy asian vireille panoon, kä-

sittelyyn tai päätöksen tiedoksiintoon. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003§4)

Viranomaisen, jolla on käytössä tekniset ja taloudelliset valmiudet on tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää sähköiseen osoitteeseen viesti asioiden vireille saamiseksi ja käsittelemiseksi. Käytön pitää olla mahdollisimman helppoa ja viranomaisen on taattava tietoturvallisuus sähköisesti asioidessa. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003§5)

#### 4.14 Lainsäädännön merkitys

Eri tahot valvovat säädösten ja määräysten noudattamista. Lain rikkomisesta seuraa aina jokin rangaistus. Jokaisessa laissa on määritelty rangaistuksen suurus tai kesto. Finlexin www-sivuilta löytyvät lainsäädännöt, hallituksen esitykset sekä oikeuskäytäntö. (Finlexin www-sivut 2014.)

Sopimuksissa on sopimusehdot joita molempien osapuolten on noudatettava.

Työpaikalla esimies on työnantajan edustaja ja esimies valvoo työntekijän velvollisuuksia sekä on myös vastuussa työntekijän oikeuksien toteutumisesta. (Esimiesinfon www-sivut 2014.)

Työsuojeluvaltuutettu on työntekijöiden valitsema henkilö, joka edustaa työntekijöitä työpaikan työsuojeluyhteistoiminnassa sekä on yhteydessä työsuojeluviranomaisiin. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2014.)

Tuomioistuimet käyttävät itsenäisesti tuomiovaltaa. Tuomioistuimia sitoo voimassa oleva oikeus ja niiden tarkoitus on ratkaista yksittäisessä tapauksessa mikä on lainmukaista. Käytössä on jako rikos-, riita- ja hakemusasioita käsitteleviin yleistuomioistuimiin ja hallintoasioita käsitteleviin hallintotuomioistuimiin. (Suomi.fi:n www-sivut 2014.)

Yritysten on hyvä laatia organisaatiolle eettiset ohjeet, jotta vältetään väärinymmärryksiltä ja mahdollisilta puheeksi otoilta, varoituksilta sekä irtisanomisilta. Kaikista huolimatta ohjeistuksia ja lakeja ei aina noudateta, joten seuraamukset takaavat tasa-puolisen ja oikeudenmukaisen kohtelun kaikille osapuolille.

## 5 HAASTATTELUT JA TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Haastattelumenetelmä ja sen luotettavuus

Tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen tutkimus, joka sisältää taustatietojen yhdistämistä, kirjallisuuden tutkimista sekä teemahaastattelun. Teemahaastattelun tarkoitus oli hyödyntää haastateltavien omia kokemuksia, ei niinkään teoriaa.

Teemahaastattelu on vuorovaikutteista kanssakäymistä, ja näin haastateltava saa tuottaa paremmin esiin omia näkemyksiään. Tämän takia asiaa on mielestäni helpompi lähestyä juuri haastattelujen perusteella ja tehdä näistä yhteenvedo. Haastattelun paikalla ja ajalla ei ole merkitystä lopputulokseen, keskeisintä ovat ihmisten omat tulkinnat ja kokemukset. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 48.)

Teemahaastattelu on ihmisten kokemusten hyödyntämistä käytännössä. Ennalta laadittujen kysymysten avulla saadaan vastauksia haluttuihin asioihin ja pysytään asiassa. Teemahaastattelu sopii pienimuotoisiin tutkimuksiin ja haastattelun avulla voin itse vaikuttaa keneltä tietoa saan. Tämän menetelmän avulla saadaan riittävän selkeä kuva siitä, mitä mieltä alaiset ovat sähköisestä johtamisesta. Mitä voisi kehittää ja parantaa sekä miten esimiehet kokevat viestinnän ja tavoittaako tieto alaiset.

Teemahaastattelun avulla pyrin hyödyntämään ihmisten omia kokemuksia aiheesta ja koen sen luontevaksi sosiaaliseksi tilanteeksi, jossa ilmapiiri on vapautunut ja avoin. Yksilöhaastatteluna pystyn mielestäni saamaan henkilöistä avoimempia, jolloin varautuneisuus vähenee. Ennalta laadittujen kysymysten avulla pääsen haastattelussa alkuun, mutta tarkoitus oli, että haastattelun edetessä pääsemme syvemmälle asiaan ja saan haastateltavan kertomaan enemmän näkemyksistään ja kokemuksistaan. En-

nen haastattelua tutkin asiaa ja pyrin esittämään kysymykset selkeästi sekä tuomaan haastattelun tarkoituksen haastateltaville esille. Tarkoitukseni oli, että omat kokemukseni asiasta eivät vaikuta haastateltavien vastauksiin, mutta voin hyödyntää niitä vastauksia analysoitaessa.

Tulosten luotettavuus perustuu haastateltavien näkökulmaan ja aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja jo tehtyihin havaintoihin.

## 5.2 Haastattelun toteutus

Haastateltavien kanssa sovittiin ennalta tapaamisaika, jotta saimme tarvittavan ajan ennalta laadittuihin kysymyksiin sekä vapaaseen keskusteluun. Kerroin haastateltaville opinnäytetyön tarkoituksen eli sähköisen sisäisen viestinnän merkityksen johtamisessa, jonka jälkeen kävimme läpi kysymykset ja mitä ajatuksia niistä heräsi. Kerroin kerääväni haastateltavien vastaukset ja ajatukset yhteen, sekä sen, että haastateltavien nimet ja työpaikat eivät tule esille opinnäytetyössä. Mielestäni haastateltavien henkilöllisyydellä tai toimipaikalla ei ole oleellista vaikutusta lopputulokseen. Haastateltavilla oli myös mahdollisuutta olla yhteydessä minuun koko prosessin ajan, jos he kokivat tarvetta esittää kysymyksiä aiheesta tai lisätä joitain omia kokemuksiaan tai näkemyksiään asiasta.

## 5.3 Haastateltavien taustatiedot

Teemahaastattelun avulla tutkin jokaisen henkilön omia ajatuksia, kokemuksia, sekä tunteita. Haastateltujen eri asema organisaatiossa tuo mielipide-erot ja uskomukset paremmin esille ja pystyn hyödyntämään tätä tietoa parannusehdotuksia laatiessani. Haastateltavat ovat organisaation esimiehiä/vastaavia ja heidän alaisiaan, jotka kommunikoivat yrityksen tavoitteista sähköisesti. Valitsin yhteensä kuusi haastateltavaa kahdesta eri kaupan alan yrityksestä. Yksi haastateltavista oli myymäläpäällikkö, yksi apulaismyymäläpäällikkö ja neljä myymälän työntekijää. Toimialana oli molemmissa erikoistavarakauppa. Haastateltavien ikäjakauma oli 31 - 52 -vuotta ja kaikki haastateltavat olivat naisia.

#### 5.4 Kysymykset ja vastaukset

Haastattelukysymykset pyrin tekemään niin, että ne kohdistuisivat sähköiseen sisäiseen viestintään eli mitä kanavia yrityksessä on käytössä, mitä hyötyjä haastateltavat kokevat viestinnästä olevan, sekä haittapuolet. Halusin myös selvittää mitä parannettavaa he löytävät viestintään liittyen ja onko yrityksessä mahdollisesti käytössä jonkinlaista ohjeistusta liittyen viestintään ja huomioon otettavaan lainsäädäntöön.

Haastattelukysymykset laadin haastateltaville pohjaksi vapaaseen keskusteluun:

- \* Mikä on sisäisen viestinnän tarkoitus?
- \* Mitä sisäisen viestinnän kanavia yrityksessä on käytössä?
- \* Sisäisen viestinnän hyödyt
- \* Sisäisen viestinnän haasteet
- \* Sisäisen viestinnän parannusehdotukset
- \* Näkyykö yritys jossa työskentelet jollainlailla sosiaalisessa mediassa
- \* Mitä lakeja viestinnässä pitäisi huomioida?
- \* Onko yrityksellä jossa työskentelet ohjeistusta sisäisestä viestinnästä tai oletko saanut koulutusta viestintään liittyen?
- \* Onko yrityksellä jossa työskentelet laadittuna viestintästrategiaa?
- \* Miten olet saanut tietoa työhösi liittyvistä laeista tai yleensä lainsäädännöstä?
- \* Haastateltavan muut huomiot

Yhtenä tärkeänä kohtana pidän myös sitä, mielsivätkö haastatellut viestinnän yhdeksi keinoksi yrityksen johtaa heitä tuloksiin. Siirtyvätkö siis viestien tiedot osaksi käytäntöä ja kokevatko he tarvitsevansa jonkinlaista koulutusta tai ohjeistamista yrityksen viestintästrategiasta.

Uusi sukupolvi on tottunut erilaisiin viestinnän kanaviin, joten halusin haastatella eri-ikäisiä työntekijöitä saadakseni tiedon miten eri ikäryhmät viestinnän kokevat.

Teemahaastatteluni tarkoitus oli keskustella vapaamuotoisesti haastateltavan kanssa, mutta saada kuitenkin edellä olevien kysymysten avulla yleiskuva työntekijöiden toiveista ja mahdollisista parannusehdotuksista.



Alle olen koonnut yhteen haastateltavien kokemuksia ja ideoita miten he oman työympäristön viestinnän näkevät.

#### 5.4.1 Viestintäkanavien käyttö

Viestintäkanavat olivat haastateltaville tuttuja. Ensimmäisinä mainittiin niin intranet kuin sähköpostiviestintä.

Intranetin käyttö oli työntekijöiden mielestä vaivatonta ja helppoa. Intranetia osattiin käyttää, ja yrityksillä oli kattavat intranet-sivut, joista sai ensikädessä tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista sekä lisätietoja tuotteista ja palveluista. Tärkeät yhteystiedot löytyivät myös sivuilta, jolloin henkilökunnalla oli tieto siitä, mistä apua sai henkilökohtaisemmin tarvittaessa. Intranet tavoittaa kaikki yrityksen työntekijät nopeasti, jolloin tieto oli ajantasaista ja voitiin toteuttaa käytännössä heti. Intranetin käytössä ei työntekijöiden iällä ollut merkitystä. Kaikki hallitsivat käytön, joskin huomion arvoista oli, että nuoremmat olivat aktiivisempia käyttämään sivuja ja tiesivät enemmän mitä sivut pitävät sisällään. Uuden työntekijän aloittaessa esimies yleensä ohjeisti mitä ja mistä tietoja löytyy. Sivut olivat olleet yrityksissä käytössä jo pitemmän aikaan eli useampia vuosia.

Sähköposti mainittiin toisena kanavana, mutta käyttöä oli enemmän johdon ja esimiesten välillä. Alaisia esimerkiksi myymälässä johdettiin palaverein tai tiedottein. Alaiset käyttivät sähköpostia kuitenkin yrityksen sisällä tavoittaakseen muiden liikkeiden työntekijöitä ja ei niin kiireellisissä kysymyksissä esimerkiksi tuote- tai atk-tukeen. Kaikki yrityksen työntekijät osasivat käyttää sähköpostia ja pitivät sitä ensisijaisena tapana saada lisätietoja yrityksen tavaroista tai palveluista. Sähköposteihin odotettiin nopeaa vastausta, mikä ei aina toteutunut. Tietomäärä koettiin suureksi, jolloin oleellisen tiedon pelättiin katoavan. Toivomuksena oli selkeä otsikointi tai jokin muu huomiota herättävä merkki viestin tärkeydestä tai kiireellisyydestä.

Sosiaalinen media oli vähemmän tunnettu, mutta sen tärkeys tiedostettiin. Ainoastaan kaksi haastateltavaa tiesi yrityksen näkyvän jollain tavalla sosiaalisessa mediassa, joko blogin tai Facebookin kautta.

Verkkoneuvotteluja tutkituissa yrityksissä ei ollut käytössä, mutta verkko-oppiminen oli osalle haastateltavista tuttuja. Tämä oli uusi, mutta hyväksi havaittu käytäntö jakaa ja saada lisätietoa yksittäisistä asioista. Tälläkin hetkellä oli menossa jakso, jossa osa henkilökunnasta sai sisentävää tietoa tuotteista. Asia oli kuitenkin uusi, joten parannusehdotuksia ei tullut, mutta verkkoneuvottelut koettiin helpoksi ja vaivattomaksi tavaksi oppia uutta. Asiaa verrattiin esimerkiksi iltakoulutuksiin, jolloin päivät venyivät jo matkojenkin puolesta.

Kaiken kaikkiaan viestinnän koettiin lisääntyvän sähköisten kanavien myötä ja tiedon saannin helpottuvan. Tärkeänä koettiin, että käyttö on saatu pidettyä helppona ja tiedon saanti on varmaa.

#### 5.4.2 Viestinnän tavoitteet

Kysyin haastateltavilta mitä he ajattelevat yrityksen haluavan viestinnällään eli mikä tarkoitus tai tavoite viesteillä on.

Haastateltavat olivat tiedostaneet ajantasaiseen viestinnän ja nopean tiedonsaannin merkityksen. Johdattelemalla ja lisäkysymyksillä pääsimme yrityksen tapaan johtaa ja tehdä tulosta. Esimiehet tiedostivat johtamisen merkityksen koska, sähköpostijohtaminen eli tavoitteiden antaminen ja seuraaminen tapahtui enimmäkseen sähköpostilla. Samoin raportointi ja tulokset kulkivat kuukausittain sähköisesti. Alaiset ymmärsivät esimerkiksi tuotetietouden jakamisen intranetin välityksellä myynnillisesti tärkeäksi. Jos palvelun tai tuotteen ominaisuudet tai hinta muuttuivat, vaikutti tämä yrityksen tulokseen. Näihin vastauksiin pääsimme keskustelemalla ja lisäkysymyksillä.

Sisäisestä viestinnästä ja sen tärkeydestä ei kuitenkaan ollut laadittu minkäänlaista tiedotetta, jotta kaikille olisi ollut selvää miten viestintä liittyy johtamiseen ja varsin-

kin tulokseen. Haastateltavat eivät tienneet yrityksen viestintästrategiasta tai onko sellaista laadittu.

Viestintä koettiin tärkeäksi. Mielestäni esimiehet olivat ainoita, jotka yhdistivät tämän merkityksen yrityksen kasvun ja tuloksen parantamiseen. Alaiset kokivat viikko- tai kuukausipalavereiden olevan enemmänkin johtamista.

#### 5.4.3 Lainsäädännön ja ohjeistusten tuntemus

Yrityksen päivittäisissä toiminnoissa on otettava myös huomioon ajantasainen lainsäädäntö. Erilaiset lait säätelevät toimintaamme työelämässä, tästä syystä halusin kysellä haastateltavilta tietävätkö he, mitä lakeja päivittäisissä toiminnoissa pitää huomioida.

Työntekijät olivat tutustuneet työehtoihin, sekä yksityisyyden suojaan. Työpaikoilla oli selvät säännöt siitä miten asiakkaiden tietoja tuli käsitellä ja he tiesivät myös, että ne eivät saa olla näkyvillä. Samoin Facebookin käytöstä oli luotu omat ohjeet. Työntekijät olivat selvillä myös mitä asioita yrityksestä sai kertoa ja mitkä olivat salassa pidettäviä ja keskustelua oli käyty myös minkälaista kuvaa yrityksestä voi levittää vapaa-ajallaan.

Esimiehet mainitsivat samoja asioita, mutta lisäsivät myös työntekijöihin liittyvien tietojen välittämisen ja kenen kanssa työntekijän asioista voidaan puhua.

Arkistointi oli esimiehille tuttua ja siitä olikin ohjeistus tehty ja muistutettiin aika ajoin.

Lainsäädäntöä ei yleisesti ottaen ollut huomioitu, vaikka se tiedostettiinkin. Lisäksymyksiä esittämällä selvisi, että yrityksessä on näistä asioista puhuttu ja omaan työhön liittyviä lainsäädännöllisiä asioita osattiin noudattaa.

Kaikilla työpaikoilla ei ole sähköisiä hakemuksia tai tarvetta tietääkään esimerkiksi tekijänoikeuslaista. Huomioni on, että haastateltavat olivat tietoisia omiin tehtäviinsä

liittyvistä laeista. Yksi haastateltavista kertoi intrasta löytyvän liiketoiminnan ohjeistuksen, jossa näistä asioista oli huomioita. Haastattelun jälkeen yksi oli myös yhteydessä ja kertoi myös löytäneensä eettiset ohjeet 2013 intrasta. Kertaus intrasta löytyviin asioihin ja tiedotteisiin olisi hyväksi.

#### 5.4.4 Huomioita haastatteluista

Tutkimuksen tarkoitus oli miettiä parannusehdotuksia yrityksen sisäiseen viestintään ja päivittäiseen tiedottamiseen sekä muistuttaa lainsäädännön merkityksestä työyhteisössä. Haastattelumenetelmän avulla haluttiin luoda avoin keskusteluilmapiiri mahdollisille parannus ja -kehittämissuunnitelmille.

Haastateltavat kokivat tiedottamisen erittäin tärkeäksi omassa työssään, ja yrityksissä olevat kanavat olivat kaikille tuttuja päivittäisessä käytössä. Tutkimuksessa selvisi, että parannuksia haluttiin kuitenkin viestien sisältöön eli ymmärrettävyyteen. Kaikki eivät pitäneet ohjeita selkeinä tai ymmärsivät viestien tarkoituksen väärin. Yritysten kannattaa huomioida erilainen lukijakunta ja laatia viestit huolella ja mahdollisesti luetuttaa ne useammalla taholla, jolloin vältetään väärinymmärryksiä.

Toinen huomionarvoinen seikka tutkimuksessa oli viestien määrä. Viestitulva on suuri, joten tärkeitäkin viestejä saattoi hukkaa tähän paljouteen. Ehdotuksena oli, että viesteissä olisi selkeä otsikointi tai jokin muu mahdollinen seikka joka kiinnittäisi lukijan huomion. Aikaa tiedotteiden ja viestien lukemiseen kannattaa myös järjestää riittävästi. Työntekijän ollessa pitkällä vapaalla tai sairauslomalla, moni asia voi jäädä huomioimatta, ellei työntekijällä ole ollut varahenkilöä näitä asioita poissaolon aikana hoitamassa.

Työntekijät tiesivät omat työtehtävät ja vastualueet. Tutkimuksessa selvisi, että intranettiin kannattaa laatia toimenkuvittain, mitkä lait liittyvät mihinkin tehtävään eli mitkä lait koskevat esimerkiksi asiakaspalvelutehtävissä olevia ja mitkä ovat asioita mitä esimiehen pitää tietää. Tiedotteen voisi myös laatia kenen vastuulla on yrityksen asioista tiedottaminen ulkopuolisille ja kuka vastaa henkilökunnan tiedottamisesta.

Tällöin ei tule päällekkäisiä viestejä ja työntekijät tietävät, kenelle ohjaavat kysymykset, joihin eivät saa tai osaa vastata.

Henkilökunnan omiin tai heille välitettäväksi annettuihin kysymyksiin haluttiin saada nopeita vastauksia. Yritimme mieltä haastateltavien kanssa, miten tätä asiaa voitaisiin parantaa. Tätä opinnäytetyötä tehdessä ja aikaisemmilla kursseilla on monesti mainittu palvelualltius yrityksen sisällä. Yleensä puhutaan, miten asiakkaita tulisi yrityksessä kohdella, mutta yhtä tärkeää on muistaa keskittyä yrityksen sisäiseen palveluun. Sisäisellä palvelulla tarkoitan kaikkia niitä työntekijöitä jotka palvelevat yrityksen muuta henkilökuntaa. Haastateltavilla oli käytössä erilaisia tukipalveluja, kuten atk- ja esimerkiksi tuotetuki tai jokin muu neuvontapalvelu.

Yrityksen tulisi luoda hyvä yhteishenki ja saada jokainen henkilökunnasta ymmärtämään oman työpanoksen merkitys kokonaisuudessaan yrityksen toiminnassa ja kannattavuudessa. Yrityksen olisi hyvä laatia myös tiedote yrityksen sisäisen palvelun merkityksestä.

Kaikki haastateltavat kokivat sisäisen viestinnän hyväksi. Tietoa haluttiin saada niin yrityksestä kuin palvelusta ja tuotteistakin. Viestintäkanavien käyttö koettiin helpoksi. Haastateltavat olivat motivoituneita työhönsä ja kiinnostuneita yrityksestä ja sen tulevaisuuden näkymistä.

Tutkimuksen avulla lainsäädännöllinen näkökulma saatiin myös hyvin esille ja avoimella haastattelumenetelmällä herätettyä ajatuksia lainsäädännöllisistä merkityksistä yrityksissä.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Opinnäytetyöstä käy selville, että vain jaetulla tiedolla on merkitystä organisaatiolle. Tieto tarvitaan, jotta yritys on tuottoisa ja pystyy kasvamaan myös tulevaisuudessa.

Tietoa on helposti saatavilla, mutta tiedon tarvitsee myös siirtyä käytäntöön. Viestinnän on oltava myös selkeää ja ajantasaista sekä helposti saatavilla. Yritykset käyttävätkin eri sähköisen viestinnän kanavia niin tiedottamiseen kuin johtamiseenkin.

Sisäisellä sähköisellä viestinnällä on myös tärkeä rooli yrityksen toiminnalle ja jatkuvuudelle. Viestinnän pitää olla helppoa, ymmärrettävää ja tuloksellista. Työntekijöiden pitää tietää omat ja yrityksen tavoitteet, jotta asiat sujuisivat ja yritys menestyisi. Yrityksen olisikin hyvä sisällyttää viestintä toimintasuunnitelmaansa. Tällä varmistettaisiin, että ohjeita ja strategioita noudatetaan. Yrityksen tulisi kartoittaa, mitä kanavia tiedon jakamisessa hyödynnetään ja mitä tietoa työyhteisö tarvitsee kehittyäkseen.

Tutkimuksessa intranetin käyttö koettiin selkeäksi ja ajantasaiseksi tiedotuskanavaksi koko henkilökunnalle. Tähän saatiin luotua myös erilaisia ryhmiä, jos tiedon levitystä haluttiin rajoittaa. Samoin sähköpostiviestintä koettiin hyväksi tavaksi saada vastauksia sekä tiedottaa kiireettömissä asioissa. Käytön todettiin olevan nopeaa, mutta sisältöön pitää muistaa kiinnittää huomiota väärinkäsitysten välttämiseksi.

Havaittavissa oli, että verkkoneuvottelut ovat tulevaisuuden reaaliaikaista viestintää. Verkkoneuvottelut eivät ole sidoksissa paikkaan ja aikaan, joten niiden käyttö on yleistymässä. Yrityksen kannattaakin hyödyntää verkkoneuvotteluita tilanteissa joissa välimatkat ovat pitkiä, mutta halutaan vuorovaikutteista keskustelua asioista.

Viestinnän kanavia on monia muitakin, mutta olipa yrityksessä käytössä mikä tahansa tiedottamisen muoto, täytyy henkilökunnan osata löytää olennaiset itseään koskevat asiat. Yrityksen kannattaakin miettiä ohjeistusta henkilökunnalle mitä viestinnällä tavoitellaan ja mistä tietoa löytyy tarvittaessa.

Työelämää ohjaavat myös tietyt lait ja tämän lisäksi vakiintuneet käytännöt.

On tärkeää tiedottaa henkilökunnalle, mitä ja mistä asioista voidaan viestiä, jottei yrityksen tai henkilöiden yksityisyydensuoja vaarantuisi. Luoda yhteiset säännöt toiminnalle ja tarkentaa eri tehtäviä koskevat lainsäädännölliset asiat. Tutkimuksen tarkoitus oli kartoittaa lainsäädännön tuntemusta ja herättää kiinnostusta laatimaan eettiset ohjeet työpaikoille.

Viestinnän pitäisi olla jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Tämän avulla yritys pystyy kehittymään ja kasvamaan tulevaisuudessa. Avoin ja vuorovaikutteinen viestintä auttaa yritystä kehittymään ja mahdollistaa henkilökunnan vaikuttamisen omaan työhönsä sekä koko organisaatioon.

Uudistuminen luo haasteita, mutta oikein toimien ja kaikkia kanavia hyödyntäen on yrityksillä mahdollisuutta kasvuun ja kehitykseen.

Tutkimuksen tavoite oli selvittää sähköisen sisäisen viestinnän merkitystä ja eri viestinnän kanavien käyttöä. On mielenkiintoista seurata, miten viestinnän kanavien käyttö yleistyy ja mitä mahdollisia uusia kanavia luodaan tulevaisuudessa. Lainsäädäntö on myös organisaatiossa huomioitu, mutta sen vaikutusta yrityksen ja henkilöstön toimintaan voitaisiin korostaa. Tutkimusta olisi mielenkiintoista jatkaa, koska muutoksia tapahtuu nopeassa tahdissa ja haluaisin tietää, miten internetin lisääntynyt käyttö vaikuttaa niin uusiin kuin jo olemassa oleviin yrityksiin myös lainsäädännön osalta.

## LÄHTEET

Alajärvi, K., Herno, L., Koskinen, H & Yrttiaho, L. 1999. Työelämän viestintä. Porvoo: WSOY

Alasilta, A. 2009. Meili meitä pyörittää. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Arkistolaki. 1994. L 23.9.1994/831 muutoksineen.

Compositor OY:n www-sivut.2014. Viitattu 3.5.2014.  
<http://www.compositor.fi/fi/info/5/>

Eduskunnan www-sivut.2014. Viitattu 4.3.2014  
<http://web.eduskunta.fi/Resource.phx/eduskunta/eduskuntatyo/lainsaadanto>

Esimiesinfon www-sivut.2014. Viitattu 5.5.2014.  
<http://esimies.info/Esimiehen-virallinen-rooli.php>

Etälukion www-sivut.2014. Viitattu 15.5.2014.  
[http://www.edu.fi/etalukioetusivu/vinkkeja\\_verkko\\_opiskeluun/mita\\_ja\\_miten\\_verkko\\_opintoihin](http://www.edu.fi/etalukioetusivu/vinkkeja_verkko_opiskeluun/mita_ja_miten_verkko_opintoihin)

Etälukion www-sivut.2014. Viitattu 15.4.2014.  
[http://www.edu.fi/etalukioetusivu/vinkkeja\\_verkko\\_opiskeluun/mita\\_ja\\_miten\\_verkko\\_opintoihin/verkko\\_opiskelun\\_perusvalmiudet](http://www.edu.fi/etalukioetusivu/vinkkeja_verkko_opiskeluun/mita_ja_miten_verkko_opintoihin/verkko_opiskelun_perusvalmiudet)

Eurapa.eu:n www-sivut.2014. Viitattu 5.5.2014.  
[http://europa.eu/eu-law/index\\_fi.htm](http://europa.eu/eu-law/index_fi.htm)

Henkilötietolaki. 1999. L 22.4.1999/523 muutoksineen.

Hämäläinen, V & Maula, H. 2004. Strategia viestintä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Internet oppaan www-sivut.2014. Viitattu 5.5.2014.  
<http://www.internetopas.com/netiketti/>

Joutsenkunnas, T & Heikurainen, P. 1996. Esimiehenä palvelu yrityksessä. Porvoo: WSOY

Konsultointi yhtiö Sulava Oy:n www-sivut.2014. Viitattu 5.5.2014.  
<http://www.sulava.com/2011/09/se-oikea-sahkoinen-tyopoyta/>

Laki sähköisestä toiminnasta viranomaistoiminnassa. 2003. 24.1.2003/13 muutoksineen.

Laki yhteistoiminnasta yrityksessä.2007. L 30.3.2007/334 muutoksineen.

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä. 2004. L 13.8.2004/759 muutoksineen.



Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista. 2009. L 7.8.2009/617 muutoksineen.

Luhtanen, R. 2011. Työpaikan lakikirja 2011. Helsinki: Edita

Mentoroidin www-sivut. 2014. Viitattu 19.2.2014.  
[http://www.mentoraid.fi/vinkit\\_verkkokoulutus.html?gclid=CM3M-Liq4r0CFcPOcgodrKUAHg](http://www.mentoraid.fi/vinkit_verkkokoulutus.html?gclid=CM3M-Liq4r0CFcPOcgodrKUAHg)

Neuvonen, R. 2013. Viestintä- ja informaatio-oikeuden perusteet. Viro: Meedia Zone OÜ

Nyblin, K. 2009. Työelämän sähköposti. Helsinki: Talentum.

Poliisin www-sivut.2014. Viitattu 9.4.2014.  
<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/>

Rikoslaki. 1889. L 19.12.1889/39 muutoksineen.

Sosiaalisen intranetin www-sivut.2014. Viitattu 5.5.2014.  
<http://www.sosiaalinenintranet.fi/sosiaalinen-intranet-ei-ole-ilmoitustaulu-vaan-sahkoinen-toimisto/>

Sosiaalisen intranetin www-sivut.2014. Viitattu 3.5.2014.  
<http://www.sosiaalinenintranet.fi/tietoa/>

Sosiaalisen median www-sivut.2014. Viitattu 24.3.2014.  
<http://www.sosiaalinenmedia.com/2013/10/vuorovaikutuksella-tulevaisuuden.html>

Spiik www-sivut. 2014. Viitattu 19.2.2014. Kirjoitettu 6.4.2001. Julkaistu Kauppa-lehdessä 25. 4. 2001.  
<http://www.spiik.fi/wp>

Suomen perustuslaki. 1999. L 11.6.1999/731 muutoksineen.

Suomi.fi:n www-sivut.2014. Viitattu 6.5.2014.  
[http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio\\_ja\\_kunnat/tuomioistuimet/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/tuomioistuimet/index.html)

Sydänmaalakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Hämeenlinna: Talentum.

Sähköisen viestinnän tietosuojalaki. 2004. L 16.6.2004/516 muutoksineen.

Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus.2014. Verkkotutorin www-sivut. Viitattu 19.2.2014. <http://www15.uta.fi/arkisto/verkkotutor/verkkopedagogiikka>

Tekijänoikeuslaki. 1961. L 8.7.1961/404 muutoksineen.

Tietoliikenteen tietoturvallisuuden www-sivut. 2014. Viitattu 14.5.2014.  
[http://www.tlu.ee/~matsak/telecom/lasse/data\\_security/tietoliikenteen\\_tietoturvallisuus.html](http://www.tlu.ee/~matsak/telecom/lasse/data_security/tietoliikenteen_tietoturvallisuus.html)

Tietosuojaan www-sivut.2014. Viitattu 4.3.2014.  
<http://www.tietosuoja.fi/46239.htm>

Tiirikainen, V. 2008. Johtaja: ole IT-strategi. Helsinki: Talentum.

Työelämän www-sivut. Viitattu 15.5.2014. <http://www.tyoelamaan.fi/fi-FI/sahkoiset-tunnistamistiedot/>

Työsopimuslaki. 2001. L 26.1.2001/55 muutoksineen.

Työsuojelun www-sivut.2014. Viitattu 5.5.2014.  
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyosuhdeasiat>

Työsuojelun www-sivut.2014. Viitattu 15.5.2014.  
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tietosuoja>

Työterveyslaitoksen www-sivut.2014. Viitattu 15.4.2014.  
[http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Virtuaalijohtaja\\_tarvitsee\\_tavallista\\_isommat\\_korvat.aspx](http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Virtuaalijohtaja_tarvitsee_tavallista_isommat_korvat.aspx)

Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738 muutoksineen.

Työturvun www-sivut. 2014. Viitattu 3.3.2014.  
[http://www.tyoturva.fi/tyoelaman\\_kehittaminen/tyoyhteisotaidoilla\\_tulosta/johtaminen](http://www.tyoturva.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyoyhteisotaidoilla_tulosta/johtaminen)

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut.2014. Viitattu 6.5.2014.  
[http://www.ttk.fi/tyosuojelun\\_yhteistoiminta/tyosuojelun\\_yhteistoimintahenkilosto/tyosuojeluvaultuutettu](http://www.ttk.fi/tyosuojelun_yhteistoiminta/tyosuojelun_yhteistoimintahenkilosto/tyosuojeluvaultuutettu)

Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut.2014. Viitattu 5.5.2014.  
<http://www.tem.fi/yritykset/teollisoikeudet/tyosuhdekeksinnot>

Ulrich, D. 2007. Henkilöstöjohtamisella huipulle. Helsinki: Talentum

Verkkojulkaisun www-sivut. 2014. Viitattu 19.2.2014.  
<http://www.verkkojulkaisut.fi/palvelut/intranet>

Viestintä toimisto Tuluksen julkaisu. 2014. Viitattu 19.2.2014.  
<http://193.208.197.11/osaamisellakasvuun/some-opas.pdf>

Viestintä-ässään www-sivut.2014. Viitattu 6.5.2014.  
<http://www.viestinta-assa.fi/viestinnan+merkitys/>

Viestintä viraston www-sivut.2014. Viitattu 5.5.2014.  
<https://www.viestintavirasto.fi/tietoturva/teleyritystenoikeudetjavelvollisuudet/tunnistamistietojenkasittely.html>

Viljakainen, P. 2011. No fear. Helsinki: Wsoypro Oy.