



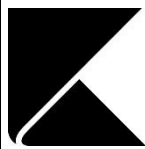
Karelia-ammattikorkeakoulu
Rakennustekniikan insinööri (AMK)

Sisäinen viestintä osana tilamuu- toshankkeen läpiviemistä

Jonna Pulkkinen

Opinnäytetyö, syyskuu 2024

www.karelia.fi



Karelia
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
syyskuu 2024
Rakennustekniikan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä
Jonna Pulkkinen

Nimeke
Sisäinen viestintä osana tilamuutoshankkeen läpiviemistä
Toimeksiantaja

Tiivistelmä

Tämä tutkimustyö käsittelee tilamuutoshanketta ja hankkeen aikana toteutettua sisäistä projektiviestintää, joka kohdistuu kaikille tiloissa työskenteleville työntekijöille samanaikaisesti yhden kanavan kautta.

Opinnäytetyössä pyrin selvittämään, miten viestintämalli koetaan sekä mitkä ovat sen heikkoudet ja vahvuudet. Pyrin myös selvittämään miten kokeiluun valittu vuorovaikutteinen ja yhteisöllinen viestinnän alusta toimii tämänkaltaisen sisäisen viestinnän tarkoituksessa.

Opinnäytetyön tutkimusosa toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselyn avulla selvitettiin, miten loppukäyttäjät kokivat koko kohderyhmälle samanaikaisesti tapahtuvat viestinnän ja tiedottamisen yhden kanavan kautta sekä alustan, jolla viestintä tapahtui. Kyselytutkimusta tukemaan käytettiin aineistonhankintamenetelmänä havainnointia.

Tutkimuksen tulokset tullaan käymään läpi toimeksiantaja yrityksen tiloista vastaavien Key Account Managerien sekä tiimin esimiehen kanssa syksyllä 2024. Tämä jälkeen tehdään päätös viestintämallista ja tavasta viestiä vastaavissa tilamuutoshankkeissa tulevaisuudessa.

Kieli
suomi

Sivuja 39
Liitteet 2
Liitesivumäärä 5

Asiasanat
tilamuutos, projekti, viestintä, sisäinen viestintä, remontti



THESIS
September 2024
Degree Programme in Construction Engineering

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author
Jonna Pulkkinen

Title
Internal Communication as part of Implementing an Office Space Layout Change Project

Commissioned by

Abstract

This thesis deals with the layout change and internal project communication carried out during the project, targeting all employees working in the office spaces, simultaneously through one channel.

The purpose of the thesis was to study how the communication model is perceived and what its weaknesses and strengths are. The aim was to investigate how the chosen interactive and communal communication platform works for the purpose of this type of internal communication purpose.

The research part of the thesis was carried out as a survey to find out how end-users perceived the communication and information dissemination to the entire target group simultaneously through a single channel and the platform on which the communication took place. Observation was used as a data collection method to support the survey.

The results of the study will be reviewed with the Key Account Managers responsible for the HQ premises and the team manager in the fall of 2024. After this, a decision will be made on the communication model and method to be used in similar layout change projects in the future

Language
Finnish

Pages 39
Appendices 2
Pages of Appendices 5

Keywords
layout change, project, communication, internal communication, renovation

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Projekti	7
2.1	Projektin vaiheet	7
2.2	Projektiorganisaatio	10
2.3	Projektipäällikön tehtävät	11
3	Tiedonkulku ja projektiviestintä	12
3.1	Ulkoinen viestintä	14
3.2	Sisäinen viestintä	15
4	Tilamuutoshanke	16
4.1	Muutoskohteen kuvaus	16
4.2	Sisäinen viestintä hankkeen eri vaiheissa	18
4.2.1	Viestintä suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa	18
4.2.2	Viestintä toteuttamisvaiheessa	20
4.2.3	Viestintä päättämismvaiheessa	21
5	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus	22
5.1	Tutkimusmenetelmät	22
5.2	Kyselytutkimus	25
5.3	Kyselylomake	26
5.3.1	Kyselylomakkeen taustakysymykset	27
5.3.2	Kyselylomakkeen varsinaiset tutkimuskysymykset	28
5.4	Kyselytutkimuksen tulokset	29
5.5	Tutkimuksen luotettavuus	34
6	Johtopäätökset ja loppupohdinta	35
	Lähteet	38

Liitteet

- Liite 1 Kyselylomake
- Liite 2 Kyselytutkimuksen tulokset

1 Johdanto

Organisaation projekteja ohjaa yleensä päämäärä ja tavoite. Hyvin suunniteltu ja organisoitu projektiviestintä ja vuorovaikutus ovat yksiä tärkeimmistä työkaluista tavoitteeseen pääsemiseksi. Huolellinen ja ajantasainen sisäinen viestintä helpottaa ja nopeuttaa työn edistymistä ja kehittää luottamusta projektin osallisten kesken. Jo hyvissä ajoin ennen hankkeen aloittamista tulee kartoittaa ke-
neen tai mihin ryhmiin projekti vaikuttaa, ja millaista tietoa he tarvitsevat projek-
tin eri vaiheissa. Avoin tiedon jakaminen koko projektin elinkaaren ajan tuottaa yleensä projektille arvokasta palautetta ja auttaa samalla kehittämään projektia matkan varrella.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kokeilla ja tutkia uutta sisäistä viestintätapaa, joka on kohdistettu koko henkilöstölle, jota tilamuutoshanke koskee, jatkossa kohderyhmä tai loppukäyttäjät. Opinnäytetyössä pyrin selvittämään, miten tällai-
nen koko henkilöstölle kohdistettu sisäinen projektiviestintä koetaan sekä mitkä ovat sen heikkoudet ja vahvuudet. Pyrin myös selvittämään miten valitsemani vuorovaikutteinen ja yhteisöllinen viestinnän alusta toimii tämänkaltaisen sisäi-
sen viestinnän tarkoituksessa. Halusin myös kerätä palautetta ja kehitysehdo-
tuksia kohderyhmältä viestinnän onnistumisesta kyseisen tilamuutoshankkeen osalta kyselyn avulla. Saatujen tulosten perusteella tarkoituksena on kehittää selkeä sisäinen viestintämalli tulevaisuuden vastaavia tilamuutoshankkeita var-
ten.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii kansainvälinen pörssiyhtiö, joka työllistää yli 30 000 työntekijää ympäri maailmaa. Suomessa henkilöstömäärä on noin 6 000 työntekijää, joista noin 4 000 henkilöä työskentelee yrityksen pääkontto-
rissa Helsingissä. Yrityksen pääkonttori muodostuu seitsemästä (7) eri aikakau-
tena rakennetusta rakennuksesta, joista vanhin on valmistunut 1800-luvun lo-
pussa ja uusin valmistuu vuoden 2024 loppuun mennessä. Rakennukset ovat keskenään hyvin eri-ikäisiä sekä erilaisia, joten tiloja päivitetään ja remontoi-
daan jatkuvasti vastaamaan kulloinkin vallitsevaa tilatarvetta ja tapaa työsken-
nellä.

Aloitin projektikoordinaattorina toimeksiantajayrityksessä syksyllä 2022 ja toimin projektipäällikön oikeana kätenä yrityksen pääkonttorin tilamuutoshankkeissa sekä remonteissa vuoden 2023 loppuun asti. Kahta erillistä toimistotilaa koskeva tilamuutoshanke, jota opinnäytetyöni koskee, alkoi vuoden 2024 alussa ja toimin projektipäällikkönä kyseisessä hankkeessa.

Aikaisemmin vastaavissa tilamuutoshankkeissa viestintä remontista tiloissa työskenteleville loppukäyttäjille on tapahtunut yhden tai kahden samoissa tiloissa työskentelevän yhteyshenkilön kautta. Uutena projektipäällikkönä halusin kokeilla sisäistä viestintää, joka kohdistuu kaikille tiloissa työskenteleville työntekijöille samanaikaisesti yhden kanavan kautta. Samalla työntekijöillä oli mahdollisuus kommunikoida ja esittää kysymyksiä suoraan minulle remontiin liittyen, joten kaikki saivat vastauksen viestintäkanavalla esitettyihin kysymyksiin samanaikaisesti. Omaa työtäni helpottamaan ja tukemaan pyysin yhden vapaaehtoisen työntekijän kummastakin toimistotilasta, jotka toimivat niin sanottuina ambassadeureina muiden käyttäjien suuntaan.

Tutkimus sisältää ainoastaan tilaisuuden, jossa loppukäyttäjille kerrottiin tulevasta tilamuutoshankkeesta, jälkeisen viestinnän. Päätökset ja suunnitelmat eli tiloissa toteutettavat muutokset sekä alustava aikataulu on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle. Rajaus johtuu siitä, että liityin projektiorganisaatioon tilaisuudessa, jossa loppukäyttäjille kerrottiin alkavasta tilamuutoshankkeesta. Tässä vaiheessa tilamuutoshankkeen suunnitelmat ja alustava aikataulu olivat jo valmiina, joten minulla ei ollut mahdollisuutta projektipäällikön ominaisuudessa vaikuttaa tehtyihin suunnitelmiin tai loppukäyttäjille tiedotettuun alustavaan aikatauluun.

Osana tilamuutoshanketta lanseerattiin uusi keskittymistä vaativan tila eli Focus-alue kumpaankin toimistotilaan. Focus-alue ja kyseisen tilan käyttöohjeet ovat osa pääkonttorin toimitilakonseptia, josta vastuu on yrityksen tiloista vastaavilla Key Account Managereilla. Näin ollen Focus-alueeseen ja sen käyttöön liittyvät palautteet on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle.

2 Projekti

Projekti on työ tai tehtävä, joka toteutetaan ennalta määritellyn kertaluonteisen lopputuloksen aikaansaamiseksi. Projekteja voi olla yrityksen eri toiminnoissa aina hallinnosta, tuotantoon ja kehitystoimintaan, joten projektit voivat poiketa luonteeltaan ja sisällöltään hyvinkin paljon toisistaan. (Pelin 2020, 11–18)

Projekti ei synny pelkästään kutsumalla jotakin tehtävää tai työtä projektiksi. Jokaisella projektilla pitää olla tavoite, resurssit ja valvonta. Vasta selkeä organisaatio, suunnitelmallisuus sekä määrätietoinen ja jatkuva seuranta projektin eri vaiheissa tekevät projektista virallisen projektin. Jokaiselle projektille tulee asettaa ajalliset, sisällölliset, laadulliset sekä taloudelliset tavoitteet. Projekti on onnistunut, kun se saavuttaa sille asetetut tavoitteet ja projekti valmistuu sille asetetun budjetin ja aikataulun mukaisesti. (Pelin 2020, 18–22)

Projekti ei ole jokapäiväinen liiketoimintaan liittyvä prosessi, vaan se on luonteeltaan väliaikainen. Toiminnot pitävät organisaation toiminnassa, kun taas projektin tarkoitus on saavuttaa tavoitteensa ja päättyä. Projekti päättyy, kun projektin tavoitteet on saavutettu tai kun projekti lopetetaan, koska sen tavoitteita ei voida tai ei tulla saavuttamaan, tai kun projektin tarve ei enää ole olemassa. Projektin tarkoitus on tuottaa tietyssä ennalta määritellyssä ajassa ainutlaatuinen tuote tai palvelu, jota ei ole aiemmin ollut. Projektin seurauksena syntyvä tuote tai palvelu on saatettu tehdä hyvinkin samankaltaisesti aiemmin, mutta ei koskaan täsmälleen samalla tavalla. (Watt 2014, 10)

2.1 Projektin vaiheet

Projekti alkaa ja päättyy tiettyinä ajankohtina, ja nämä ajankohdat määrittävät projektin keston eli sen elinkaaren. Projektin elinkaari koostuu useista eri

vaiheista, jotka eroavat toisistaan muun muassa toimintojen, ominaisuuksien ja työskentelytapojen osalta. (MCS 2020)

Projekti voidaan jakaa neljään keskeiseen vaiheeseen, jotka ovat:

1. Valmistelu eli tarveselvitys
2. Suunnittelu- ja hankintavaihe
3. Toteutus
4. Päättäminen. (MCS 2020)

Projektin käynnistäminen perustuu aina johonkin tarpeeseen, joka määrittelee ja rajaa projektin laajuuden. Projektin valmisteluvaiheessa asetetaan projektille raamit ja tavoitteet sekä tehdään tarvittavat selvitykset, esisuunnittelu sekä alustavat kannattavuuslaskelmat. Valmisteluvaiheen lopputuotoksena on hankepäätös. Huolellisesti toteutettu valmisteluvaihe sujuvoittaa siirtymistä projektin varsinaiseen suunnitteluvaiheeseen. Hankepäätöksen jälkeen alkaa projektin suunnittelu- ja hankevaihe, jolloin tehdään yksityiskohtaiset suunnitelmat sekä hankintapäätökset. Tässä vaiheessa tarkennetaan myös projektin laajuus ja asetetaan yksityiskohtaisemmat tavoitteet. (MCS 2020)

Suunnitteluvaiheessa projektin toteuttaminen kehitetään mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja tarvittavat toimenpiteet projektin tavoitteiden saavuttamiseksi suunnitellaan tarkasti. Projektin liittyvät tehtävät ja vaadittavat resurssit tunnistetaan yhdessä tuottamisstrategian kanssa. Suunnitteluvaiheessa luodaan projektisuunnitelma, jossa hahmotellaan toiminnot, tehtävät, riippuvuudet ja aikataulut. Suunnitteluvaiheessa tehdään myös riskienhallinta eli pyritään tunnistamaan, mikä saattaa uhata projektin onnistunutta toteutusta. Riskien hallinnassa tunnistetaan mahdolliset ongelmat ja uhat sekä mietitään toimenpiteet, jotka otetaan käyttöön, joko vähentääkseen ongelman todennäköisyyttä tai vähentääkseen sen vaikutusta projektiin, jos se tapahtuu. Suunnitteluvaihe on hyvä vaihe tunnistaa myös kaikki projektin sidosryhmät ja laatia viestintäsuunnitelma, jossa kuvataan tarvittavat tiedot ja menetelmä niiden toimittamiseksi sidosryhmille, jotta he pysyvät ajan tasalla koko projektin ajan. Suunnitteluvaiheen lopuksi dokumentoidaan laatusuunnitelma, jossa kerrotaan laatuun liittyvät tavoitteet sekä varmistus- ja valvontatoimenpiteet. Suunnitteluvaiheen lopussa projektin

yksityiskohtaiset suunnitelmat ovat valmiina ja projekti on valmis toteutettavaksi. (Watt 2014, 21)

Projektin toteutusvaiheessa suunnitelmat ovat selvät ja projektia lähdetään toteuttamaan suunnitelman mukaan. Heti vaiheen alussa on hyvä käydä suunnitelmat läpi jokaisen projektissa mukana olevan henkilön kanssa ja selventää jokaisen osapuolen vastuualueet sekä muistaa, että pääpaino on resurssien osoittamisessa eri tehtäville. Kunkin osapuolen vastuualueet ja projektin tavoitteet tulee selventää kaikille projektiorganisaation jäsenille. Kaikille projektin parissa työskenteleville tulee antaa riittävästi tietoa projektista ja sen etenemisestä koko projektin elinkaaren ajan. Projektiorganisaation kannattaakin panostaa yhdessä mahdollisimman selkeään viestintään ja vahvaan yhteistyöhön. Sujuvin tapa pitää yllä tiedonkulkua on kerätä ja jakaa kaikki projektiin liittyvät tiedot, kuten tehtävät, määräajat, muistiot ja liitteet yhdellä käyttäjäystävällisellä alustalla, jonne koko tiimillä on pääsy. (Heroos 2024)

Projektin etenemisen ja resurssien seuranta on erittäin tärkeää projektin onnistumisen kannalta. Mahdolliset haasteet pitäisi pystyä tunnistamaan mahdollisimman pian, jotta tarvittavat muutokset voidaan tehdä nopeasti ja projekti etenee haasteista huolimatta. On myös tärkeää tiedostaa ja ymmärtää, ettei projekti ole epäonnistunut, vaikka aikatauluja pitäisi muuttaa tai kustannuksia muutetaan projektin aikana. Taito sopeuttaa ja muuttaa toimintaa projektin aikana vastaantulevissa haasteissa on vahvuus ja johtaa yleensä onnistuneisiin lopputuloksiin projekteissa. (Heroos 2024)

Kun suunnitelmien ja tavoitteiden mukainen tuotos on saatu valmiiksi ja projekti-päällikkö on laatinut projektista loppuraportin, voidaan projekti päättää. Ennen projektin päättämistä tilaaja tarkistaa projektin tuotoksen ja varmistaa, että projektin tavoitteet ovat toteutuneet ja projektille kuuluvat tehtävät on tehty suunnitelmien mukaisesti. Päätösvaiheessa viimeistellään projektin toteuttamiseen ja projektinhallintaan liittyvät toiminnot, projektiorganisaatio puretaan, projektitoiminnot lopetetaan ja projekti luovutetaan sen vastaanottajalle eli tilaajalle. Projektin päättämiseen pitää panostaa ja se tulee tehdä huolellisesti. Jos projektia

ei saada päätettyä asianmukaisesti, voi se kuluttaa jatkossakin resursseja, kuten aikaa ja rahaa. (MCS 2020)

2.2 Projektiorganisaatio

Projektiorganisaatio on jonkin tietyn projektin toteuttamista varten muodostettu organisaatio. Organisaatioon resursoidut henkilöt ovat mukana projektiorganisaatiossa vain ennalta määrätyn eli projektin keston ajan, jonka jälkeen he siirtyvät takaisin linjaorganisaatioon tai seuraavaan projektiin. (Pelin 2020, 51)

Projektissa on yleensä mukana usean eri yrityksen ja toimijan resursseja ja projektiorganisaatio koostuu monesta eri osaprojektista. Projektit vaihtelevat keskenään suuresti, joten myös projektiorganisaatiot ovat kooltaan ja luonteeltaan erilaisia. Projektikohtaisissa organisoinneissa painottuvat eri seikat ja edellytykset sen mukaan millaisesta projektista on kulloinkin kyse. (Pelin 2020, 52–53)

Projektilla voi olla ohjausryhmä, mutta se ei ole pakollinen. Pienemmissä projekteissa projektipäällikkö voi hoitaa yksin ohjausryhmän roolin. Ohjausryhmää voidaan kutsua myös johtoryhmäksi, johon yleensä kuuluvat sekä tilaajan että toteuttajaorganisaation edustajat. Ohjausryhmän tehtäviin kuuluu projektin tärkeimpien sisällöllisten ja taloudellisten päätösten tekeminen, projektin tavoitteiden määrittäminen ajallisesti, teknisesti, laadullisesti ja kustannusten osalta sekä projektipäällikön nimeäminen. Ohjausryhmä tekee tiivistä yhteistyötä projektipäällikön kanssa ja toimii projektipäällikön tukena koko projektin elinkaaren ajan. (Proakatemia 2022)

Jokainen projektiryhmän jäsen vastaa omalta osaltaan erityisosaamisalueestaan, niin että projekti etenee suunnitellusti ja tavoitteet saavutetaan. Projektiryhmän tärkeimpiä tehtäviä ovat laadituista suunnitelmista kiinni pitäminen ja mahdollisista poikkeamista raportointi projektipäällikölle heti poikkeaman ilmettyä. Projektiryhmän alaisuuteen ja projektiryhmää tukemaan voidaan nimittää erilaisia työryhmiä, jotka vastaavat jostain yksittäisestä projektiin kuuluvasta

tehtävästä tai osa-alueesta. Projektille nimetyt työryhmät raportoivat toiminnastaan projektiryhmälle. (Proakatemia 2022)

2.3 Projektipäällikön tehtävät

Projektin omistaja tai ohjausryhmä nimittää ja valitsee projektille projektipäällikön. Jotta oikeanlainen projektipäällikkö voidaan valita, tulee johtoryhmän tuntea projektipäällikön tehtäväkenttää ja tehtävien vaatimia pätevyys- ja taitotasolla. Monimutkaisessa ja riskialttiissa projektissa projektipäällikön pätevyyden on oltava laaja. Suoraviivaisissa ja yksinkertaisissa projekteissa pätevyysvaatimukset eivät ole niin kattavia, vaan usein maalaisjärkinen ihminen pärjää varsin hyvin. Projektipäälliköltä edellytetään koko ajan yhä vaativampia viestintä-, ryhmätyö- ja vuorovaikutustaitoja. Projektinjohtamistehtävä on nykyisin yhä laajemmin ihmisten johtamistehtävä, eikä pelkästään työnjohdollinen tehtävä. Hyvän projektipäällikön peruspääpiirteitä ovat itsetuntemus ja kyky johtaa myös itseänsä. Hyvän projektipäällikön tulisi osata rakentaa suhteita, sitoutua, sitouttaa muita sekä olla rehellinen ja luotettava henkilö. (Leviäkangas 2018)

Projektipäällikön tehtävä on vastata jonkun tietyn hankkeen osakokonaisuuden johtamisesta. Normaalisti jokaisella projektin kannalta merkittävällä hankkeeseen osallistuvalla osapuolella kuten tilaajalla, suunnittelijalla, urakoitsijalla ja aliurakoitsijalla on oma projektipäällikkönsä. Projektikohtainen projektipäällikön tehtävien sisältö sekä vastuut tulee kuvata mahdollisimman tarkasti projektisuunnitelmassa. (Salminen 2020, 12)

Projektipäällikön konkreettisia tehtäviä ovat

- suunnittelun johtaminen
- toteutuksen johtaminen
- seurannan ja ohjauksen johtaminen ja hallinta
- resurssoinnista huolehtiminen
- viestintä sidosryhmille
- neuvottelut sekä projektiryhmän ja ohjausryhmän kokousten valmistelu ja järjestäminen

- projektiryhmän innostaminen ja motivoiminen
- projektidokumentaatian hallinta ja ylläpito
- muutosten suunnittelu ja valmistelu
- päätöksenteko
- loppuraportin laatiminen
- sopimusten valmistelu ja laskutuksen hoitaminen
- riskien arviointi ja tunnistaminen. (Tieturi 2024)

Konkreettisten tehtävien lisäksi projektipäälliköltä edellytetään erityisesti neljää tehtävän kannalta merkityksellistä taitoa, jotka ovat:

- Projektin aihealueen asiantuntemus, eli ymmärrys toimialasta, jossa projekti toteutetaan.
- Projektihallinnan asiantuntemus, eli ymmärrys menetelmistä ja työkaluista, joita käytetään projektin johtamiseen.
- Johtamistaito, eli taitoa edistää projektitiimin suoriutuskykyä ja yhteistyötä.
- Muutosjohtamista, eli taitoa tukea projektin lopputuotoksen vastaanottavaa tahoa valmiin projektituotoksen käyttöönotossa. (Tieturi 2024)

3 Tiedonkulku ja projektiviestintä

Tiedonkulku ja viestintä ovat keskeisiä tekijöitä menestyneessä projektissa. Tiedonkulku ja projektiviestintä ovat nopeutuneet, helpottuneet ja muuttuneet vuorovaikutteisemmaksi vuosien saatossa modernien työkalujen, jotka mahdollistavat saumattoman projektityöskentelyn, ansiosta. Nykyajan verkkopohjainen ja helppokäyttöinen pikaviestintä mahdollistaa aikaisempaa avoimemman ja vapaamman keskustelun organisaation jokaisella tasolla, tittleistä ja työnkuvista riippumatta. (Projektimaailma 2021)

Puutteellinen viestintä on yksi merkittävimpiä projektin epäonnistumiseen vaikuttavista tekijöistä. Yksi projektiviestinnän tärkeimmistä tehtävistä on varmistaa, että jokainen projektin toteutukseen osallistuva osapuoli tekee oikeita

asioita, oikeassa paikassa, oikeaan aikaan ja ennalta sovitulla työvälineillä. Vastuu projektiviestinnästä lankeaa useimmiten projektipäällikölle ja hänen olisi-
kin pystyttävä viestimään projektista eri tasoilla, eri suuntiin ja erilaiset sidosryh-
mien tarpeet huomioiden. Projektipäällikön projektista viestittäviä asioita ovat
esimerkiksi

- projektisuunnitelma ja muut projektidokumentit sekä niihin tehdyt muu-
tokset projektin aikana
- tarvittavat resurssit
- kokousaikataulut, muistiot ja pöytäkirjat
- työtehtävien jako ja edistyminen
- projektin nykytila
- riskit, epävarmuustekijät, esiin nousseet ongelmat ja aikataulumuutokset
- saavutukset ja onnistumiset
- tärkeät virstanpylväät
- muutokset ja päivitykset projektin laajuuteen
- projektin keskeisten yhteystietojen muutokset. (Toshiba 2024)

Projektiviestinnän onnistumiseen auttaa, jos projektipäällikkö tunnistaa tärkeim-
mät sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät sekä sen, mikä on sidosryhmien vaikutus
projektin onnistumisen kannalta projektin eri vaiheissa. Tämän vuoksi viestintää
tukemaan pitää laatia viestintäsuunnitelma ja varmistaa, että viestintäsuunni-
telma toteutuu suunnitellusti projektityön edetessä. (Toshiba 2024)

Iso osa projektipäällikön työstä kuluu viestintään, joten on tärkeää varmistaa,
että kaikki projektin osapuolet ja sidosryhmät saavat oikean viestin oikeaan ai-
kaan. Viestintäsuunnitelma määrittää, millaista tietoa toimitetaan, kenelle tietoa
toimitetaan, miten se toimitetaan ja milloin se julkaistaan ja jaetaan. Ensimmäi-
nen askel viestintäsuunnitelman määrittämisessä onkin selvittää, millaista vies-
tintää sidosryhmät tarvitsevat projektista, jotta he voivat tehdä hyviä päätöksiä.
Projekti tuottaa paljon tietoa, joten on tärkeää selvittää, mitä kukin sidosryhmä
pitää arvokkaana. Arvokkaan tiedon viestiminen ei tarkoita, että vain positiivi-
sista asioista viestitään eli viestintä sidosryhmille voi sisältää joko hyviä tai huo-
noja uutisia. Arvokkaan tiedon viestimisen tarkoituksena on, ettei sidosryhmiä

hukuta liialliseen tietoon, vaan antaa heille riittävästi ajantasaista ja oleellista tietoa. (Watt 2014, 143)

3.1 Ulkoinen viestintä

Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan tiedon välittämistä yrityksen tai yhteisön asiakkaille, yhteistyökumppaneille, alihankkijoille, tavarantoimittajille, sijoittajille ja osakkeenomistajille sekä muille sidosryhmille. Parhaimmillaan onnistunut ulkoinen viestintä rakentaa, ylläpitää ja vahvistaa positiivista yrityskuvaa. Isoimmissa organisaatioissa ulkoisesta viestinnästä vastaa yleensä tiedotus- tai markkinointiosasto, mutta pienemmissä yrityksissä vastuu voi olla esimerkiksi yhdellä henkilöllä. (Työelämän viestintä 2024)

Esimerkkejä ulkoisen viestinnän kanavista ovat

- sähköposti
- extranet
- asiakaslehti
- yrityksen internetsivut
- tiedotustilaisuudet
- käydyt keskustelut
- sosiaalisen median kanavat
- mainokset ja tiedotteet. (Työelämän viestintä 2024)

Huolellisesti suunniteltu ja rakennettu ulkoinen viestintä voi myös tarjota yritykselle merkittävän kilpailuedun verrattuna muihin kilpailijoihin. Kaiken kattava ulkoinen viestintä tarkoittaa, että jokainen yrityksen työntekijä on ymmärtää yrityksen ulkoisen viestinnän periaatteet ja laittanut opin käytäntöön kaikissa sidosryhmiin liittyvissä tilanteissa. Ulkoisen viestinnän pitää olla toimivaa jokaisessa kohtaamistilanteessa sidosryhmien kanssa niin digitaalisesti, henkilökohtaisesti, kirjallisesti kuin sähköisestikin. Ajankohtainen ja tehokas viestintä tärkeistä asioista sidosryhmille vahvistaa suhdetta yrityksen ja sidosryhmien välillä. (Jenny 2021)

3.2 Sisäinen viestintä

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan tiedon siirtoa ja välitystä organisaation tai työyhteisön jäsenten välillä. Sisäisen viestinnän tavoitteena on, että kaikki työntekijät ovat tietoisia työyhteisön asioista ja kokevat samaan aikaan saavansa mahdollisuuden tuoda näkemyksensä esiin. Vastuu sisäisen viestinnän toimivuudesta kuuluu koko organisaatiolle ja sen kaikille työntekijöille. Työntekijän vastuulla on tiedottaa sekä lukea tarjolle annettu tieto kuten sähköpostit, intranet ja muilla kanavilla julkaistut tiedotteet. Sisäisen tiedonkulun tulisi aina olla kaksi suuntaista, siten että johto viestii työntekijöille, mutta samaan aikaan myös työntekijät viestivät johdolle. Toimiva sisäinen viestintä motivoi ja sitouttaa, auttaa työstä suoriutumisesta ja antaa edellytykset yrityksen tai yhteisön menestykselle. (Työelämän viestintä 2024)

Hyvä sisäinen viestintä on ennakoivaa, oikea aikaista ja avointa. Sisäisen viestinnän ei pidä olla pelkästään tiedottamista, vaan myös vuorovaikutusta ihmisten välillä eri kanavissa sekä kasvotusten. Ennen varsinaisen viestinnän aloittamista on määritettävä viestinnän tavoitteet, toimenpiteet sekä viestintäkanavat. Sisäisen viestinnän tulee olla läpinäkyvää, ymmärrettävää, kattavaa sekä tasapuolista, niin että oleellinen tieto saavuttaa kohderyhmän riittävän samanaikaisesti. Toimivan sisäisen viestinnän avulla varmistetaan, että oikea-aikainen ja oleellinen informaatio on oikeissa kanavissa ja viestin kohteena on oikeat henkilöt. (A&B 2023, 10 ja 17)

Yleisiä sisäisen viestinnän kanavia ovat

- sähköposti
- intranet
- henkilöstölehti
- sosiaalisen median kanavat
- sisäiset keskustelut
- tiedotustilaisuudet
- ilmoitustaulut
- sisäiset palaverit. (Työelämän viestintä 2024)

Projektit muodostavat projektin elinkaaren ajaksi projektiryhmän, johon kuuluu ja, jossa toimii osallistujia eri organisaatioista. Projektikumppanit ja projektin vastuullinen vetäjä työskentelevät yhdessä projektin perustamisessa asetettua tavoitetta kohti, joten myös tässä tapauksessa voidaan puhua sisäisestä viestinnästä, vaikka viestintään osallistuvat henkilöt edustavatkin eri yritystä. Projektin tavoitteiden saavuttamisen edellytys on hyvä vuorovaikutus kaikkien projektin osapuolien kesken. Avoin ja ajantasainen sisäinen viestintä edesauttaa projektin edistymistä ja samalla kehittää luottamusta projektin osallisten kesken. Tiedonvaihto sekä epävirallisempien kuulumisten vaihtaminen projektiryhmän välillä ovat oleellinen osa vuorovaikutusta. Projektin onnistuminen riippuu ihmisistä ja heidän keskinäiset suhteensa luovat projektin työilmapiirin, niin hyvässä kuin pahassakin. (Åman Kyrrö M. 2019)

4 Tilamuutoshanke

Tilamuutoksella tarkoitetaan olemassa olevan rakennuksen sisätilojen muuttamista. Se voi sisältää esimerkiksi seinien purkamista tai uusien seinien rakentamista, lattiapintojen uusimista tai korjaamista, valaistuksen tai äänieristyksen parantamista tai vaikka uusien työpisteiden lisäämistä olemassa olevaan tilaan. Tilamuutos voi olla tarpeen, kun rakennuksen käyttötarkoitus muuttuu, kun tilojen toiminnallisuutta halutaan parantaa tai tapa tehdä töitä muuttuu. Jokainen tilamuutosprojekti on omanlaisensa. Kun tiloja lähdetään muuttamaan, kyse on yleensä projektista. (Viirak 2024)

Kiinteistön tilamuutos mahdollistaa olemassa olevien rakennusten uudelleen käytön, mikä puolestaan vähentää uuden rakentamisen tarvetta ja säästää sitä kautta resursseja. Tilamuutos voi myös lisätä kiinteistön arvoa parantamalla sen toiminnallisuutta, ulkonäköä ja mukavuutta. (Viirak 2024)

4.1 Muutoskohteen kuvaus

Tilamuutoshanke, johon opinnäytetyöni linkittyy, toteutettiin välillä tammikuu-toukokuu 2024. Hanke toteutettiin samanaikaisesti kahdessa eri toimistotilassa. Kyseisissä toimistotiloissa työskentelee yhteensä noin 350 pääsääntöisesti keskenään samaan organisaatioon kuuluvaa työntekijää.

Projektin kesto oli noin viisi (5) kuukautta ja sitä toteutetaan vaiheittain. Ennen varsinaista tilamuutosta, eli olemassa olevien kalusteiden uudelleen sijoittelua, uusien kalusteiden asennusta ja akustisten elementtien kuten verhot lisäämistä, tiloissa tehtiin rakennustöitä. Pääsääntöisesti työntekijät työskentelivät tiloissa koko projektin ajan, lukuun ottamatta viimeistä vaihetta, jolloin uudet kalusteet asennettiin ja uudelleen käytettävät, tiloihin jäävät kalusteet järjesteltiin uudelleen.

Tilamuutoshanke sisälsi seuraavat asiat:

- Uuden seinän rakentaminen taukotilan ja toimistotilan väliin tilassa R2.
- Taukotilan lattian ja kaapiston kunnostaminen tilassa R2.
- Seinien purkaminen tilassa S3B.
- Uuden lasiseinän asentaminen tilassa S3B.
- Kahden uuden neuvotteluhuoneen rakentaminen tilassa S3B.
- Taukotilan laajentaminen ja nykyisen lattian vaihtaminen tilassa S3B.
- Taukotilan uudelleen kalustaminen tilassa S3B.
- Uuden naulakon rakentaminen molemmissa tiloissa.
- Seinien maalaaminen ja paikkaaminen molemmissa tiloissa.
- Uusien vetäytymistilojen ja puhelinkoppien asentaminen molemmissa tiloissa.
- Verhojen asentaminen molemmissa tiloissa.
- Neuvotteluhuoneiden ikkunoiden häiveteippausten asentaminen ja uusiminen molemmissa tiloissa.
- Henkilökohtaisten ja tiimien yhteisten tavaroiden säilyttämiseen tarkoitettujen kaappien vaihtaminen pienempiin lokerikkoihin molemmissa tiloissa.
- Työpisteiden lisääminen molempiin tiloihin.

- Hyödynnettävien toimistokalusteiden, kuten työpisteiden, uudelleen järjestäminen molemmissa tiloissa.
- Keskittymistä vaativan työalueen eli Focus-alueen lisääminen kumpaankin tilaan.

Projekti toteutettiin molemmissa tiloissa samanaikaisesti. Uutena projektipäällikönä halusin kokeilla viestintämallia, joka kohdistuu koko kohderyhmälle samanaikaisesti yhden kanavan kautta. Koko projektin ajan viestintä ja tiedottaminen tapahtui kummankin työtilan loppukäyttäjille samanaikaisesti Viva Engage-alustalle perustetun kanavan kautta, jatkossa Viva. Loin ryhmän, johon lisäsin kaikki tiloissa työskentelevät henkilöt sen hetkisen toimipaikkatiedon perusteella. Samalla työntekijöillä oli mahdollisuus kommunikoida ja esittää kysymyksiä suoraan minulle, ja kaikki saivat vastauksen myös esitettyihin kysymyksiin samanaikaisesti.

4.2 Sisäinen viestintä hankkeen eri vaiheissa

Aamukahvitilaisuus, jossa henkilöstölle kerrottiin tilamuutoksesta ja esiteltiin tulevat muutokset sekä projektin alustava aikataulu pidettiin 15.1.2024. Tässä kohtaa liityin myös itse projektiryhmään.

Työpiirustukset eli suunnitelmat olin saanut nähtäväksi sähköpostitse noin viikko ennen aamukahvitilaisuutta, mutta kuvauksen tulevasta muutoksesta sain samanaikaisesti loppukäyttäjien kanssa. Aamukahvitilaisuuden jälkeen alkoi projekti- ja viestintäsuunnitelman luominen sekä kilpailutus niin kalusteiden kuin rakennusurakankin osalta. Tässä vaiheessa tein myös päätöksen, että viestintä tilojen loppukäyttäjille tapahtuu saman aikaisesti yhden kanavan kautta.

4.2.1 Viestintä suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa

Ensimmäinen viesti alkavasta remontista julkaistiin 19.1.2024. Ennen viestin julkaisemista perustin viestintä- ja kommunikointikanavan Vivaan. Yrityksen

sisäisen yhteystietoluettelon People Bookin mukaan tiloissa työskenteli yhteensä 330 työntekijää, jotka lisäsin automaattisesti kanavalle ennen ensimmäisen viestin julkaisemista.



Pulkkinen, Jonna

Jan 19 • Edited

Seen by 305 ...

As you may have already heard, we are starting renovations on office floors R2 and S3B. Communication takes place on this channel so you will find here the next steps, instruction etc. during the project.

At the moment we are still in the planning phase, no action needed from you at this point. Next step will be emptying the lockers and cabins so stay tuned, instructions coming soon.

Members have been added to the channel based on the People Book data. If you are not working in office floors R2 or S3B, please update your People Book and leave the channel. If you notice that your colleague has not been invited to the channel, ask him/ her to update the information in the People Book and to contact me.

Presentation of common information and high-level schedule is added to the files folder.

If you have any questions or concerns related to the services (coffee, cleaning, parking etc.) @ Campus, please send work order via Online .

Kuva 1. Ensimmäinen viesti Viva Engage kanavalla. (Lähde: Viva Engage)

Suunnitteluvaiheessa julkaisin muutamia muitakin tiedotteita, jotka liittyivät toimenpiteisiin ennen lokerikkojen tyhjentämistä, kuten muuttolaatikoiden ja jäteastioiden toimitus tiloihin. Lisäksi kehotin ihmisiä esittämään kanavalla kysymyksiä, jos jokin asia remonttiin liittyen askarrutti tai oli jäänyt epäselväksi aamukahvivilaisuuden jälkeen.

Ensimmäisen viestien jälkeen alkoi tulemaan pyyntöjä liittyä kanavalle. Ennen henkilöiden lisäämistä kanavalle pyysin heitä päivittämään toimipaikka tiedot People Bookiin. Työntekijät heräsivät myös esittämään kysymyksiä. Suunnitteluvaiheessa kanavalla esitetyt kysymykset pyörivät seuraavien teemojen sisällä:

- Uudet henkilökohtaiset lokerot.
- Tiloissa työskentely remontin aikana.
- Työpisteiden määrä tilamuutoksen jälkeen.
- Focus-alueet ja niiden käyttäminen.

4.2.2 Viestintä toteuttamisvaiheessa

Helmikuun ensimmäisellä viikolla urakkasopimus rakennustöiden osalta allekirjoitettiin ja tämän jälkeen päästiin siirtymään toteutusvaiheeseen. 14.2.2024 informoin kanavalla, että toteutus rakennustöiden osalta alkaa 23.2.2024. Vies-
tissä kerroin rakennustöiden aikataulun, remontin vaikutuksen kulkureitteihin
sekä ohjeet tilojen käytölle remontin aikana.

Maaliskuun alussa aikataulu kalustetoimitusten ja asennusten osalta vahvistui,
jolloin tein julkaisun, jossa kerroin layout-muutoksen aikataulun molempien tilo-
jen osalta. Lisäksi kerroin, että rakennustyöt jatkuvat edelleen ja niiden etenemi-
sestä ja seuraavista vaiheista informoidaan erikseen.



Pulkkinen, Jonna

Mar 5

Seen by 267 ...

The delivery times for furniture has been confirmed, so **here is the schedule regarding the layout changes:**

- **S3B:** Layout change on April 11-12, 2024. All cabins and lockers must be emptied by the EOB on April 10.
- **R2:** Layout change on April 25-26, 2024. All cabins and lockers must be emptied by the EOB on April 24.

Please note that it is not possible to work in the office space during the layout change, so please use other spaces on the _____ flexibly.

Some items (curtains, carpets, phone booths etc.) will be delivered later, but it does not affect the use of office spaces.

Before the layout changes, the renovation of the office spaces will continue and information about next steps will be provided separately. The work will be carried out in a way that minimizes disruptions as much as possible.

Kuva 2. Tiedote layout-muutoksen aikataulusta. (Lähde: Viva Engage)

Koko toteutusvaiheen ajan viestintää ja kommunikointia Vivassa tapahtui puolin ja toisin säännöllisesti. Viestit ja tiedotteet liittyivät muun muassa hankkeen

etenemiseen, ohjeistuksiin ja aikataulun venymiseen. Kysymykset käyttäjien puolelta liittyivät samoihin teemoihin kuin suunnitteluvaiheessakin. Lisäksi kysymyksiä tuli esimerkiksi näyttöihin ja uusiin neuvotteluhuoneisiin liittyen. Jonkin verran kysymyksiä tuli minulle myös suoraan sähköpostitse ja Teamsin kautta. Näihin kysymyksiin vastasin suoraan kysyjälle. Jos koin, että kysymys oli sellainen, että vastaus siihen pitäisi saada kaikkien tietoon, tein asiasta julkaisun myös Vivaan.



Pulkkinen, Jonna

Mar 6

Seen by 251 ...

Wall works in R2 and S3B on week 10.

The office spaces are normally in use despite construction.

- 8.-10.3.2024: R2 leveling a floor kitchen new wall.
- 7.-8.3.2024: S3B pre work for the new glass wall and building a new wall.

Kuva 3. Esimerkki toteutusvaiheen viestinnästä. (Lähde: Viva Engage)

Koko toteutusvaiheen ajan kiertelin muutoksen alla olevissa tiloissa useita kertoja viikossa. Sen lisäksi, että valvoin toteutusta annoin tiloissa työskenteleville mahdollisuuden esittää minulle kysymyksiä ja antaa palautetta tilamuutokseen liittyen myös kasvotusten. Kävin loppukäyttäjien kanssa kymmeniä hedelmällisiä keskusteluja ja samalla hyödynsin keskusteluista saatuja palautteita viestinnän seuraavissa vaiheissa.

4.2.3 Viestintä päättämisvaiheessa

Tilamuutoshanke saatiin päätökseen toukokuun 2024 lopussa. Julkaisin viestintäkanavalla viestin projektin päättämisestä 24.5. Viestissä kerroin, mitä tiloissa tullaan vielä tekemään ennen projektin virallista päättämistä. Kerroin myös, että roolini projektipäällikkönä kyseisen hankkeen osalta päättyy ja työtilat siirtyvät niin sanottuun käyttövaiheeseen, joten jatkossa kaikki tilaan liittyvät palautteet ja toimeksiannot hoidetaan normaalin käyttövaiheen prosessin mukaisesti.

Viestin lopussa kerroin, että tulen lähettämään kyselyn opinnäytetyötäni varten tilamuutoshankkeen viestintää liittyen.



Pulkkinen, Jonna

May 24 • Edited

Seen by 208 ...

Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B are almost complete. There is still a few things to be taken care of before closing the project:

- A new phone booth will be installed in the R2 on Friday, May 24.
- At the beginning of the week 22 extra lockers will be brought into the R2.
- The privacy films will be installed in the new drop-in booths (excl. phone booths) as well as in meeting room on Friday, May 31.
- The wall of the one phone booth in R2 B-wing will be replaced.
- The missing light fixture in S3B will be added.
- Information signs will be added to the focus areas.
- End of the week 22 re-installation of acoustic panels on the S3B. //EDITED May 27.

After this, my role as project manager in this project ends and you can make requests and give feedback through to the [Service Centre](#) – our KAMs, , will be happy to handle and respond your feedback.

One more thing: I will soon post a survey on this channel regarding communication during this project. This survey is related to the final stages of my construction engineering studies and my thesis, which focuses on this project. I would be grateful if you could take a few minutes to respond to the survey!

Kuva 4. Viesti projektin päättämiseen liittyen. (Lähde: Viva Engage)

Viestintäkanavalla tullaan julkaisemaan vielä kysely itse tiloihin ja tehtyihin muutoksiin liittyen. Tämä tapahtuu syksyllä 2024, jotta loppukäyttäjät ehtivät ensin käyttää hetken työtiloja ja kerätä näin kokemuksia uusista tiloista ja niiden toimivuudesta. Tämän kyselyn tulee lähettämään tiloista ja suunnitelmista yhdessä suunnittelijoiden kanssa vastaava Key Account Manager.

5 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

5.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan eritoten empiirisen tutkimuksen aineiston hankinta- ja tarkasteluvälineitä. Empiirinen tutkimus on konkreettisiin havaintoihin perustuva tutkimus, jossa analysoidaan ja mitataan jotakin ennalta määrättyä tutkimuksen kohteena olevaa asiaa. Tutkimusmenetelmät voivat olla joko laadullisia (kvalitatiivisia) tai määrällisiä (kvantitatiivisia). Empiirisen tutkimuksen vastakohta on teoreettinen tutkimus, jossa ei havainnoida tutkimuskohteita välittömästi vaan tutkimuskohteeseen perehdytään ajatusrakennelmien välityksellä. (Jyväskylän yliopisto 2024)

Kvalitatiivinen tutkimuksen tarkoituksena on nostaa esiin tutkittavien henkilöiden havainnot eri tilanteista ja samalla mahdollistaa heidän historiaansa ja kehitykseensä liittyvien määräävien tekijöiden ottamisen huomioon tutkimuksessa. Näin ollen laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus soveltuukin hyvin käytettäväksi silloin, kun tutkimuksen tarkoituksena on ottaa selvää käyttäytymisen merkityksestä ja sen yhteydestä tutkittavaan asiaan. (Hirsjärvi 2018, 27)

Kvantitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka pohjautuu subjektin kuvaamiseen ja tulkitsemiseen numeroiden ja tilastojen keinoin. Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksen keskiössä on erilaiset luokittelut, syy- ja seuraussuhteet, vertailu ja numeerisiin tuloksiin perustuva tapauksen selittäminen. Määrällinen menetelmä sisältää moninaisia ja vaihtelevia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä. (KOPPA 2015)

Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä eivät kuitenkaan sulje pois toisiaan, vaan näiden kahden menetelmän yhdistelmällä voidaan tyypillisesti lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Tätä kahden menetelmän yhdistämistä kutsutaan monistrategiseksi tutkimukseksi. (Hirsjärvi 2018, 28)

Tutkimusongelma eli tutkimuskysymykset määrittävät menetelmän sekä miten ja millainen aineisto kerätään tai hankitaan. Toisin sanoen tutkimusaineiston hankinta lähtee tutkimusongelmista sekä tutkimustehtävästä. Joissakin tapauksissa saatetaan kuitenkin etsiä jo olemassa olevaan aineistoon uutta näkökulmaa ja tutkimusongelmaa. Laadulliset aineistot ovat usein hyvinkin laajoja ja arkistoituja aineistoja on alkuperäisissä tutkimuksissa hyödynnetty joissakin

tapauksissa vain paikoitellen. Vaikka arkistoaineistoja voi käyttää niin primaari-aineistona kuin lisä- tai vertailuaineistonakin, usein tutkimusta varten hankitaan myös omaa aineistoa. (KvaliMOTV 2024).

Opinnäytetyö voi olla joko tutkimuksellinen tai toiminnallinen. Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan tutkimuspainotteinen. Tutkimuspainotteisen opinnäytetyön lähtökohtana on työelämää palveleva tutkimus, jossa tutkimusongelmaan tai -kysymykseen etsitään vastausta tarkoituksenmukaisilla aineistoilla ja tutkimusmenetelmillä. Perinteisesti tutkimuspainotteisessa opinnäytetyössä vastausta haetaan tutkimusongelmaan/-kysymykseen joko kokeella tai kysely- tai haastattelututkimuksella. (Karelia ammattikorkeakoulu 2024)

Opinnäytetyöni tavoite oli kokeilla ja tutkia uutta sisäistä viestintätapaa, joka on kohdistettu koko henkilökunnalle, jota tilamuutos koskee. Opinnäytetyössä pyrin selvittämään, miten tällainen koko henkilöstölle kohdistettu sisäinen projekti-viestintä koetaan sekä mitkä ovat sen heikkoudet ja vahvuudet. Tutkimuksen kohteena eli tapauksena oli uusi, valitulle ryhmälle kohdistettu viestintämalli. Toiveena oli, että tutkimus tarjoaa mahdollisuuden oppia jotain uutta sisäisestä viestinnästä ja tämän päivän viestintätyökaluista. Tarkoitus on soveltaa saatua tietoa tulevaisuudessa muissa vastaavissa hankkeissa ja yhteyksissä. Tutkimuksen avulla pyritään tuottamaan valitusta tapauksesta yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa, joten kyseessä on tapaustutkimus. (Tietoarkisto 2024)

Tapaustutkimuksen kulmakivenä on tutkijan kiinnostus jotakin tiettyä tapausta, ilmiötä tai prosessia kohtaan. Tapaustutkimuksessa ei ole kyse tutkimusmenetelmästä vaan tutkimusstrategiasta, joten tapaustutkimus voidaan toteuttaa hyödyntämällä monia eri tutkimusmetodeja ja aineistoja. Tutkittava tapaus on aina osa jotain isompaa ilmiötä tai kokonaisuutta, joten tutkimuksessa pitää tehdä ero yksittäisen tutkittavan tapauksen ja tutkimuksen pääasiallisen kohteen välillä. Vaikka opinnäytetyössäni kyse on tietystä, yksilöidystä tapauksesta ei tapaustutkimusta voida silti pitää yksinomaisena aineistonkeruun menetelmänä, joten työssäni käytän myös muita tutkimusmenetelmiä. Tapaustutkimuksen hyödyntäminen tutkimuksessa ei siis rajoita muiden menetelmien käyttämistä samanaikaisesti. (Leinonen 2020)

Tavoitteenani oli saada ennen kaikkea tapauksen kannalta oleellisten henkilöiden eli tiloissa työskentelevien loppukäyttäjien palaute uudesta sisäisen viestinnän mallista sekä sen toteutuksesta tutkimuksen kohteena olleen tilamuutos-hankkeen osalta. Käytin aineistohankintamenetelmänä kyselytutkimusta. Kyselytutkimuksen toteutin Microsoft Forms-kyselytyökalun avulla.

Kyselytutkimusta tukemaan käytin aineistohankintamenetelmänä havainnointia eli observointia, koska halusin nähdä vastaavatko kyselytutkimuksen tulokset sitä, miten ihmiset todellisuudessa toimivat. Havainnot kohdistuivat ihmisten verbaaliseen tai nonverbaaliseen toimintaan ja käyttäytymiseen jokapäiväisessä työssä yrityksen muilla viestintäalustoilla sekä fyysisiin keskusteluihin ja kohtaamisiin hankkeen aikana. (KvaliMOTV 2024)

5.2 Kyselytutkimus

Kysely on kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, jossa tietoa kerätään mahdollisimman isolta, etukäteen valitulta vastaajajoukolta. Tutkimustulokset saadaan numeroina ja usein ne vastaavat kysymyksiin:

- Kuinka moni?
- Kuinka usein?
- Mitä ja millä tavalla? (Ruohonen 2022)

Tutkimuskysymys ei ole sama asia kuin kyselylomakkeen kysymys, vaan tutkimuskysymyksestä johdetaan kohderyhmälle suunnatut kysymykset ja vastausvaihtoehdot. Tällä tavalla kyselystä saadut tulokset saadaan mitattavaan muotoon ja ne voidaan esittää taulukoina ja graafisina kuvaajina. Tämä vaihe on nimeltään operationalisointi. (Ruohonen 2022)

Jos kaikki kohderyhmän jäsenet ovat saavutettavissa ja jos ryhmästä on saatavilla esimerkiksi sähköpostilista tai kaikki kohderyhmän jäsenet ovat saavutettavissa jonkin muun kanavan kautta, tehdään kokonaistutkimus eli kysely, joka

lähetetään kaikille kohderyhmän jäsenille. Tällöin kyseessä on koko perusjoukon tutkiminen. (Ruohonen 2022)

5.3 Kyselylomake

Kyselylomakkeen luominen lähti liikkeelle kysymysten asettelulla. Pohdin, millaisilla kysymyksillä saisin vastauksen tutkimuksen kannalta oleellisiin kysymyksiin sekä miten ja missä järjestyksessä kysymykset tulisi asetella kyselylomakkeelle.

Kysymyksiä mietimme yhdessä opinnäytetyön tilaajaorganisaation, samassa yksikössä toimivien kollegoiden kanssa. Lopulta päädyin väittämiin, joihin halusin saada vastaajan mielipiteen sekä yhteen avoimeen kysymykseen. Ennen virallisen kyselyn lähettämistä, testasin kyselyn muutamalla kollegalla ja tein pieniä muutoksia saamani palautteen pohjalta.

Kohde yrityksen konserni-kieli on englanti ja kohdejoukosta yli puolella äidinkieli on jokin muu kuin suomi. Tiedottaminen tapahtui englanniksi ja näin ollen myös kyselylomake tehtiin englanniksi.

Opinnäytetyön kyselytutkimus toteutettiin Microsoft Forms-kyselytyökalulla. Kyselytutkimus lähetettiin Vivan kautta, kanavalla, jossa viestintä oli tapahtunut projektin ajan. Kyselyn lähettämishetkellä kanavalla oli 373 käyttäjää. Kysely sisälsi seitsemän (7) vakioitua kysymystä vastausvaihtoehdoilla sekä yhden (1) avoimen kysymyksen. Kyselylomakkeen kaksi (2) ensimmäistä kysymystä olivat niin sanottuja taustakysymyksiä ja seuraavat viisi (5) kysymystä olivat varsinaisia tutkimuskysymyksiä. Kyselytutkimuksen viimeisen kysymyksen tarkoitus oli päästä syvemmälle edellisten kysymysten vastauksiin avoimilla kommentteilla.

Kyselyn saatetekstissä kerroin mikä on kyselyn tarkoitus ja miten tuloksia tullaan hyödyntämään tulevaisuudessa. Jos vastaaja kokee, että kyselyyn vastaamisesta ei ole vastaajalle mitään hyötyä tai kyselyllä ei ole tarkoitusta, eivät kohdehenkilöt koe välttämättä tarpeelliseksi vastata kyselyyn.



Pulkkinen, Jonna

Tue at 12:18 PM • Edited

Seen by 178 ...

Dear colleague,

I'm currently on my final year of studies for a Bachelor degree of Construction Engineering at Karelia University of Applied Sciences. For my thesis, I'm focusing on renovation and layout changes on office floors R2 and S3B from the perspective of a project manager. **As part of my thesis work, I'm conducting a survey related to internal communication during the project.**

In previous similar projects at , communication to employees working in the space under the renovation/ change has been handled through a few contact persons working in the same office space. As a new project manager, I wanted to try a model where communication occurs simultaneously to all employees working in the spaces, through one channel.

The purpose of the survey is to gather feedback on how such internal project communication targeting the entire staff is perceived. Based on the responses, we in the Workplace Management unit will consider whether this model can be utilized in future similar projects.

The survey responses are anonymous and cannot be linked to individual respondents.

I would greatly appreciate it if you could take approximately 5-10 minutes of your time to respond to the [survey](#).

The survey is open until June 7, at 4:00 PM.

Thank you for your cooperation!

Jonna Pulkkinen

Kuva 5. Kyselylomakkeen saateteksti. (Lähde: Viva Engage)

5.3.1 Kyselylomakkeen taustakysymykset

Kyselyn kaksi ensimmäistä kysymystä olivat niin sanottuja tausta kysymyksiä. Kyselyn taustakysymykset olivat:

1. Where did you hear that communication related to the Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B will take place centrally through a community established on Viva Engage?
 - a. Monday Morning Coffee meeting
 - b. I was added to the community before I had heard about it
 - c. My colleague
 - d. Other

2. During the project, I have been following the posts and conversations on the channel.
- a. Not at all
 - b. Rarely
 - c. Occasionally
 - d. Regularly

Taustakysymysten tarkoituksena oli selvittää eroavatko vastaukset varsinaisten tutkimuskysymysten osalta seuraavien syiden vuoksi:

- Henkilön osallistuminen aamukahvitilaisuuteen, jossa tilamuutoshankkeesta kerrottiin ensimmäisen kerran henkilöille, joita hanke koskee.
- Henkilön toimipaikkatiedon ajantasaisuus ja tästä johtuva kanavalle automaattisesti lisääminen.
- Säännöllinen tiedottamiskanavan seuraaminen projektin aikana.

5.3.2 Kyselylomakkeen varsinaiset tutkimuskysymykset

Kysymykset 3–7 liittyivät opinnäytetyön tavoitteiden kannalta keskeisiin kysymyksiin. Kysymykset pohjautuvat periaatteella, johon kysymyksellä hain vastausta. Kyselylomake ja sen sisältävät kysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteestä nro 1.

Kysymyksillä 3 ja 6 halusin saada vastauksen siihen, miten henkilöt kokevat koko kohdejoukolle kohdistetun sisäisen projektiviestinnän sekä mahdollisuuden vuorovaikutteiseen keskusteluun koko projektin ajan. Kysymyksen 4 tarkoitus oli selvittää, onko Viva alustana oikea sisäinen viestintätarkoitukseen. Kysymyksillä 5 ja 7 halusin saada selville, oliko projektin aikainen sisäinen viestintä ja vuorovaikutus kohdejoukon kanssa selkeää ja vaadittavalla tasolla.

Kysymykseen 8 vastaajat saivat jättää avoimen kommentin. Tähän päädyin sen vuoksi, että halusin antaa vastaajille mahdollisuuden antaa palautetta, kommentoida ja esittää kehitysehdotuksia omin sanoin yhteen täysin avoimeen kysymykseen. Tämä myös varmistaa sen, että tutkimuksen kannalta oleellisia asioita ei jäisi huomioimatta.

8. Feel free to give open feedback on the internal communication related to the project.

Where did the internal communication related to the project succeed particularly well?

Where, on the other hand, would improvements be needed or where do you notice areas for development?

Do you have specific suggestions on how communication could be improved in the future?

Is there anything else you would like to say or highlight?

Kuva 6. Kyselylomakkeen kysymys 8. (Lähde: Microsoft Forms)

5.4 Kyselytutkimuksen tulokset

Linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin tilamuutoshankkeen viestintään perustetun Viva kanavan kautta. Kyselyn vastausajan päättymispäivänä kanavalla oli 373 jäsentä, joita tilamuutos koski. Postauksen kyselystä oli nähnyt 233 henkilöä. Vastausaika kyselyyn oli 28.5.-7.6.2024. Neljä päivää ennen vastausajan päättymistä laitoin kanavalle muistutuksen kyselystä, varmistaakseni mahdollisimman kattavan vastaajien määrän. Kyselyyn vastasi 40 henkilöä, jolloin vastausprosentiksi muodostui 11 % kaikista kanavan jäsenistä ja 17 % kaikista kyselyn nähneistä henkilöistä.

Kysymykset yksi (1) ja kaksi (2) olivat niin sanottuja taustakysymyksiä. Kysymysten tarkoituksena oli selvittää eroavatko vastaukset varsinaisten tutkimuskysymysten osalta riippuen siitä, mistä vastaaja oli kuullut tulevasta tilamuutoksesta ja viestintään käytettävästä keskitetystä kanavasta tai kuinka säännöllisesti vastaaja seurasi kanavaa tilamuutoksen aikana. Kysymys yksi (1) osoitautui tutkimuksen kannalta merkityksettömäksi, koska vastaukset varsinaisiin

tutkimuskysymyksiin olivat keskenään linjassa, riippumatta siitä, mistä vastaaja oli ensimmäisen kerran tilamuutoshankkeesta ja viestintäkanavasta kuullut.

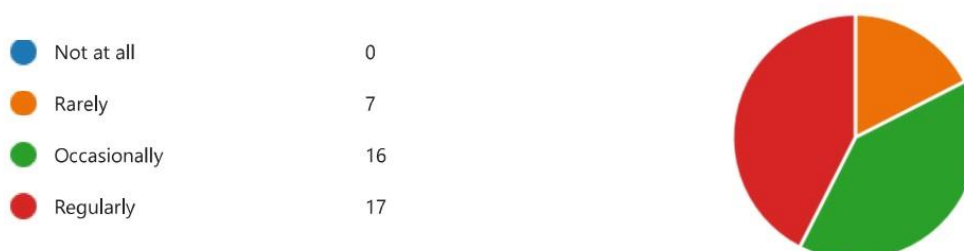
1. Where did you hear that communication related to the Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B will take place centrally through a community established on Viva Engage?



Kuva 7. Kysymyksen 1 tulos. (Lähde: Microsoft Forms)

Kysymys kaksi (2) puolestaan osoitti, että reilu 50 % vastaajista, jotka eivät seuranneet kanavan julkaisuja säännöllisesti olivat tyytymättömiä myös projektin aikaan viestintään sekä viestintäkanavaksi valittuun alustaan. Yksi vastaajista kertoi avoimissa kommentteissa, ettei hän ollut tietoinen koko viestintäkanavasta, vaikka linkki kyselyyn lähetettiin ainoastaan kyseisen kanavan kautta.

2. During the project, I have been following the posts and conversations on the channel.



Kuva 8. Kysymyksen 2 tulos. (Lähde: Microsoft Forms)

Kysymykset 3–7 liittyivät opinnäytetyön tavoitteiden kannalta keskeisiin kysymyksiin, joihin hain kyselytutkimuksella vastauksia. Kysymykset kolme (3) ja kuusi (6) keskittyivät samanaikaiseen ja vuorovaikutteiseen viestintään ja kommunikointiin projektin aikana. Halusin tietää, miten kohderyhmä kokee projektiviestinnän, mikä tapahtuu kaikille samanaikaisesti yhden kanavan kautta, niin että heillä on mahdollisuus esittää myös kysymyksiä tilamuutoshankkeeseen liittyen saman kanavan kautta.

80 % prosenttia kyselyyn vastanneista koki hyödylliseksi koko henkilöstölle tapahtuvan viestinnän yhden kanavan kautta. Loput 20 % eivät kokeneet yhden kanavan kautta tapahtuvaa projektiviestintää niinkään hyödylliseksi ja 10 % näistä vastanneista olivat tyytymättömiä muiltakin osin projektin aikana tapahtuneeseen viestintään. Avoimissa kommentteissa kävi ilmi, että yhden kanavan lisäksi, viestintä tulisi tapahtua ainakin kahta (2) eri kanavaa hyödyntäen, jotta viesti saavuttaisi varmemmin kaikki asianosaiset.

3. I found it useful that communication occurred simultaneously to the entire staff through one channel.



Kuva 9. Kysymyksen 3 tulos. (Lähde: Microsoft Forms)

Suurin osa vastaajista eli 95 % oli sitä mieltä, että mahdollisuus esittää kysymyksiä kanavalla, jossa viestintä projektiin liittyen tapahtui, oli hyödyllistä. Vastaajat kokivat hyödylliseksi sen, että kun kaikki kysymykset ja niiden vastaukset olivat kaikkien saatavilla, eikä samaa kysymystä tarvinnut jokaisen esittää erikseen, vaan usein vastaus omaan kysymykseen löytyi jo valmiiksi kanavalta.

6. I found it useful that employees had the opportunity to ask questions regarding the project on the same channel where project-related communication took place.



Kuva 10. Kysymyksen 6 tulos. (Lähde: Microsoft Forms)

Kysymys neljä (4) keskittyi alustaan, joka oli valittu tilamuutoshankkeen keskitettyä viestintää varten. Kysymyksellä halusin saada vastauksen, sopiiko Viva

alustana tämän kaltaisen tilamuutoshankkeen viestintä tarkoitukseen. Reilu 70 % vastaajista oli sitä mieltä, että Viva toimi hyvin viestintäalustana kyseisen hankkeen osalta. Avoimista kommenteista kävi ilmi, että osa vastaajista koki kuitenkin valitun alustan tehottomana ja sotkuisena sosiaalisen median alustana, joka ei sovellu ammattimaiseen viestintä tarkoitukseen.

4. Viva Engage is the right platform for communication purposes regarding a project like this.



Kuva 11. Kysymyksen 4 tulos. (Lähde: Microsoft Forms)

Kysymyksillä viisi (5) ja seitsemän (7) hain vastausta ja palautetta tapaani viestiä projektin aikana. Halusin saada selville, oliko projektin aikainen sisäinen viestintä ja vuorovaikutus kohdejoukon kanssa selkeää, asianmukaista ja vaadittavalla tasolla projektin luonteeseen nähden. Halusin tietää, saiko kohdejoukko mielestään tarpeeksi ajantasaista tietoa projektista ja sen etenemisestä projektin aikana ja vastattiinko heidän esittämiinsä kysymyksiin nopeasti ja selkeästi.

Hieman yli 20 % vastaajista koki, ettei saanut tarpeeksi ajantasaista tietoa projektista tai projektin etenemisestä projektin aikana. Osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei viestintää juurikaan ollut ja jos oli, oli se epämääräistä ja vei turhaa aikaa itse työnteolta. Joku vastaajista oli myös sitä mieltä, että tiedotteet kanavalla olivat epämääräisiä ja herättivät vain hämmennystä ja lisää kysymyksiä. Tyytymättömien vastaajien vastauksissa korostui myös valittu viestintäkanava, johon vastaajaa ei ollut lisätty tai se koettiin muuten hankalana alustana. Viestinnän olisi toivottu alkavaksi jo huomattavasti aikaisemmin, ennen tilamuutoshankkeen toteuttamista. 79 % vastaajista kuitenkin koki saaneensa riittävästi tietoa projektin etenemisestä ja avoimien palautteiden mukaan suurin osa vastaajista piti viestintämallista ja tavasta viestiä erittäin paljon. Avoimista

kommenteista kävi ilmi, että viestintä, niin kanavalla kuin kasvotusten, koettiin ennakoivaksi ja ystävälliseksi.

5. I received enough up-to-date information about the progress of the project.



Kuva 12. Kysymyksen 5 tulos. (Lähde: Microsoft Forms)

85 % vastaajista oli sitä mieltä, että kanavalla esitettyihin kysymyksiin vastattiin nopeasta ja selkeästi. Avoimista kommenteista kävi ilmi, että muutaman vastaajan mielestä projektin alussa kysymyksiin ei vastattu lainkaan. Vastaajat, jotka kokivat, ettei kanavalla esitettyihin kysymyksiin vastattu tarpeeksi nopeasti ja selkeästi, olivat vastausten perusteella muiltakin osin tyytymättömiä itse projektiin, sen toteutukseen ja projektiin liittyvään viestintään.

7. Questions asked on the Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B community were answered promptly and clearly.



Kuva 13. Kysymyksen 7 tulos. (Lähde: Microsoft Forms)

Kyselylomakkeen loppuksi halusin antaa vastaajille mahdollisuuden jättää avoimen palautteen, jotta tutkimuksen kannalta oleellisia asioita ei jäisi huomioimatta. Kysymyksessä pyysin niin rakentavaa kuin positiivistakin palautetta projektin aikaisesta viestinnästä sekä pyysin kehitysehdotuksia. Vapaita kommentteja tuli yhteensä 23:lta eri vastaajalta.

Vapaat kommentit tukivat hyvin vastaajien varsinaisten tutkimuskysymysten vastauksia. Avoimista kommenteista kävi ilmi, että vastaajat, jotka olivat kaikkein tyytymättömmimpiä projektin aikaiseen viestintään sekä viestintään valittuun alustaan, olivat tyytymättömiä myös itse varsinaiseen toteutukseen eli tehtyyn tilamuutokseen. Tilojen käyttäjät olisivat halunneet, että heidän mielipidettään olisi kysytty, siinä vaiheessa, kun tilamuutosta suunniteltiin. Myös uudet keskitymistä vaativan työn tilat eli Focus-alueet ja niiden käyttöön liittyvän ohjeistuksen puuttuminen, nousi esiin useammassa avoimessa kommentissa. Tiloissa toteutettavat muutokset, Focus-alueet mukaan lukien, on kuitenkin rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle.

Vaikka suurin osa vastaajista koki, että Viva on sopiva alusta tämän kaltaiseen projektiviestintään, niin avoimissa kommenteissa kävi kuitenkin ilmi, että moni kyselyyn vastaajista ei käytä työssään Vivaa laisinkaan, vaikka yrityksen muutenkin viestintää tapahtuu kyseisellä alustalla. Vapaiden kommenttien perusteella kyseisellä alustalla tapahtuvaa viestintää tukemaan tarvittaisiin ainakin toinen kanava rinnalle kuten Microsoft Teams, sähköposti tai fyysinen tiedote kerroskahvioon.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Aineiston ja tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan ja arvioidaan validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetti eli tutkimuksen pätevyys kuvaa, miten hyvin kysely mittaa sitä, mitä on tarkoitus mitata. Kysely ei siis sisällä systemaattisia virheitä ja tuottaa keskimäärin oikeita ja tarkkoja tuloksia. Korkean validiteetin saavuttamiseksi tutkimuksessa pyritään kuvaamaan koko tutkimusprosessi mahdollisimman tarkasti, perustelemaan tehdyt valinnat sekä korostamaan tulosten tulokinnan ja ymmärtämisen suhteuttamista teoreettiseen viitekehykseen. Validiteetti pitää varmistaa jo alkuvaiheessa tutkimuksen ja lomakkeen huolellisella suunnittelulla ja testaamisella, niin että:

- Kysymykset on aseteltu niin, että ne kattavat koko tutkimusongelman, mittaavat oikeita asioita ja ne ovat yksiselitteisiä.
- Perusjoukko on selkeästi määritelty.

- Kokonaistutkimus tai edustava otos on tehty perusjoukosta sopivalla otantamenetelmällä.
- Korkea vastausprosentti. (Ruohonen 2022)

Reliabiliteetilla eli luotettavuus viitataan valitun tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyä saavuttaa luotettavia ja tarvittavia tuloksia. Reliabiliteetti eli toistettavuus kuvaa sitä, miten hyvin kysely tuottaa tarkkoja, ei-sattumanvaraisia tuloksia. Kysely pystytään toistamaan samanlaisin tuloksin ja toinen tutkija voi tehdä tuloksista samat päätelmät. Kyselyllä mitataan järjestelmällisesti ja perustellusti aina samaa asiaa. (Ruohonen 2022)

Linkki tämän opinnäytetyön kyselytutkimukseen lähetettiin kanavalle, jossa tilamuutoshankkeen aikainen viestintä keskitetysti tapahtui. Jäseniä kanavalla oli 372, joista 233 henkilöä näki postauksen kyselytutkimuksesta. Kyselytutkimuksen tuloksia peilattiin tilamuutoshankkeen aikana tehtyihin keskusteluihin ja havaintoihin säännöllisten kierrosten aikana muutoksen alla olevissa tiloissa.

Kyselytutkimuksen vastausprosentti kaikkien kanavalla olevien jäsenten osalta oli 11 % ja 17 % kyselytutkimuksen nähneiden osalta. Vastausprosentti jäi harmittavan pieneksi, mutta 10–15 % vastausprosenttia voidaan pitää realistisena ja sitä myöden suhteellisen varmana tutkimuksen kannalta. Kyselytutkimuksesta saadut vastaukset vastasivat tilamuutoshankkeen aikana tehtyjä havaintoja, eikä mitään yllättävää tai ennalta arvaamatonta noussut esiin tutkimuksen tuloksissa.

6 Johtopäätökset ja loppupohdinta

Tehtyjen havaintojen ja opinnäytetyön kyselytutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että kokeilemani kaikille muutoksen alla olevassa tilassa työskenteleville kohdistettu, samanaikainen viestintä ja vuorovaikutus yhden kanavan kautta koetaan hyödylliseksi. Vaikka vastuu viestinnästä tämän kokeilun osalta siirrettiin kerroksen yhteyshenkilöiltä projektipäällikölle, niin kerroksista valitut

vapaaehtoiset yhteyshenkilöt projektipäällikköä tukemaan olivat avainasemassa hankkeen viestinnän ja itse projektin onnistumisen kannalta. Heidän kautta sain arvokasta tietoa loppukäyttäjiä askarruttavista asioista ja osasin sitä kautta tiedottaa näistä asioista kanavalla ennen kuin niistä ehdittiin kysyä.

Valittu viestintäkanava koettiin pääsääntöisesti toimivaksi alustaksi, mutta viestintää tukemaan tulisi ottaa toinen alusta rinnalle. Valittujen yhteyshenkilöiden avullaan tiedotteet projektin etenemisestä saatiin pääsääntöisesti myös heille, jotka eivät valittua viestintäkanavaa seuranneet Teamsin tai kahvipöytäkeskustelujen välityksellä. Voidaankin päätellä, että Viva toimii yksityiskohtaisessa projektin vaiheiden kuvaamisessa ja ohjeistamisessa, mutta toinen kanava tarvitaan nopeaan, muutaman rivin sisältävään tiedottamiseen.

Luvussa kaksi (2) kävin läpi projektiorganisaatiota ja projektipäällikön tehtäviä. Luvussa neljä (4) kuvasin tilamuutoshankkeen, johon opinnäytetyöni liittyy. Kerroin, että liityin projektiorganisaatioon varsinaisesti vasta siinä vaiheessa, kun loppukäyttäjät eli henkilöt, joita tilamuutoshanke koski, saivat tietää ensimmäistä kertaa alkavasta hankkeesta ja alustavavasta aikataulusta. Jo heti alkuvaiheessa huomasin, että tämä tapahtui ehkä turhan myöhään. Jos olisin ollut mukana projektiorganisaatiossa jo suunnitteluvaiheessa, olisi se helpottanut kommunikointia ja vuorovaikutusta loppukäyttäjien kanssa. Olisin voinut perustellusti seisoa tehtävien muutosten sekä alustavan aikataulun takana. Tiedottaminen loppukäyttäjille tulisi tehdä vasta, kun kilpailutus rakennusurakan ja kalustetoimitusten osalta on tehty, jotta loppukäyttäjille kerrottu alustava aikataulu on mahdollisimman lähellä todellista totutusaikataulua. Mielestäni projektipäällikön mukana olo projektiorganisaatiossa hyvissä ajoin ennen hankkeen toteutusvaihetta olisikin erityisen tärkeää onnistuneen projektin ja siihen liittyvän projektiviestinnän näkökulmasta.

Kyselytutkimuksen avoimissa kommenteissa kävi selkeästi ilmi, että tilojen loppukäyttäjät olisivat halunneet, että he pääsevät osallistumaan, kun tiloja päivitetään ja suunnitellaan uudelleen. Vaikka itse tilamuutos oli rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, olisi tämä kuitenkin hyvä huomioda tulevaisuudessa vastaavanlaisissa tilamuutoshankkeissa. Pääkonttorissa on noin 4 000

työntekijää, kymmeniä eri organisaatioita ja satoja tiimejä, jotka tekevät keskenään täysin erilaista työtä, joten tarpeet tilojen suhteen vaihtelevat suuresti. Tiedot peruseriaatteet ja konseptit tilojen suhteen on luonnollisesti oltava ja kaikkien työntekijöiden toiveita ei voi ikävä kyllä toteuttaa. Siinä missä projektipäällikön osallistuminen projektiorganisaatioon heti hankkeen alkuvaiheessa, myös loppukäyttäjien osallistaminen hankkeeseen suunnitteluvaiheessa voisi tuoda paremman lopputuloksen projektin tavoitteisiin pääsyn kannalta. Lopputuloksena voisi olla tyytyväisemmät loppukäyttäjät sekä toimivammat tilat heidän näkökulmastaan.

Tutkimustulosten perusteella kokeilemani viestintämalli on hyvä, mutta se ei toimi sellaisenaan. Projektiin liittyvien henkilöiden osallistamista projektin eri vaiheissa, tapaa viestiä ja viestintäkanavia tulee vielä pohtia ja kehittää, jotta haluttuun lopputulokseen päästään projektin tavoitteiden kannalta. Tulen käymään tutkimuksen tulokset läpi tiloista vastaavien Key Account Managerien sekä tiimin esimiehen kanssa syksyllä 2024, jotta sopiva viestintämalli ja tapa viestiä vastaavissa tilamuutoshankkeissa tulevaisuudessa voidaan päättää.

Lähteet

- Aava&Bang. 2023. Opas. Sisäinen viestintä ja yrityskulttuuri. 26.6.2024.
- Heroos. 2024. Projektin vaiheet ja kuinka menestyä niissä kaikissa. <https://www.heeros.com/blogi/kuinka-menestya-kaikissa-projektinhallinnan-vaiheissa#toteutus>. 26.6.2024.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2018. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Jenny, 2021. Yritysten sisäinen ja ulkoinen viestintä on todella tärkeää. Contentbusiness. 23.3.2021. Blogi. <https://contentbusiness.fi/?p=203>. 25.6.2024.
- Jyväskylän yliopisto. 2024. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. <https://openscience.jyu.fi/fi/opetus/perustutkinto-opiskelijat/opiskelumateriaalit/kirjastotuutor/2-hae-lahteet/nain-loydat-tietoa-tutkimusmenetelmista>. 24.6.2024
- Karelia ammattikorkeakoulu. 2024. Karelian opinnäytetyön ohje. <https://libguides.karelia.fi/c.php?g=679019&p=4901221>. 19.6.2024.
- KOPPA. Jyväskylän yliopisto. 2015. Havainnointi eli observointi. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineistonhankintametelmät/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetoye>. 19.6.2024.
- KvaliMOTV. 2024. Aineiston hankinta. <https://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6.html>. 24.6.2024.
- Leinonen, R. 2020. Tapaustutkimus – tutkimus tapauksesta. <https://spoken.fi/tapaustutkimus/>. 24.6.2024.
- Leviäkangas, J. 2018. Mitä projektipäällikön pitäisi osata? 5.6.2028. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/mit%C3%A4-projektip%C3%A4%C3%A4llikk%C3%B6n%C3%A4-pit%C3%A4isi-osata-johanna-levi%C3%A4kangas>. 25.6.2024
- MCS. 2020. Projektin vaiheet ja elinkaari. <https://mcs.fi/projektin-vaiheet-ja-elinkaari/>. 7.6.2024.
- Pelin, R. 2020. Projektihallinnan käsikirja. Helsinki: Projektijohtaminen Oy Risto Pelin.
- Projektimaailma. 2021. Tiedolla johtamisen työkaluja projektihallintaan vuosikymmenen varrelta. <https://www.projektimaailma.fi/artikkelit/tiedolla-johtamisen-tyokaluja-projektinhallintaan-vuosikymmenen-varrelta.1579.news>. 8.6.224.
- Proakatamia. 2022. Projektin pintaraapaisu. <https://proakatemia-essee-pankki.tuni.fi/projektin-pintaraapaisu/>. 9.6.224.
- Ruuhonen, S. 2022. Kyselytutkimus. Muotoilu.info. <https://www.muotoilu.info/index.php/tutkiva-muotoilu/metelmät/kyselytutkimus/>. 9.6.224.
- Salminen, J. 2020. Rakennushankkeen uusiutuvat toteutusmuodot. Helsinki: Rakennustieto Oy.
- Tietoarkisto. 2024. Tapaustutkimus. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/tapaustutkimus/>. 23.6.2024.
- Tieturi. 2024. Millainen on hyvä projektipäällikkö? <https://www.tieturi.fi/blogi/millainen-on-hyva-projektipaallikko/>. 8.6.224.

- Toshiba. N/A. Parhaat vinkit onnistuneeseen projektiviestintään. <https://togetherinformation.fi/news/parhaat-vinkit-onnistuneeseen-projektiviestintaan/>. 7.6.224.
- Työelämän viestintä. N/A. Työelämäviestintä. <https://tyoelamamassa.wordpress.com/tyoelamaviestinta/>. 7.6.224.
- Viirak. 2024. Tilamuutokset. <https://viirak.fi/korjausrakentaminen/tilamuutokset/>. 27.6.2024.
- Viva Engage. 2024. Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B. Vain sisäiseen käyttöön. 8.6.2024.
- Watt, A. 2014. Project Management. USA: Creative Commons. BCcampus Open Textbook project. https://my.uopeople.edu/plugin-file.php/57436/mod_book/chapter/122443/BUS5611.Watt.Project.Mgmt.pdf. 25.6.2024
- Åhman Kyyrö. 2019. Projektin sisäinen viestintä on vuorovaikutusta. Blogi. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2019/10/22/projektin-sisainen-viestinta-on-vuorovaikutusta/>. 9.6.224.

Kyselylomake

Internal communication on Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B

How did internal communication proceed during the project?

Where did we succeed in internal communication, where is the room for improvement?

Was the chosen communication channel appropriate?

1. Where did you hear that communication related to the Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B will take place centrally through a community established on Viva Engage?

- ☐ Monday Morning Coffee meeting
- ☐ I was added to the community before I had heard about it
- ☐ My colleague
- ☐ Other

2. During the project, I have been following the posts and conversations on the channel.

- ☐ Not at all
- ☐ Rarely
- ☐ Occasionally
- ☐ Regularly

3. I found it useful that communication occurred simultaneously to the entire staff through one channel.

- ☐ Strongly disagree
- ☐ Disagree
- ☐ Agree
- ☐ Strongly agree

4. Viva Engage is the right platform for communication purposes regarding a project like this.

- ☐ Disagree
- ☐ Somewhat Disagree
- ☐ Somewhat agree
- ☐ Agree

5. I received enough up-to-date information about the progress of the project.

- ☐ Never
- ☐ Rarely
- ☐ Often
- ☐ Always

6. I found it useful that employees had the opportunity to ask questions regarding the project on the same channel where project-related communication took place.

- ☐ Disagree
- ☐ Somewhat Disagree
- ☐ Somewhat Agree
- ☐ Agree

7. Questions asked on the Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B community were answered promptly and clearly.

- ☐ Seldom
- ☐ Occasionally
- ☐ To a Considerable Degree
- ☐ Almost Always

8. Feel free to give open feedback on the internal communication related to the project.

Where did the internal communication related to the project succeed particularly well?

Where, on the other hand, would improvements be needed or where do you notice areas for development?

Do you have specific suggestions on how communication could be improved in the future?

Is there anything else you would like to say or highlight?

Kyselytutkimuksen tulokset

Internal communication on Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B

40 Responses

06:12 Average time to complete

Closed Status

1. Where did you hear that communication related to the Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B will take place centrally through a community established on Viva Engage?



2. During the project, I have been following the posts and conversations on the channel.



3. I found it useful that communication occurred simultaneously to the entire staff through one channel.



4. Viva Engage is the right platform for communication purposes regarding a project like this.



5. I received enough up-to-date information about the progress of the project.



6. I found it useful that employees had the opportunity to ask questions regarding the project on the same channel where project-related communication took place.

Disagree	2
Somewhat Disagree	0
Somewhat Agree	12
Agree	26



7. Questions asked on the Renovation and layout changes on office floors R2 and S3B community were answered promptly and clearly.

Seldom	2
Occasionally	4
To a Considerable Degree	14
Almost Always	20



8. Feel free to give open feedback on the internal communication related to the project.

Where did the internal communication related to the project succeed particularly well?

Where, on the other hand, would improvements be needed or where do you notice areas for development?

Do you have specific suggestions on how communication could be improved in the future?

Is there anything else you would like to say or highlight?

23
Responses

Latest Responses

"I liked this model a lot. The only challenges are linked to the use of Viva: - p...

11 respondents (48%) answered **communication** for this question.

important that the communication

Renovation Use not so much communication
good **communication** time Viva Engage
info sharing channel people information communication that I did not
kind of communication