

Opinnäytetyö (AMK)

Mediatuotanto

Elokuvan ja television koulutusohjelma

2015

Linda Myöhänen ja Mira Salin

SISÄISEN VIESTINNÄN HAASTEET

– Case: Perhekuntoutuskeskus Lauste



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Elokuvan ja television koulutusohjelma | Mediatuotanto

2015 | 81

Ohjaaja: Minna Teittinen

Linda Myöhänen ja Mira Salin

SISÄISEN VIESTINNÄN HAASTEET

- Case: Perhekuntoutuskeskus Lauste

Opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisäisen viestinnän mahdollisia ongelmakohtia ja kartoittaa henkilökunnan mielipiteitä nykyisistä viestintäkanavista, niiden toimivuudesta ja tärkeydestä. Tutkimuksen toimeksiantaja, Perhekuntoutuskeskus Lauste, on yksityinen, voittoa tavoittelematon lastensuojelupalveluiden asiantuntija, jonka toiminnan ohjenuorana toimii lapsen hyvinvointi. Perhekuntoutuskeskuksessa työskentelee erityisopetuksen ja perhekuntoutuksen ammattilaisia.

Kysely toteutettiin aluksi haastattelemalla muutamia Perhekuntoutuskeskus Lausteen työntekijöitä kasvotusten, minkä avulla saatiin hyvä pohja itse kyselyn laatimiseen. Kysely toteutettiin kvantitatiivisena Webropol-kyselynä ja se lähetettiin koko Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilöstölle. Kyselyn avulla haluttiin kehitysehdotuksia ja henkilökunnan mielipiteitä siitä, miten yhdistyksen sisäistä viestintää voitaisiin parantaa. Haluttiin myös selvittää, missä ovat suurimmat ongelmakohdat ja mitä tulisi tehdä toisin, jotta sisäinen viestintä koettaisiin toimivana.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että sisäinen viestintä koetaan Perhekuntoutuskeskus Lausteella melko toimivana, mutta myös epäkohtia löytyy. Yhdistyksen tärkeimpänä viestintäkanavana on sähköposti, kun taas suurimpana ongelmakohtana nähdään huono tiedonkulku. Organisaatiossa tapahtuviin asioihin ei ehditä varautumaan tarpeeksi ajoissa. Säännölliset tiedotteet päätöksistä, uusista yksiköistä, henkilöstömuutoksista ja toiminnan muutoksista loisivat parempaa pohjaa sisäiselle viestinnälle. Viestintävastuut organisaation sisällä tulisi miettiä ja suunnitella uudelleen.

ASIASANAT:

Sisäinen viestintä, yhteisöviestintä, esimiesviestintä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Film and media | Media production

2015 | 81

Instructor: Minna Teittinen

Linda Myöhänen and Mira Salin

THE CHALLENGES OF INTERNAL COMMUNICATIONS

- Case: Lauste Family Rehabilitation Centre

The objective of this thesis was to study the problem areas within the internal communications for the Lauste Family Rehabilitation Centre, as well as survey the staff for their opinions on the effectiveness of the current information channels. The client for this thesis, Lauste Family Rehabilitation Centre, is a privately owned, non-profit child support expert, and its precept is the well-being of children. The Centre employs professionals in the field of family rehabilitation and special education.

The study was conducted by initially interviewing a few of the employees at Lauste Family Rehabilitation Centre personally, which helped establish a base for the actual survey. The survey was done quantitatively using the Webropol survey and it was sent to all the employees at the Centre. The aim of the survey was to gather opinions on the internal communications at the Centre as well as suggestions on how to improve said communications. What were the biggest problem areas and what should be done differently to improve communications within the Centre.

The results of the survey suggest that the internal communications at the Centre work reasonably well, but that there are problem areas. The primary form of communication within the Centre is email, and the main problem is the flow of information. The reaction times to changes within the Centre are too slow. Regular memos on decisions, new units, personnel changes and changes in operations would help establish a better foundation for internal communications. Communications roles should also be re-evaluated.

KEYWORDS:

Internal communication, organizational communication, communication and management

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 SISÄISEN VIESTINNÄN TUTKIMUSPROSESSI	6
2.1. Tutkimusmenetelmä	7
2.2. Tiedonkeruumenetelmä	8
2.3. Kyselyn laatiminen	9
2.4. Validiteetti	9
2.5. Reliabiliteetti	10
3 SISÄINEN VIESTINTÄ JA PERHEKUNTOUTUSKESKUS LAUSTEEN TUTKIMUSTULOKSET	11
3.1. Sisäisen viestinnän haasteet	11
3.2. Työyhteisöviestintä osana sisäistä viestintää	21
3.3. Yhteistoimintalaki	22
3.4. Tiedonsaanti	23
3.5. Sisäisen viestinnän kanavat	33
3.5.1. Esimiesviestintä	42
3.5.2. Sähköposti	46
3.5.3. Palaverit	47
3.5.4. Kehityskeskustelut	50
3.5.5. IMS Intranet	52
3.5.6. Osastojen välinen kommunikointi	54
3.5.7. Puskaradio	57
3.5.8. Nappula	58
3.5.9. Ilmoitustaulut	58
3.5.10. Sosiaalinen media	59
4 KEHITYSEHDOTUKSET JA YHTEENVETO	62
LÄHTEET	68
LIITTEET	
Liite 1 Saatekirje kyselyyn	
Liite 2 Kyselylomake	
KUVIOT	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on sisäinen viestintä, sen tuomat haasteet sekä ongelmat. Sisäistä viestintää käsitellään yleisesti, erityisesti toimeksiantajan näkökulmasta. Toimeksiantajana toimi Perhekuntoutuskeskus Lauste, jonka henkilöstölle tehtiin tutkimus sisäisestä viestinnästä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisäisen viestinnän mahdollisia ongelmakohtia ja kartoittaa henkilökunnan mielipiteitä nykyisistä viestintäkanavista, niiden toimivuudesta ja tärkeydestä. Kyselyn avulla haluttiin kehitysehdotuksia ja henkilökunnan mielipiteitä siitä, miten Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisäistä viestintää voitaisiin parantaa. Haluttiin myös selvittää, missä ovat suurimmat ongelmakohdat ja mitä tulisi tehdä toisin, jotta sisäinen viestintä koettaisiin toimivana.

Perhekuntoutuskeskus Lauste on yksityinen, voittoa tavoittelematon yhdistys, joka toimii lastensuojelupalveluiden asiantuntijana. Toiminnan keskipisteenä on lapsen hyvinvointi. Perhekuntoutuskeskuksessa työskentelee erityisopetuksen ja perhekuntoutuksen ammattilaisia.

Yksilölliset sijaishuollon palvelut, erityinen huolenpito sekä perhekuntoutus, kuuluvat Perhekuntoutuskeskus Lausteen erityisosaamiseen. Asiakaspaikat sijaitsevat Turun ja Uudenkaupungin tiloissa, joissa on noin 70 asiakaspaikkaa lapsille ja nuorille sekä 16 asiakaspaikkaa perheille. Peruskouluikäisille annetaan laadukasta opetusta, nuoria autetaan omien polkujen ensi askeleilla ja tukea tarvitseville perheille tarjotaan monipuolista ja intensiivistä apua. Ennen kaikkea Perhekuntoutuskeskus Lauste on lapsen edun vankkumaton puolustaja. (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2014.)

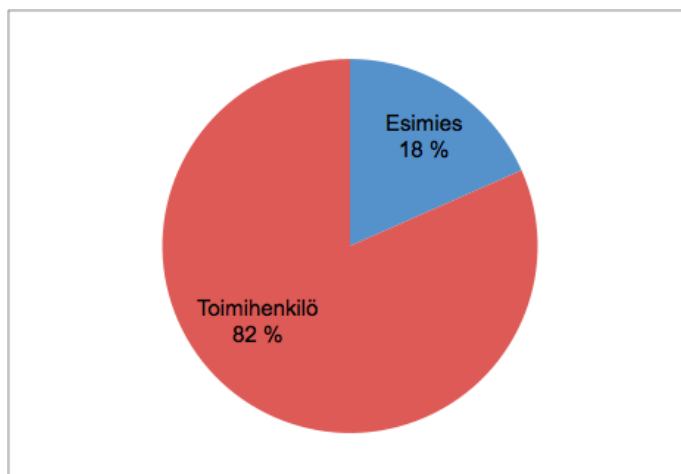
2 SISÄISEN VIESTINNÄN TUTKIMUSPROSESSI

Pohjatyönä haastateltiin viittä Perhekuntoutuskeskuksen työntekijää. Haastateltavat olivat sekä esimiesasemassa että alaisina työskenteleviä henkilöitä. Kyseisissä haastatteluissa ilmeni ongelmia sisäisessä viestinnässä ja niiden kautta saatiin hyvä pohja kyselyn laatimiselle.

Kysely lähetettiin koko Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilöstölle ja vastauksia saatiin yhteensä 49:ltä työntekijältä. Kysely oli jaettu eri osioihin: perustiedot, sisäinen viestintä yleisesti, tiedonsaanti, sisäisen viestinnän kanavat, esimiesviestintä, sähköposti, IMS intranet, osastojen välinen kommunikointi, palaverit, kehityskeskustelut, puskaradio ja lopuksi vielä kiteytettynä; miten parantaisit yhdistyksen sisäistä viestintää?

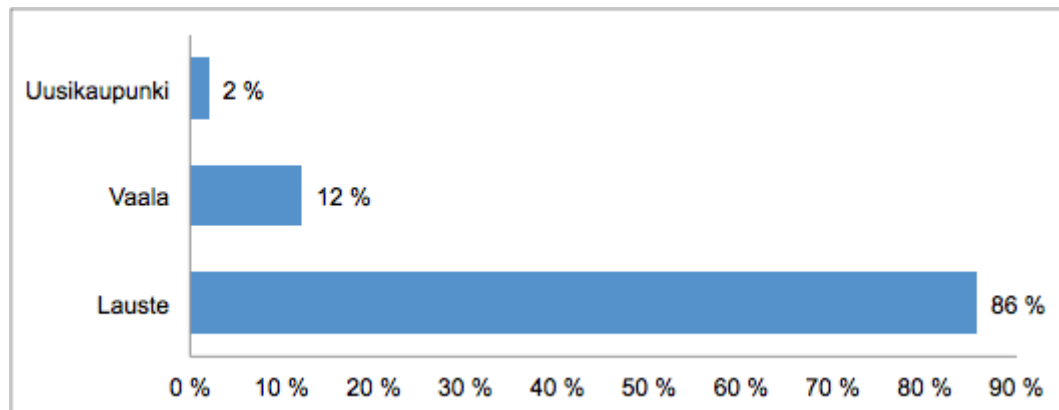
Taustatiedot

Perustiedoissa vastaajilta kysyttiin heidän asemastaan, toimipaikastaan sekä työssäoloajastaan Perhekuntoutuskeskus Lausteella.



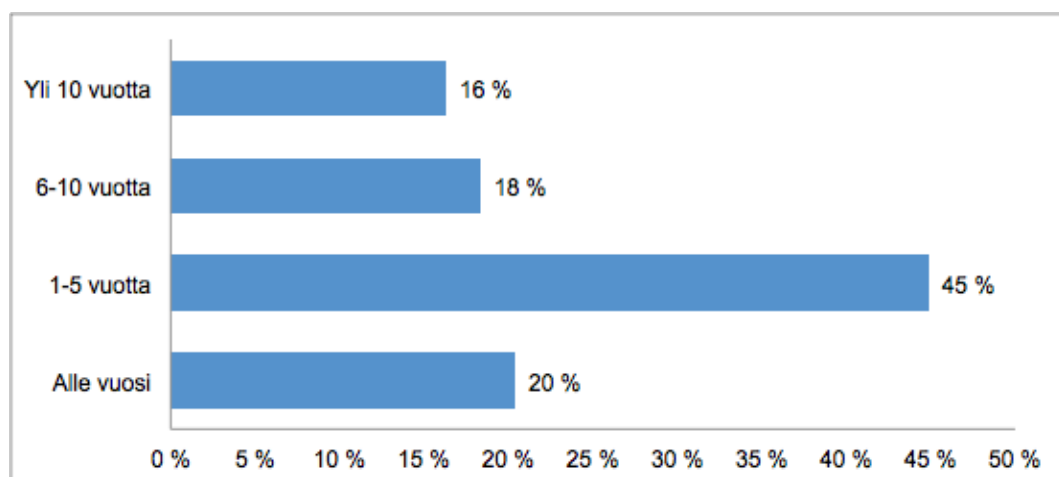
Kuvio 1. Asema

Suurin osa vastaajista oli toimihenkilöitä (82%), ja loput esimiesasemassa (18%). (Kuvio 1.)



Kuvio 2. Toimipaikka

Perhekuntoutuskeskus Lausteella on kolme eri toimipaikkaa: Lauste, Vaala sekä Uusikaupunki. Suurin osa vastaajista työskentelee Lausteella 86%, Vaalassa 12% ja Uudessakaupungissa 2%. (Kuvio 2.)



Kuvio 3. Työssäoloaika

Lähes puolet eli 45% vastaajista on työskennellyt yhdistyksessä 1-5 vuotta ja 20% vastaajista alle vuoden. 18% on työskennellyt 6-10 vuotta, ja loput vastaajista 16% ovat työskennelleet yhdistyksessä yli 10 vuotta. (Kuvio 3.)

2.1. Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän tarkoituksena on

tuottaa luotettavaa ja yleistettävää tietoa ja se perustuu mittaamiseen. Tutkimus voidaan tehdä tutkittavan ilmiön täsmentyessä. Tutkimusmenetelmässä tutkitaan määriä ja pyritään selvittämään ominaisuuksia sekä esiintymistiheyksiä. Kvantitatiivisen tutkimuksen perustana on yleistäminen. (Kananen 2008, 10-11.)

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä oli mielestämme sopivin vaihtoehto sisäisen viestinnän ongelmien selvittämiseen, koska sen avulla voidaan kartoittaa ongelmien nykyistä tilaa ja sitä kautta löytää sopivia kehitysehdotuksia. Päädyimme kvantitatiivisen tutkimusmenetelmään myös siitä syystä, että tutkimus suoritettiin kyselylomakkeella, joka sisälsi pääasiassa suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä.

2.2. Tiedonkeruumenetelmä

Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä. Kyselyssä oli avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä sekä asteikkoihin perustuvia kysymyksiä. Asteikossa vastaaja valitsee vaihtoehtoista, miten vahvasti hän on samaa tai eri mieltä esitetyn väittämän kanssa. Asteikon toisessa päässä on 5 = täysin samaa mieltä, kun taas toisessa päässä 1 = täysin eri mieltä.

Kyseinen tiedonkeruumenetelmä valittiin, koska Perhekuntoutuskeskus Lausteen toiminta tapahtuu kolmessa eri toimipaikassa ja osastot ovat erillään toisistaan. Myös siitä syystä, että lähes koko henkilöstöllä on kolmivuorotyö ja kaikkien tavoitettavuus samanaikaisesti on vaikeaa. Webropol oli paras vaihtoehto, koska kaikilla on käytössään oma työ sähköposti, johon kysely oli helppo lähettää.

Kyselytutkimuksen etuna on, että kyselyn avulla saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto. Kyselytutkimuksessa voidaan kysyä montaa eri asiaa monelta eri ihmiseltä. Huolellisesti ja hyvin laaditusta kyselylomakkeesta on helppo koota tulokset yhteen. (Hirsjärvi ym. 2006, 184.)

2.3. Kyselyn laatiminen

Tutkimus tehtiin otantatutkimuksena ja se lähetettiin koko Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilöstölle. Lähetimme Webropol-linkin kyselyyn aluksi kehitysjohtaja Jussi Ketoselle ja hän lähetti sen eteenpäin kaikille esimiehille sekä toimihenkilöille. Kysely lähetettiin 2.2.2015 noin 175:lle työntekijälle ja vastauksia saimme 28:lta henkilöltä (16%). Kyselyn vastaamiseen annettiin viikko aikaa. Viikon jälkeen emme olleet vielä tyytyväisiä vastaajien määrään, joten henkilöstölle lähetettiin muistutusviesti ja vastausaikaa pidennettiin vielä kahdella päivällä, jonka jälkeen vastaajia saimme yhteensä 49, ja vastausprosentti oli lopulta 28%.

2.4. Validiteetti

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Validiteetilla viitataan tutkimuksen mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyyn mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituksena mitata. Sillä voidaan arvioida, miten hyvin tutkimuksen mittarit ja menetelmät vastaavat sitä todellisuutta, jota tutkija on suunnitellut tutkivansa. Tutkimuksen validiteettiin voi vaikuttaa esimerkiksi kyselytutkimuksessa se, että vastaajat käsittävät kyselyn kysymykset eri tavalla kuin tutkija on ne suunnitellut. Tällöin ongelmana on, että kun tutkija tulkitsee kysymysten vastauksia oman alkuperäisen ajatusmallin mukaisesti, eivät tulokset olekaan päteviä ja mittari aiheuttaa tuloksiin virhettä. (Hirsjärvi ym. 2010, 231–232.)

Testasimme aluksi kyselyä muutamalla henkilöllä, joiden avulla osasimme muokata sitä selkeämmäksi. Heidän avullaan saimme myös varmuuden, että kysymykset olivat oikeanlaisia ja saamme niistä haluamiamme vastauksia sisäisen viestinnän ongelmakohtiin.

2.5. Reliabiliteetti

Reliabiliteetilla eli tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteettia voidaan arvioida siten, että kaksi eri tutkijaa päätyy samanlaiseen tulokseen tai, että eri tutkimuskerroilla samaa henkilöä tutkittaessa saadaan sama tulos. Reliabiliteetin mittaamiseen ja arviointiin on kehitetty erilaisia tilastollisia mittareita kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2010, 231.)

Jokaisella Perhekuntoutuskeskus Lausteen yksiköllä on samat puitteet sisäisen viestinnän kanaviin ja välineisiin. Eroa löytyy ainoastaan niiden käytöstä. Toinen kanava toimii toisessa yksikössä paremmin, kun toisessa. Jos tutkimus uusitaan uskomme, että tulokset pysyisivät samana.

3 SISÄINEN VIESTINTÄ JA PERHEKUNTOUTUSKESKUS LAUSTEEN TUTKIMUSTULOKSET

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan tiedonkulkua ja vuorovaikutusta työyhteisön sisällä. Sisäinen viestintä vaikuttaa koko työyhteisön toimintaan. Kyseessä on tiedon ja informaation vaihto sekä yhteisöllisyys, kokemusten jakaminen ja kulttuuri. Sisäinen viestintä on myös johtamisen ja esimiestyön välttämätön osa-alue. (Juholin 1999, 13.)

3.1. Sisäisen viestinnän haasteet

Sisäisessä viestinnässä ongelmana on että, kaikkia viestinnän kanavia ei osata käyttää tai niitä ei haluta huomioida. Vastakohtana on, että luullaan kanavien runsauden tehostavan viestintää ja lisäävän tyytyväisyyttä. Tämä kuitenkin aiheuttaa usein sekavuutta kilpailevien kanavien kesken, eivätkä työntekijät tiedä, mitä kanavaa tulisi käyttää. Olennaiset tiedot tulisi löytää selkeästi tietyistä kanavista. Lisäksi sisäisen viestinnän ongelmana on myös kiire, työntekijät eivät ehdi keskittymään tai reagoimaan annettuihin viesteihin. (Misteil 2002, 5 – 11.) (Juholin 1999, 159.)

Misteilin mukaan sisäinen viestintä ei ole koskaan täydellistä, eikä se tule koskaan valmiiksi. Ongelmallisinta viestinnässä on se, että se perustuu usein olettamuksille sekä näistä johdetuille uusille olettamuksille. Varsinkin kasvokkain viestinnässä suurimmaksi ongelmaksi muodostuu ihmisten välinen vuorovaikutus. Useat ihmiset eivät osaa ilmaista itseään tarpeeksi selkeästi saadakseen asiansa tai toiveensa ymmärrettäväksi. Myös uskon puute oman asiansa ymmärrettävyyteen hankaloittaa viestin perille menemistä. (Misteil 2002, 5 – 11.)

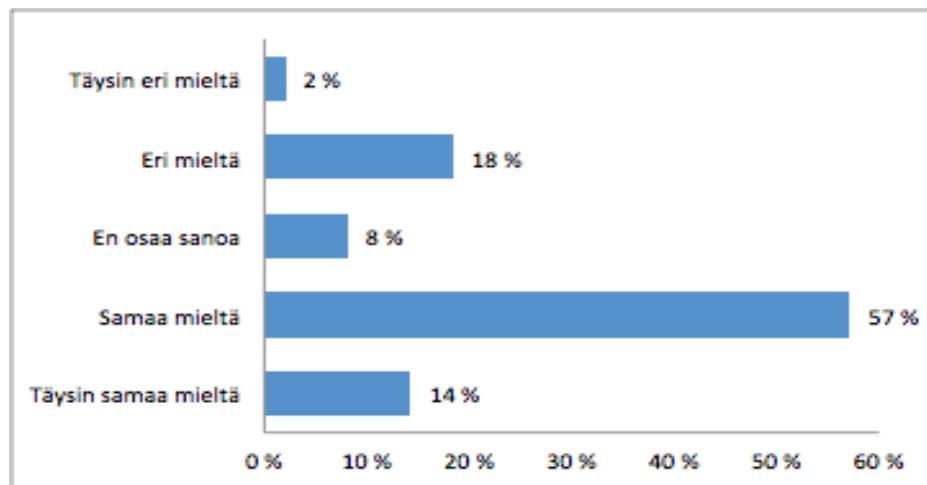
Leif Åbergin (2006) mukaan taas sisäisen viestinnän ongelmia on neljä. Ensimmäinen niistä on tietojen liikkuminen. Monessa yrityksissä tietoa liikkuu liian vähän, mikä synnyttää uutistyhjiöitä, eli ihmiset tietävät jotain tapahtuneen,

mutta siitä ei kerrota heille. Ongelma tässä on, että tyhjiö pyritään täyttämään ja tätä tyhjiötä virittyy täyttämään yleensä puskaradio. Puskaradiossa tiedot eivät kuitenkaan ole aina totuudenmukaisia. Kaikesta ei tarvitse tiedottaa, vaan liikkeelle on hyvä laittaa sellaiset tiedot, joihin kohdistuu yleisiä henkilöstöä koskevia tiedontarpeita, esimerkiksi organisaatiomuutokset. Toinen haaste on tietovarastot ja verkot. Osa tiedoista on sellaisia, että niiden olisi oltava paikallaan ja tietoa tarvitsevan on päästävä niihin käsiksi. Esimerkiksi henkilöstöedut ja menettelyt sairastapauksissa voisi koota yrityksen omaan intranettiin. Kolmas haaste on esimiehet. He ovat linkkejä oman yksikkönsä ja muun työyhteisön välissä. Esimies tuntee oman yksikkönsä toiminnan samalla hänen tulisi tietää myös muiden yksiköiden ja koko työyhteisön toiminnasta. Esimiehellä on useimmiten tiedotusvastuu yleisten tietojen välittämisestä omaan yksikköön, mutta myös vastuu oman yksikön ongelmien viemisestä ylöspäin. Neljäntenä haasteena ovat erilaiset tietotorit ja ahaa-aukiot. Åbergin mukaan yritykset tarvitsevat fyysisen tilan, jossa väki voi lepuuttaa aivojaan ja heittää ilmaan villejä ideoita. (Åberg 2006, 111 - 112.)

Pohjahaastatteluissa ilmeni, että Perhekuntoutuskeskus Lausteella yhtenä suurimpana haasteena viestinnässä on kolmivuorotyö. Viestit eivät tavoita työntekijöitä samanaikaisesti, sekä palaverien sopiminen on hankalaa työvuorojen takia. Haasteena on myös, että viestintää ei ole suunniteltu loppuun asti. Perhekuntoutuskeskuksen viestintävastuissa löytyy harmaita alueita, sekä viestit on välillä unohdettu lähettää kaikille osapuolille. Varsinkin Uudenkaupungin yksikkö jää valitettavan usein paitsi viesteistä.

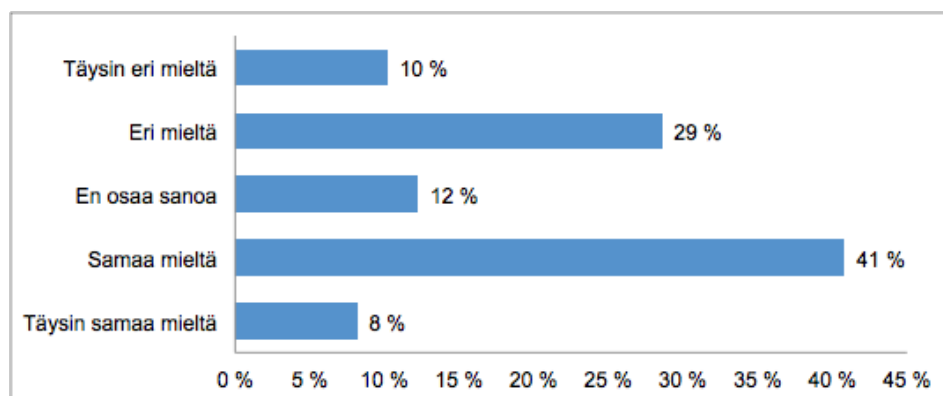
Kyselyssä perustiedot -osion jälkeen lähdimme selvittämään Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisäisen viestinnän yleistä tilaa.

Kysymyksessä 4. esitimme Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskevia väittämiä yhdistyksen sisäisestä viestinnästä yleisellä tasolla. Vastaajat saivat arvioida väittämät asteikolla: 1= täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.



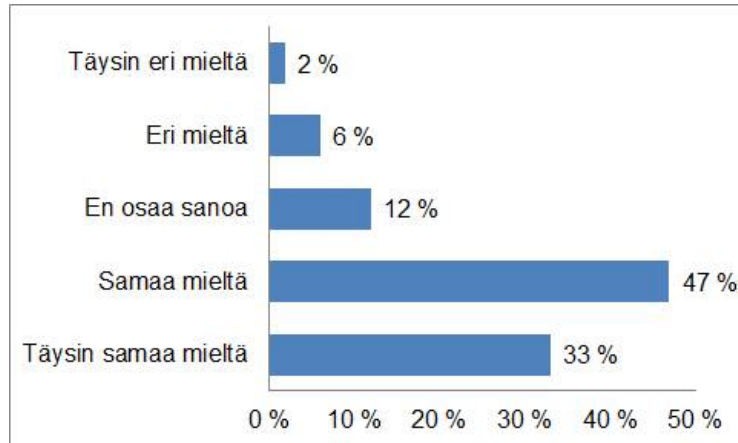
Kuvio 4. Saan tarpeeksi tietoa työtäni koskevista asioista

Yli puolet vastaajista eli 57% oli asiasta samaa mieltä, että saavat tarpeeksi tietoa omaa työtään koskevissa asioissa ja 14% oli asiasta täysin samaa mieltä. 18% vastaajista oli eri mieltä ja 2% täysin eri mieltä. 8% ei osannut sanoa. (Kuvio 4.)



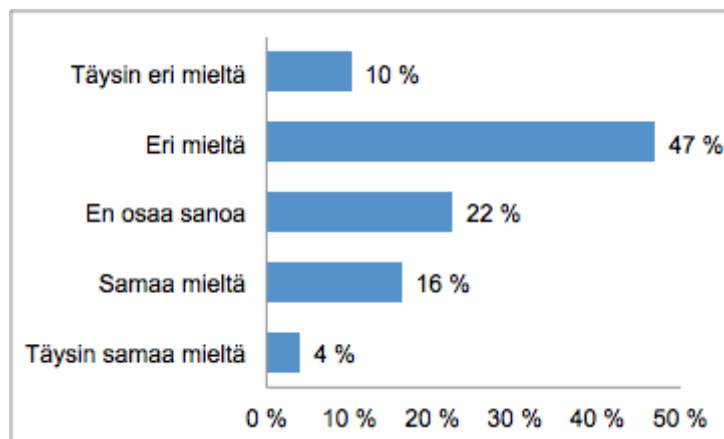
Kuvio 5. asioista tiedotetaan ajoissa

41% vastaajista oli samaa mieltä, että asioista tiedotetaan ajoissa ja täysin samaa mieltä 8%. Lähes kolmasosa vastaajista eli 29% oli eri mieltä asiasta ja 10% täysin eri mieltä. 12% ei osannut sanoa. (Kuvio 5.)



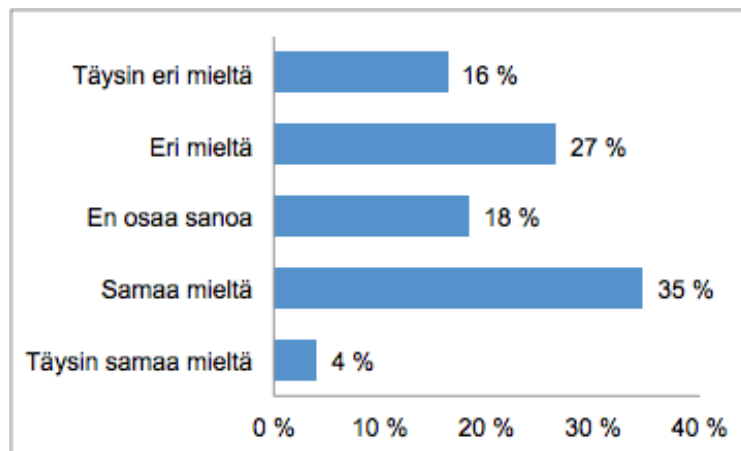
Kuvio 6. Tiedän mistä voin tarvittaessa hakea tietoa työtäni koskevissa asioissa

Lähes puolet vastaajista eli 47% on samaa mieltä, että tietää mistä tarvittaessa voi hakea tietoa omaa työtä koskevissa asioissa ja 33% on täysin samaa mieltä. Vain 6% oli asiasta eri mieltä ja 2% täysin eri mieltä. 12% ei osannut sanoa. (Kuvio 6.)



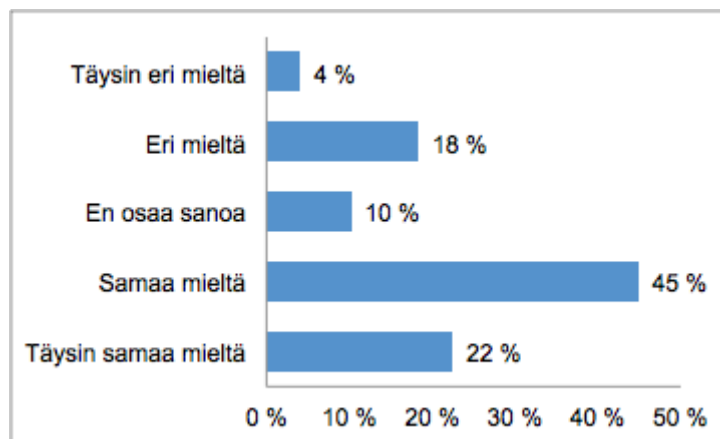
Kuvio 7. Eri osastojen välinen tiedonkulku on riittävää

Lähes puolet vastaajista eli 47% oli eri mieltä, eivätkä pitäneet eri osastojen välistä tiedonkulkua riittävänä ja 10% oli täysin eri mieltä. 16% vastanneista oli samaa mieltä eli piti osastojen välistä tiedonkulkua riittävänä ja 4% oli täysin samaa mieltä. 4% ei osannut sanoa. (Kuvio 7.)



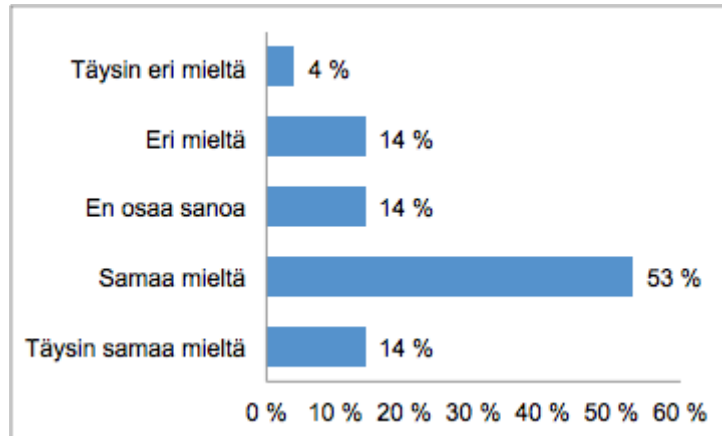
Kuvio 8. Yhdistyksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa

Vastausten perusteella mielipiteet jakoutuivat lähes puoliksi. 35% vastaajista oli samaa mieltä, että yhdistyksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa ja 4% oli asiasta täysin samaa mieltä. 27% vastaajista oli eri mieltä ja 16% täysin eri mieltä. 18% ei osannut sanoa. (Kuvio 8.)



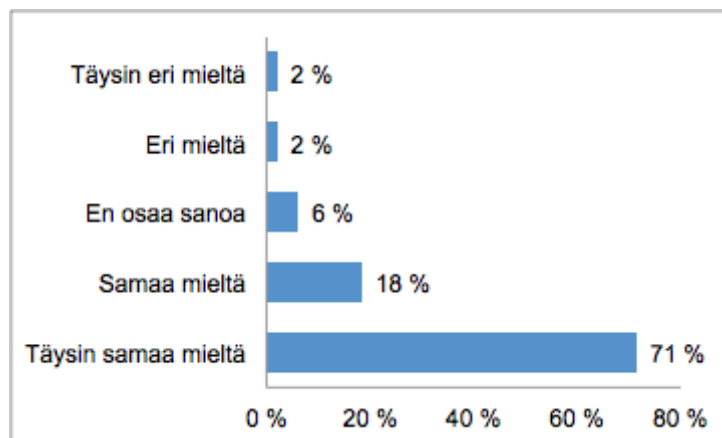
Kuvio 9. Työtehtäviin perehdytetään hyvin

Lähes puolet vastaajista eli 45% oli samaa mieltä, että työtehtäviin perehdytetään hyvin. Täysin samaa mieltä asiasta oli 22%. 18% vastaajista oli eri mieltä ja 4% oli täysin eri mieltä eli työtehtäviin ei perehdytetä tarpeeksi hyvin. 10% ei osannut sanoa. (Kuvio 9.)



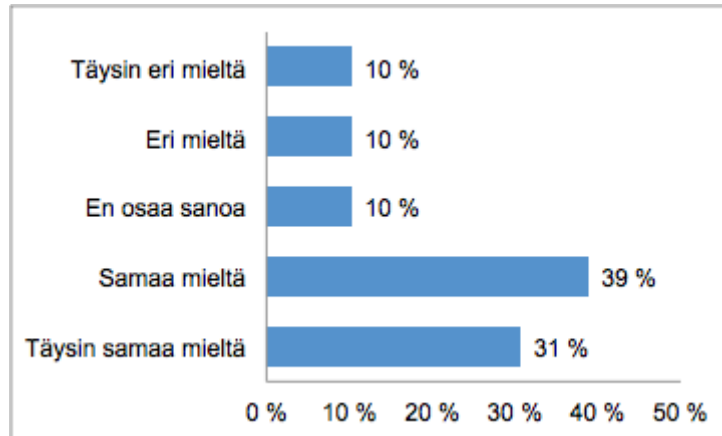
Kuvio 10. Työohjeet ovat selkeitä

Yli puolet vastaajista eli 53% oli samaa mieltä, että työohjeet ovat selkeitä ja 14% täysin samaa mieltä. 14% oli asiasta eri mieltä ja 4% täysin eri mieltä. 14% ei osannut sanoa. (Kuvio 10.)



Kuvio 11. Tiedän oman osastoni työtehtävät

Suurin osa vastaajista eli 71% on täysin samaa mieltä, että tietää oman osastonsa työtehtävät ja 18% oli samaa mieltä. Ainoastaan 2% vastaajista oli asiasta eri mieltä ja 2% täysin eri mieltä. 6% ei osannut sanoa. (Kuvio 11.)

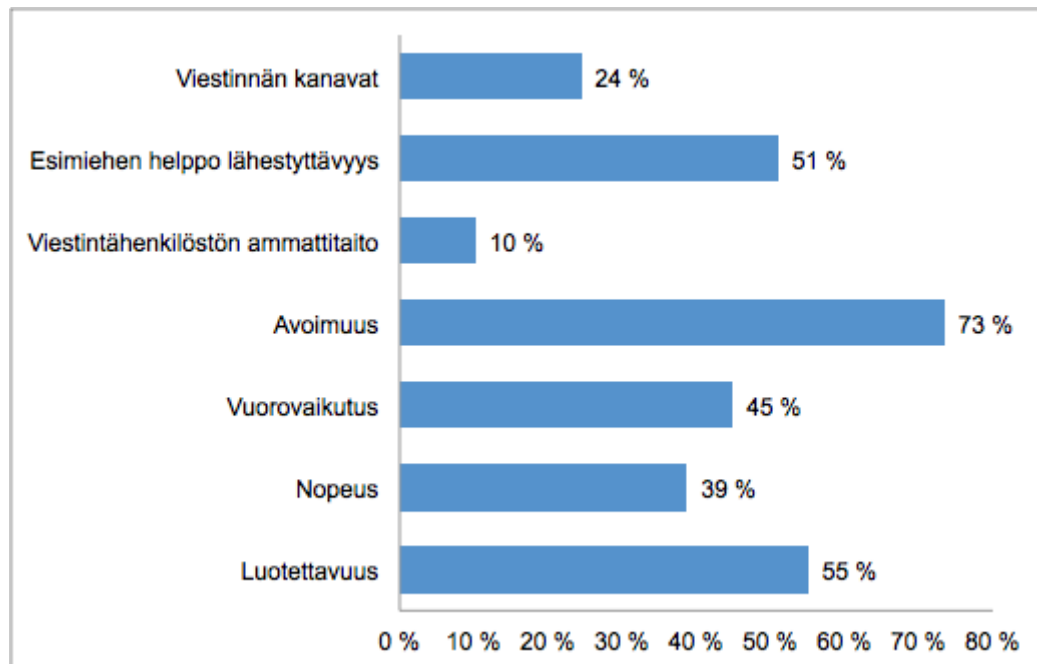


Kuvio 12. Tieto tavoittaa minut

Yli kolmasosa vastaajista eli 39% oli samaa mieltä, että tieto tavoittaa heidät ja 31% oli asiasta täysin samaa mieltä. 10% oli eri mieltä ja 10% täysin eri mieltä. 10% ei osannut sanoa. (Kuvio 12.)

Väittämien perusteella suurin osa vastaajista saa tarpeeksi tietoa työtään koskevista asioista ja tietää, mistä voivat tarvittaessa hakea lisää tietoa. Mielenpide väittämästä, että asioista tiedotetaan ajoissa jakautui aika tarkkaan puoliksi. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että osastojen välinen tiedonkulku ei ole riittävää ja yhdistyksessä tapahtuvista muutoksista ei tiedoteta ajoissa. Vastausten perusteella työtehtäviin perehdytetään hyvin, työohjeet ovat selkeitä, oman osaston työtehtävät tiedetään hyvin ja tieto tavoittaa heidät.

Seuraavaksi halusimme selvittää, mitkä asiat ovat tärkeitä toimivan sisäisen viestinnän kannalta.



Kuvio 13. Tärkeät asiat sisäisessä viestinnässä

Vastaajia pyydettiin valitsemaan vaihtoehdoista kolme tärkeintä asiaa toimivan sisäisen viestinnän kannalta. Ylivoimaisesti tärkeimpänä asiana pidettiin avoimuutta 73%, toisena luotettavuutta 55% ja kolmantena esimiehen helppoa lähestyttävyyttä 51%. Vastaajista 45% piti vuorovaikutusta tärkeimpänä, 39% nopeutta, 24% viestinnän kanavia ja 10% viestintähenkilöstön ammattitaitoa. (Kuvio 13.)

Kysymyksessä 6. selvitimme avoimella kysymyksellä, mitkä asiat toimivat tällä hetkellä hyvin Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisäisessä viestinnässä.

Kyselyyn vastanneiden mukaan sähköposti toimii parhaiten Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisäisessä viestinnässä. Sitä kautta henkilökunta saa tiedotteet johdolta sekä taloustoimistosta. Tiedotteita kuitenkin kaivattaisiin nykyistä enemmän.

Erillisten osastojen sisäinen viestintä koetaan myös hyväksi. Esimiesviestintä, tiimi- ja viikkopalaverit sekä vuorovaikutus työkavereiden kanssa on toimivaa organisaatiossa. Useimmat kokevat myös, että esimiestä on helppo lähestyä ja tiedonkulku esimiehen kanssa toimii. Osalla osastoista on käytössään viestivihko, esimerkiksi Word-tiedosto, jota he käyttävät oman osaston sisällä

yleiseen viestimiseen. Koko yhdistyksellä on käytössään Nappula-ohjelma, joka on pääosin käytössä asiakastietojen rekisteröintiin sekä raportteja varten. Nappulan kautta on myös mahdollista viestiä koko henkilöstön välillä, mutta kaikki osastot eivät käytä sitä viestimiseen. Viestivihko sekä Nappula koettiin hyväksi ja toimiviksi omien osastojen sisällä.

Vastanneiden mukaan kokouskäytännöt mahdollistavat osaltaan myös tiedonkulun eri toimijoiden välillä hyvin. Käytännöt ovat toimivia ja tiedonkulku hyvällä mallilla. Yleiset asiat välittyvät Lausteelta Uuteenkaupunkiin.

Vastavuoroisesti kysyimme vastaajilta, mitkä asiat toimivat tällä hetkellä huonosti Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisäisessä viestinnässä.

Vastausten perusteella yhdistyksessä kaivataan paljon enemmän tietoa uusista suunnitelmista sekä muutoksista. Organisaatiossa koetaan, että muutoksia tapahtuu paljon ja tieto niistä tulee epämääräisistä lähteistä. Uusia yksiköitä on perustettu ja vanhojen nimiä muutettu ilman muutoksista tiedottamista. Henkilöstö kokee, että he eivät voi vaikuttaa sisäisesti tapahtuviin asioihin, koska tieto tulee liian myöhään ja asioihin ei ehditä enää vaikuttaa. Koetaan, että yhdistyksen johto ei ymmärrä viestinnän vaikutuksia henkilöstön työmotivaatioon. Muutokset itsessään ymmärretään, mutta sitoutuvuus muutokseen olisi parempaa mikäli henkilöstö olisi perillä tapahtuvista muutoksista. Viestinnän vastuunjako vaikuttaa olevan monelle epäselvä, jonka vuoksi viestintä johdon taholta koetaan olevan vähäistä. Työtehtävien kannalta olennaista tietoa jää kertomatta, kun vastuunjako ei ole selvillä.

Osastojen väliseen tiedonkulkuun halutaan myös parannusta ja toivotaan selkeä kanava, jota kaikki lukevat säännöllisesti. Etenkin koulun ja muiden osastojen välisessä viestinnässä kerrotaan olevan puutteita. Nappulan viestivihkoa toivotaan kaikkien osastojen käyttöön. Aiemmin yhdistyksessä pidettiin joka päivä kaikkien osastojen yhteinen päiväpalaveri, jossa käytiin läpi yhteisiä asioita, mutta tällä hetkellä niitä ei pidetä. Päiväpalaverit toivotaan uudelleen käyttöön, koska niiden avulla osastot kuulevat, mitä muissa

osastoissa tapahtuu. Esimerkkinä, keitä asiakkaita tällä hetkellä on ja onko henkilöstöön tullut muutoksia.

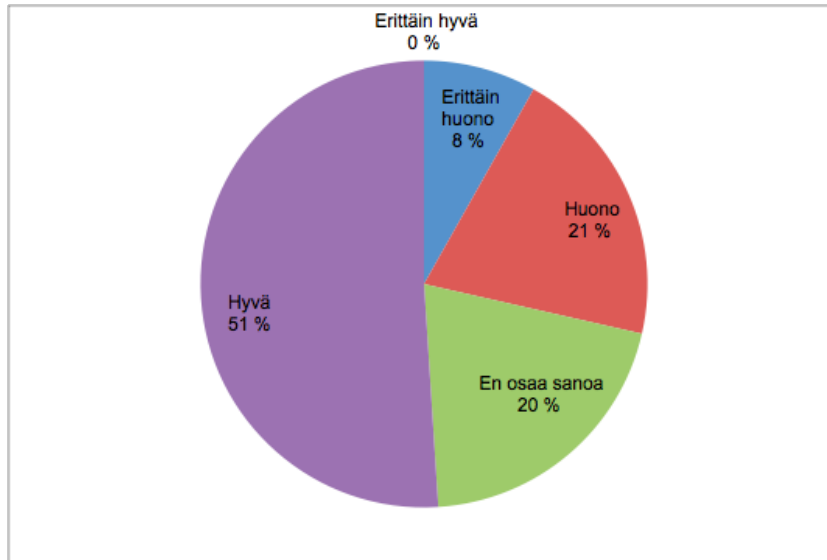
Perhekuntoutuskeskus Lausteella on käytössään IMS-toimintajärjestelmä, jonka avulla he viestivät yhdistyksen asioista. Vastaajien mukaan IMS mahdollistaa palautteen ja kehittämisisideoiden nopean viestinnän, mutta sitä ei osata hyödyntää. Palvelin on huono ja siitä syystä IMS-toimintajärjestelmä ei aina toimi. Toivotaan selkeämpää intranettiä, josta tieto löytyy nopeasti ja helposti. Järjestelmästä on vaikeaa löytää tietoja, joten olisi hyvä sopia kaikille yhteiset toimintaohjeet, esimerkiksi, miten nimetä tallennettavia tiedostoja.

Sisäisen viestinnän kanavia on käytössä paljon ja vastaajien mukaan on epäselvää, mihin kanavaan mikäkin tieto kuuluisi laittaa. Toivotaan yhtä yleistä tiedotuskanavaa, jota kaikki varmasti lukisivat ja johon voisi kirjoittaa myös "ei-virallisia" asioita.

Sähköpostia pidetään tärkeimpänä kanavana, mutta sinne koetaan tulevan liikaa viestejä. Sähköpostiviestiryhmää "kaikki" käytetään myös asioissa, jotka eivät kosketa kaikkia henkilöitä. Johtoportaalta toivotaan tulevan esimerkiksi sähköpostitiedote kerran kuussa, jossa kerrotaan tärkeimmät muutokset ja ajankohtaiset asiat.

Vastausten perusteella usein tärkeistä asioista kuulee suullisesti ja se ei tavoita koko henkilöstöä. Suullisen viestinnän määrä on melko suuri, mutta suullisena tulevan tiedon perille meneminen ja luotettavuus on paljon kirjallista alhaisempi. Esimerkiksi esimiehiltä työntekijöille tulee paljon tietoa suullisesti eikä tieto välttämättä tavoita kaikkia osaston työntekijöitä.

Kysymyksessä 8. selvitimme, millaisena Perhekuntoutuskeskus Lausteella koetaan sisäisen viestinnän taso asteikolla 1-5.



Kuvio 14. Sisäisen viestinnän taso

Vastanneista 8% arvioi sisäisen viestinnän erittäin huonoksi. 20% mielestä sisäinen viestintä on huonoa ja toiset 20% ei osannut sanoa. 51% kokee sisäisen viestinnän hyväksi, mutta yksikään vastaajista ei koe sisäistä viestintää erittäin hyvänä. (Kuvio 14.)

3.2. Työyhteisöviestintä osana sisäistä viestintää

Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan yhteisön omaa viestintää, joka sisältää sisäisen viestinnän eli vuorovaikutuksen ja tiedonvaihdon organisaation jäsenten kesken. Lisäksi myös kanssakäyminen erilaisten ulkoisten yhteistyökumppaneiden ja kohderyhmien kanssa kuuluu sisäiseen viestintään. Viestintä perustuu yhteisön tavoitteisiin ja viestinnän tehtävänä on tukea yhteisöä tavoitteisiin pääsemisessä. (Juholin 1999, 22.)

Työyhteisöviestinnän merkitys on korostunut yhteiskunnan ja työelämän muutosten myötä. Työyhteisöt eivät ole enää suljettuja tiloja, vaan muutokset globaalissa maailmassa vaikuttavat kaikkiin. Työyhteisöt eivät ole selkeärajaisia, vaan työtä tehdään enemmän verkostoissa, tiimeissä ja projekteissa, jotka ylittävät organisaatorajoja. Tietoa ja tiedonvaihtoa tarvitaan entistä enemmän, sillä ihmiset haluavat olla tietoisia ja jakaa tietoisuuttaan työyhteisönsä ja toimialansa sisällä. (Juholin 2009, 140.)

3.3. Yhteistoimintalaki

Yhteistoimintalaki on säädetty 1970-luvulla. Se on laki yhteistoiminnasta yrityksissä ja mahdollistaa henkilöstön vaikuttamisen omaan työhön ja työpaikkaansa koskeviin asioihin. Yhteistoimintalaki määrittelee myös työnantajan tiedotusvelvollisuuden. Tämän lain mukaan yrityksen on tiedotettava tilinpäätöksestä, yhteisön taloudellisesta tilasta, tuotanto- ja toimintanäkymiin perustuvista henkilöstösuunnitelmista, henkilöstöryhmien palkkatasosta ja edellä mainittuihin asioihin liittyvistä muutoksista. Yhteistoimintalain määrittelemät viestinnän vähimmäisvaatimukset toimivat yrityksen sisäinen viestinnän lähtökohtana. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 105.)

Yhteistoimintalain tarkoituksena on edistää työnantajan ja henkilöstön keskinäisiä suhteita sekä henkilöstön mahdollisuuksia vaikuttaa työhönsä ja työpaikkansa asioihin.

Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestön mukaan yt-laki koskee yrityksiä, joissa työskentelee vähintään 20 työntekijää. Tätä pienemmissäkin yrityksissä voidaan harjoittaa yhteistoimintaa joko työehtosopimuksen ohjin tai työpaikalla sovittavin menetelmin. Yhteistoiminnan osapuolet ovat työnantaja ja työntekijöitä edustava luottamusmies, yhdysmies, muu yhteyshenkilö, luottamusvaltuutettu tai yksittäinen työntekijä.

Yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluu työpaikan tärkeitä asioita. Sellaisia ovat muun muassa:

- henkilöstön asemaan vaikuttavat olennaiset muutokset työtehtävissä ja työmenetelmissä
- siirrot tehtävästä toiseen
- olennaiset laitehankinnat
- yrityksen tai sen osan lopettaminen
- ulkopuolisen työvoiman käyttöä koskevat periaatteet
- henkilöstösuunnitelma

- henkilöstön koulutustavoitteet (Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK 2014)

Yhteistoimintalaki koskee myös Perhekuntoutuskeskus Laustetta. Mielestämme on tärkeää, että viestintävastuun omaavat organisaation jäsenet perehtyvät yhteistoimintalakiin. Kyselyn myötä monesti nousi esiin ongelma, että henkilöstölle ei tiedoteta ajoissa esimerkiksi yhdistyksessä tapahtuvista muutoksista ja henkilöstön vaihtumisesta. Yhteistoimintalaki velvoittaa työnantajan kertomaan juuri kyseisistä asioista.

3.4. Tiedonsaanti

Kysymyksessä 9. kysyimme, kenen tehtävänä vastaajat näkevät työyhteisössään viestintävastuun.

Vastaajista 55% oli sitä mieltä, että viestintävastuu kuuluu johtoryhmälle sekä yksiköiden esimiehille. Johdon tehtävänä on jakaa viestintävastuut, sekä seurata sen toteutumista. Johdon itse tulisi viestiä esimerkiksi suurista muutoksista, mutta johdon tehtävä on luoda malli ja rakenne sisäiselle viestinnälle.

Vähän alle puolet oli taas sitä mieltä, että viestintävastuu kuuluu jokaiselle organisaation työntekijälle. Jokaisella on vastuu omasta työtehtävästään ja siihen liittyvästä viestinnästä, vastuuta ei voi jättää pelkästään johdon tai esimiehen vastuulle. Tiedon siirtäminen ja viestien kulkeminen on kaikkien vastuulla, esimerkiksi vuorotyön takia.

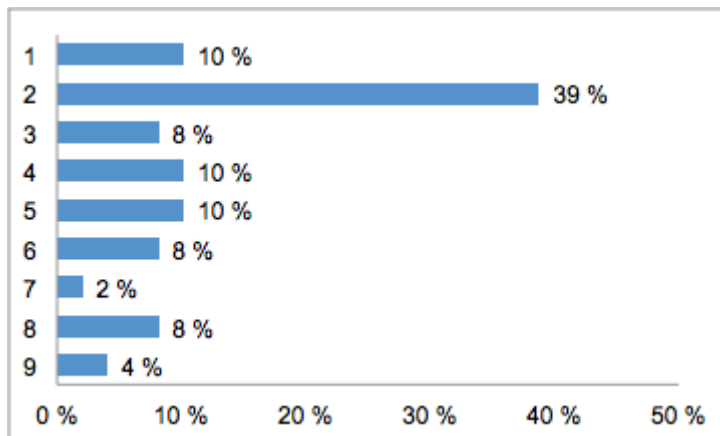
6% vastaajista taas oli sitä mieltä, että tarvitaan oma viestinnästä vastaava henkilö. Jos viestintävastaavaa ei ole mahdollista palkata, ainakin erilaiset ohjeistukset ja vastuut olisi syytä määritellä tarkemmin kirjattuna, jotta viesti varmasti tavoittaa jokaisen.

Kyselyssä kysyimme, mistä kanavista he saavat eniten Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskevaa tietoa. Vastaajia pyydettiin asettamaan kanavat järjestykseen 1-9 (1= eniten tietoa 9= vähiten tietoa), mistä kanavista he saavat

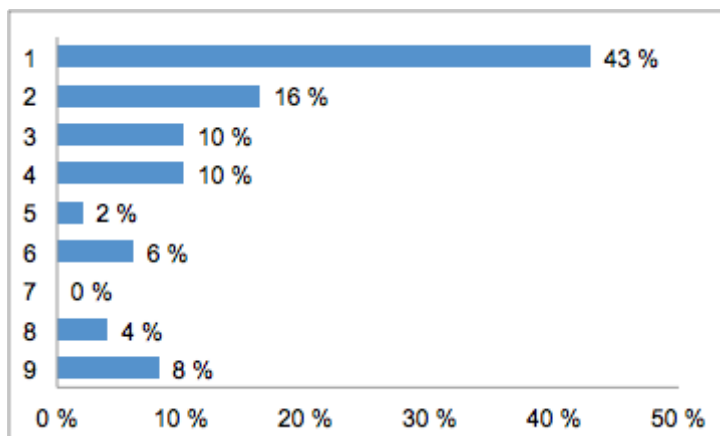
tällä hetkellä eniten Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskevaa tietoa ja, mistä vähiten tietoa. Kysymyksessä mukana olevat kanavat olivat: esimies, sähköposti, palaverit, kehityskeskustelut, IMS intranet, puskaradio, Nappula sekä ilmoitustaulu. Valitsimme kyseiset kanavat pohjahaastattelujen perusteella eli, mitkä kanavat Perhekuntoutuskeskus Lausteella on käytössään.

Vastaajat saivat myös lisätä oman vaihtoehdon kohtaan muu, mikä? Vastauksista nousi esille kirje, osaston oma viestivihko, laajennettu johtoryhmä, työkaverit, ruokala, koulutukset, oppilaat, johtoryhmä, tiimien asiantuntija sekä internet.

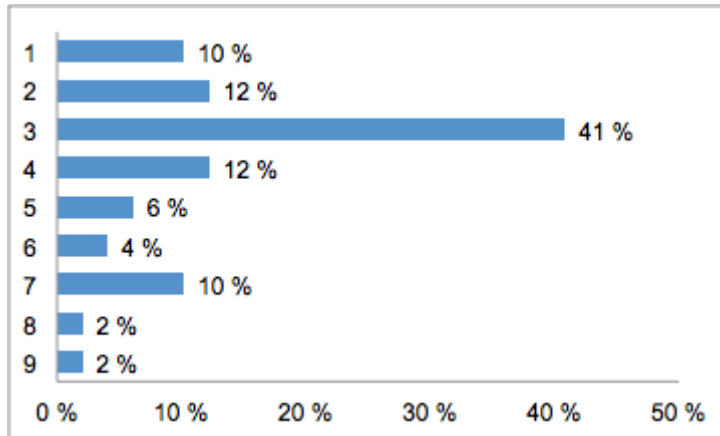
Alla eriteltynä tulokset kanavittain.



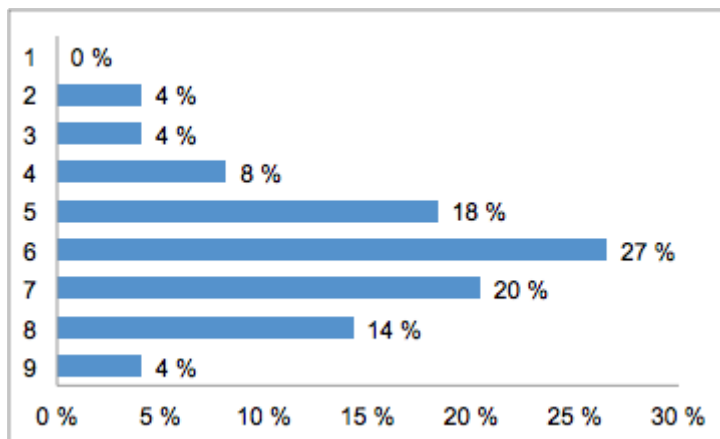
Kuvio 15. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; esimies



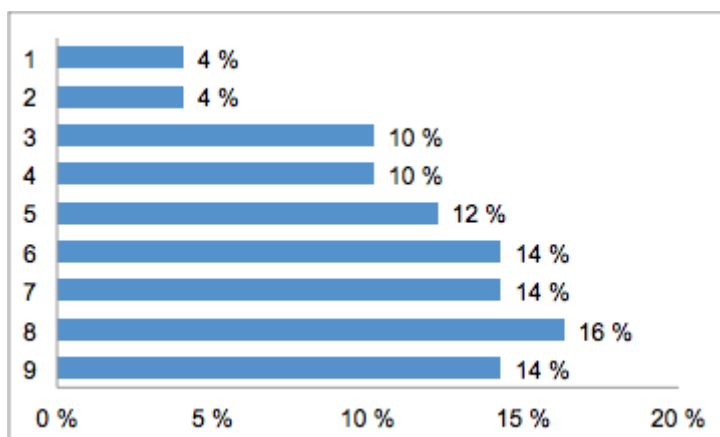
Kuvio 16. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; sähköposti



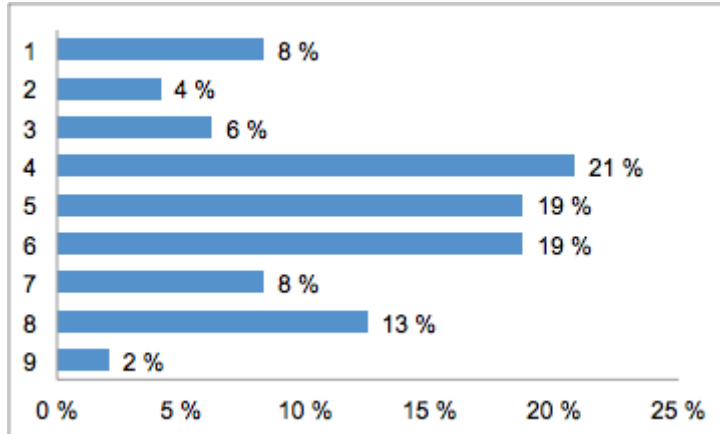
Kuvio 17. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; palaverit



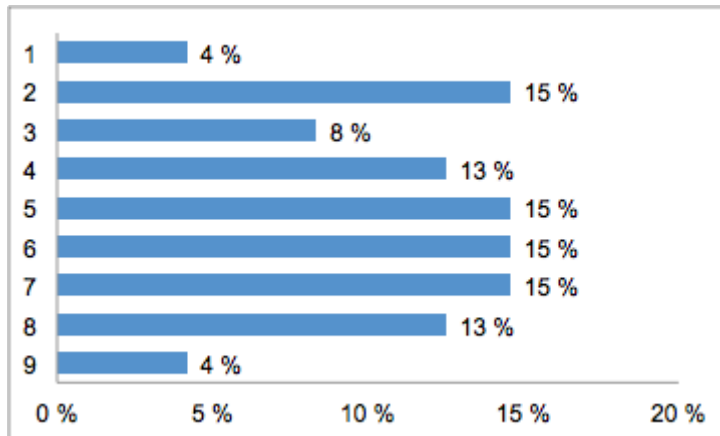
Kuvio 18. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; kehityskeskustelut



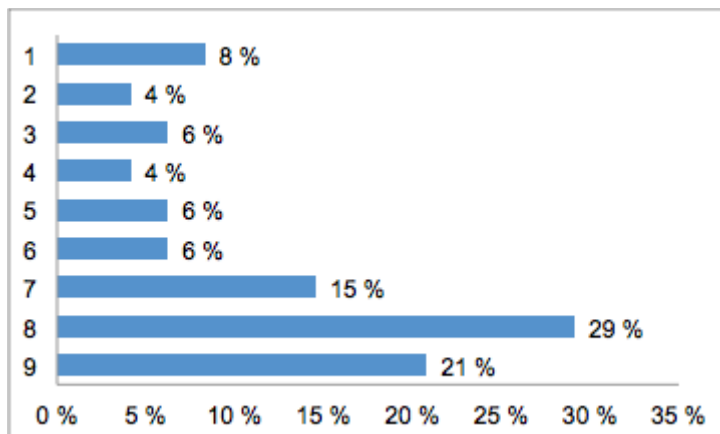
Kuvio 19. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; IMS intranet



Kuvio 20. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; puskaradio



Kuvio 21. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; Nappula



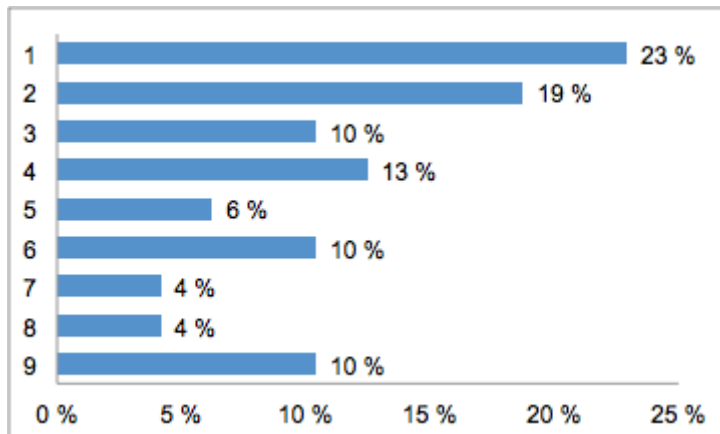
Kuvio 22. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; ilmoitustaulu

Lähes puolet vastaajista eli 43% oli sitä mieltä, että he saavat eniten tietoa sähköpostitse. 39% vastaajista piti esimiestä tärkeimpänä kanavana ja 41% piti tärkeimpänä palavereja. Vastaajien mukaan vähiten Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskevaa tietoa he saavat ilmoitustaululta (21%) sekä intranetistä (14%). (Kuvio 15. – kuvio 22.)

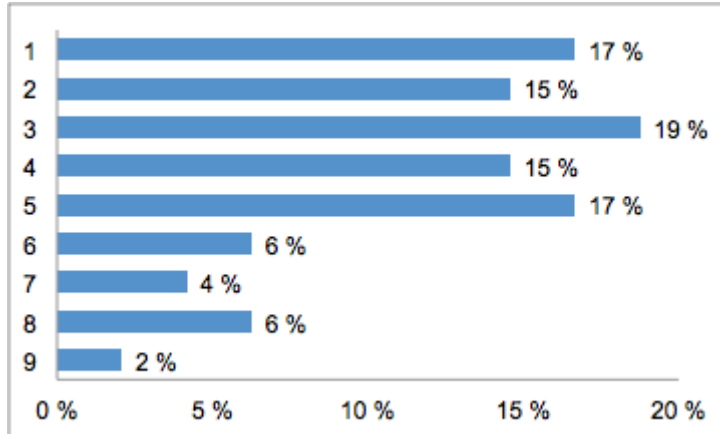
Seuraavaksi kysyimme, mistä kanavista he saavat eniten työtään/yksikköään koskevaa tietoa. Vastaajia pyydettiin asettamaan kanavat järjestykseen 1-9 (1= eniten tietoa 9= vähiten tietoa), mistä kanavista he saavat tällä hetkellä eniten omaa työtään/yksikköään koskevaa tietoa ja mistä vähiten tietoa. Kysymyksessä mukana olevat kanavat olivat: esimies, sähköposti, palaverit, kehityskeskustelut, IMS intranet, puskaradio, Nappula sekä ilmoitustaulu.

Vastaajat saivat myös lisätä oman vaihtoehdon kohtaan muu, mikä? Vastauksista nousi esille tiimin sisäinen viestivihko, moniammatilliset keskustelut, työkaverit, nuoret, ohjaajat, kirje, oppilaat, suulliset raportit vuoronvaihdon yhteydessä, erilaiset muistot ja lappuset.

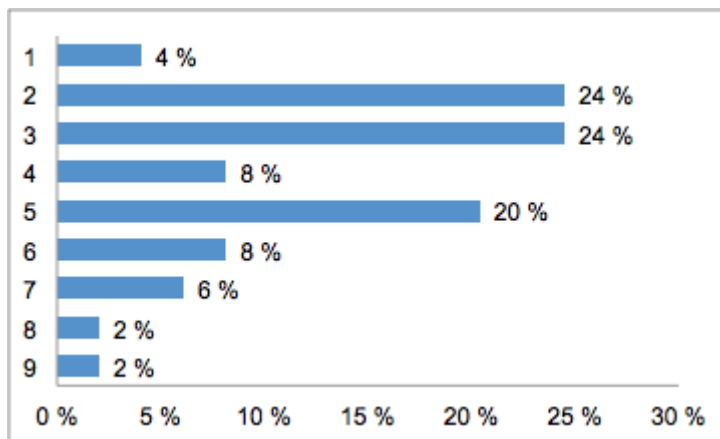
Alla eriteltynä tulokset kanavittain.



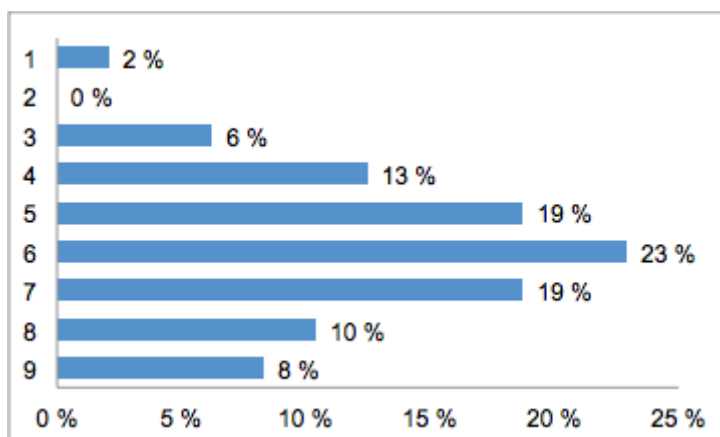
Kuvio 23. Työtään/yksikköään koskeva tieto; esimies



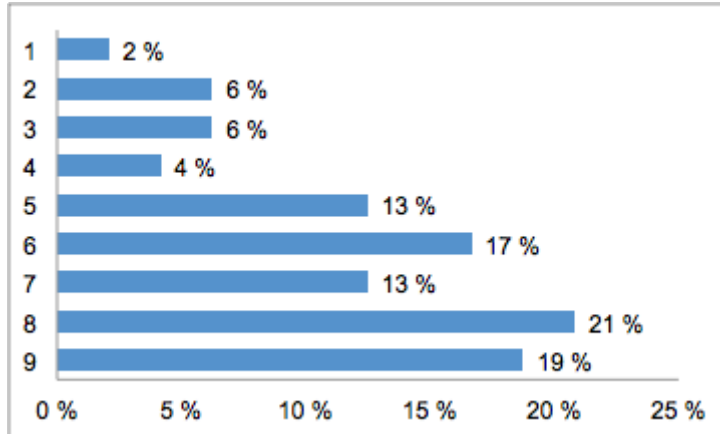
Kuvio 24. Työtään/yksikköään koskeva tieto; sähköposti



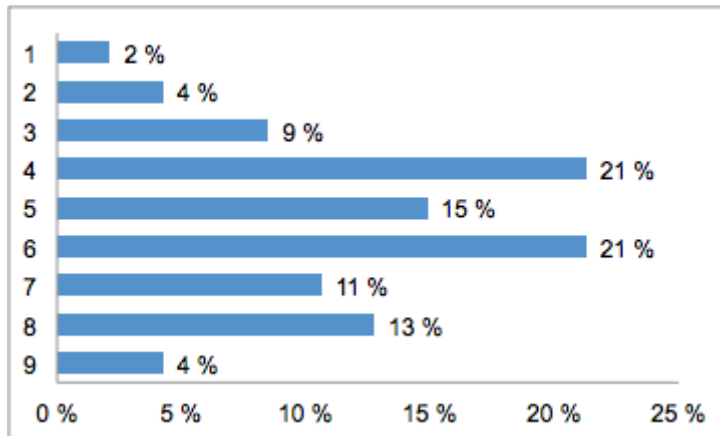
Kuvio 25. Työtään/yksikköään koskeva tieto; palaverit



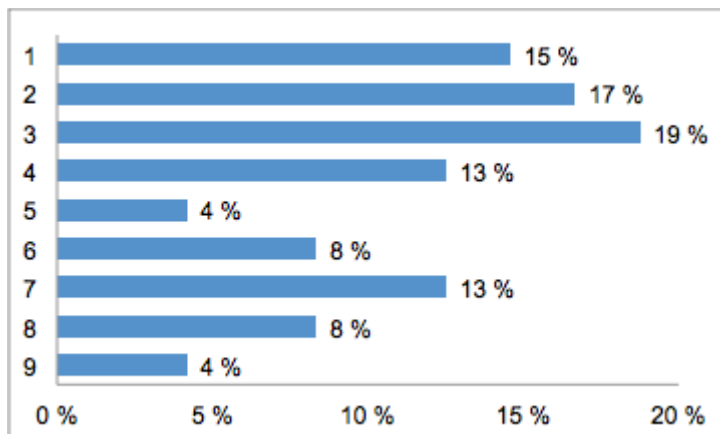
Kuvio 26. Työtään/yksikköään koskeva tieto; kehityskeskustelut



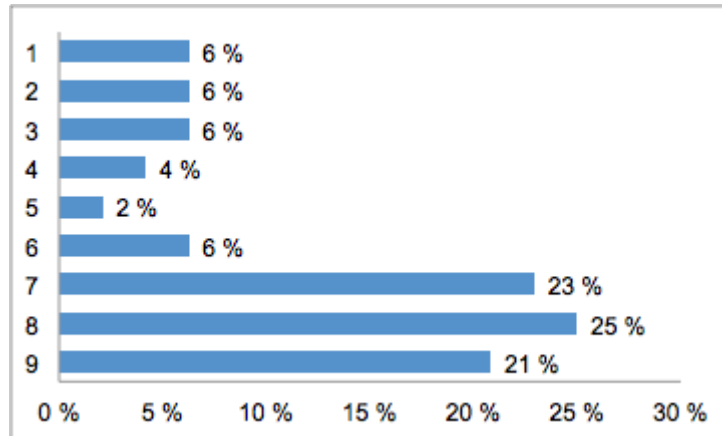
Kuvio 27. Työtään/yksikköään koskeva tieto; IMS intranet



Kuvio 28. Työtään/yksikköään koskeva tieto; puskaradio



Kuvio 29. Työtään/yksikköään koskeva tieto; Nappula



Kuvio 30. Työtään/yksikköään koskeva tieto; ilmoitustaulu

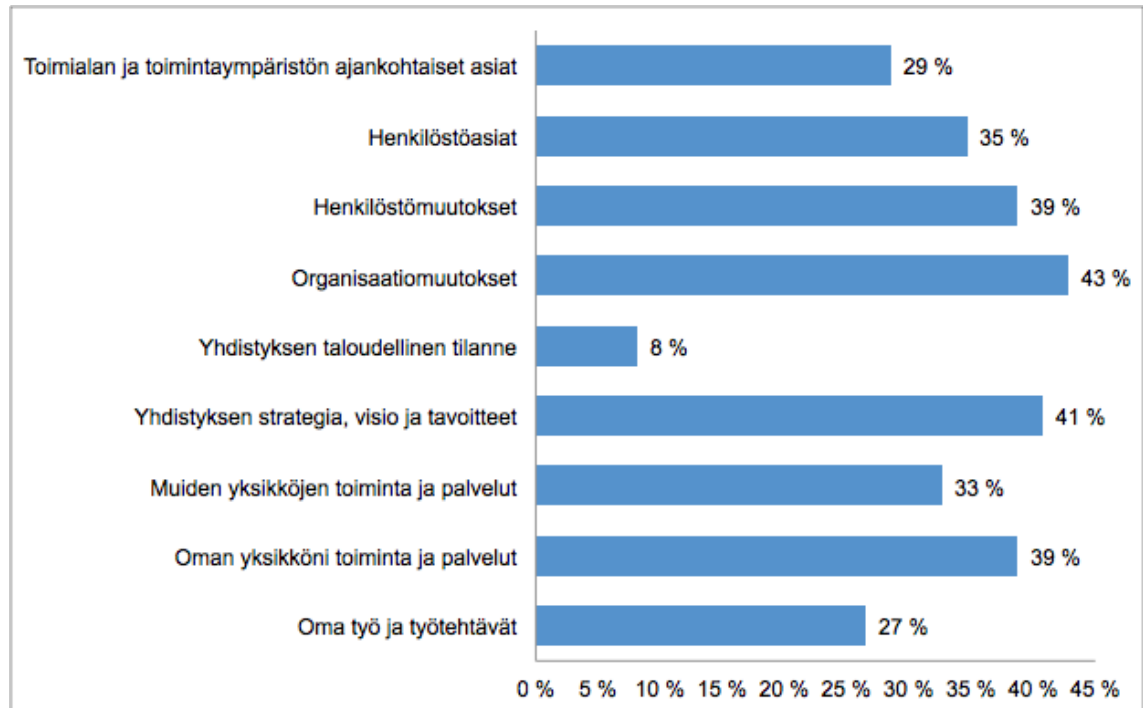
Vastaajien mukaan he saavat eniten omaa työtään/yksikköään koskevaa tietoa esimieheltään (23%), sähköpostitse (17%) ja Nappulasta (15%). Vähiten he saavat tietoa ilmoitustaululta (21%), intranetistä (19%) ja esimieheltään (10%). (Kuvio 23. – kuvio 30.)

Kysymyksessä 12. selvitimme, millainen tieto on tärkeää vastaajien oman työnsä kannalta.

Tärkeimpänä tietona oman työn kannalta pidettiin asiakkaisiin sekä omaan työhön liittyviä tietoja. Asiakkaiden kannalta esimerkiksi heidän tilanteisiinsa, hoitoonsa ja kuntoutukseensa liittyviä asioita. Oman työn kannalta kaikki tieto muutoksista koko työyhteisön sisällä, mutta etenkin oman osaston muutoksista on tärkeää, koska muutokset vaikuttavat omaan työntekoon. Työhön ja työskentelyyn toivottiin yksityiskohtaisia ja konkreettisia ohjeita.

Tärkeänä koettiin myös, että tieto on ajan tasalla sekä luotettavaa. Varsinkin muutostilanteissa tieto on tärkeää työntekijän motivaation ja jaksamisen kannalta. Tämän takia toivotaan parempaa informaatiota siitä, mitä on suunnitteilla ja mihin suuntaan osastojen, sekä koko organisaation toiminta on menossa.

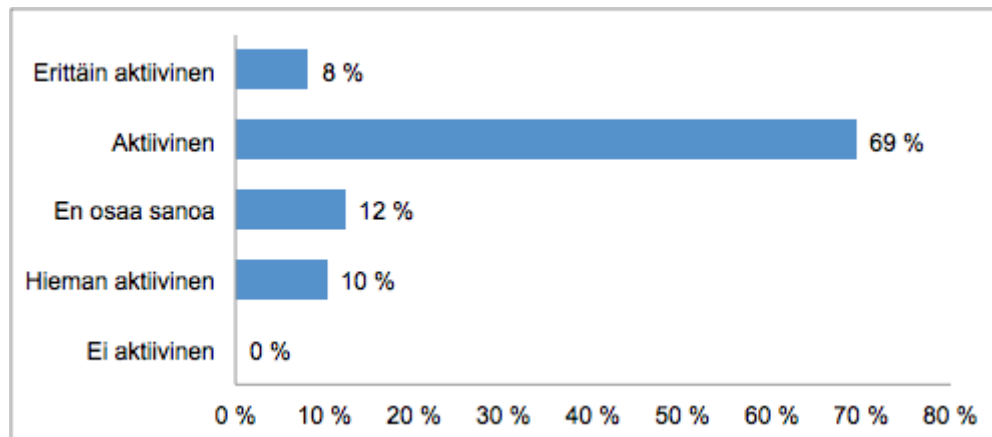
Kysyimme seuraavaksi, mistä asioista vastaajat haluaisivat saada nykyistä enemmän tietoa.



Kuvio 31. Mistä asioista haluaisit saada nykyistä enemmän tietoa?

Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä asiaa, joista he haluaisivat saada enemmän tietoa. Vastaukset jakoutuivat erittäin tasaisesti; tärkeimpänä 43% organisaatiomuutokset, toisena 41% yhdistyksen strategia, visio ja tavoitteet ja kolmantena henkilöstömuutokset sekä oman yksikköni toiminta ja palvelut 39%. Vastaajista tärkeänä piti 35% henkilöstöasioita, 33% muiden yksiköiden toimintaa ja palveluita, 29% toimialan ja toimintaympäristön ajankohtaisia asioita, 27% omaa työtä ja työtehtäviä ja 8% yhdistyksen taloustilannetta. (Kuvio 31.)

Kysymyksessä 14. pyysimme vastaajia arvioimaan omaa aktiivisuuttaan tiedon etsimisessä sekä löytämisessä ja tiedon viestijänä eteenpäin asteikolla 1-5.



Kuvio 32. Aktiivisuus tiedon etsimisessä/löytämisessä ja tiedon viestijänä eteenpäin

Suurin osa vastaajista eli 69% pitää itseään aktiivisena tiedon etsimisessä/löytämisessä sekä tiedon viestijänä eteenpäin ja 8% erittäin aktiivisena. 12% vastaajista ei osannut sanoa ja loput 10% kertoi olevansa hieman aktiivisia. Kukaan ei vastannut, että ei olisi aktiivinen viestijänä sekä viestien vastaanottajana. (Kuvio 32.)

Pidimme myös tärkeänä selvittää, miten he voisivat itse osallistua työyhteisön sisäiseen viestintään ja mitä he voisivat mielestään tehdä saadakseen enemmän tietoa.

Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että he voisivat parantaa organisaation sisäistä viestintää tiedottamalla paremmin muille osastoille oman osastonsa toiminnasta sekä yleisesti olemalla aktiivisempi osastojen välisessä viestinnässä.

Työntekijät kokevat, että omalla aktiivisuudella, tilanteiden huomioimisella, viestien välittämisellä sekä paremmalla viestintäkanavien seuraamisella voisi itse vaikuttaa sisäiseen viestintään. Työvuoron alkaessa pitäisi lukea Nappulan viestivihko ja sähköposti, johon tulevat kaikki tärkeimmät viestit.

Vastaajien mielestä ajanpuute ja tietojen vaikea löydettävyys vaikuttavat siihen ettei omalla aktiivisuudella pysty aina vaikuttamaan viestintään. Kaikkeen ei aina ehditä perehtymään kunnolla, jonka takia viestit eivät välttämättä välity perille.

Haasteena tiedon hakemisessa on se, jos ei tiedä, että on tullut muutoksia ja asiasta pitäisi hakea lisätietoja. Jos esimerkiksi on tullut lakimuutos ja siitä ei ole tiedotettu, on vaikeaa osata etsiä tietoa asiasta.

3.5. Sisäisen viestinnän kanavat

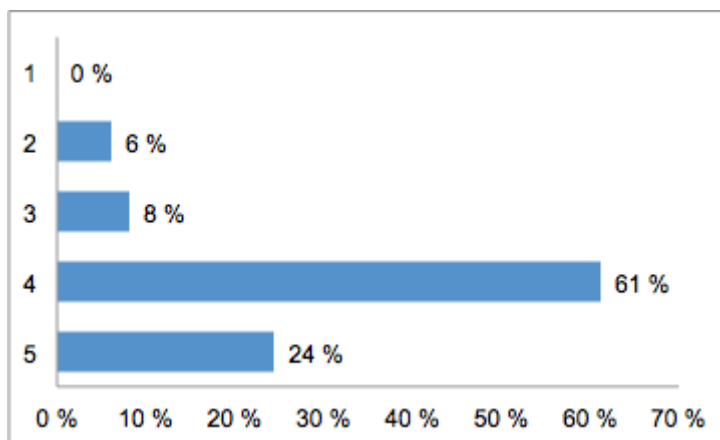
Elisa Juholinin mukaan (1999) viestinnän kanavat jakautuvat kolmeen luokkaan: kasvokkais- eli suullisiin, painettuihin eli kirjallisiin ja sähköisiin, joita edustavat mm. sähköposti, Internet, intranet, puhelin, tv ja radio.

Kasvokkaisviestintää tulisi käyttää kaikkein tärkeimpien asioiden käsittelyyn, sillä se on ilmaisuvoimaltaan vahvin ja vaikuttavin kanava. Välilliset, eli kirjalliset ja sähköiset kanavat eivät luo samanlaista vaikutusta, joten ne kannattaa yleensä jättää rutiininomaisille tai taustoittaville asioille, toimimaan kasvokkaisviestinnän rinnalla. (Juholin, 1999, 36.)

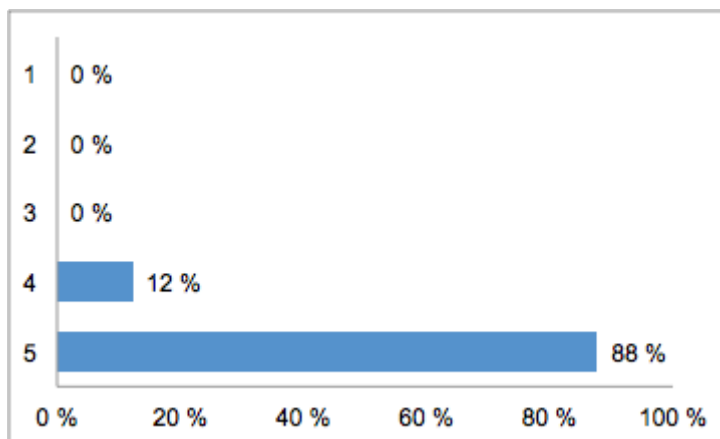
Juholinin mukaan viestinnän rakenteen suunnittelulla tarkoitetaan sitä, että kunkin asiasisällön tai -kokonaisuuden viestintään määritellään yksi tai kaksi pääkanavaa. Esimerkiksi omaan työhön liittyvien asioiden ensisijainen kanava on oma esimies ja toinen ehkä oma tiimi. Osastokohtaisten asioiden viestinnän tärkein kanava on osastokokous ja esimies sekä niiden lisäksi mahdollisesti sähköposti ja intranet. Koko yhteisön tuloksen, tavoitteiden ja suunnitelmien viestintään taas määritellään esim. johdon tilaisuudet, esimiehet, intranet, henkilöstölehti. Käytettäviä kanavia voi olla useita, mutta on tärkeää määritellä myös kaikkein tärkeimmät. (Juholin 1999, 159.)

Kyselyn sisäisen viestinnät kanavat -osiossa lähdimme selvittämään Perhekuntoutuskeskus Lausteen käytössä olevien kanavien tärkeyttä ja käytettävyyttä. Ensimmäiseksi vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka usein he käyttävät sisäisen viestinnän kanavia asteikolla 1= en koskaan, 2= harvemmin, 3= kuukausittain, 4= viikoittain, 5= päivittäin. Kysymyksessä mukana olevat kanavat olivat: esimies, sähköposti, palaverit, kehityskeskustelut, IMS intranet, puskaradio, Nappula sekä ilmoitustaulu.

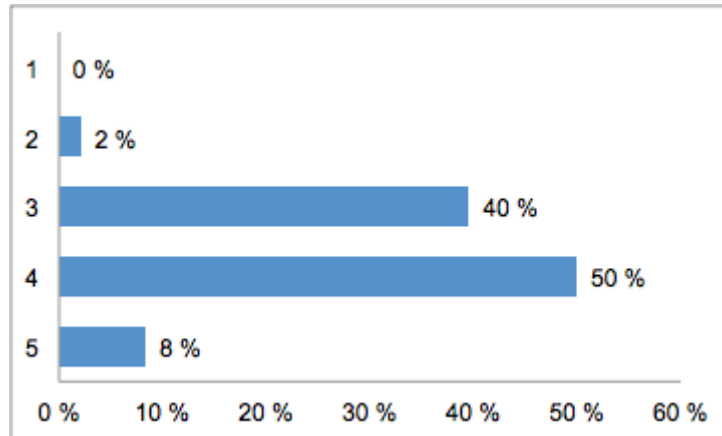
Alla eriteltynä tulokset kanavittain:



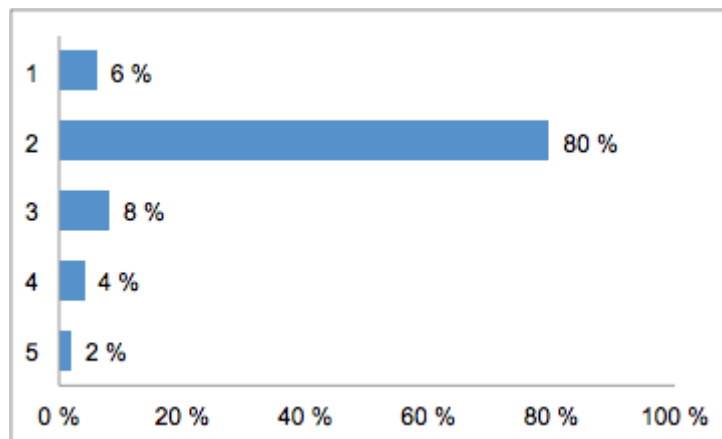
Kuvio 33. Kanavien käyttö; esimies



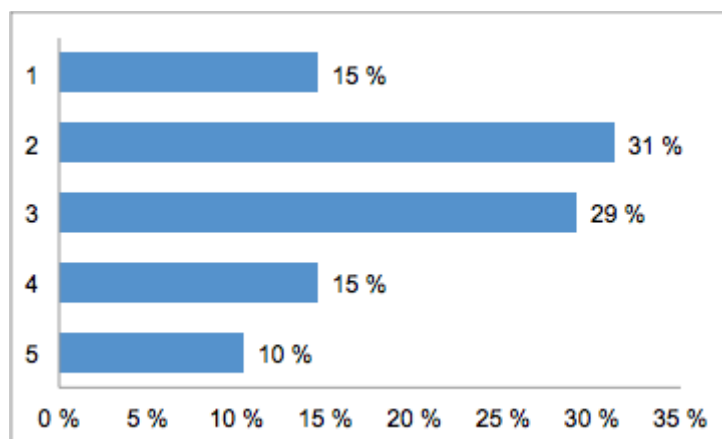
Kuvio 34. Kanavien käyttö; sähköposti



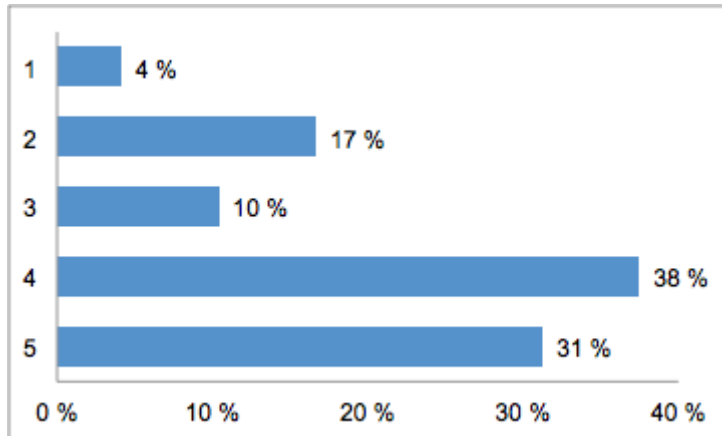
Kuvio 35. Kanavien käyttö; palaverit



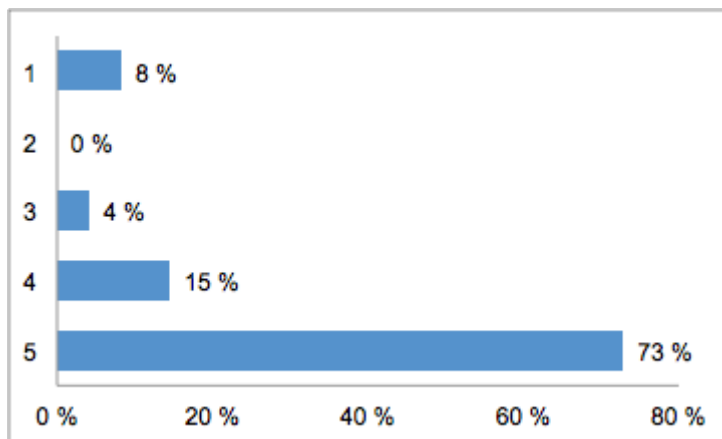
Kuvio 36. Kanavien käyttö; kehityskeskustelut



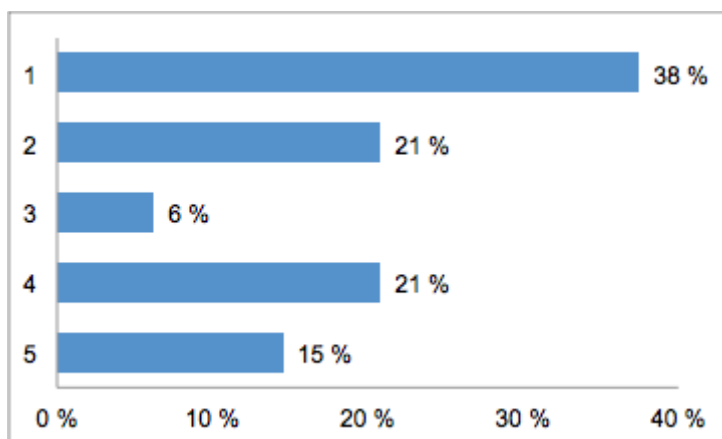
Kuvio 37. Kanavien käyttö; IMS intranet



Kuvio 38. Kanavien käyttö; puskaradio



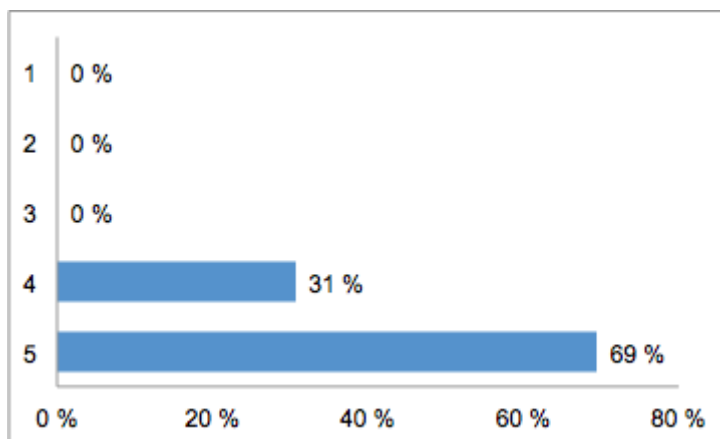
Kuvio 39. Kanavien käyttö; Nappula



Kuvio 40. Kanavien käyttö; ilmoitustaulu

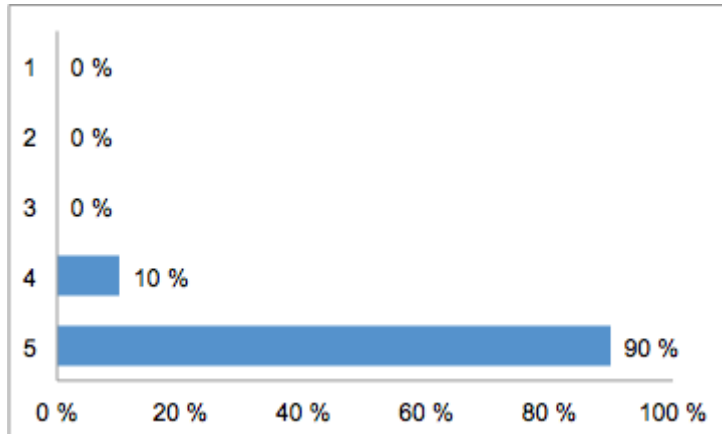
Vastaajien mukaan päivittäin he käyttävät eniten sähköpostia (88%), Nappulaa (73%) ja puskaradiota (31%). Viikoittain tärkeimpinä kanavina toimii esimies (61%), palaverit (50%) sekä puskaradio (38%). Kuukausittain käytetyimpinä kanavina nousi esille palaverit (40%), Intranet (29%) sekä puskaradio (10%). Vastaajien mukaan kaikista vähiten he käyttävät ilmoitustaulua (en koskaan 38%, harvemmin 21%) sekä IMS intranettiä (en koskaan 15%, harvemmin 21%). 80% mielestä kehityskeskusteluita pidetään harvemmin. (Kuvio 33. - kuvio 40.)

Kysymyksessä 17. vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka tarpeellisia kanavat ovat asteikolla 1= tarpeeton, 2= ei niin tärkeä, 3= en osaa sanoa, 4= tärkeä, 5= erittäin tärkeä. Kysymyksessä mukana olevat kanavat olivat: esimies, sähköposti, palaverit, kehityskeskustelut, IMS intranet, puskaradio, Nappula sekä ilmoitustaulu.



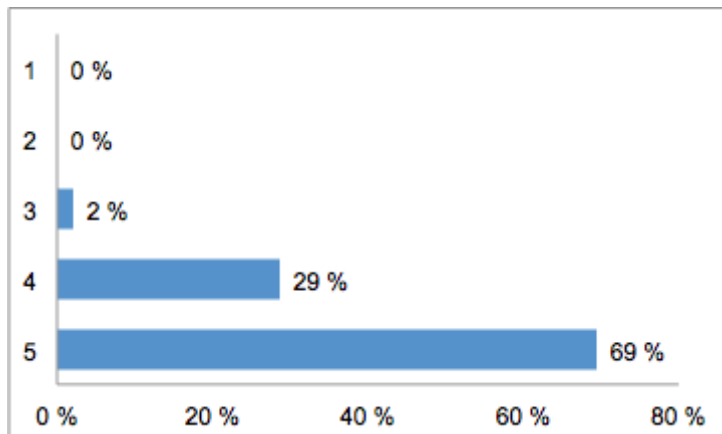
Kuvio 41. Kanavan tarpeellisuus; esimies

Vastaajista 69% pitää esimiestä erittäin tärkeänä kanavana ja 31% tärkeänä. Kukaan vastaajista ei pidä esimiestä ei niin tärkeänä tai tarpeettomana kanavana. (Kuvio 41.)



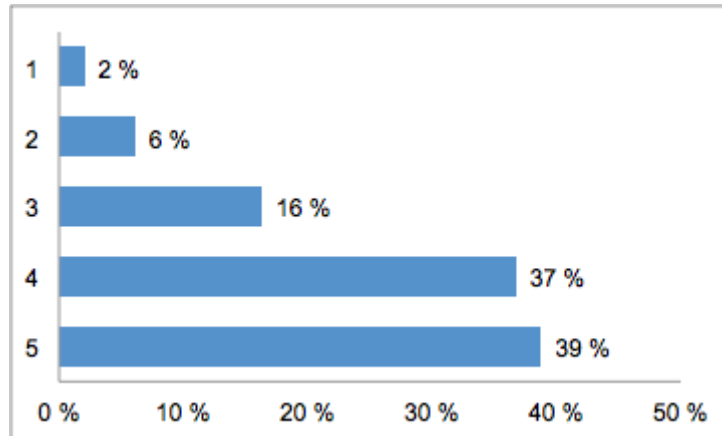
Kuvio 42. Kanavan tarpeellisuus; sähköposti

Vastaajista 90% kokee sähköpostin erittäin tärkeänä ja 10% tärkeänä. Kukaan vastaajista ei pidä sähköpostia ei niin tärkeänä tai tarpeettomana kanavana. (Kuvio 42.)



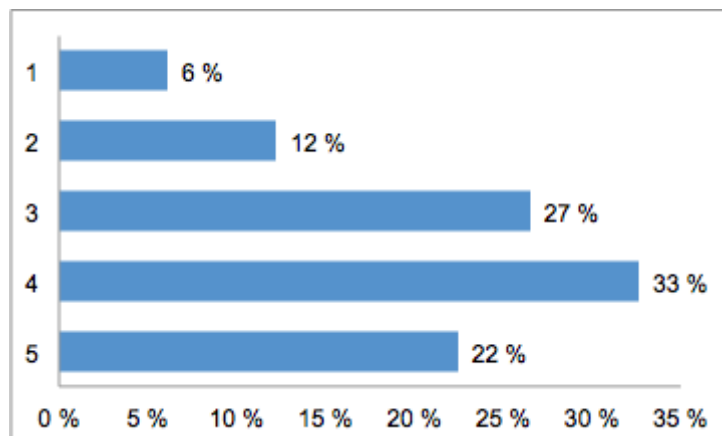
Kuvio 43. Kanavan tarpeellisuus; palaverit

Vastaajista 69% kokee palaverit erittäin tärkeiksi ja 29% tärkeiksi. Kukaan vastaajista ei pidä palavereja ei niin tärkeänä tai tarpeettomana kanavana. 2% ei osannut sanoa. (Kuvio 43.)



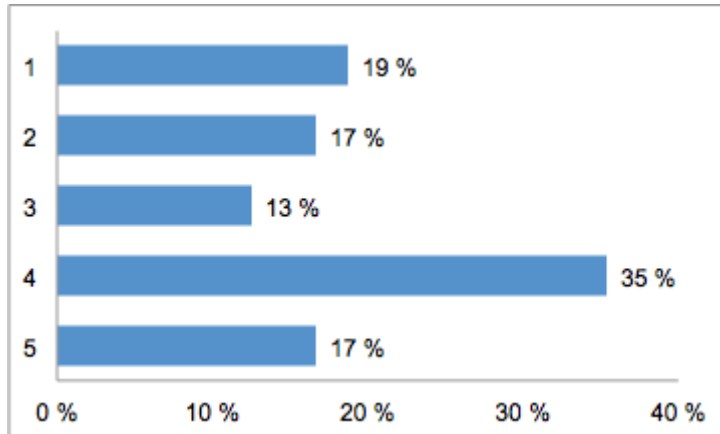
Kuvio 44. Kanavan tarpeellisuus; kehityskeskustelut

Vastaajista 39% pitää kehityskeskusteluita erittäin tärkeinä ja 37% tärkeinä. 6% ei vastaajista ei pidä kehityskeskusteluita kovin tärkeinä ja 2 % tarpeettomana. 16% ei osannut sanoa. (Kuvio 44.)



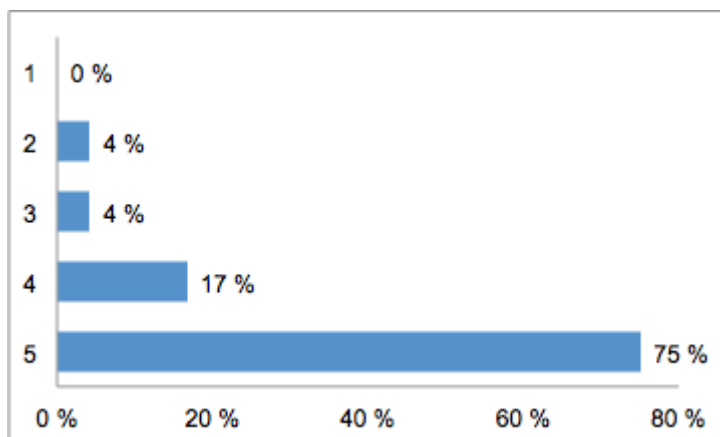
Kuvio 45. Kanavan tarpeellisuus; IMS intranet

Vastaajista 22% pitää intranettiä erittäin tärkeänä ja 33% tärkeänä kanavana. 12% ei pidä intranettiä kovin tärkeänä ja 6% kokee sen jopa tarpeettomaksi. 27% vastaajista ei osannut sanoa. (Kuvio 45.)



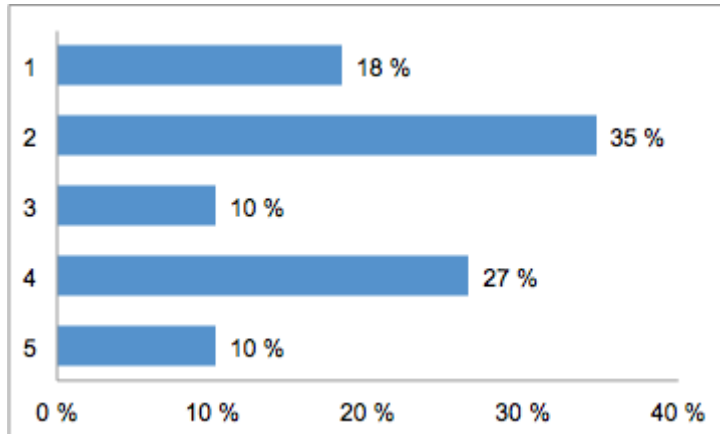
Kuvio 46. Kanavan tarpeellisuus; puskaradio

Puskaradion osalta tulokset jakautuivat hyvin tasaisesti. 17% vastaajista pitää puskaradiota erittäin tärkeänä ja 35% tärkeänä kanavana. 17% vastaajista ei pidä puskaradiota kovin tärkeänä ja 19% kokee sen tarpeettomaksi. 13% ei osannut sanoa. (Kuvio 46.)



Kuvio 47. Kanavan tarpeellisuus; Nappula

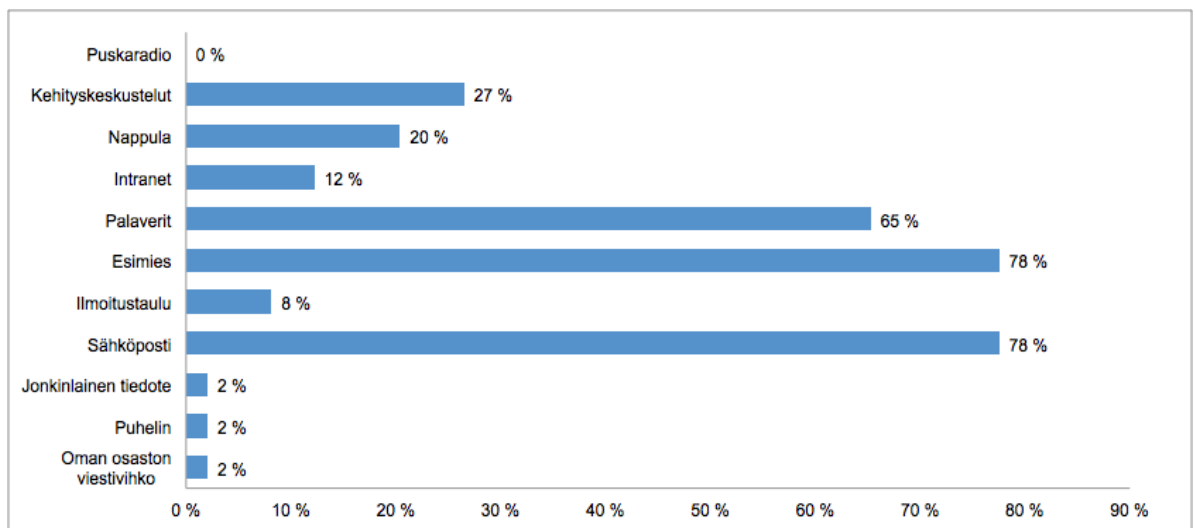
75% vastaajista pitää Nappulaa erittäin tärkeänä ja 17% tärkeänä kanavana. 4% ei pidä Nappulaa kovin tärkeänä ja 4% ei osannut sanoa. Kukaan vastaajista ei pidä kuitenkaan tarpeettomana. (Kuvio 47.)



Kuvio 48. Kanavan tarpeellisuus; ilmoitustaulu

Ilmoitustaulun osalta vastaukset jakoutuivat aika tasaisesti. 10% vastaajista kokee ilmoitustaulun erittäin tärkeänä ja 27% tärkeänä. 35% ei koe ilmoitustaulua kovin tärkeänä ja 18% kokee sen tarpeettomaksi. 10% ei osannut sanoa. (Kuvio 48.)

Kysymyksessä 18. selvitimme, mitkä ovat pääasialliset kanavat, joiden kautta vastaajat haluaisivat saada nykyistä enemmän omiin työtehtäviin liittyvää tietoa.



Kuvio 49. Mitkä ovat pääasialliset kanavat, joiden kautta haluaisit saada nykyistä enemmän työtehtäviisi liittyvää tietoa?

Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä kanavaa, joiden kautta he haluaisivat saada nykyistä enemmän omiin työtehtäviinsä liittyvää tietoa.

Vastauksista nousi selkeästi kolme tärkeintä kanavaa, joista henkilöstö haluaa saada nykyistä enemmän tietoa. Jaetulla ensimmäisellä sijalla olivat esimies sekä sähköposti, joita pidettiin 78% vastaajan mielestä tärkeimpinä kanavina. Toisena oli palaverit 65%. 27% vastaajista halusi saada lisää tietoa kehityskeskusteluista, 20% Nappulan ja 12% Intranetin kautta. Kyselyssä oli myös avoin kohta muu mikä?, johon sai kirjoittaa, mikäli vaihtoehtoista puuttui jokin kanava. Niistä nousi esille tiedote, puhelin sekä oman osaston viestivihko ja 2% vastaajista koki nämä kanavat tärkeiksi. (Kuvio 49.)

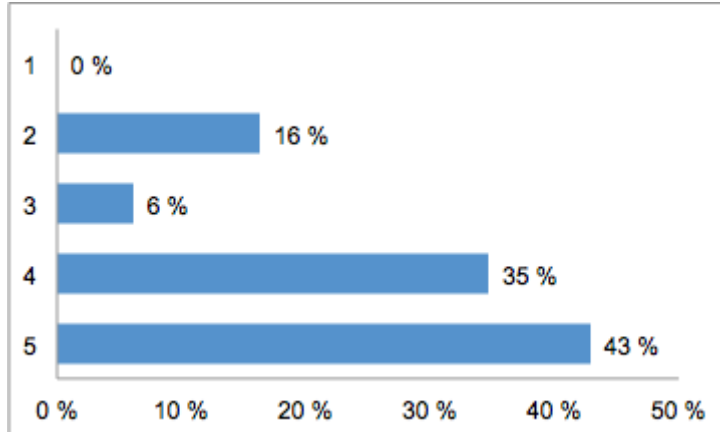
3.5.1. Esimiesviestintä

Åbergin mukaan esimies johtaa joukon keskellä. Hän on korvaamaton linkki ylemmän johdon ja oman alaisryhmänsä välillä. Hän tulkitsee työyhteisön ja oman yksikön tavoitteita alaisilleen ja hän viestii alaistensa asioita ylöspäin. (Åberg 1993, 75.)

Karkeasti ottaen, johtoryhmän viestintä voidaan jakaa kahteen pääluokkaan: Informointiin esimerkiksi erilaisista päätöksistä, sekä alaisten ja muiden tahojen kuulemiseen, keskusteluihin ja vuoropuheluun organisaation siihen kuuluvien sidosryhmien kanssa. (Juholin 2008, 188.)

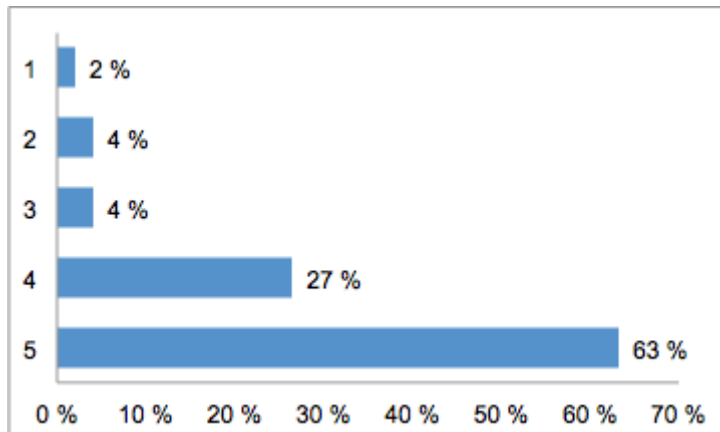
Haastattelujen perusteella kohdeyrityksen tavoitteena on, että kaikki tärkeät yhdistystä koskevat asiat käydään läpi johtoryhmän kesken, jossa päätetään, kuka viestii asian eteenpäin, missä kanavassa ja mille kohderyhmälle. Kuitenkin varsinainen viestintävastuu puuttuu kokonaan. Ongelmana on koettu, ettei viestintävastuita osata aina määritellä, eikä viestinnästä ole vastaamassa vain yhtä tiettyä henkilöä. Jokainen yhdistyksen työntekijä pystyy viestimään mitä tahansa, kenelle tahansa. Erilaiset informaatiokatkokset ovat heikentäneet työntekijöiden luottoa johtoa kohtaan. Osa työntekijöistä olisi kiinnostunut osallistumaan päätöksiin, mutta heille ei anneta siihen mahdollisuutta. Lisäksi osa jopa tärkeistä päätöksistä jää kokonaan informoimatta. Johdolta toivotaan enemmän luottoa etenkin esimiehiä kohtaan. Osastojen esimiehet haluaisivat mukaan suunnittelemaan yhdistystä koskevia uudistuksia, varsinkin jos uudistukset koskevat heidän omaa yksikköänsä.

Kysymyksessä 20. vastaajat arvioivat esimiesviestintää kuvaavat väittämät seuraavalla asteikolla: 1= täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.



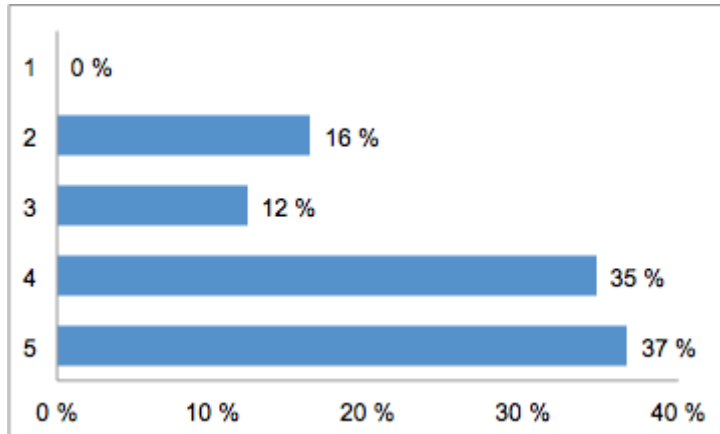
Kuvio 50. Saan esimieheltäni aktiivisesti tietoa asioista

Suurin osa vastaajista, 43% oli täysin samaa mieltä siitä, että he saavat esimieheltä aktiivisesti tietoa asioista. 35% oli samaa mieltä ja vain 6% vastaajista ei osannut sanoa. 16% oli eri mieltä, eli he eivät koe saavansa aktiivisesti tietoa esimieheltä. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämästä. (Kuvio 50.)



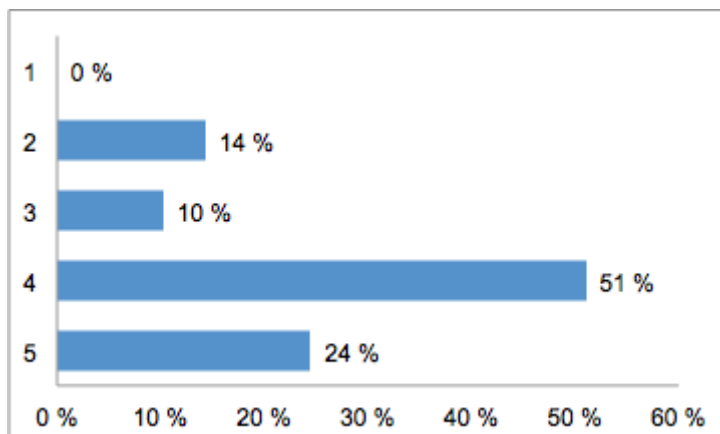
Kuvio 51. Esimieheni on helposti lähestyttävä

63% vastaajista on täysin samaa mieltä, että esimies on helposti lähestyttävä. 27% oli samaa mieltä ja 4% eri mieltä. Toiset 4% ei osannut sanoa ja vain 2% vastaajista oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. (Kuvio 51.)



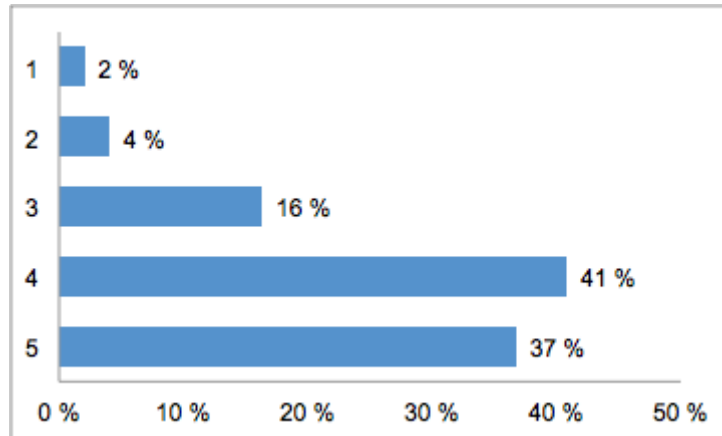
Kuvio 52. Esimiehellä on aikaa kuunnella ajatuksiani

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 37%, että esimiehellä on aikaa kuunnella ajatuksiani ja samaa mieltä oli 35%. 12% ei osannut sanoa, onko esimiehellä aikaa. 16% oli sitä mieltä ettei esimiehellä ole aikaa kuunnella, mutta kukaan vastaajista ei kuitenkaan ollut täysin eri mieltä asiasta. (Kuvio 52.)



Kuvio 53. Saan esimiehelläni rakentavaa palautetta työstäni

Suurin osa eli 51% vastaajista on sitä mieltä, että saa rakentavaa palautetta työstään. 24% on täysin samaa mieltä. 10% ei osannut sanoa, 14% ei saa rakentavaa palautetta, mutta kukaan ei kuitenkaan ollut täysin eri mieltä väittämästä. (Kuvio 53.)



Kuvio 54. Esimieheni ottaa mielipiteeni huomioon

37% vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämästä. 41% on samaa mieltä, että esimies ottaa mielipiteet huomioon ja 16% ei osannut sanoa. Vähemmistö vastaajista, 4% oli eri mieltä ja 2% täysin eri mieltä väittämästä. (Kuvio 54.)

Kysymyksessä 21. kysyimme, millaista tietoa heidän mielestään esimiehen tulisi jakaa eteenpäin yksikköön.

Esimiehen toivotaan jakavan työhön liittyvää tietoa linjauksista, käytännöistä sekä ennen kaikkea muutoksista, joita omalla osastolla tehdään. Muutoksista toivotaan tietoa ajoissa, jotta niihin ehditään varautua.

Myös tieto koko organisaatiota koskevista rakennemuutoksista, työntekijöihin tai työntekijöiden etuihin liittyvistä muutoksista, asiakastilannemuutokset sekä myös koulutusmahdollisuudet koetaan sellaisiksi asioiksi, joista esimiehen tulisi alaisilleen viestiä. Tietoa toivotaan myös lakimuutoksista ja budjettiin liittyvistä asioista.

Kyselyyn vastanneista osa haluaisi enemmän palautetta esimieheltään. Etenkin positiivinen palaute omasta työstään koetaan vähäiseksi. Asioista pitäisi pystyä puhumaan ja palautteen avulla kehittämään jokaisen työtä. Palautteen antaminen ja saaminen molemmin puolin on sisäisen viestinnän kannalta äärimmäisen tärkeää.

3.5.2. Sähköposti

Tutkimuksen (Huotari, Hurme & Valkoinen 2005.) mukaan sähköpostia käytetään eniten johdon viestintäkanavana ja vasta sen jälkeen sisäiseen tiedottamiseen ja muuhun työyhteisön yhteydenpitoon. Todennäköisesti tulevaisuudessa älypuhelimien uudet toiminnot sekä pikaviestimet tulevat korvaamaan sähköpostia. (Juholin 2008, 77.)

Sähköpostin alkuperäinen idea on muuttunut suurien roskapostimäärien myötä. Kenelläkään ei ole aikaa päivittäin lukea kymmeniä tai satoja sähköposteja, mikä automaattisesti laskee viestinnän tehoa. Sähköpostia ei myöskään ole tarkoitettu keskusteluun tai ongelmien ratkomiseen. (Juholin 2008, 77.)

Haastattelujen mukaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen yksi keskeisimmistä sisäisen viestinnän kanavista on sähköposti. Jokaisella työntekijällä on käytössään oma sähköposti, jota jokaisen tulee seurata päivittäin töissä.

Sähköposti ei välttämättä ole paras viestintäväline sen tuomien haasteiden takia, mutta yhtä tehokasta tai korvaavaa viestintäkanavaa yhdistys ei ole toistaiseksi löytänyt. Ongelmia esiintyy viestien kohdistamisissa. Viestejä lähetetään myös koko työryhmälle ja viesti osoittautuu osalle turhaksi. Tällä tavoin se kuormittaa sähköpostia ja mielenkiinto sähköpostin lukemista kohtaan laskee.

Sähköpostia pidetään Perhekuntoutuskeskus Lausteella yhtenä tärkeimmistä kanavista, mutta aina löytyy jotain kehitettävää. Pyysimme vastaajilta kehitysehdotuksia sähköpostiviestintään liittyen.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella koetaan yleisesti ottaen sähköpostiviestinnän toimivan hyvin. Osa vastaajista kuitenkin toivoi, että sähköpostilistat tulisi selkeyttää ja todella pohtia, kuka tarvitsee mitäkin tietoa. Sähköpostiryhmät tulisi tarkistaa säännöllisesti ja ovatko ryhmissä niihin kuuluvat henkilöt. Tällä tavoin vältetään turhilta viesteiltä ja tavoittamatta jääneiltä viesteiltä. Jonkun henkilön tulisi ottaa vastuu siitä, että ryhmät pysyvät ajan tasalla. Sähköpostiryhmiä voi olla useita ja niistä tulisi tehdä selkeät ohjeistukset, jolloin

viestit kohdistuvat oikeille tahoille. Vastaajien mukaan myös osa asioista jää kuulematta, kun ei kuulu tiettyihin sähköpostiryhmiin. Sähköposti jakaisi infon tasa-arvoisemmin kaikille.

Kaikkien sähköpostin käyttäjien tulisi miettiä, millaista viestiä sähköpostin kautta välitetään ja tuotetaan ja ennen kaikkea, että mietitään tarkkaan, kenelle viestit lähetetään.

Muutama vastaus koski sähköpostien vastaamista. Toivomuksena olisi, että viesteihin vastataan aina vaikka vain lyhyesti. Mieluummin liikaa tietoa kuin liian vähän. Sähköposti toimii, jos vastaanottaja lukee sen huolella.

Johdolta toivotaan säännöllistä kuukausi- tai viikkoviestiä, joissa tiedotetaan muutoksista sekä koko Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskevaa ajankohtaista tietoa.

3.5.3. Palaverit

Juholinin mukaan kokoukset, palaverit, neuvottelut, millä nimellä niitä kutsutaankin, ovat työ- ja muiden yhteisöjen vuorovaikutuksen perusasioita. Palaverit voivat olla sovittuja käytäntöjä tai niitä pidetään tarvittaessa. (Juholin, 1999, 143.)

Suurten kokousten valmisteluun ja pitämiseen kuluu paljon sekä valmistelijan että osallistujien aikaa, minkä takia niitä ei pidetä nykyisin kovin toimivina. Sen sijaan yhä useammassa organisaatiossa tiedon välittämisessä ollaan siirrytty käyttämään intranettiä sekä muita nopeampia keinoja. Tämä tapa vähentää automaattisesti vuorovaikutusta työyhteisön sisällä. (Juholin, 1999, 141.)

Perhekuntoutuskeskuksen johtoryhmä kokoontuu kerran viikossa. Johtoryhmän lisäksi kokoontuu laajennettu johtoryhmä, johon kuuluvat yksiköiden esimiehet. Laajennettu johtoryhmä kokoontuu noin kerran kuukaudessa.

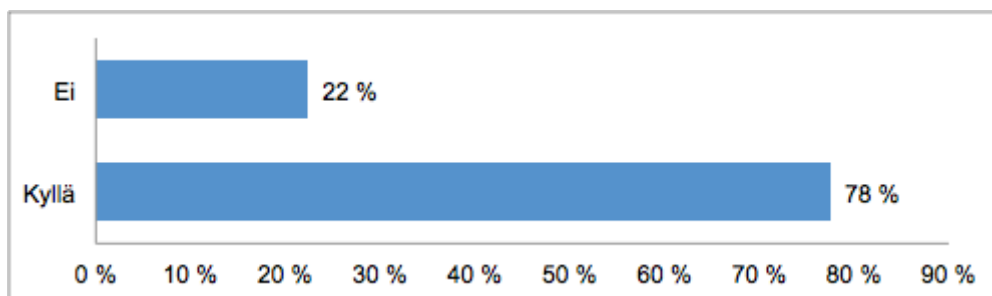
Kysyimme kyselyn palaverit-osiossa, miten palaverit toimivat vastaajien mielestä tiedonkulun näkökulmasta. Vastausten perusteella palaverit toimivat tiedonkulun näkökulmasta pääasiassa hyvin ja niitä vaikuttaa olevan riittävästi.

Henkilöstö toivoi palavereihin lisää tehokkuutta. Dokumentointiin ja palaverien valmisteluun pitäisi kiinnittää enemmän huomiota ja sopia, kuka vie tietoa eteenpäin ja millä aikataululla. Palavereja pidetään hyvinä, mikäli ne ovat riittävän lyhyitä, tiiviitä ja tarkasti rajattuja. Muutama vastaaja mainitsi, että on hienoa saada palavereissa muistakin asioista tietoa kuin palaverin aiheesta. Tapaamisia pidetään erittäin tärkeinä, koska yksikön kaikki työntekijät saavat samat tiedot samaan aikaan ja asioista on mahdollista keskustella kasvotusten.

Osa vastaajista toivoi, että palavereihin kutsuttaisi laajemmin henkilöstöä. He ovat kokeneet, että palavereihin kutsuttuja ei ole mietitty tarpeeksi harkitusti. Toisaalta taas muutama vastaaja kehui, että pöytäkirjoista on ollut paljon hyötyä ja niiden avulla saanut tietoa palavereissa käydyistä asioista.

Opettajankokouksista saimme muutaman palautteen, että vastaajat kokevat ne suurilta osin turhiksi. Perusteluina, että niissä käydään läpi vain sellaisia asioita jotka voisi hoitaa sähköpostilla sekä niistä puuttuu avoimuus, vuorovaikutuksellisuus ja henkilökunnan motivointi. Vastavuoroisesti taas oppilaiden koulupalavereja keuhuttiin hyvinkin toimiviksi.

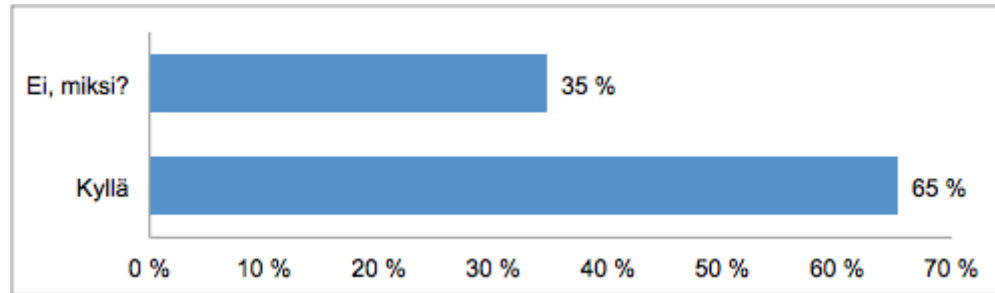
Kysymyksessä 30. selvitimme, onko yhdistyksessä palavereja tarpeeksi.



Kuvio 55. Onko palavereja tarpeeksi?

Suurin osa vastaajista eli 78% oli sitä mieltä, että yhdistyksen sisällä on tarpeeksi palavereja. 22% vastaajan mielestä palavereja ei ole tarpeeksi. (Kuvio 55.)

Kysymyksessä 31. selvitimme, onko palaverit tehokkaita.



Kuvio 56. Onko palaverit tehokkaita?

65% mielestä palaverit ovat Perhekuntoutuskeskus Lausteella tehokkaita ja 35% mielestä palaverit eivät ole tehokkaita. (Kuvio 56.)

Jos vastaaja oli sitä mieltä, etteivät palaverit ole tehokkaita, kysyimme siihen perusteluita.

Suurin osa vastaajista, jotka olivat sitä mieltä, etteivät palaverit ole tehokkaita korosti, että palavereihin ei valmistauduta riittävän hyvin. Selkeitä päätöksiä ja toimintasuunnitelmia ei aina saada aikaiseksi eikä keskittyttyä ratkaisujen tekemiseen. Puheenjohtaja ei aina johda puhetta selkeästi, asialistoja ei aina ole tai niitä ei noudateta ja niistä syistä aikaa käytetään liikaa asioihin, jotka voi hoitaa myös esimerkiksi sähköpostilla ja aikataulut venyvät. Kun aikataulut venyvät, aika ei riitä käsiteltäviin asioihin. Päätösten jälkeen asiat voivat jäädä roikkumaan ja sovittuja asioita ei hoideta nopeasti.

Juholinin mukaan muodollisetkin kokoukset voidaan saada tehokkaammiksi pienellä valmistelulla, kuten:

- kertomalla etukäteen tilaisuuden rakenne ja sisällöt yksityiskohtaisesti
- jakamalla aineistoa etukäteen ja pyytämällä osallistujia tutustumaan siihen
- motivoimalla ihmisiä miettimään etukäteen kysymyksiä ja puheenvuoroja

- panostamalla esitystekniikkaan siten, että esitettävät asiat havainnollistetaan esimerkiksi grafiikan avulla
- kiinnittämällä huomiota kielenkäyttöön ja viestintätyyliin
- luomalla rento tunnelma ja aktivoimalla ihmisiä kysymään
- aktivoimalla kokousta pienryhmätyöskentelyn avulla

(Juholin 1999,142.)

3.5.4. Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelujen perimmäisenä tarkoituksena on käydä avoimesti ja luotettavasti läpi työtä ja siihen liittyviä asioita. Kehityskeskusteluissa käsitellään esimerkiksi työyhteisön ilmapiiriä, työn mielekkyyttä sekä sitä, miten työntekijä voisi kehittää itseään työssä. Henkilökohtainen viestintä on yksi tärkeimmistä tavoista lisätä työn tehokkuutta sekä kehittää sitä. Se vaatii kuitenkin eniten tarkkuutta, aikaa ja panostusta ymmärtämisen puolesta. Kehityskeskustelussa halutaan luoda avoin ja luottava suhde esimiehen ja alaisen välille, jossa mahdollisuutena on molemminpuolisen palautteen antaminen. (Misteil 2002, 6; Österberg 2005, 106 – 107.)

Kehityskeskusteluiden tarkoituksena on etsiä yksilön kehittymismahdollisuuksia ja -haluja yhteisestä näkökulmasta hyvässä hengessä. Kehityskeskusteluihin on syytä ohjeistaa kaikki aiheet, jotka käydään läpi, jotta mitään ei unohdeta.

Aihe-esimerkkejä:

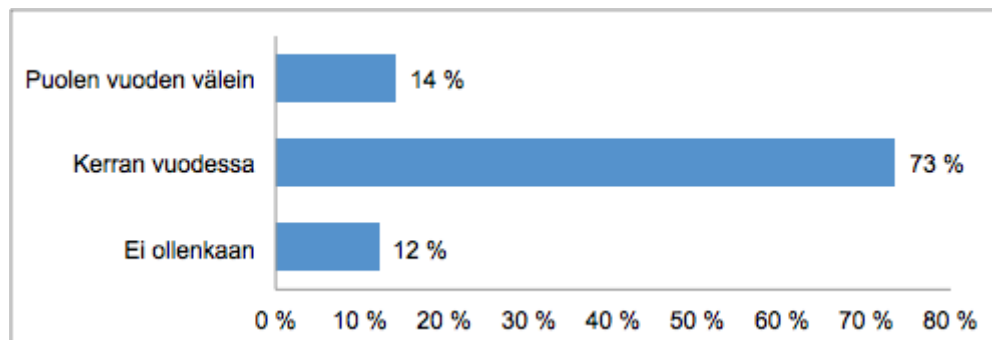
- yksilön tavoitteet ja tulokset, saavutukset
- tyytyväisyys työhön ja saavutuksiin
- työtehtävän kehittämistarpeet
- resurssit ja henkilökohtainen kehittämissuunnitelma
- palautteen antaminen molemmin puolin
- keskustelu yleisimmin työpaikan ilmapiiristä ja koko organisaation toiminnasta. (Juholin 2009, 166-167.)

Juholinin mukaan esimiehen tulee vastata kolmeen peruskysymykseen:

- mitä työntekijältä odotetaan
- miten työntekijä on suoriutunut työstään
- mikä on työntekijän rooli yhteisössä nyt ja tulevaisuudessa. (Juholin 2009, 167.)

Kehityskeskustelut ovat myös osa Perhekuntoutuskeskus Lausteen viestintää. Pohjahaastatteluja tehdessämme selvisi, että johtoryhmä pitää kehityskeskusteluita osaston esimiesten kanssa, jotka taas pitävät niitä alaisilleen. Kehityskeskustelukäytännöissä löytyy kuitenkin parannettavaa, koska kaikki työntekijät eivät koe saavansa kehityskeskustelu-aikoja säännöllisesti. Käytäntönä kuitenkin on, että jokaiselle pidetään kehityskeskustelu kerran vuodessa. Kehityskeskusteluiden lisäksi jokaiselle työntekijälle pidetään ohjauskeskustelu kolmen viikon välein.

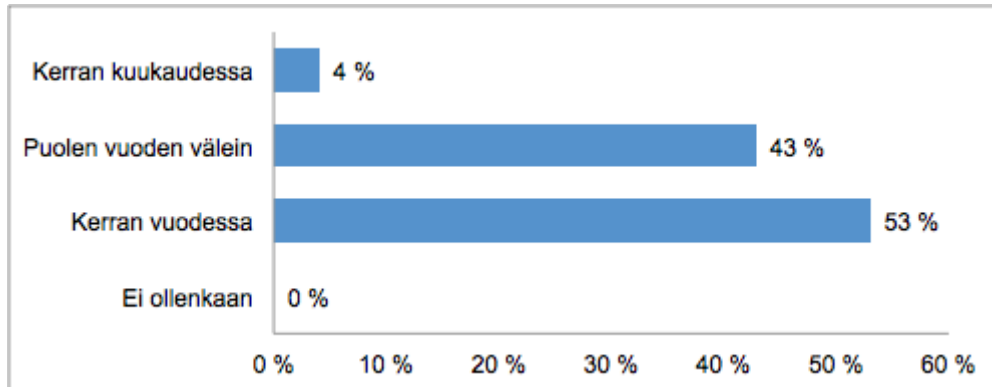
Kysyimme henkilöstöltä vielä uudelleen sähköisessä kyselyssä, kuinka usein heille pidetään kehityskeskusteluita.



Kuvio 57. Kuinka usein sinulle pidetään kehityskeskusteluita?

Suurimmalle osalle henkilöstöstä eli 73% pidetään kehityskeskusteluita kerran vuodessa, 14% puolen vuoden välein ja 12% ei ollenkaan. (Kuvio 57.)

Kysymyksessä 33. kysyimme, kuinka usein kehityskeskusteluita tulisi heidän mielestään pitää.



Kuvio 58. Kuinka usein kehityskeskusteluita tulisi mielestäsi pitää?

Yli puolet vastaajista eli 53% oli sitä mieltä, että kehityskeskusteluita olisi hyvä pitää kerran vuodessa, 43% mielestä puolen vuoden välein, kun taas loput 4% kokee tärkeänä pitää kehityskeskusteluita kerran kuukaudessa. (Kuvio 58.)

3.5.5. IMS Intranet

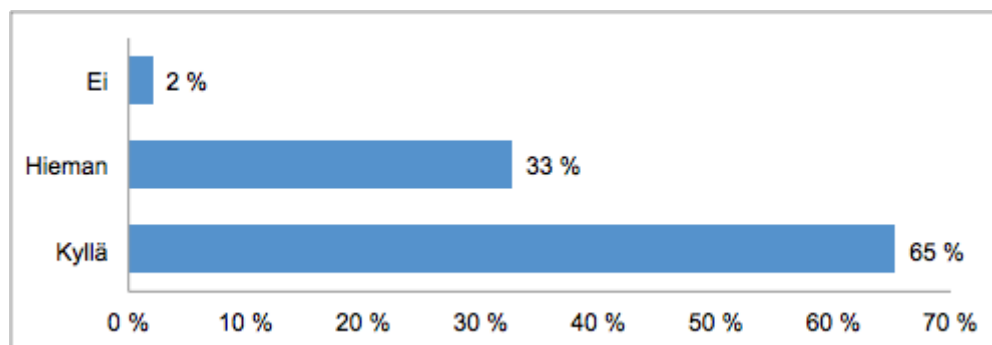
Intranet on organisaation sisäinen verkko. Intranet on yleistynyt viime vuosina nopeasti ja se on noussut yhdeksi tärkeimmistä ellei tärkeimmäksi sisäisen viestinnän kanavaksi. Intranettiin suhtaudutaan kuitenkin eri tavalla eri työyhteisöissä. Osa käy siellä päivittäin rutiinomaisesti päivittämässä tietoa ja osa taas kokee sen turhauttavana, jos esimerkiksi tiedon löytäminen on vaikeaa tai se päivittyy hitaasti. (Juholin 2008, 77-78.) Useammassa työyhteisössä intranet on jo osittain korvannut ja vähentänyt sähköpostin käyttöä rutiinomaiseen asioiden tarkistamiseen, kysymiseen sekä sopimiseen. (Juholin 2008, 77.)

Perhekuntoutuskeskus Lausteella on käytössä IMS -toimintajärjestelmä, jonka avulla he viestivät yhdistyksen asioista. Haastattelimme kasvotusten viittä yhdistyksen työntekijää. Heiltä saimme jo paljon tietoa IMS intranetistä ja sen käytöstä. Heidän mukaansa järjestelmä on vielä keskeneräinen ja sen käyttö ei ole riittävän tehokasta. IMS:ssä on pääosin tarvittavat lomakkeet/sopimus pohjat, prosessikaavioita sekä muita yhdistyksen liittyviä tiedostoja. Järjestelmä on hyvin vähän käytössä, koska toimivuus on toissijaista ja siellä olevat tiedostot eivät ole ajan tasalla sekä ovat huonosti löydettävissä. Siitä aiheutuu ongelmia, esimerkiksi kun uusia asukkaita saapuu ja on tehtävä

asuinsopimus. IMS:stä saattaa löytyä vanha sopimus pohja, joka sisältää vanhoja lastensuojelulain pykälä. Vanhaa sopimusta käytettäessä voi syntyä paljon harmia. Toivomuksena olisi, että kaikki dokumentit käydään läpi ja päivitetään ajan tasalle.

IMS:n käyttöä ajatuksena pidetään järkevänä, mikäli sieltä löytyvät dokumentit on nimetty oikein, päivitetty sekä löytyvät helposti. Osa yksiköistä on jo tottunut etsimään lomakkeet muualta kuin IMS -järjestelmästä, koska sen käyttö koetaan hankalaksi eikä kaikilla lomakkeilla ole loogista tallennuspaikkaa.

Alkuun kysyimme, osaavatko vastaajat käyttää IMS intranettiä.



Kuvio 59. Osaatko käyttää intranettiä?

Suurin osa vastaajista eli 65% hallitsee IMS intranetin käytön. Kolmasosa eli 33% vastaajista osaa hieman käyttää intranettiä ja 2% ei osaa lainkaan. (Kuvio 59.)

Kysyimme myös, mihin he käyttävät IMS intranettiä.

IMS intranettiä käytetään yleisesti ottaen lomakkeiden ja kaavakkeiden hakuun sekä vaaratilanneraportin täyttämiseen. IMS:stä löytyy myös muistiot, pöytäkirjat, perehdytysasiat sekä tietoja organisaatiosta. Yksittäiset henkilöt ovat vastanneet, että järjestelmästä saa myös tukea oman työn erityistilanteisiin liittyvässä viestinnässä, ajantasaistietoa tapahtumista sekä materiaalia asiakkaiden hoitoon ja kuntoutukseen liittyen.

Jo pohjahaastatteluissa ilmeni, että IMS toimintajärjestelmä on sekava ja tämän vuoksi kysymyksessä 25. selvitimme, kokevatko vastaajat tarvitsevansa lisäopetusta IMS intranetin käyttöön.

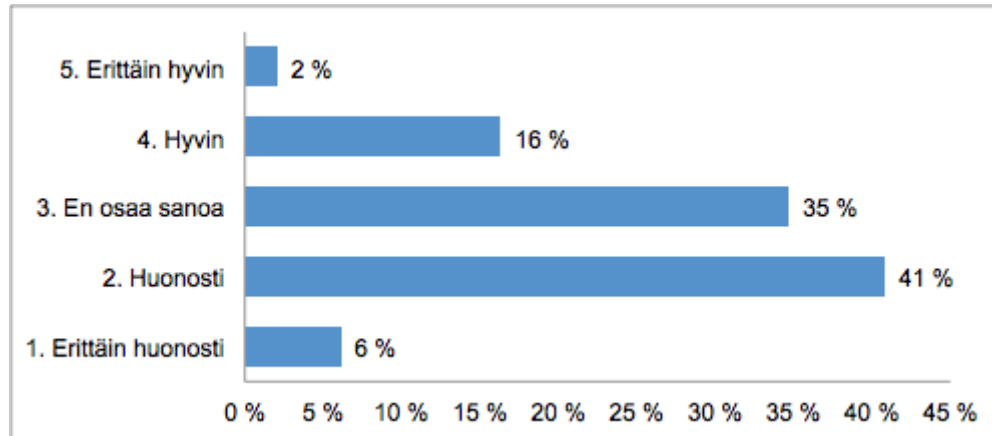
Vastaajista 24 henkilöä (49%) on sitä mieltä, että IMS intranetin käyttöön ei tarvita lisäopetusta. Perusteluina siihen oli muun muassa, että järjestelmä on kovin sekava "polkuviidakko", jonka vuoksi he eivät halua opetella enempää sen käyttöä. Myös sen vuoksi, että suurin osa siellä olevasta tiedosta mitä tarvitsee, löytyy myös muualta. Muutama vastaaja oli sitä mieltä, että lisäopetusta muualta ei välttämättä tarvitse, mutta itse olisi syytä perehtyä järjestelmään paremmin.

Vastaajista 15 henkilöä (31%) oli sitä mieltä, että he tarvitsevat lisäopetusta. Ohjelmistoa olisi hyvä yksinkertaistaa, että tieto löytyy helpommin ja sopia kaikille yhteiset toimintaohjeet esimerkiksi, miten nimetä tallennettavia tiedostoja. Jos esimerkiksi lomakkeet on tallennettu yhtenevillä nimillä, myös hakutoiminto toimii paremmin.

3.5.6. Osastojen välinen kommunikointi

Isohookanan mukaan jokainen osasto on vastuussa oman osaamisalueensa tehtävistä, mutta samalla niiden on nivottava toimintansa yhteen koko yrityksen hyväksi. Yrityksen osaaminen muodostuu eri toimintojen ja osastojen osaamisen yhdistelmästä. Yrityksen menestyminen edellyttää, että eri osastot ja toiminnot tekevät työtä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Vuorovaikutus eri toimintojen ja osastojen välillä edellyttää näiden keskeistä sisäistä viestintää. Viestintä mahdollistaa eri tasojen ja toimintojen yhdistämisen yhdeksi kokonaisuudeksi, jonka avulla yritys voi vahvistaa asemaansa markkinoilla ja koko toimintaympäristössä. (Isohookana 2007, 230–231.)

Kyselyssä osastojen välinen kommunikointi -osion alkuun kysyimme, miten osastojen välinen viestintä heidän mielestään toimii.



Kuvio 60. Miten osastojen välinen viestintä mielestäsi toimii?

45% prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että osastojen välinen viestintä toimii huonosti ja 6%, että erittäin huonosti. Noin kolmasosa eli 35% ei osannut sanoa mielipidettään. 16% kokee viestinnän toimivan hyvin osastojen välillä ja 2% erittäin hyvänä. (Kuvio 60.)

Pohjahaastatteluita tehdessämme huomasimme ristiriitaisuuksia osastojen väliseen kommunikointiin liittyen. Toiset osastot kaipaavat tietoa muiden osastojen asioista ja toiset taas eivät.

Halusimme vielä kysyä, kokevatko vastaajat tarvitsevansa enemmän tietoa muiden osastojen asioista, ja jos kokevat, niin mitä.

Kyselyn mukaan vastaajat toivovat enemmän tietoa muiden osastojen toiminnasta, asiakkaista ja heidän tilanteistaan. Esimerkiksi hälytystilanteiden takia olisi hyvä tietää myös muiden osastojen asiakkaista. Hälytyksessä on vaikea toimia, jos ei tiedä asiakkaan tilanteesta sen enempää.

Osastojen väliseen kommunikointiin toivotaan parempaa toimintamallia. Jos osastot tietäisivät toistensa käytännöistä paremmin, olisi yhteydenpitoon helpompi luoda yhteiset toimintatavat. Erityisesti jokaisen osaston muutokset kiinnostavat työntekijöitä, varsinkin jos ne vaikuttavat omaan osastoon ja omaan työhön.

Osa vastaajista myös toivoo, että tuntisi paremmin toisten osastojen työntekijät. Tämä helpottaisi yhteistyötä osastojen välillä ja auttaisi hyödyntämään

esimerkiksi työntekijöiden erityisosaamista. Lisäksi tiedonkulku olisi varmasti helpompaa.

Yksittäisten vastaajien mielestä osastojen väliseen viestintään ei kaivata muutoksia. Esimerkiksi Vaalassa viestintä on kunnossa ja toimii hyvin. Heidän ei ole tarpeellista juuri tietää muista kuin omista perheistä, lukuun ottamatta poikkeustapauksia. Vain välttämätön tieto on jaettava oman osaston ulkopuolelle.

Osastojen välisessä tiedonkulussa koetaan olevan epäkohtia ja tästä syystä kysimme, miten vastaajat itse kehittäisivät tiedonkulkua osastojen välillä.

Osastojen välinen viestintä yhdistyksessä koetaan pääosin hyvin tärkeäksi. Tärkeimpänä asiana, joka tuli vastausten myötä esille oli päiväpalaverien uudelleen käyttöönotto, jossa on mukana kaikkien osastojen työntekijät. Ehdotuksia tuli myös säännöllisistä viikko-/kuukausipalavereista, joissa voisi käydä läpi nuorten sekä henkilöstön tilanne. Monelle oli tärkeää, että he pääsevät täten tutustumaan uusiin työkavereihin mikäli on tullut henkilöstömuutoksia.

Toivottiin myös kaikkien esimiesten säännöllisempiä viikkotapaamisia, joissa olisi mukana myös ns. erilliset henkilöstön jäsenet, jotka eivät kuulu pääsosastoihin, esimerkiksi toimintaterapeutti sekä perhetyöntekijät. Esimiehet viestivät asiat eteenpäin omiin yksiköihin.

Yksittäisiä toivomuksia tuli mm. säännöllisestä tiedotteesta talon kuulumisista sekä koko yhdistyksen viestivihosta, mihin voisi kirjoittaa epävirallisempaa tietoa liittyen asiakkaisiin, kuten esimerkiksi olettamuksia, kuultuja vihjeitä sekä toisten asiakkaiden puheita.

Uudenkaupungin puolelta toivottiin Merilän, Luotolan ja Niemelän yhteisiä tapaamisia Merilän asiakasperheistä sekä toisinpäin.

3.5.7. Puskaradio

Kaikki sosiaalinen vuorovaikutus ei ole suoraan työyhteisön ohjattavissa, koska sitä harjoitetaan rajoittavista säännöistä huolimatta. Sosiaalisella vuorovaikutuksella on kuitenkin suuri vaikutus työyhteisössä. Kansankielellä se on tunnettu jopa hieman negatiivisilla nimillä; puskaradio ja viidakkorumpu sekä hieman virallisemmin se tunnetaan nimellä henkilökohtainen lähiverkko. (Åberg 2000, 100 – 101.)

Puskaradiosta on puhuttu viestinnän sisällä kriittiseen sävyyn ja useimmiten sitä pidetään jopa uhkana. Ajat ovat kuitenkin muuttuneet. Tiedonvaihdanta ja vuorovaikutus on tärkeää organisaation toimivuuden ja työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Puskaradio ei siitä syystä kilpaile virallisen tai puolivirallisen viestinnän kanssa vaan on täydentävää viestintää. (Juholin 2009, 169.)

Pohjahaastattelujen mukaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisällä puskaradio herättää jonkin verran epäluottamusta epäselvyyden takia. Tiimien sisällä se koetaan kuitenkin hyväksi, mutta jos tieto lähtee eteenpäin tiimistä toiseen, se usein muuttuu ja pahimmassa tapauksessa voi aiheuttaa ongelmia. Kasvokkaisviestintä koetaan kuitenkin tärkeäksi, mutta kolmivuorotyön takia kohtaaminen on vähäistä. Puskaradion hyvänä puolena on, että asioista kuulee nopeammin, ennen virallisia kanavia.

Sähköisessä kyselyssä kysyimme, saavatko vastaajat työhön ja työyhteisöön kuuluvaa tärkeää tietoa puskaradiosta ja kokevatko he puskaradion hyödylliseksi.

Vastaajien mukaan puskaradion kautta kulkee paljon tietoa. Sitä ei kuitenkaan mielletä kovin positiivisena viestintäkanavana, koska suurin osa tiedosta ei ole oleellista eikä luotettavaa. Työntekijöiden mielestä puskaradio lisää stressiä, koska asiat jäävät mietityttämään, kun niiden todellisuutta tai alkuperää ei tiedetä.

Pieni osa vastaajista oli sitä mieltä, että puskaradio on hyödyllinen. Näiden vastaajien mielestä viestit kulkevat paremmin ja nopeammin, mikä tekee puskaradiosta tärkeän kanavan työntekijöiden välillä.

3.5.8. Nappula

Nappula on hoito- ja kasvatustyön dokumentointiin kehitetty asiakastietojärjestelmä. Järjestelmä soveltuu erityisesti sosiaalialan toimijoille.

Nappula on käytössä myös toimeksianto-organisaatiossa pääosin asiakasrekisteröintiä varten. Osastoilla on omia käytäntöjä sisäisessä viestinnässään, niin kuin myös Nappulan käytössä. Nappulaan kirjataan asiakastietoja sekä raportteja, mutta joissakin osastoissa Nappulaa käytetään myös viestivihkona osaston sisällä.

Koska Nappulaa voidaan käyttää koko henkilöstön viestimiseen, mielestämme sen käyttöön olisi syytä tehdä selkeä ohjeistus, missä tilanteissa viestitään ja kenelle. Muulloin voi tulla tilanteita, että viestit jäävät ajoissa lukematta, kun toiset osastot käyttävät sitä aktiivisesti ja toiset eivät.

3.5.9. Ilmoitustaulut

Ilmoitustaulu toimii tiedotteiden ja muun henkilöstölle tiedoksi saatettavan materiaalin keskuksena. Ilmoitustaulusta on tärkeä erotella viestit niiden tärkeyden mukaan, muuten siitä tulee helposti sekava. Tiedotteet voidaan jakaa esimerkiksi päivämäärän avulla uusiin sekä vanhoihin. Ilmoitustaulu voidaan myös jakaa otsikoihin, jolloin tiedotteet voidaan luokitella asiayhteyden mukaan. (Ikävalko 1994, 66-67.)

Juholinin mukaan taukokuoneiden pöydällä olevat ilmoitukset sekä ilmoitustaulumuotoinen sisäinen viestintä on vähenemässä koko ajan kasvavan viestinnän sähköistymisen myötä. Usein tiedotteet, joita aiemmin löytyi seinältä, löytyvät nykyään yrityksen intranetistä tai sähköpostista. Ilmoitustaulu on kuitenkin edelleen käytössä varsinkin työyhteisöissä, joissa kaikilla ei ole jatkuvaa pääsyä intranettiin. (Juholin 2006, 180 – 184.)

Perhekuntoutuskeskus Lausteen osastoilla on ilmoitustaulut käytössä. Niitä ei kuitenkaan koeta kovin tarpeellisiksi sisäisen viestinnän kannalta. Yksiköiden ilmoitustauluilla on esillä esimerkiksi työntekijöiden työvuorot ja muut lakisääteiset tiedotteet. Nuorten osastolla on oma ilmoitustaulu nuorille, johon työntekijät laittavat ilmoituksia muun muassa yhteishausta ja nuorten tapahtumista.

3.5.10. Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on yhteys, joka lyhentää välimatkaa yrityksestä asiakkaaseen, kuluttajasta palveluntuottajaan ja johtajasta alaiseen. Yritystoiminnan sisäisessä viestinnässä sosiaalisen median laaja-alaisin vaikutus koetaan toimintatapojen muutoksessa. Suurin hyöy siinä saadaan yrityksissä, joissa osataan käyttää sosiaalisen median tuomaa hyötyä hyväksi sekä sisäisessä viestinnässä, että asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. (Isokangas, Kankkunen 2011, 7-8.)

Kohdeyhdistyksessä ei ole tällä hetkellä käytössä sosiaalisen median kanavia sisäisessä viestinnässään. Toiminnanjohtaja Jussi Ketosen mukaan Facebookin käyttöä viestinnässä on harkittu, mutta haasteena on lastensuojelulaki ja sen rajoitukset.

Jo pohjahaastatteluissa selvisi, että sosiaalinen media aiheuttaa ristiriitaisia ajatuksia työntekijöiden keskuudessa. Joidenkin työntekijöiden mielestä Facebook olisi erittäin hyödyllinen ja tarvittaisiin ehdottomasti käyttöön, osan mielestä taas Facebook on tarpeeton ja epäluotettava viestintäväline. Mielipide-erot johtuvat osastojen eri kohderyhmistä ja heidän tarpeistaan. Esimerkkinä nuoret, jotka käyttävät paljon sosiaalista mediaa, kun taas perhekuntoutuksen puolella sen käyttö ei ole tarpeellista. Itsenäistyvien nuorten osastolla on tapana kutsua vuosittain vanhoja asukkaita joululounaalle, mutta heidän löytämisensä on ollut haasteellista esimerkiksi vaihtuvien puhelinnumeroiden takia. Nykypäivänä melkein jokaisen löytää Facebookista ja heidän mielestään esimerkiksi joululounaalle kutsuminen sitä kautta olisi paljon helpompaa. Myös muissa asioissa Facebookin kautta saisi todennäköisesti paremmin yhteyden

asukkaana oleviin nuoriin. Nuorten osastolla toivotaan, että he saisivat luoda Facebookiin esimerkiksi nuorisotyöntekijän, toisin sanoen ammattiprofiilin, koska se on nykypäivää ja samalla se helpottaisi heidän viestintäänsä. Osa työntekijöistä toivoisi myös omaa työntekijöiden Facebook -ryhmää, jossa voisi viestiä vapaammin työasioista. Ongelmana ryhmän luomiseen on kuitenkin epäluottamus sosiaaliseen mediaan salassapitovelvollisuuden takia. Facebookin päivittäminen vaatii myös paljon työtä, eikä siihen löydy tällä hetkellä sopivaa työntekijää.

Koska yhdistyksellä ei ole käytössään Facebookia tai muuta sosiaalisen median kanavaa sisäisessä viestinnässään, kysyimme, olisiko kanava syytä ottaa käyttöön.

Vastaajista 15 henkilöä (31%) on sitä mieltä, että Facebook olisi syytä ottaa käyttöön. Facebook nähdään tärkeänä kanavana, koska suurin osa Perhekuntoutuskeskus Lausteen asiakkaista on myös siellä. Facebook tavoittaa parhaimmillaan tehokkaasti suuren joukon alan ammattilaisia ja tukee markkinointiviestintää. Kuitenkin pidetään tärkeänä, että määritellään tarkasti ne henkilöt, jotka voivat päivittää ja julkaista asioita Perhekuntoutuskeskus Lausteen omilla sivuillaan. Useaan otteeseen kävi ilmi, että nuoret eivät välttämättä pysty kasvokkain antamaan ohjaajilleen palautetta ja Facebookissa nuorten olisi helpompi lähestyä. Nuoriin saisi Facebookin kautta paremmin yhteyden, jos esimerkiksi he ovat luvatta poissa eikä ole tietoa missä he ovat. Facebook on viestinnässä tätä päivää ja se tekee yhdistyksestä helpommin lähestyttävän, niin hyvässä kuin huonossakin. Sen avulla voisi toteuttaa sosiaalisen median kasvatusta yhdistyksen nuorille.

Vastaajista 25 (51%) ei kannata Facebookin käyttöönottoa. Sosiaalista mediaa pidetään hyvänä ulkoisessa viestinnässä, mutta ei tarpeellisena sisäisessä viestinnässä. Kanavia koetaan olevan jo tarpeeksi, jopa liikaakin, ja Facebook toisi yhden kanavan lisää. Jos Facebook olisi osana sisäistä viestintää, tulisi luoda "työprofiili", koska vastaajat eivät halua olla henkilökohtaisella profiilillaan Facebookissa tekemisissä työasioiden kanssa. Osa myös kokee, että

vaitiolovelvollisuus vaarantuu ja Facebookissa oleminen heikentäisi imagoa lastensuojelun palveluntuottajana.

4 KEHITYSEHDOTUKSET JA YHTEENVETO

Sisäinen viestintä yleisesti

Kyselyn alussa kysymykset koskivat yleisesti sisäistä viestintää organisaatiossa, esimerkiksi mikä toimii ja mikä ei.

Tutkimuksen perusteella henkilöstö kaipaa enemmän tiedotteita johdolta sekä parannusta osastojen välisessä viestinnässä. Eniten kehitettävää on uusista suunnitelmista sekä muutoksista tiedottamisessa. Koetaan, että muutoksia tapahtuu paljon, mutta tietoa ei saada virallisista kanavista. Osastojen välille toivotaan kehitettäväksi yhteinen, selkeä kanava, jota kaikki työntekijät lukevat säännöllisesti. Kanava tulisi varmasti helpottamaan tiedonkulkua osastojen välillä sekä lisäämään työntekijöiden luottamusta johtoa kohtaan, kun tiedotteet saataisiin oikeista ja virallisista kanavista.

Vastuunjako viestinnästä puuttuu ja viestintäkanavien käyttö on epäselvää. Kanavia on paljon eivätkä työntekijät aina tiedä, mihin kanavaan mikäkin asia kuuluu, varsinkin kun kaikkia kanavia ei koeta toimivina. Esimerkiksi IMS-järjestelmää ei osata hyödyntää. Sen tilalle halutaan toimiva intranet, josta tiedon saa nopeammin ja helpommin. IMS-järjestelmä vaatii selkeää kehitystä, koska oikeanlaisena se helpottaisi monen työtä. Tällä hetkellä osastot ovat korvanneet IMS-järjestelmää muilla vaihtoehdoilla, koska sen käyttö tuntuu haastavalta. Jos IMS-järjestelmä halutaan jokaisen työntekijän käyttöön, siitä tulisi laatia tarkat ohjeistukset henkilökunnalle.

Kehitettävää tässä kohdassa ilmeni siis tiedotteissa, osastojen välisessä viestintäkanavassa, sekä viestintävastuussa ja viestinnän suunnittelussa.

Tiedonsaanti

Kolmannessa osiossa selvitimme tiedonsaantiin liittyviä asioita.

Jo pohjatyötä tehdessämme ilmeni epäselvyyksiä siitä, kenellä on yhdistyksessä viestintävastuu. Osion ensimmäinen kysymys oli avoin, jossa

kysyimme, kenen tehtäväksi työyhteisössäsi näet viestintävastuun. Vastaukset jakautuivat aika tarkkaan puoliksi, toiset näkevät viestintävastuun johtoryhmällä sekä esimiehillä ja toiset taas itsellään. Molemmat vastaukset ovat varmasti oikeita, mutta se riippuu myös siitä, mistä tiedosta on kyse. Jos esimerkiksi on kyse organisaatioon liittyvistä muutoksista, vastuu on esimiehillä. Tärkeää on, että viestintävastuut mietitään tarkkaan ja siitä tehdään selkeä malli ja rakenne etenkin johtoryhmän sisällä. Kuka viestii ja kenelle. Organisaatio on hyvin laaja, joten yhdistyksen kannattaisi harkita viestintävastaavan palkkaamista tai nimeämistä. Viestintävastaavan olemassaolo helpottaisi johdon ja esimiehen taakkaa viestinnästä, sekä samalla selkeyttäisi koko organisaation viestintää kun päävastuu olisi yhdellä henkilöllä.

Vastausten perusteella lisää tietoa haluttiin erityisesti organisaatiomuutoksista sekä henkilöstömuutoksista. Yhdistyksessä on lähiaikoina tapahtunut suuria muutoksia ja ne vaikuttavat suoraan henkilöstön työskentelyyn sekä työmotivaatioon. Lisää tietoa toivottiin myös yhdistyksen strategiasta ja tavoitteista sekä muiden osastojen asioista tiedottamalla niistä enemmän. Omaan työhön liittyvät ohjeistukset tulisi pitää ajan tasalla.

Sisäisen viestinnän kanavat

Sähköpostin tärkeys nousi selkeästi esille koko kyselyssä. Sähköpostia käytetään eniten ja sitä pidetään tärkeimpänä kanavana, se mahdollistaa nopean tiedonkulun. Sähköpostin kanssa yhtä tärkeänä pidetään esimiestä, ja esimiehen kautta saatavaa tietoa. Tämän takia esimiehen kautta saatavaa palautetta omasta työstä toivotaan lisää.

Noin puolet Perhekuntoutuskeskus Lausteen työntekijöistä (51%) on sitä mieltä, ettei Facebookia kannata ottaa käyttöön sisäisessä viestinnässä. Kuitenkin osa (30%) oli sitä mieltä, että sen käyttöä olisi syytä harkita ja loput eivät osanneet sanoa kantaansa. Facebookia ei kannata tällä hetkellä ottaa käyttöön yhdistyksen sisäisessä viestinnässä, koska niin moni sitä vastustaa. Mutta koska 30% on kuitenkin sitä mieltä että se olisi hyödyllinen, voisi sen käyttöä rajata esimerkiksi tietylle osastolle, jossa se koetaan hyödyllisenä.

Esimiesviestintä

Vastausten perusteella esimiesviestintään ollaan Perhekuntoutuskeskus Lausteella pääosin tyytyväisiä. Suurin osa vastaajista kokee saavansa esimieheltä aktiivisesti tietoa asioista ja pitää esimiestään helposti lähestyttävänä.

Henkilöstö odottaa esimiehiltään enemmän työhön liittyvää tietoa linjauksista, käytännöistä sekä ennen kaikkea muutoksista, joita omalla osastolla tehdään. Muutoksista toivotaan tietoa ajoissa, jotta niihin ehditään varautua. Myös palautetta työstä odotetaan enemmän.

Sähköposti

Yleisesti ottaen sähköpostiviestintä koetaan hyväksi ja toimivaksi. Henkilökunta kuitenkin toivoo, että joku ottaisi sähköpostiviestinnästä vastuun, jotta esimerkiksi sähköpostiryhmät olisivat ajan tasalla ja viestit tavoittaisivat kaikki tietoa tarvitsevat. Näin välttyttäisiin myös turhilta sähköpostiviesteiltä.

Johdolta halutaan säännöllinen kuukausi- tai viikkoviesti, jossa tiedotetaan koko organisaation ajankohtaisista asioista sekä etenkin taloa ja työntekijöitä koskevista muutoksista.

IMS intranet

Suurin osa työntekijöistä (65%) osaa käyttää IMS intranettiä. Sen käyttö kuitenkin koetaan melko hankalana ja työntekijät ovat jo tottuneet hakemaan tarvitsemansa lomakkeet muualta. IMS intranetissä olevat tiedostot on syytä päivittää ajan tasalle sekä sen käyttöön tulisi luoda selkeät ohjeet ja tallennuspaikat lomakkeille, jotta kaikki tarvittava säilyisi yhdessä ja samassa paikassa.

Osastojen välinen kommunikointi

Puolet kyselyyn vastanneista pitää osastojen välistä viestintää huonona. He toivovat enemmän tietoa muiden osastojen toiminnasta, asiakkaista ja heidän tilanteistaan. Päivä- ja viikkopalaverien käyttöönotto voisi parantaa osastojen

välillä viestintää ja niiden avulla myös toisten osastojen työntekijöitä tulisivat tutuksi. Säännölliset tapaamiset helpottaisivat yhteistyötä osastojen välillä ja auttaisivat hyödyntämään esimerkiksi työntekijöiden erityisosaamista.

Ehdotuksia tuli myös säännöllisestä tiedotteesta talon kuulumisista sekä koko yhdistyksen yhteisestä viestivihosta.

Palaverit

Vastausten perusteella palaverit toimivat tiedonkulun näkökulmasta hyvin ja suurin osa vastaajista (78%) oli sitä mieltä, että yhdistyksen sisällä on tarpeeksi palavereja.

Palavereiden valmisteluun tulisi käyttää enemmän aikaa ja niiden jälkeen dokumentoida palaverit huolellisesti, sekä sopia, kuka vie tietoa eteenpäin ja millä aikataululla. Palavereiden tarkoituksena on saada aikaan selkeitä päätöksiä.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella kaikki työntekijät eivät kuulu tiettyyn yksikköön vaan toimivat ns. omassa yksikössään. Osa kokee olevansa yhdistyksessä ulkopuolisena, koska palavereihin kutsutaan vain osa henkilöstöstä. Yhdistyksen tulisi harkita, miten myös muu henkilökunta pystyy osaltaan osallistumaan palavereissa läpikäytyihin asioihin.

Kehityskeskustelut

Suurimmalle osalle henkilöstöstä pidetään kehityskeskusteluita kerran vuodessa, osalle puolen vuoden välein, mutta 12% henkilöstöstä jää kokonaan ilman kehityskeskusteluita. Kaikki vastanneet kokevat kuitenkin, että kehityskeskusteluita tulisi pitää. Vastanneista jokainen haluaa päästä kehityskeskusteluun esimiehensä kanssa edes kerran vuodessa. Perhekuntoutuskeskus Lausteen tulisi laatia yhteinen toimintamalli kehityskeskustelujen pitämiseksi. Kehityskeskustelut ovat jokaisen työntekijän oikeus ja samalla ne helpottavat myös esimiesten työtä, kun työntekijät pystyvät antamaan luotettavasti suoraa palautetta kahdenkeskisissä keskusteluissa.

Puskaradio

Puskaradio mielletään Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisällä enimmäkseen negatiivisena. Sitä on todella vaikeaa lähteä kehittämään, koska se kuuluu niin vahvasti jokaisen työyhteisön viestintään. Puskaradiossa kulkevat juorut ja huhut voidaan kuitenkin minimoida tiedottamalla asioista henkilökunnalle. Puskaradio on vahvimmillaan työyhteisöissä, joissa asioista ei tiedoteta tarpeeksi hyvin. Sosiaalinen vuorovaikutus on luonnollista ihmisten välillä, joten asiat liikkuvat ja muuttuvat nopeasti, jos niillä ei ole todellista ja luotettavaa lähdettä.

Lopuksi

Kysyimme lopputiivistykseksi vastaajilta, miten parantaisit yhdistyksen sisäistä viestintää. Vastaukset tähän kysymykseen ovat varmasti tulleet jo ainakin osittain esille aiemmissa osioissa, mutta halusimme vielä tietää, mitä vastaajilla oli päällimmäisenä mielessä.

Koko yhdistyksen sisäisessä viestinnässä koetaan olevan paljon parannettavaa. Johtajan tiedotteen lisäksi toivotaan säännöllistä tiedotetta johdolta, asiakaskoordinaattorilta, laatukoordinaattorilta sekä vaihtelevasti eri osastoilta. Viestinnän päävastuu on tällä hetkellä johdolla ja johdon tulisi sitä huomattavasti parantaa ja tehostaa. Koko sisäinen viestintä ja viestintävastuut organisaation sisällä tulisi miettiä ja suunnitella uudelleen. Yksittäisten vastaajien mukaan viestintää saataisiin paremmaksi kunnollisella ja toimivalla intranetillä.

Etenkin muutoksista tarvitaan paremmin tietoa. Tällä hetkellä koetaan, että toiminnasta ei saada tarpeeksi tietoa ja muutoksista ilmoitetaan huonosti ja liian myöhään. Työntekijät eivät ehdi varautua talossa tapahtuviin asioihin tarpeeksi ajoissa. Toiveena on myös, että viestintä olisi avointa, työntekijät huomioonottavaa sekä työtä kunnioittavaa. Esimerkiksi säännölliset tiedotteet päätöksistä, uusista yksiköistä, henkilöstömuutoksista ja toiminnan muutoksista loisivat parempaa pohjaa sisäiselle viestinnälle.

Palaverikäytäntöihin haluttaisiin myös parannusta. Toiveena olisi saada esimerkiksi päiväpalaverit takaisin sekä muita isompia palavereita, joihin muillakin kun laajennetulla johtoryhmällä olisi mahdollisuus osallistua.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme, kuinka tärkeää on tehdä perusteellinen pohjatyö selvittämällä taustoja ja teoriaa. Opimme myös sisäisen viestinnän ongelmista ja niiden ratkaisemisesta. Pystymme hyödyntämään oppimaamme tulevaisuuden työelämässä. Lisäksi tiedostamme toimivan sisäisen viestinnän merkityksen minkä tahansa organisaation sisällä. Koska teimme yhdessä pitkäaikaisen projektin, opimme myös lisää joustavuudesta ja aikataulutuksesta.

LÄHTEET

Internetlähteet:

Perhekuntoutuskeskus Lauste 2014. Toimintamme. Viitattu 27.11.2014
<http://www.lauste.fi/fi/lauste/toimintamme/>

Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK 2014. Yhteistoiminta. Viitattu 27.11.2014
<http://www.sak.fi/tyoelama/edunvalvonta/yhteistoiminta>

Kirjallisuuslähteet:

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ikävalko, E. 1994. Käytännön tiedottaminen, Yhteisöviestinnän käsikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Juholin E. 1999. Sisäinen Viestintä. Juva: WSOYpro.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Porvoo: WSOYpro.

Kananen, J. 2008. Kvantti – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.

Kortetjärvi-Nurmi, S., & Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Misteil, S. 2002. Viestintä työyhteisössä. 6. Painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

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

Saatekirje kyselyyn

Hei!

Opiskelemme Turun AMK:n Taideakatemiassa medianomeiksi ja teemme opinnäytetyötä yhteistyössä Perhekuntoutuskeskus Lausteen kanssa. Tavoitteenamme on kyselyn avulla kartoittaa, millainen on työpaikkanne sisäisen viestinnän nykytila ja millaisia kehittämistarpeita tarvitsette.

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan organisaation koko henkilöstön välillä tapahtuvaa viestintää ja tiedonkulkua henkilöltä toiselle. Toimiva viestintä on yhdistyksen toiminnan kannalta merkittävää. Yhteiset säännöt sisäisen viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa antavat toiminnalle yhteisen perustan, vaikuttavat tyytyväisyyteen sekä ilmapiiriin ja lisäävät motivaatiota. Kyselyn avulla haluamme parantaa sinun työhyvinvointiasi. Sen takia toivomme, että varaat vastaamiseen aikaa noin 20 minuuttia ja vastaat kysymyksiin ajatuksella.

Kyselyssä ilmenneitä tietoja käytetään vain tässä tutkimuksessa ja tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömästi, vastauksia ei pystytä yhdistämään vastaajiin. Kyselylomakkeet tulevat ainoastaan opinnäytetyötä varten.

Toivomme Sinun vastaavan kyselyyn tiistaihin 10.2.2015 mennessä. Lisätietoja tai tarkennusta voit tarvittaessa pyytää puhelimitse tai sähköpostitse.

Kiitos etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Mira Salin & Linda Myöhänen

Kyselylomake



SISÄISEN VIESTINNÄN TUTKIMUS

Perustiedot

1. Asema *

- Esimies
- Toimihenkilö

2. Toimipaikka *

- Lauste
- Vaala
- Uusikaupunki

3. Työssäoloaika *

- Alle vuosi
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

Sisäinen viestintä yleisesti

4. Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 seuraavat väittämät. *

1= täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Saan tarpeeksi tietoa työtäni koskevista asioista	○	○	○	○	○
Asioista tiedotetaan ajoissa	○	○	○	○	○
Tiedän mistä voin tarvittaessa hakea tietoa työtäni koskevissa asioissa	○	○	○	○	○
Eri osastojen välinen tiedonkulku on riittävää	○	○	○	○	○
Yrityksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa	○	○	○	○	○
Työtehtäviin perehdytetään hyvin	○	○	○	○	○
Työohjeet ovat selkeitä	○	○	○	○	○
Tiedän oman osastoni työtehtävät	○	○	○	○	○
Tieto tavoittaa minut	○	○	○	○	○

5. Seuraavat asiat ovat mielestäni tärkeitä toimivan sisäisen viestinnän kannalta: *

Valitse mielestäsi kolme tärkeintä asiaa.

- Luotettavuus
- Nopeus
- Vuorovaikutus
- Avoimuus
- Viestintähenkilöstön ammattitaito
- Esimiehen helppo lähestyttävyyys
- Viestinnän kanavat

6. Mitkä asiat toimivat mielestäsi tällä hetkellä hyvin Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisäisessä viestinnässä?

7. Mitkä asiat toimivat mielestäsi tällä hetkellä huonosti Perhekuntoutuskeskus Lausteen sisäisessä viestinnässä?

11. Saan eniten työtäni/yksikköäni koskevaa tietoa *

Laita kanavat tärkeysjärjestykseen asteikolla 1-9. 1= eniten tietoa, 9= vähiten tietoa

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Sähköposti	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Ilmoitustaulu	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Esimies	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Palaverit	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Intranet	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Nappula	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Kehityskeskustelut	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Puskaradio	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Muu, mikä? _____	○	○	○	○	○	○	○	○	○

12. Millainen tieto on tärkeää työsi kannalta?

13. Mistä asioista haluaisit saada nykyistä enemmän tietoa?

Valitse kolme tärkeintä asiaa, joista haluaisit saada enemmän tietoa.

- oma työ ja työtehtävät
- oman yksikköni toiminta ja palvelut
- muiden yksikköjen toiminta ja palvelut
- yhdistyksen strategia, visio ja tavoitteet
- yhdistyksen taloudellinen tilanne
- organisaatiomuutokset
- henkilöstömuutokset
- henkilöstöasiat
- toimialan ja toimintaympäristön ajankohtaiset asiat

Muu, mikä?

14. Arvioi omaa aktiivisuuttasi tiedon etsimisessä/löytämisessä ja tiedon viestijänä eteenpäin asteikolla 1-5.
*

- 1. Ei aktiivinen
- 2. Hieman aktiivinen
- 3. En osaa sanoa
- 4. Aktiivinen
- 5. Erittäin aktiivinen

15. Miten sinä voisit osallistua työyhteisönne sisäiseen viestintään? Mitä sinä itse voisit tehdä saadaksesi enemmän tietoa?

Sisäisen viestinnän kanavat

16. Käytän seuraavia viestinnän kanavia: *

1= en koskaan, 2= harvemmin, 3= kuukausittain, 4= viikottain, 5= päivittäin

	1	2	3	4	5
Sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoitustaulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palaverit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nappula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehityskeskustelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Puskaradio ○○○○○
 Muu, mikä? _____ ○○○○○

17. Tämä viestinnän kanava on mielestäni *

1= tarpeeton, 2= ei niin tärkeä, 3= en osaa sanoa, 4= tärkeä, 5= erittäin tärkeä

	1	2	3	4	5
Sähköposti	○	○	○	○	○
Ilmoitustaulu	○	○	○	○	○
Esimies	○	○	○	○	○
Palaverit	○	○	○	○	○
Intranet	○	○	○	○	○
Nappula	○	○	○	○	○
Kehityskeskustelut	○	○	○	○	○
Puskaradio	○	○	○	○	○
Muu, mikä? _____	○	○	○	○	○

18. Mitkä ovat pääasialliset kanavat, joiden kautta haluaisit saada nykyistä enemmän työtehtäviisi liittyvää tietoa?

Valitse kolme kanavaa.

- Sähköposti
 Ilmoitustaulu
 Esimies
 Palaverit
 Intranet
 Nappula
 Kehityskeskustelut
 Puskaradio
 Muu, mikä?

19. Yhdistyksellä ei ole käytössään Facebookia tai muuta sosiaalisen median kanavaa sisäisessä viestinnässään. Olisiko kanava syytä ottaa käyttöön? Perustele vastauksesi.

Esimiesviestintä

20. Arvio alla olevalla asteikolla 1-5 seuraavat esimiesviestintää kuvaavat väittämät. *

1= täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Saan esimieheltäni aktiivisesti tietoa asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni on helposti lähestyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimiehellä on aikaa kuunnella ajatuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan esimieheltäni rakentavaa palautetta työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni ottaa mielipiteeni huomioon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Millaista tietoa esimiehen tulisi jakaa eteenpäin yksikköön?

Sähköposti

22. Miten sähköpostiviestintää tulisi mielestäsi kehittää?

IMS Intranet

23. Osaatko käyttää intranettiä? *

Intranetillä tarkoitetaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen tapauksessa IMS toimintajärjestelmää.

- Kyllä
- Hieman
- Ei

24. Mihin käytät intranettiä?

25. Koetko tarvitsevasi lisäopetusta intranetin käyttöön?

Osastojen välinen kommunikointi

26. Miten osastojen välinen viestintä mielestäsi toimii? *

- 1. Erittäin huonosti
- 2. Huonosti
- 3. En osaa sanoa
- 4. Hyvin
- 5. Erittäin hyvin

27. Koetko tarvitsevasi enemmän tietoa muiden osastojen asioista? Jos koet, niin mitä?

28. Miten kehittäisit tiedonkulkua osastojen välillä?

Palaverit

29. Miten palaverit toimivat mielestäsi tiedonkulun näkökulmasta?

30. Onko palavereja tarpeeksi? *

- Kyllä
- Ei

31. Onko palaverit tehokkaita? *

- Kyllä
- Ei, miksi?

Kehityskeskustelut

32. Kuinka usein sinulle pidetään kehityskeskusteluja? *

- Ei ollenkaan
- Kerran vuodessa
- Puolen vuoden välein

33. Kuinka usein kehityskeskusteluja tulisi mielestäsi pitää? *

- Ei ollenkaan
- Kerran vuodessa
- Puolen vuoden välein
- Kerran kuukaudessa

Puskaradio

34. Saatko työhösi ja työyhteisösi kuuluvaa tärkeää tietoa puskaradiosta? Koetko puskaradion hyödylliseksi?

Lopuksi

35. Miten parantaisit yhdistyksen sisäistä viestintää?

Kiitos!

KUVIOT

Kuvio 1: Asema

Kuvio 2. Toimipaikka

Kuvio 3. Työssäoloaika

Kuvio 4. Saan tarpeeksi tietoa työtäni koskevista asioista

Kuvio 5. Asioista tiedotetaan ajoissa

Kuvio 6. Tiedän mistä voin tarvittaessa hakea tietoa työtäni koskevissa asioissa

Kuvio 7. Eri osastojen välinen tiedonkulku on riittävää

Kuvio 8. Yhdistyksessä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan ajoissa

Kuvio 9. Työtehtäviin perehdytetään hyvin

Kuvio 10. Työohjeet ovat selkeitä

Kuvio 11. Tiedän oman osastoni työtehtävät

Kuvio 12. Tieto tavoittaa minut

Kuvio 13. Tärkeät asiat sisäisessä viestinnässä

Kuvio 14. Sisäisen viestinnän taso

Kuvio 15. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; esimies

Kuvio 16. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; sähköposti

Kuvio 17. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; palaverit

Kuvio 18. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; kehityskeskustelut

Kuvio 19. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; IMS intranet

Kuvio 20. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; puskaradio

Kuvio 21. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; Nappula

Kuvio 22. Perhekuntoutuskeskus Laustetta koskeva tieto; ilmoitustaulu

Kuvio 23. Työtään/yksikköään koskeva tieto; esimies

Kuvio 24. Työtään/yksikköään koskeva tieto; sähköposti

Kuvio 25. Työtään/yksikköään koskeva tieto; palaverit

Kuvio 26. Työtään/yksikköään koskeva tieto; kehityskeskustelut

Kuvio 27. Työtään/yksikköään koskeva tieto; IMS intranet

Kuvio 28. Työtään/yksikköään koskeva tieto; puskaradio

Kuvio 29. Työtään/yksikköään koskeva tieto; Nappula

Kuvio 30. Työtään/yksikköään koskeva tieto; ilmoitustaulu

Kuvio 31. Mistä asioista haluaisit saada nykyistä enemmän tietoa?

Kuvio 32. Aktiivisuus tiedon etsimisessä/löytämisessä ja tiedon viestijänä eteenpäin

Kuvio 33. Kanavien käyttö; esimies

Kuvio 34. Kanavien käyttö; sähköposti

Kuvio 35. Kanavien käyttö; palaverit

Kuvio 36. Kanavien käyttö; kehityskeskustelut

Kuvio 37. Kanavien käyttö; IMS intranet

Kuvio 38. Kanavien käyttö; puskaradio

Kuvio 39. Kanavien käyttö; Nappula

Kuvio 40. Kanavien käyttö; ilmoitustaulu

Kuvio 41. Kanavan tarpeellisuus; esimies

Kuvio 42. Kanavan tarpeellisuus; sähköposti

- Kuvio 43. Kanavan tarpeellisuus; palaverit
- Kuvio 44. Kanavan tarpeellisuus; kehityskeskustelut
- Kuvio 45. Kanavan tarpeellisuus; IMS intranet
- Kuvio 46. Kanavan tarpeellisuus; puskaradio
- Kuvio 47. Kanavan tarpeellisuus; Nappula
- Kuvio 48. Kanavan tarpeellisuus; ilmoitustaulu
- Kuvio 49. Mitkä ovat pääasialliset kanavat, joiden kautta haluaisit saada nykyistä enemmän työtehtäviisi liittyvää tietoa?
- Kuvio 50. Saan esimieheltäni aktiivisesti tietoa asioista
- Kuvio 51. Esimieheni on helposti lähestyttävä
- Kuvio 52. Esimiehellä on aikaa kuunnella ajatuksiani
- Kuvio 53. Saan esimieheltäni rakentavaa palautetta työstäni
- Kuvio 54. Esimieheni ottaa mielipiteeni huomioon
- Kuvio 55. Onko palavereja tarpeeksi?
- Kuvio 56. Onko palaverit tehokkaita?
- Kuvio 57. Kuinka usein sinulle pidetään kehityskeskusteluita?
- Kuvio 58. Kuinka usein kehityskeskusteluita tulisi mielestäsi pitää?
- Kuvio 59. Osaatko käyttää intranettiä?
- Kuvio 60. Miten osastojen välinen viestintä mielestäsi toimii?