

Sisäisen viestinnän kehittäminen



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus

2023

Katariina Tuominen

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajayrityksenä toimivan OP Koti Lounaismaa Oy:n isännöinnin sisäisen viestinnän nykytila ja mitä kehitettäviä asioita sisäisessä viestinnässä on. Opinnäytetyössä luotiin kysely toimeksiantajayrityksen henkilöstölle sekä haastateltiin organisaation esihenkilöitä. Näiden avulla saatiin tietoa siitä, miten sisäinen viestintä tällä hetkellä koetaan.

Opinnäytetyössä käsiteltiin organisaatioviestintää ja sisäistä viestintää sekä näiden eri osa-alueita ja merkitystä työssä. Näiden lisäksi kerrotaan käytössä olleista tutkimusmenetelmistä ja perustellaan niiden valintaa tutkimuksen toteutuksessa.

Tuloksien perusteella sisäiseen viestintään ei olla tyytyväisiä. Sisäisen viestinnän avoimuuden, samanaikaisuuden ja ajankohtaisuuden puutteellisuus nousi esille monessa kyselyn osiossa. Puutteellisuus näissä asioissa koskee koko työyhteisön viestintää sekä esihenkilöiden viestintää. Viestintäkanavien käyttö sekä tietojen tallennustavat ovat epäselkeät, ja niiden osalta tarvitaan selkeyttämistä ja ohjeistusta. Perehdytys on puutteellista, eikä täysin tue työn oppimista.

Avainsanat Organisaatioviestintä, sisäinen viestintä, viestintäkanavat, perehdytys

Sivut 53 sivua ja liitteitä 16 sivua

Degree Programme in Business Administration

Author Katariina Tuominen

Subject Development of international communication

Supervisors Hanna-Kaisa Sulonen

Abstract

Year 2023

The aim of thesis was to find out the current state of international communication in the property management of OP Koti Lounaismaa Oy, real estate management, which is the commissioning company, and what needs to be developed in their internal communication. In the thesis, a survey was created for the personnel of the commissioning company and the organisation's supervisors were interviewed. These provided information on how internal communication is currently perceived.

The thesis deals with organizational communication and internal communication, as well as their different areas and significance in work. In addition to these, the used research methods are described, and their choice is justified in the implementation of the study.

Based on the results, there is dissatisfaction with internal communication. The lack of openness, simultaneity and topicality of internal communication was highlighted in many sections of the survey. The shortcomings in these issues concern communication of the entire work community and supervisors. The use of communication channels and the ways in which data is stored are unclear and require clarification and guidance. Orientation is inadequate and does not fully support on-the-job learning.

Keywords Organizational communication, internal communication, communication channels, orientation

Pages 53 pages and appendices 16 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Organisaatioviestintä.....	2
2.1	Viestinnän mittaaminen.....	3
2.2	Viestinnän johtaminen.....	4
3	Sisäinen viestintä	6
3.1	Viestintäkanavat	8
3.2	Perehdytys	11
3.3	Esihenkilöviestintä	11
4	Tutkimusmenetelmät	13
5	Tulokset	15
5.1	Kysely	15
5.1.1	Viestintäkanavat.....	24
5.1.2	Esihenkilöiden ja johdon viestintä	34
5.1.3	Perehdytys.....	38
5.2	Esihenkilöiden haastattelut	41
6	Johtopäätökset	45
7	Pohdinta	49
	Lähteet.....	52

Kuvat ja taulukot

Kuva 1. Viestinnän johtamisen timantti (Marjamäki & Vuorio, 2021, s.29)	5
Kuva 2. Sisäisen viestinnän tärkeys (Happeo, n.d)	6
Kuva 3. Työyhteisöviestinnän perusmuodot (Kauhanen, 2012, s.178).....	9
Kuva 4. Tyytyväisyys sisäiseen viestintään	16
Kuva 5. Viestinnän säännöllisyys	17
Kuva 6. Viestinnän avoimuus.....	17

Kuva 7. Viestinnän toimivuus toimiston sisällä	18
Kuva 8. Viestinnän toimivuus toimipaikkojen välillä	18
Kuva 9. Viestinnän samanaikaisuus koko henkilöstölle	19
Kuva 10. Viestintätavat osana tukemassa hybridityöskentelyä	20
Kuva 11. Tiedon saaminen henkilöstöä koskevista asioista tai muutoksista	20
Kuva 12. Väliaikatiedon saaminen henkilöstöä koskevien asioiden tai muutoksien etenemisestä	21
Kuva 13. Muutoksista tiedottaminen ajoissa	21
Kuva 14. Viestinnän ajankohtaisuus	22
Kuva 15. Tiedon saaminen omaan työhön liittyen	22
Kuva 16. Sisäinen viestintä työn tukena	23
Kuva 17. Sisäinen viestintä osana helpottamassa työtä	23
Kuva 18. Sisäinen viestintä osana tukemassa asiakaskokemusta	24
Kuva 19. Tiedossa olevat viestintäkanavat	25
Kuva 20. Viestintäkanavien toimivuus ja hyödynnettävyys työssä	26
Kuva 21. Viestintäkanavien määrän riittävyys	26
Kuva 22. Tarvittavan tiedon helppo löydettävyys	27
Kuva 23. Tiedon ajantasaisuus ja ajankohtaisuus	27
Kuva 24. Tärkeimmät viestintäkanavat	28
Kuva 25. Kehitettävät viestintäkanavat	28
Kuva 26. Palaverikäytäntöjen toimivuus	30
Kuva 27. Palaverien määrän riittävyys	30
Kuva 28. Palaverien aiheet ja sisältö osana työn tukemista	31

Kuva 29. Palaverien aiheet ja sisältö osana työn tukemista	31
Kuva 30. Palaverien ajankohdasta ilmoittaminen	32
Kuva 31. Palaveriin ja sen sisältöön valmistautuminen etukäteen	32
Kuva 32. Palaverien aiheeseen, sisältöön ja päätöksiin palaaminen jälkikäteen	33
Kuva 33. Palaverien sisällön tiedon löytäminen poissaolijoille	33
Kuva 34. Tyytyväisyys esihenkilöiden ja johdon viestintään	35
Kuva 35. Esihenkilöiden ja johdon viestinnän avoimuus	35
Kuva 36. Esihenkilöiden ja johdon viestinnän säännöllisyys	36
Kuva 37. Esihenkilöviestintä osana tukemassa työtä	36
Kuva 38. Esihenkilöviestintä osana tukemassa ammatillista kehittymistä työssä	37
Kuva 39. Tieto työn odotuksista	37
Kuva 40. Perehdytyksen toimivuus	38
Kuva 41. Perehdytyksen tukeminen työn oppimisessa	39
Kuva 42. Perehdytyksen sisällön ja vaiheiden selkeys	40
Kuva 43. Perehdytys osana tukemassa työyhteisössä olemista	40
Kuva 44. Henkilöstön tietämys omasta vastuusta perehdytyksessä	41
Taulukko 1. Sisäisen viestinnän kanavat	8

Liitteet

- Liite 1. Aineistonhallintasuunnitelma
- Liite 2. Sisäisen viestinnän henkilöstökysely

1 Johdanto

Sisäisen viestinnän merkitys on erityisesti viimeisen muutaman vuoden aikana tiedostettu, kun viestintä on siirtynyt lähi-, hybridi- ja etämaailmaan, eikä viestintä ja kommunikaatio tapahdu enää vain kasvotusten. Viestintä onkin taito, joka korostuu työelämässä yhä enemmän. Yrityksen tai organisaation on vaikea päästä haluttuun tavoitteeseen, jos päämäärää ei pystytä viestimään ymmärrettävästi. Sisäinen viestintä on työyhteisön yhteinen asia, eikä erillinen osa-alue, jota vain osa organisaation henkilöstöstä tekee. (Kellokumpu, 2022)

Opinnäytetyössä perehdytään organisaatioviestintään sekä sisäiseen viestintään ja niiden käsitteisiin, sisäisen viestinnän merkitykseen organisaatiossa ja työyhteisössä sekä toimeksiantajayrityksen sisäiseen viestintään ja sen kehitystarpeisiin. Opinnäytetyön aihe koskettaa jokaista työyhteisöä ja on osaltaan luomassa yrityksen viestintäkulttuuria sisäisestä näkökulmasta. Sisäisen viestinnän avulla luodaan positiivista yrityskuvaa, mikä myös lisää työntekijöiden ylpeyttä organisaatioon kuulumisesta. Sisäinen viestintä käsittää myös sisäisen markkinoinnin, jonka avulla yritys ja sen tuotteet ja palvelut tehdään tutuksi henkilöstölle. (Joki, 2021, s. 163) Sisäinen viestintä pitää sisällään paljon erilaisia asioita, joita tulee huomioida, ja siinä onnistuminen voikin olla haastavaa. Sisäistä viestintää ei kuitenkaan kannata suunnitella ja toteuttaa muuttaen heti kaikkea tai odottaen täydellistä onnistumista. Kun asioita alkaa hiljalleen ja yksi kerrallaan kehittämään, myös viestinnän laatu paranee koko ajan. Tällöin syntyy myös uusia ideoita ja ajatuksia, jotka vievät eteenpäin ja kohti tavoitteita. Pienilläkin asioilla voi olla merkittävä vaikutus siihen, mitä viestintä on tulevaisuudessa ja miten se koetaan.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii OP Koti Lounaismaa Oy:n isännöinti. OP Kodit ovat paikallisten Osuuspankkien tytäryhtiöitä sekä osa OP Ryhmää. OP Kodin isännöinti on yksi Suomen suurimpia isännöintiketjuja. OP Koti Lounaismaa Oy tarjoaa kiinteistönvälitys- ja isännöintipalveluja Salon, Perniön, Someron ja Forssan alueella. Isännöinti huolehtii yhteensä lähes kolmestasadasta taloyhtiöstä ja niiden lähes kahdeksastatuhannesta huoneistosta. (OP-Koti, n.d) OP Ryhmän arvot ovatkin ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen. (OP, n.d)

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö, jossa saadaan vastaukset kahteen tutkimuskysymykseen, joilla selvitetään toimeksiantajayrityksen sisäiseen viestinnän tilannetta:

1. Mikä on organisaation sisäisen viestinnän nykytila?
2. Mitä kehitystarpeita sisäisessä viestinnässä on?

Sisäisen viestinnän nykytilan selvitys on tärkeä tehdä, jotta saadaan ajantasaista tietoa siitä, miten organisaation sisäinen viestintä toimii tällä hetkellä. Tässä oleellista on saada tietoa siitä, koetaanko sisäisen viestinnän olevan riittävää henkilöstön odotuksiin nähden tai miten sen vaikutus ja merkitys koetaan osana työtehtäviä sekä mihin viestinnän asioihin haluttaisiin kehitystä. Näiden tietojen pohjalta saadaan selvitys siitä, missä asioissa sisäisessä viestinnässä on onnistuttu ja mihin ollaan tyytyväisiä, mutta myös mitkä asiat eivät toimi tai mitkä asiat kaipaavat kehittämistä. Tutkimuksessa on tutkimusmenetelmänä käytetty määrällistä ja laadullista menetelmää. Määrällisenä tutkimusmenetelmänä luotiin toimeksiantajayrityksen henkilöstölle kysely sisäisestä viestinnästä. Tehdyn kyselyn lisäksi myös haastateltiin toimeksiantajayrityksen esihenkilöitä.

2 Organisaatioviestintä

Viestintä on vuorovaikutusta ja ihmisten välistä toimintaa, joihin lukeutuu ilmeet, eleet ja sanat. Viestintää voidaan tehdä sanallisesti ja sanattomasti. Sanallisessa viestinnässä viestintä tapahtuu puhumalla, kun taas sanattomassa viestinnässä kerrotaan asioita ilmeiden, eleiden, liikkeiden ja tilankäytön avulla. (Lohtaja-Ahonen ja Kaihovirta-Rapo, 2012, s. 11) Viestintä on lähtökohtaisesti siis puhumista ja kuuntelemista eli vuorovaikutuksen luomista ja ylläpitämistä. Hyvä viestintä on kaksisuuntaista, tuottaen arvoa ja merkityksellisyyttä sekä lähettäjälleen että vastaanottajalleen. (Vierula, 2021, s.202)

Organisaatioissa viestintä jaetaan yleensä ulkoiseen ja sisäiseen viestintään. Viestintää tarvitaan kertomaan organisaation tapahtumista ulkopuolisille toimijoille sekä omalle henkilöstölle. Hyvin hoidetussa organisaatioviestinnässä omalle henkilöstölle kerrotaan

oleellisista asioista ensin tai ainakin samanaikaisesti kuin ulkopuolisillekin. Viestinnän tarve ja tavat vaihtelevat ja ovat erilaiset erityyppisissä organisaatioissa. Viestinnän on todettu olevan merkittävässä roolissa organisaation työilmapiirin luomisessa, joka vaikuttaa oleellisesti henkilöstön motivaatioon ja asenteisiin. Hyvin hoidetulla organisaation viestinnällä on siis suora vaikutus myös organisaation menestymiseen. (Kauhanen, 2012, s. 172) Viestintä yhdessä vuorovaikutuksen kanssa onkin yksi merkittävimpiä näkökulmia organisaatioiden toiminnassa. Viestinnässä tärkeitä huomioitavia asioita ovat luottamus, vuorovaikutustaidot, palaute, ja tiedonkulku. (Huttunen, 2018, s. 83) Organisaatiossa tietoa kannattaa jakaa mahdollisimman avoimesti ja varhaisessa vaiheessa, jotta henkilöstöllä on aito mahdollisuus ymmärtää organisaation tavoitteita ja toimintaa sekä osallistua yhteiseen kehittämistyöhön. (Marjamäki ja Vuorio, 2021, s. 106) Työnantajan ja henkilöstön kannattaa yhdessä selvittää, millaisiin asioihin riittää yksipuolinen tiedottaminen ja mitkä asiat taas vaativat vuorovaikutteista ja osallistavaa viestintää. On tärkeää, että organisaatiossa on yhdenmukainen ymmärrys viestittävistä asioista, jotta voidaan varmistaa viestinnän oikea-aikaisuus ja jokaisen ymmärrys omasta vastuustansa. Viestintäsuunnitelman laatiminen organisaatioon voi auttaa ymmärtämään viestintää ja sen tekemistä. Suunnitelmassa tulisi tällöin käydä läpi mitä viestintään, milloin ja kenelle? Myös miten ja millä välineillä viestintää tehdään, on hyvä tuoda esille. Tärkeää on myös miettiä, miten voidaan varmistaa, että viesti on ymmärretty yhdenmukaisesti ja oikein tai miten varmistetaan viestinnän vuorovaikutteisuus. (Manka, Hakala, Nuutinen ja Harju, 2010, s. 43)

2.1 Viestinnän mittaaminen

Viestintää on mitattava, jotta voidaan arvioida, edetäänkö tavoitteiden suuntaan. On myös tärkeää arvioida viestinnän osuutta ja onnistumista eri kokonaisuuksissa sekä huomioida, tuottaako halutut kanavat tai toiminnot riittävästi tuloksia. Viestintää ei voi kuitenkaan mitata, jos ei tiedetä mitä tavoitellaan. Mittaamalla pitää pystyä seuraamaan, lähestytäänkö tavoitetta, minkä jälkeen pystytään luotettavammin kehittämään viestinnän toimenpiteitä. Viestinnän mittaaminen tulee olla suunnitelmallista ja strategista, sillä mittaamisen avulla voidaan kehittää viestintää ja arvioida viestinnän vaikuttavuutta. Viestinnän mittaamisessa seurattavia asioita ovat esimerkiksi toimenpiteet, tavoitettavuus, välittömät vaikutukset ja vaikutukset pidemmällä aikavälillä koko organisaation tavoitteisiin. (Marjamäki & Vuorio,

2021 ss. 84–94) Sisäisen viestinnän mittaaminen ja sen vaikutus voi olla vain välillinen, jonka takia viestinnän suora mittaaminen voi olla hankalaa. Työn tuottavuuden ja jäljen, työntekijöiden motivoituneisuuden ja tyytyväisyyden avulla voidaan kuitenkin tehdä havaintoja sisäisestä viestinnästä ja sen onnistumisesta. Työyhteisössä vallitseva hyvä henki kertoo usein sen, että myös viestinnässä on tehty oikeita asioita. (Kauhanen, 2012, s. 178)

Viestintää voidaan tarkastella ja luokitella monin eri tavoin, riippuen siitä, millaista mittausta halutaan tehdä ja kuinka laajasti. Mittaamisen kolme eri kulmakiveä ovat menneen arviointi, nykyhetken seuranta ja tulevan luotaaminen. Menneen arvioinnissa saadaan tietoa siitä, miten viestintä on koettu. Nykyhetken seurannassa kiinnitetään huomiota siihen, mitä sillä hetkellä tapahtuu ja mitä odotuksia viestinnältä on. Tulevan luotaamisessa taas pyritään ennakoimaan, esimerkiksi rakentamalla organisaation kuuntelemisen kulttuuria, jolla saadaan arvokasta tietoa tulevaisuutta varten. (Juholin & Luoma-Aho, 2017, ss. 20–21)

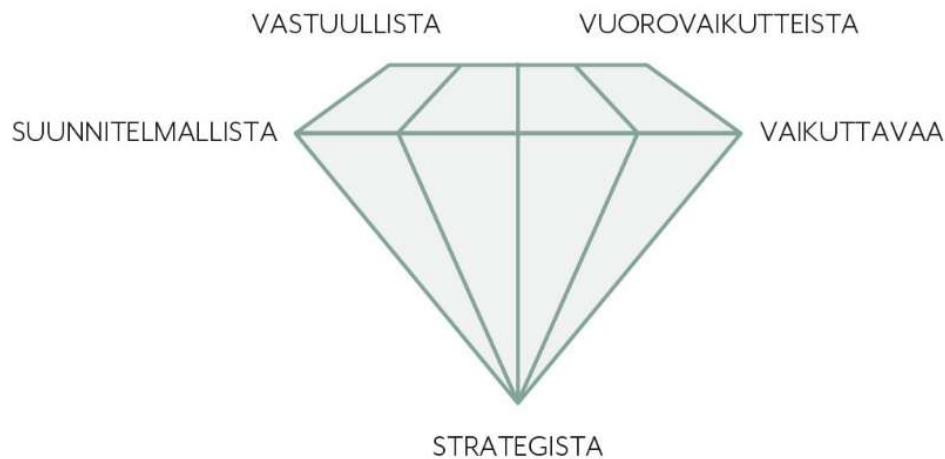
Viestinnän mittaaminen ei kuitenkaan ole tärkeintä, vaan se, mitä tapahtuu mittaamisen jälkeen eli miten tietoa hyödynnetään ja toimintaa kehitetään. (Marjamäki ja Vuorio, 2021, s.84) Mittaamisen pohjalta tehdään arviointi siitä, mitä tulokset kertovat ja mitä niiden perusteella pitäisi tehdä. Viestinnän kehittämisen tulisi olla yhteisöllinen prosessi, jossa mahdollisimman moni osallinen pääsee kuulemaan, keskustelemaan ja ottamaan kantaa sekä myös ehdottamaan, miten asioita voitaisiin tai kannattaisi parantaa. On myös tärkeä muistaa julkistaa, mitä päätöksiä, suunnitelmia tai konkreettisia muutoksia tulee tapahtumaan tulosten perusteella. (Juholin & Luoma-Aho, 2017, s. 23)

2.2 Viestinnän johtaminen

Viestinnän johtamisessa keskeinen tehtävä on saada viestinnän näkökulma huomioitua silloin, kun toimintaa suunnitellaan, eikä vain suuren kokonaisuuden loppumetrioiden koristeluna. Viestinnän johtaminen on siis aina kokonaisuuden johtamista. Viestinnän johtamiseen tarvitaan strategista, suunnitelmallista ja vaikuttavaa johtamista, jotta vaativasta toimintaympäristöstä ja viestinnän johtamisen erityispiirteistä saadaan onnistunut lopputulos. Pitää tietää, mitä tavoitellaan, tehdä se suunnitelmallisesti ja arvioida onnistumista. Lisäksi tulee rohkaista ja kannustaa koko organisaatio vuorovaikutukseen ja vastuulliseen viestintään. Iso osa johtamisesta on viestintää, sillä viestintä tekee johtamisen näkyväksi henkilöstön keskuudessa. Viestinnän johtamisen avulla strategia tehdään

näkyväksi, ymmärrettäväksi ja helpommin käytäntöön vietäväksi. Kun yrityksen johto puhuu selkeästi organisaation strategiasta ja keskustelee henkilöstön kanssa eri kanavissa, rakentuu tällöin johdon esimerkillä organisaatio, jossa henkilöstökin uskaltaa viestiä avoimesti. (Marjamäki ja Vuorio, 2021, ss.28–43) Alla olevassa kuvassa on konkretisoitu tärkeitä ja huomioitavia asioita mietittäessä viestinnän johtamista ja siinä onnistumista.

Kuva 1. Viestinnän johtamisen timantti (Marjamäki & Vuorio, 2021, s.29)



Kuten yllä olevasta kuvasta nähdään, koostuu viestinnän johtaminen monesta eri osa-alueesta. Viestinnän johtamisen timanttia voidaan käyttää apuna suunniteltaessa ja arvioitaessa viestintää ja sen eri osa-alueita. Viestinnän johtamisen odotukset voivat vaihdella paljonkin toimialasta ja organisaation historiasta riippuen. Usein johtajilta kuitenkin katsotaan mallia siihen, miten muidenkin olisi suotavaa viestiä. Mitä ketterämpää tai itseohjautuvampaa toimintakulttuuria tavoitellaan, sitä enemmän on kiinnitettävä huomiota siihen, että tietoa jaetaan kaikille organisaatiossa työskenteleville. Tarkoitus on, että tieto kulkee vapaasti työntekijältä toiselle ja vuorovaikutusta tapahtuu kaikkiin suuntiin. Mikään määrä keskitettyä sisäistä viestintää ei kuitenkaan korvaa sitä, että johtajat kertovat asioista avoimesti, luovat vuorovaikutusta eri tasoilla ja edellyttävät samaa muilta. (Marjamäki ja Vuorio, 2021, ss. 28–42)

3 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on yrityksen sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta. Sisäisen viestinnän avulla luodaan oikeaa ja selvää yrityskuvaa, viestitään henkilöstölle yrityksen eri toimenpiteistä, muutoksista, seurauksista ja arvoista sekä sitoutetaan henkilöstöä. (Joki, 2021, s.163) Työyhteisössä kaikki työn tekemiseen ja työyhteisöön liittyvä viestintä on yrityksen sisäistä viestintää, joka voi olla ajatusten vaihtoa, tiedon jakamista tai muuta vuorovaikutusta. Sisäisen viestinnän tehtävänä on liittää kaikki organisaation jäsenet toimivaksi ja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi sekä samalla kehittää yrityksen mielikuvaa ja edesauttaa tavoitteiden saavuttamista. (Karhumaa, 2022). Sisäisen viestinnän tarkoitus on pitää henkilöstö tietoisena organisaation liiketoiminnan tavoitteista, strategiasta, muutoksista, taloudesta ja sidosryhmistä sekä parantaa töiden sujuvuutta ja tehokkuutta. (Joki, 2021, s.163) Edellä mainittujen lisäksi viestinnällä kerrotaan henkilöstölle myös markkinoinnin ja markkinointiviestinnän toimenpiteistä sekä edistetään yhteistoimintaa henkilöstön keskuudessa. (Kauhanen, 2012, ss.174) Alla olevassa kuvassa on kiteytetty sisäisen viestinnän tärkeys kuuteen eri osa-alueeseen, joilla on osaltaan vaikutusta niin työntekijään kuin organisaatioonkin.

Kuva 2. Sisäisen viestinnän tärkeys (Happeo, n.d)



Edellä olevasta kuvasta havaitaan, että sisäisen viestinnän tärkeyteen tulisi kiinnittää huomiota, sillä viestinnän merkitys ulottuu monelle eri osa-alueelle, jotka vaikuttavat oleellisesti myös työn tekemiseen ja siinä suoriutumiseen. Avoin, monipuolinen, kohdennettu ja suunniteltu sisäinen viestintä vaikuttavat sisäiseen ilmapiiriin, joka myös lopulta näkyy ulospäin. Sisäisessä viestinnässä avoimuus mahdollistaa tiedonkulun kaikkiin suuntiin ja sen avulla voidaan myös avata rehellisiä asioita, syitä ja seurauksia työyhteisön keskellä. (Karhumaa, 2022) Yksi toimivan työyhteisön perusedellytyksistä on toimiva tiedonkulku. Työntekijöiden pitää pystyä luottamaan siihen, että he saavat sen tiedon, joka on heidän työnsä kannalta merkityksellinen. Jos henkilöstö kokee, ettei saa itseään tai omaa työtä koskettavaa tietoa, se vaikuttaa työyhteisön toimivuuteen sekä sujuvuuteen. (Joki, 2021, s.163) Työnantajan ja henkilöstön kannattaa yhdessä selvittää, millaisiin asioihin riittää yksipuolinen tiedottaminen ja mitkä asiat vaativat vuorovaikutteista ja osallistavaa viestintää. Toimivalla sisäisellä viestinnällä voidaan vaikuttaa yrityksen tulokseen, kun henkilöstölle viestintään selkeä suunta, mihin yritys pyrkii. (Manka, Hakala, Nuutinen ja Harju, 2010, s. 43) Onnistunut sisäinen viestintä luo parhaimmillaan hyvää yhteishenkeä ja lisää sitä kautta työn mielekkyyttä, motivaatiota ja tehokkuutta. Onnistuneen viestinnän kautta henkilöstölle selkeytetään ja vahvistetaan yrityksen visio, strategia ja arvot sekä mitä ne tarkoittavat yrityksen arjessa ja tekemisessä. (Karhumaa, 2022) Sisäisen viestinnän ei kuulukaan olla van yhdensuuntaista, sillä parasta viestintä on silloin, kun siihen voi vaikuttaa ja osallistua jokainen työyhteisön jäsen. (Karhumaa, 2022)

Työyhteisön ristiriidat ja henkilöstön motivaatio-ongelmat kumpuavat lähes poikkeuksetta puutteellisesta viestinnästä ja vuorovaikutuksesta tai sen puuttumisesta kokonaan. Lisäksi syynä ristiriitoihin ja motivaatio-ongelmiin saattaa olla henkilöiden välille syntynyt väärinymmärrys. Tällöin kyse on viestinnän ja vuorovaikutuksen laadusta. Viestinnän haastetta kuvaa Osmo A Wiion toteamus ”Viestintä epäonnistuu aina, paitsi sattumalta”. (Aarnikoivu, 2016 s.42) Hyvä viestintä on yksi tärkeä osa työhyvinvoinnin kannalta. Palaute, viestinnän vastavuoroisuus, avoimuus ja nopeus sekä työyhteisön luottamuksellinen ilmapiiri vaikuttavat työhyvinvointiin. (Kuntaliitto, 2013 s. 7) Sisäisellä viestinnällä on todettu olevan myös erityinen merkitys hyvän työilmapiirin luomisessa. Työilmapiiri puolestaan vaikuttaa motivaatioon ja asenteisiin, jotka heijastuvat myös asiakastytytyväisyyteen. Hyvin hoidetulla

sisäisellä viestinnällä voidaan siten vaikuttaa suoraan myös organisaation menestykseen. (Kauhanen, 2012, s. 173)

3.1 Viestintäkanavat

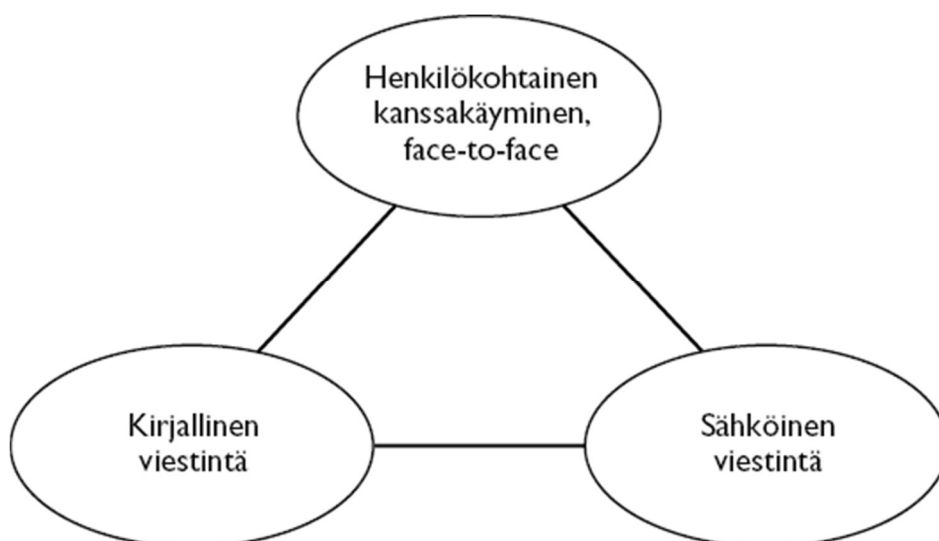
Sisäisessä viestinnässä on usein käytössä mittava ja kasvava valikoima erilaisia viestinnän muotoja ja kanavia. (Kauhanen, 2012, s.175) Erilaisiin viestintätilanteisiin käytetään erilaisia viestintäkanavia, joita käytetään joko yhtä kerrallaan tai tarvittaessa useampaa rinnakkain. (Joki, 2021, s.168) Alla olevassa taulukossa on jaoteltuna viestintäkanavien eri muotoja erilaisiin tilanteisiin. Taulukosta voidaan huomata, että viestintäkanavat voidaan jakaa neljään eri ryhmään: suoraan ja välitettyyn viestintään sekä lähi- ja kaukokanaviin.

Taulukko 2. Sisäisen viestinnän kanavat (Kauhanen, 2012, s. 176)

	Lähikanavat	Kaukokanavat
Suora viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • Lähin esimies • Muut esimiehet • Osastokokous • Tiimikokous • Projektikokous • Neuvottelut • Luottamushenkilö • Työtoverit • Ylimmän johdon suora yhteydenpito 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedotustilaisuudet • Yhteistyöelimet
Välitetty viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • Yksikön ilmoitustaulu • Yksikön kiertokirjeet • Intranet • Sähköposti • Videokonferenssi • Työyhteisölehti • Tekstiviestit 	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmoitustaulu • kiertokirjeet • Pikatiedote • Tiedotuslehti • Henkilöstölehti • Asiakaslehti • Toimitusjohtajan katsaus • Toimintakertomus • Videouutiset • Sisäinen radio tai televisio • Puhelinuutiset • Ammattiyhdistyksen pienjoukkoviestintä • Joukkoviestimet • Internet

Kuten yllä olevassa taulukossa on kerrottu, viestintää voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Suora viestintä on sanansa mukaisesti suoraa ja henkilökohtaisempaa siinä hetkessä tapahtuvaa kommunikointia henkilöltä toiselle. Välitetty viestintä taas on tiedostusmuotoisempaa sekä enemmän henkilön omalla vastuulla kuultavaa tai luettavaa asiaa, joka jakautuu isommalle joukolle kerralla, kuten esimerkiksi koko työyhteisölle. Näitä molempia voidaan käyttää lähi- ja kaukokanavien käyttöä hyödyntäen. Lähikanavat ovat ajantasaisempia ja vapaamuotoisempia viestintäkanavia, jossa tieto jakautuu enemmän tietyille ja kohdennetuille henkilöille. Välitetty viestintä sen sijaan on isommalle joukolle suunnattua viestintää, jossa viestintä on enemmän virallisempaa. Viestintäkanavat voidaan siis jakaa enemmän yksittäistä työntekijää tai tiimiä palveleviin kanaviin sekä koko työyhteisölle suunnattuihin kanaviin. Nämä voidaan vielä edelleen rajata henkilökohtaiseen ja kasvokkaiseen kanssakäymiseen sekä välitettyyn yleisempään viestintään. Viestistä ja sen sanomasta riippuen onkin hyvä miettiä, mitä kanavaa viestissä kannattaa käyttää. Erityisesti sähköisten kanavien kuten sähköpostin ja organisaation oman intranetin käyttö ovat yleistyneet ja niiden merkitys sisäisessä viestinnässä on suuri ja muuttuu yhä vallitsevammaksi tulevaisuudessa. Sähköisten viestintäkanavien käytön kasvu voi vaikuttaa kuitenkin henkilökohtaisen ja kirjallisen kanssakäymisen viestinnän arvostuksen kasvuun. Henkilökohtainen tuttuus organisaation sisällä on kuitenkin tärkeä osa sähköisessäkin viestinnässä onnistumista. Alla olevassa kuvassa on määritelty viestintäkanavat, joiden avulla viestintää voidaan organisaatiossa toteuttaa. (Kauhanen, 2012, s. 175)

Kuva 3. Työyhteisöviestinnän perusmuodot (Kauhanen, 2012, s.178)



Henkilökohtainen kanssakäyminen, kirjallinen viestintä ja sähköinen viestintä ovat kaikki sisäisen viestinnän kanavia, jonka kautta viestintää tehdään. Käytettävän viestintäkanavan valinnassa kannattaa ottaa huomioon viestittävä kohderyhmä, asian merkitys henkilöstölle ja organisaatiolle, viestin perillemenon nopeus, varmuus ja ymmärrettävyys sekä mahdollisuus palautteen antoon tai keskustelemaan viestintään. Viestinnän toisto eri keinoin voi parantaa viestin ymmärrettävyyttä, tavoitettavuutta ja perillemenoa. (Kauhanen, 2012, ss. 175–178)

Palaverit ovat muodostuneet tärkeimmiksi ohjaus- ja johtamistilanteiksi lähes kaikissa organisaatioissa, joissa arjen johtamista ja ohjausta niin suoritusten kuin tekijöidenkin osalta halutaan kehittää ketterämmäksi ja vaikuttavammaksi. (Rantala, 2014, s.165) Palaverit ovat siis yrityksen yhteisiä keskustelu- ja tiedonvaihtotilaisuuksia, joissa käsitellään työhön liittyviä asioita. (Huttunen, 2018, s.127) Palavereilla on usein muodollinen asema ja rutiininomainen sisältö, mutta ne ovat kuitenkin vaikuttamispaikkoja, joissa tiedotetaan, esitellään uutta ja sovitaan asioista. Tärkeää palavereissa on huomioida osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuus eli jokaiselle palaveriin oikeutetulle tulee laittaa kutsu palaverista sekä huomioida poissaolijat ja heidän tiedonkulkunsa ja mahdollisuus vaikuttaa. (Kuusela, 2013, s.33) Säännölliset palaverit helpottavat oleellisesti tiedonkulkua ja luovat mahdollisuuden sille, että jokainen voi ottaa kantaa esillä oleviin asioihin. Palaverien etuna on viestin jakaminen samansisältöisenä useammalle henkilölle kerralla, jolloin on myös mahdollisuus vuorovaikutukseen, johon tulee varata aikaa. (Joki, 2021, s.168)

Palaverin onnistumisessa tulee huomioida eri asioita, jotka vaikuttavat oleellisesti siihen, miten henkilöstö kokee palaverit ja niiden tärkeyden. Palaverin aika ja paikka pitää olla ilmoitettuna selkeästi sekä varmistaa, että palaveriin varattu tila on siihen sopiva. Lisäksi palaverissa oleva tunnelma ja sävy ovat tärkeitä, jottei tilanteessa ole jännittynyt tunnelma. Palaverin eteneminen ja aikaansaavuus on myös tärkeä osa palaveria, sillä esimerkiksi tiettyihin epärelevantteihin yksityiskohtiin kiinni jääminen voi aiheuttaa säröä mm. tunnelmaan, aikatauluun ja palaverin tuloksiin. Tärkeää on myös muistaa kaikkien osallistaminen, sillä vaikka palaverissa onkin läsnä, ei välttämättä silti saa tilaisuutta osallistua keskusteluun. Palaverin ja sen päätöksien tai tuotoksien konkretisointi on myös olennainen osa mietittäessä palaverissa onnistumista. Organisaatiossa kannattaa myös käydä läpi palaverikulttuurin sisältö sekä siihen liittyvät sovitut asiat, jotta kulttuurista ja

toimintatavoista saadaan selkeät. Lisäksi henkilöstön on helpompi toimia yhdessä, kun palaverikulttuuri on kaikille yhtä kirkas, yhtenäinen, innoittava ja arvostettu. (Rantala, 2014, ss.166–168)

3.2 Perehdytys

Perehdytys on myös osa sisäistä viestintää ja tarkoittaa kaikki toimia, joiden avulla henkilö saadaan osaksi organisaatiota, työyhteisöä, sidosryhmiä ja oppimaan omat työtehtävänsä. (Joki, 2021, s. 85) Perehdytystä tarvitaan uudelle henkilölle tai yrityksen sisällä työtehtäviään vaihtavalle henkilölle. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti ja oikein. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy työskentelemään ilman muiden jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki ja perehdyttämiseen käytetty aika maksaa itsensä takaisin. Hyvin ja perusteellisesti hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti perehdytettävän mielialaan ja sitouttaa hänet nopeammin yrityksen ja työyhteisön tulosta tekeväksi jäseneksi. Perehdytyksessä työntekijälle tulee esitellä hänen toimenkuvansa sekä roolinsa yrityksen tavoitteiden ja strategian toteuttamisessa. Perehdyttämisen laajuus riippuu tulevista työtehtävistä ja työsuhteen pituudesta. Perehdyttämisen laajuuteen ja syvyyteen vaikuttavat henkilön tuleva rooli, ammatillinen osaaminen ja työkokemus. Vastuu perehdyttämisen toteuttamisessa ja vastuuttamisessa on aina esihenkilöllä tai henkilöstöasiantuntijalla. Perehdyttäjinä toimivien tiedot, taidot, asenteet ja valmiudet tehtävän hoitamiseen on mietittävä etukäteen sekä huomioida, että perehdyttäjän omalla mielenkiinnolla tehtävää kohtaan on suuri merkitys perehdyttämisen onnistumisen ja tulokkaan tervetulleeksi tuntemisen kannalta. (Joki, 2021, ss. 85–88)

3.3 Esihenkilöviestintä

Esihenkilöillä on keskeinen rooli organisaatioiden viestinnässä. Heidän kauttaan valutetaan tietoa alaspäin, oli kyse sitten organisaation strategian jalkauttamisesta tai uuden järjestelmän käyttöönotosta. (Rötkin, 2015, s.32). Esihenkilö voi puhua arvoista, periaatteista tai työyhteisön pelisäännöistä, mutta hän ei ole uskottava, jos ei itse toimi sanojensa mukaan. (Järvinen, 2020, s.47) Työyhteisössä lähdetään usein hyvinkin helposti tulkitsemaan

esihenkilön sanoja, viestejä, tekemisiä ja tekemättä jättämissä. Esihenkilön onkin hyvä muistaa, että hänen viestinnästään tai viestimättä jättämisestään tehdään yleensä aina henkilöstön keskuudessa johtopäätöksiä ja tulkintoja, halusi hän sitä tai ei. Muutoksien myötä tulee usein esille erilaisia tunteita, joiden kautta asioita lähdetään henkilöstön keskuudessa tulkitsemaan. Tunteet saattavat kuitenkin saada liiankin suurta näkyvyyttä työyhteisössä, joten esihenkilön on pidettävä kaikissa tilanteissa kiinni johdonmukaisesta ja selkeästä viestinnästä. (Pirinen, 2023, s.248) Viestin ainoa merkitys on sen aiheuttama reaktio. Vaikka esihenkilö ilmaisisi asian mielestään taitavasti ja oikein, mutta reaktio vastaanottajassa on kielteinen ja aiheuttaa kielteisiä tunteita, on viesti tällöin epäonnistunut. On kuitenkin muistettava, että on myös paljon tilanteita, joissa myönteisen reaktion aikaan saaminen on melkoinen haaste. (Kultanen, 2016, s. 76)

Esihenkilöviestinnässä on tärkeää järjestää henkilöstölle tai tiimeille aikaa keskustelulle ja varmistaa, että kaikki voivat osallistua siihen. Kun keskustelut ovat säännöllisiä, on jokaisen helppo ottaa asioita esille. Esihenkilö ei voi kuitenkaan ajatella, että jollei tiimissä puhuta yhdessä, siihen ei ole tarvetta. (Kuusela, 2013, s.51) Esihenkilöviestinnässä on tärkeää käydä myös koko henkilöstölle liittyvän viestinnän lisäksi kahdenkeskisiä keskusteluja henkilöstön jäsenten kanssa. Kahdenkeskisillä keskusteluilla varmistetaan luottamuksen syventämisen lisäksi tasapuolinen viestinnän jakautuminen, kannustus, kiinnostus ja kehitys. (Kuusela, 2013, s.35) Kehityskeskusteluista voidaan käyttää erilaisia nimiä, kuten tavoite-, tulos- tai arviointikeskustelu. Kehityskeskustelut ovat esihenkilön ja alaisen välillä käytäviä ennalta sovittuja tavoitteellisia keskusteluja, joita käydään tietyin väliajoin. Kehityskeskustelu edistää luottamuksen ja avoimuuden syntymistä esihenkilön ja alaisen välillä sekä antaa mahdollisuuden molemminpuoliseen palautteen antamiseen. Lisäksi keskustelu selkiyttää työntekijän työn tavoitteiden asetantaa ja seurantaa. Keskustelussa arvioidaan työntekijän työn tuloksia ja suoriutumista sekä pyritään tunnistamaan olemassa olevat kehittämistarpeet. Hyvin toteutetussa kehityskeskustelussa työntekijälle selviää, mitä ja minkälaisia tuloksia häneltä odotetaan sekä vastaavasti esihenkilölle selviää, minkälaista tietoa ja tukea työntekijä tarvitsee tavoitteidensa toteuttamisessa. (Joki, 2021, ss. 105–107)

4 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelminä käytettiin sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksessa haluttiin käyttää kahta eri tutkimusmenetelmää, jotta tietoa saadaan mahdollisimman monipuolisesti ja laajasti sekä pystytään saamaan kokonaisvaltainen käsitys toimeksiantajayrityksen sisäisestä viestinnästä. Kahden eri tutkimusmenetelmän avulla pystytään huomioimaan paremmin koko organisaation henkilöstön mielipiteet ja ajatukset henkilön roolista riippumatta.

Useamman tutkimusmenetelmän käytön avulla saadaan kattavammin tietoa ja laajempi näkökulma tutkimukseen, jolloin myös tutkimuksen luotettavuus paranee. Kahden tai useamman tutkimusmenetelmän etuina onkin laajempi ja syvempi tutkimustiedon saaminen tutkittavasta aiheesta tai kohteesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, n.d)

Tässä opinnäytetyössä tehdyssä tutkimuksessa määrällisen tutkimuksen toteutustapana käytettiin toimeksiantajayrityksen henkilöstölle tehtyä kyselylomaketta sisäisestä viestinnästä. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on tutkimustapa, jossa tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään yleisesti kuvaillen numeroiden avulla. (Vilkkä, 2007, s. 14) Määrällisessä tutkimuksessa mittaaminen tapahtuu mitta-asteikolla, jossa ryhmitellään, järjestellään tai luokitellaan tutkittavat muuttujat. (Vilkkä, 2007, s. 36) Kyselyn luominen organisaation henkilöstölle on helpoin ja kattavin tapa saada monen työntekijän mielipide samoista asioista samalla asteikolla arvioituna. Kysely soveltuu tutkimuksen aineiston keräämisen tavaksi, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan. (Vilkkä, 2007, s. 28) Kyselytutkimuksessa avoimen osion kysymyksiin vastataan vapaamuotoisesti, kun taas suljetun osion vastausvaihtoehdot ovat annettu vastaajalle valmiiksi. (Vehkalahti, 2014, s. 24)

Määrällisen tutkimusmenetelmän lisäksi tutkimusmenetelmänä käytettiin myös laadullista tutkimusmenetelmää, jossa menetelmänä käytettiin haastatteluja. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä asioita tarkastellaan enemmän merkityksen näkökulmasta. Tässä tutkimusmenetelmässä tutkimus voidaan toteuttaa monella eri tapaa, mutta yleensä tutkimusaineistoksi valitaan ihmisten kokemukset, jolloin tutkimusaineisto kerätään

haastatteluna. Teemahaastattelu on yleisimmin käytetty tutkimushaastattelun muoto, jossa tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet tai teemat. Tavoitteena teemahaastattelussa on, että kaikista valituista teemoista vastaaja voi antaa oman kuvauksensa. (Vilka, 2021, ss. 223–236)

Kyselytutkimus toteutettiin tekemällä sisäisestä viestinnästä kysely toimeksiantajayrityksen henkilöstölle, johon vastattiin anonyymisti. Kysely toteutettiin Microsoft Forms-lomakkeella, johon jaettiin linkki henkilöstölle. Ennen kyselyn toteutusta henkilöstölle lähetettiin viesti, jossa kerrottiin tulevasta kyselystä ja sen tarkoituksesta. Asiasta haluttiin viestiä jo etukäteen, jotta henkilöstö voi valmistautua kyselyyn miettimällä aihetta ja omaa mielipidettä sekä kokemusta sisäisestä viestinnästä ja sen toimivuudesta. Kysely toteutettiin 3.-12.5.2023 välisenä aikana, eli aikaa kyselyyn vastaamiseen oli 10 päivää. Noin viikko kyselyn linkin jakamisesta, henkilöstölle lähetettiin vielä muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta, jotta kyselyyn saataisiin mahdollisimman monen työntekijän vastaus. Kysely koostui sekä valintakysymyksistä että avoimista kysymyksistä. Tulosten mittaamiseen käytettiin Likertin asteikkoa, jota sovellettiin viisiportaisena eli kysymyksiin vastattiin asteikolla 1–5. (1. täysin eri mieltä, 2. osittain eri mieltä, 3. en osaa sanoa, 4. osittain samaa mieltä, 5. täysin samaa mieltä) Valintakysymyksiä oli yhdessä osa-alueessa 1–15 ja avoimia kysymyksiä 1–3. Avoimien kysymyksien vastauksia käsitellään yleisesti ja koostetusti, jotta vastaajien anonyymiys säilyy. Kyselyn etusivulla kerrottiin, mitä sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan sekä mitä eri osa-alueiden sisällöllä tarkoitetaan. Kysely koostui viidestä eri osa-alueesta, jotta vastaajien olisi selkeämpi vastata kysymyksiin, kun aihe oli rajattu tiettyihin osioihin. Kyselyn osioiden rajauksessa on huomioitu toimeksiantajayrityksen sisäistä viestintää ja sen toteutumista aihealueittain tällä hetkellä.

1. Yleinen sisäinen viestintä
2. Viestintäkanavat
3. Palaverikäytännöt
4. Esihenkilöiden ja johdon viestintä
5. Perekdytys

Kyselytutkimuksen lisäksi toisena tutkimusmenetelmänä käytettiin haastatteluja. Haastattelut tehtiin kahdelle isännöinnin esihenkilölle. Haastatteluiden tarkoituksena oli saada tietoa, ajatuksia ja mielipiteitä myös esihenkilötasolta, jotta sisäistä viestintää ja sen toimivuutta voidaan käsitellä saatujen tuloksien perusteella kokonaisvaltaisesti jokaisesta näkökulmasta. Haastatteluiden avulla pyrittiin myös saamaan käsitystä siitä, millaista viestintäkulttuuria organisaatiossa halutaan tulevaisuudessa toteuttaa ja miten viestintä on osana organisaation liiketoimintaa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja haastattelun kesto oli noin tunti. Haastattelun kysymykset määriteltiin etukäteen tukemaan tutkimuksen aihetta sekä huomioiden kyselyn tulokset. Haastateltaville ei lähetetty haastattelun kysymyksiä etukäteen. Haastatteluiden jälkeen lähetettiin haastateltaville kooste haastattelusta ja sen vastauksista, jotta tarvittaessa haastateltava pystyi vielä kommentoimaan tai tarkentamaan asioita ja näin myös varmistamaan, että asiat on ymmärretty oikein.

5 Tulokset

Sisäisen viestinnän tutkimuksen tulokset koostuvat sisäisen viestinnän kyselyn vastauksista sekä esihenkilöiden haastatteluiden sisällöstä. Sisäisen viestinnän henkilöstökyselyyn vastasi yhteensä 18 työntekijää, joka on 66,7 % isännöinnin senhetkisen henkilöstön kokonaislukumäärästä. Kyselyn jokainen vastaaja vastasi kaikkiin suljettuihin arviointiasteikolla vastattaviin kysymyksiin, jossa vastaukset annettiin asteikolla 1–5. Kaikkiin avoimiin kysymyksiin ei jokainen vastaajista vastannut. Keskimäärin yhteen avoimeen kysymykseen vastasi 12 henkilöä, joka vastaa 66,7 % kaikista kyselyyn vastanneiden lukumäärästä. Haastattelut tehtiin kahdelle isännöinnin esihenkilölle. Haastattelun kysymykset olivat kummallekin haastateltavalle samat ja ne pohjautuivat kyselyn tuloksiin sekä esihenkilöiden ajatuksiin sisäisestä viestinnästä. Haastattelun tuloksissa haastateltavista puhutaan numeroilla 1 ja 2, jotta myös heidän osaltaan anonyymiyttä säilyy.

5.1 Kysely

Isännöinnin yleisestä sisäisestä viestinnästä haluttiin selvittää, miten henkilöstö kokee yleisellä tasolla sisäisen viestinnän, mm. koko henkilöstön välisen vuorovaikutuksen,

viestinnän ja sen toteutumistavat, viestintäkäytännöt toimipaikoissa ja organisaatiotasoisesti sekä miten viestintä koetaan oman työn kannalta. Tässä kohdassa kyselyä myös painotettiin, että esihenkilöiden ja johdon viestintää arvioidaan kyselyssä omana kohtanaan, jotta saataisiin mahdollisimman oikeanlainen kuva koko henkilöstön välisestä viestinnästä ja sen toimivuudesta. Tätä haluttiin tässä kohtaa korostaa, jotta henkilöstö ei vastatessaan miettisi vain esihenkilöiden viestintää, joka usein koetaan olevan yksistään sama asia kaiken sisäisen viestinnän kanssa. Yleiseen sisäiseen viestintään liittyen kyselyssä oli viisitoista valintakysymystä ja yksi avoin kysymys. Avoimeen kysymykseen vastasi 77,8 % kaikista kyselyyn vastanneista.

Sisäistä viestintää mitattiin arviointiasteikolla 1–5, joka arvioi henkilöstön tyytyväisyyttä sisäiseen viestintään. Yleiseen sisäiseen viestintään liittyvien kaikkien vastauksien keskiarvo oli 2,06. Keskiarvon perusteella voidaan todeta, että isännöinnin henkilöstö on kokonaisuudessaan tyytymätön organisaation tämänhetkiseen sisäiseen viestintään. Henkilöstön tyytymättömyyden sisäiseen viestintään voi havaita myös alla olevasta kuvasta, jossa tyytyväisyyttä kysyttäessä vastaukset painottuvat alimmille arviointiasteikoille eli numeroihin 1-2. Kuitenkin 16,67 % kyselyyn vastanneista on osittain tyytyväisiä isännöinnin sisäiseen viestintään.

Kuva 4. Tyytyväisyys sisäiseen viestintään



Yllä olevan kuvan mukaisesti nähdään, että sisäiseen viestintään ollaan tyytymättömiä. Viestinnän säännöllisyyttä arvioitaessa vastanneista vain 22,2 % on osittain samaa mieltä sen säännöllisyydestä. Vastanneista 66,7 % on kuitenkin arvioinut olevansa osittain tai täysin eri

mieltä siitä, että isännöinnin viestintä olisi säännöllistä. Yli puolet vastanneista ovat siis tyytymättömiä viestinnän säännöllisyyteen, mikä voidaan huomata myös alla olevasta kuvasta.

Kuva 5. Viestinnän säännöllisyys



Viestinnän avoimuuden osalta jopa 77,8 % on vastannut olevansa osittain tai täysin eri mieltä isännöinnin viestinnän avoimuudesta. Tästä poikkeavasti kuitenkin 11,1 % vastanneista kokee avoimuuden toteutuvan viestinnässä osittain. Henkilöstön tyytymättömyys viestinnän avoimuuteen nähdään myös alla olevasta kuvasta, jossa vastaukset painottuvat arviointiasteikon heikoimmille numeroille 1-2.

Kuva 6. Viestinnän avoimuus



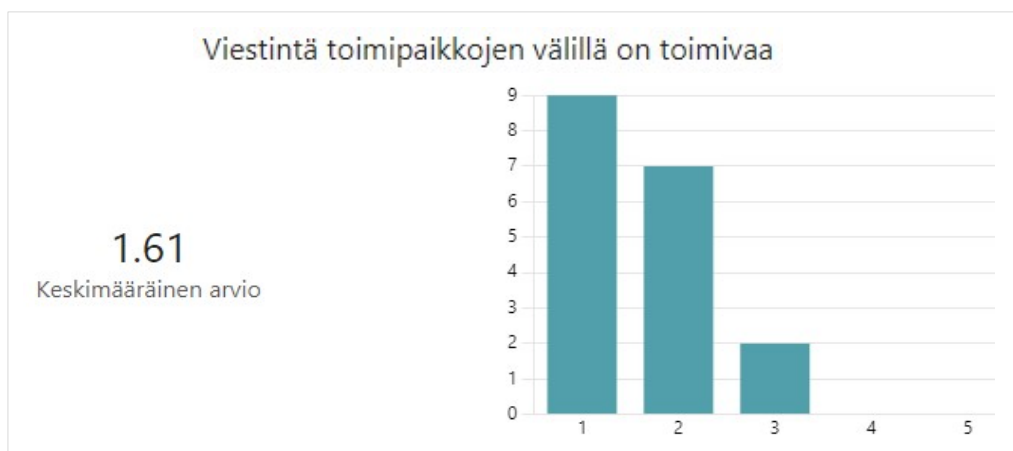
Kyselyyn vastanneista 38,9 % on täysin eri mieltä siitä, että viestintä toimiston sisällä on toimivaa. Tyytymättömyyden toimiston sisäiseen viestintään on ilmaissut myös 27,8 % vastanneista, jotka kertovat olevansa osittain eri mieltä viestinnän toimivuudesta toimiston sisällä. Vastanneista kuitenkin jopa 27,8 % ei ole osannut arvioida toimiston sisällä tapahtuvan viestinnän toimivuutta, joka voidaan nähdä myös alla olevasta kuvasta.

Kuva 7. Viestinnän toimivuus toimiston sisällä



Vastanneista 88,9 % kokee, ettei viestintä toimi toimipaikkojen välillä. Loput vastanneista eivät ole osanneet arvioida toimipaikkojen välisen viestinnän toimivuutta. Vastaajista kukaan ei siis koe toimipaikkojen viestinnän olevan toimivaa. Toimipaikkojen välisen viestinnän toimimattomuuden voi havaita myös alla olevan kuvan perusteella.

Kuva 8. Viestinnän toimivuus toimipaikkojen välillä



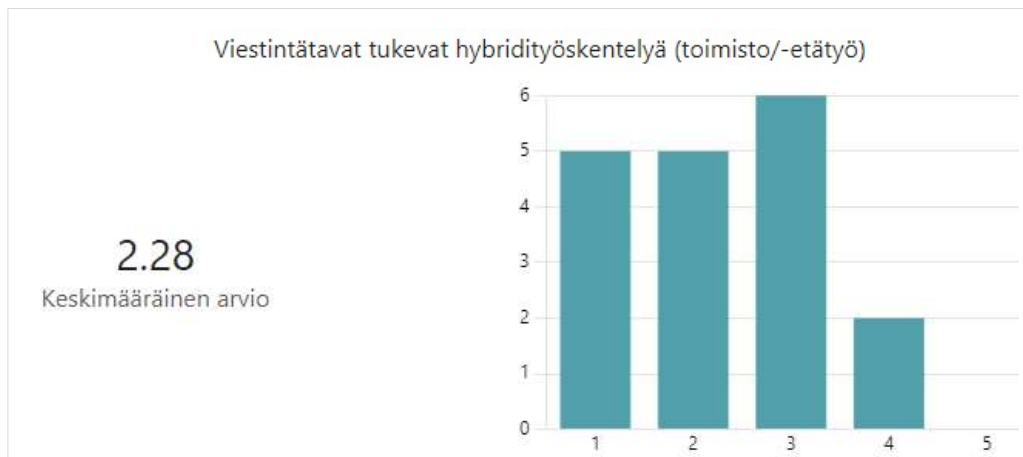
Viestinnän samanaikaisuudesta 72,2 % vastanneista on täysin tai osittain erimieltä siitä, että viestintä olisi samanaikaista koko henkilöstölle. Vastanneista 11,1 % on kuitenkin arvioinut viestinnän olevan osittain samanaikaista koko henkilöstölle. 16,67 % vastanneista eivät ole osanneet arvioida, onko viestintä samanaikaista koko henkilöstön kesken. Alla olevasta kuvasta voidaan huomata tulokset ja vastauksien painottuminen erityisesti arviointiasteikon numerolle 1.

Kuva 9. Viestinnän samanaikaisuus koko henkilöstölle



Kuten yllä olevasta kuvasta huomataan, henkilöstö ei koe viestinnän olevan samanaikaista koko henkilöstölle. Tämän lisäksi viestintätapojen ei koeta täysin tukevan hybridityöskentelyä. Tämän osalta 33,3 % vastaajista ei ole osannut arvioida, tukeeko viestintätavat hybridityötä. Vastanneista 55,6 % on kuitenkin arvioinut tämän toteutumisen arviointiasteikolla numerolle 1-2, eli yli puolet eivät koe viestintätapojen tukevan hybridityöskentelyä. Loput vastanneista eli 11,1 % kertovat viestintätapojen tukevan osittain hybridityötä. Edellä mainitut tulokset voidaan nähdä myös alla olevasta kuvasta, jossa tulee konkreettisemmin esille vastausten jakautuminen arviointiasteikoilla.

Kuva 10. Viestintätavat osana tukemassa hybridityöskentelyä



Henkilöstön tyytymättömyys tiedon saamiseen nousi esille, sillä 50 % vastanneista on täysin eri mieltä siitä, että saisi työntekijänä tarpeeksi tietoa henkilöstöä koskevista muutoksista tai asioista. Myös 22,2 % vastanneista kertoo olevansa osittain eri mieltä tiedon saamisesta. Vastanneista 11,1 % kuitenkin arvioi, että tietoa saa välillä tarpeeksi. Tulokset ja vastausten jakautuminen voidaan huomata myös alla olevan kuvan avulla.

Kuva 11. Tiedon saaminen henkilöstöä koskevista asioista tai muutoksista



Edellä mainittu henkilöstön tyytymättömyys heitä koskevien asioiden tiedonsaantiin heijastuu myös väliaikatiedon saamiseen. Vastanneista 72,2 % ei koe saavansa tarpeeksi väliaikatietoa henkilöstöä koskevien asioiden tai muutoksien etenemisestä. Vain 16,7 % on arvioinut, että väliaikatiedon saaminen toteutuu osittain. Tyytymättömyys väliaikatiedon saamiseen tulee esille myös alla olevan kuvan avulla.

Kuva 12. Väliaikatiedon saaminen henkilöstöä koskevien asioiden tai muutoksien etenemisestä



Muutoksista tiedottamisen tapahtumisesta ajoissa on 38,9 % vastanneista kertonut olevansa täysin eri mieltä. Osittain eri mieltä asiasta on myös 38,9 % vastaajista. Vastaukset tulevat ilmi myös alla olevasta kuvasta, josta voidaan huomata, että 11,1 % vastanneista kuitenkin kokee, että muutoksista tiedotetaan osittain ajoissa. Loput vastanneista eivät ole osanneet arvioida asiaa.

Kuva 13. Muutoksista tiedottaminen ajoissa



Viestinnän ajankohtaisuudesta vain 16,7 % on arvioinut viestinnän olevan osittain ajankohtaista. Vastanneista kuitenkin 22,2 % on täysin eri mieltä siitä, että viestintä olisi ajankohtaista. Osittain eri mieltä viestinnän ajankohtaisuudesta on 44,4 % vastanneista.

Vastaukset painottuvat siis arviointiasteikon heikoimmille numeroilla 1–2, joka huomataan myös alla olevasta kuvasta.

Kuva 14. Viestinnän ajankohtaisuus



Omaan työhön liittyvästä tiedonsaannista jopa 33,3 % vastanneista ei ole osannut arvioida, saako tarpeeksi tietoa työhönsä liittyen. Vastanneista 61,1 % ei koe saavansa tarpeeksi tietoa, joka kertoo henkilöstön tyytymättömyyden asiaan. Vain yksi kyselyyn vastanneista kertoo olevansa osittain samaa mieltä siitä, että saa työhönsä liittyen riittävästi tietoa. Alla olevasta kuvasta voidaan nähdä tulosten jakautuminen arviointiasteikolla.

Kuva 15. Tiedon saaminen omaan työhön liittyen



Sisäisen viestinnän oleminen osana tukemassa työntekoa painottuu myös vastauksien osalta arviointiasteikolla numeroille 1-2. Vastanneista 33,3 % on täysin eri mieltä ja 38,9 % osittain eri mieltä siitä, että sisäinen viestintä tukisi työntekijää hänen työssään. Alla olevasta kuvasta

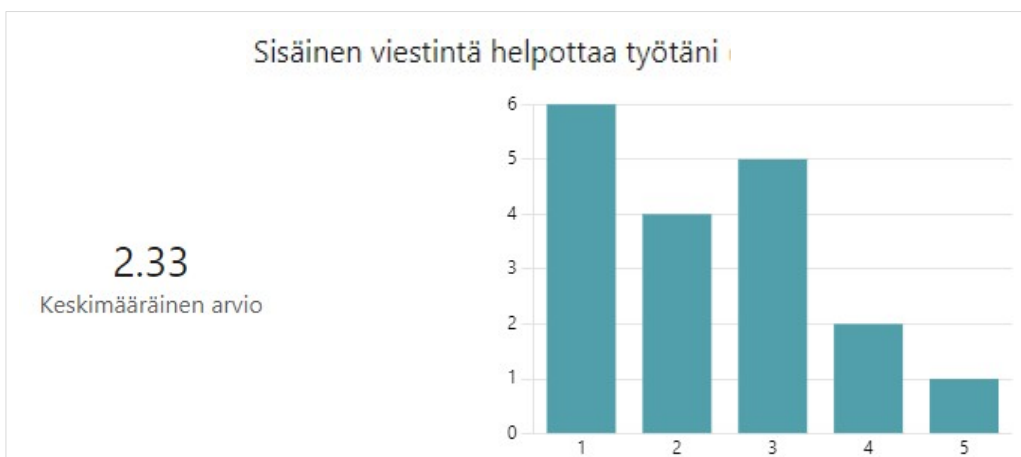
voidaan nähdä vastausten jakautuminen arviointiasteikolla, jossa vain kaksi vastaajista on arvioineet asiaa numerolla 4-5.

Kuva 16. Sisäinen viestintä työn tukena



Yllä olevasta kuvasta huomataan, ettei sisäisen viestinnän koeta tukevan työntekijää hänen työssään. Tämän lisäksi viestinnän ei koeta myöskään helpottavan työntekijää hänen työssään. Asia tulee ilmi vastauksista, jossa 33,3 % vastanneista on täysin eri mieltä siitä, että sisäinen viestintä helpottaisi työntekijän työtä. Vastanneista 22,2 % kertoo olevansa osittain eri mieltä asiasta ja 27,8 % vastanneista ei osannut arvioida, helpottaako sisäinen viestintä työntekijän työtä. Muut vastanneet kokevat sisäisen viestinnän joko osittain tai täysin helpottavan heidän työtään. Tulokset voidaan havaita myös alla olevan kuvan avulla.

Kuva 17. Sisäinen viestintä osana helpottamassa työtä



Sisäinen viestinnän ei koeta myöskään olevan riittävää, jotta sisäinen viestintä voisi olla osaltaan tukemassa isännöinnin asiakaskokemusta. Kyselyyn vastanneista suurin osa eli 61,1 % on täysin tai osittain eri mieltä siitä, että sisäinen viestintä tukisi isännöinnin asiakaskokemusta. Vain 11,1 % vastanneista on kokenut sisäisen viestinnän tukevan osittain tai kokonaan isännöinnin asiakaskokemusta. Muut vastanneista eli 27,8 % ei ole osannut arvioida sisäisen viestinnän vaikutusta asiakaskokemuksen tukemiseen. Tulokset voidaan havaita myös alla olevan kuvan avulla, jossa vastaukset painottuvat arviointiasteikon numeroille 1-3.

Kuva 18. Sisäinen viestintä osana tukemassa asiakaskokemusta



Yleiseen sisäiseen viestintään liittyen oli kyselyssä myös avoin kysymys. Avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mitkä asiat kyselyyn vastaajat kokevat omasta mielestään tärkeimmiksi kehitettäviksi asioiksi isännöinnin sisäisessä viestinnässä. Vastauksista nousi esille monen eri vastaajan toimesta heidän mielestään tärkeimmiksi kehitettäviksi asioiksi sisäisen viestinnän samanaikaisuus koko henkilöstölle, avoimuus ja säännöllisyys. Näiden lisäksi vastauksista tuli esille viestinnän ajankohtaisuuden parantaminen sekä viestintäkanavien käytön selkeyttäminen.

5.1.1 Viestintäkanavat

Viestintäkanavien osalta selvitettiin, miten henkilöstö kokee käytössä olevat eri viestintäkanavat ja niiden käytön ja toimivuuden. Kyselyssä oli erikseen osio, jossa arvioitiin palavereita ja niihin liittyviä käytäntöjä ja tähän liittyvät tutkimustulokset käydään siis läpi

erikseen. Viestintäkanaviksi isännöinnissä on määritelty sähköposti, Teams, WhatsApp, Intra, U-asema, OneNote, palaverit/henkilöstöinfot, esihenkilöt/johto, kahvipöytäkeskustelut ja puskaradio. Kaikki mahdolliset ja käytössä olevat viestintäkanavat haluttiin ottaa kyselyn vastausvaihtoehtoihin mukaan, jotta kyselyyn vastanneilla olisi täysin aito ja rehellinen mahdollisuus vastata oma mielipiteensä asioihin. Edellä mainittuihin viestintäkanaviin liittyen kyselyssä oli seitsemän valintakysymystä ja kaksi avointa kysymystä. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen vastanneita oli 77,8 % ja toiseen avoimeen kysymykseen 72,2 % kaikista kyselyyn vastanneista.

Viestintäkanavien toimivuutta mitattiin arviointiasteikolla 1–5, joka kertoo, miten henkilöstö kokee viestintäkanavat, niiden käytön sekä toimivuuden. Viestintäkanavien toimivuuden keskiarvo kaikille vastauksille oli 3. Vastanneista 55,6 % kertoo olevansa osittain samaa mieltä ja 11,1 % täysin samaa mieltä siitä, että heillä on tiedossaan käytössä olevat viestintäkanavat. Täysin eri mieltä asiasta on 5,6 % ja osittain eri mieltä 22,2 % vastaajista, joka nähdään myös alla olevasta kuvasta.

Kuva 19. Tiedossa olevat viestintäkanavat



Viestintäkanavien toimivuuteen ja hyödyntämiseen liittyen vastaajista 27,8 % kertoo olevansa täysin tai osittain eri mieltä siitä, että tietäisi, miten viestintäkanavat toimivat tai miten niitä voi hyödyntää. Saman verran vastaajista ei ole osannut arvioida, tietääkö tarpeeksi kanavien toimivuudesta ja hyödynnettävyydestä. Alla olevan kuvan tuloksien mukaisesti voidaan kuitenkin huomata, että 33,3 % on osittain samaa mieltä ja 11,1 % täysin samaa mieltä siitä, että he tietävät kuinka viestintäkanavia käytetään ja hyödynnetään.

Kuva 20. Viestintäkanavien toimivuus ja hyödynnettävyys työssä



Viestintäkanavien määrän riittävydessä vastaukset painottuvat arviointiasteikolle 4–5, sillä 61,1 % vastanneista on arvioinut näiden vastausvaihtoehtojen mukaisesti. Osa vastaajista on kuitenkin eri mieltä siitä, että viestintäkanavia olisi riittävästi. Näin on arvioinut 27,8 % vastaajista. Loput vastanneista eivät ole osanneet arvioida viestintäkanavien määrän riittävyttä. Edellä mainitut asiat voidaan havaita myös alla olevasta kuvasta.

Kuva 21. Viestintäkanavien määrän riittävyys



Kuten yllä olevasta kuvasta nähdään, suurin osa vastanneista kokee, että viestintäkanavia on riittävästi. Tarvitsemansa tiedon löytämistä eri viestintäkanavista ei kuitenkaan koeta helpoksi. Tämä käy ilmi myös alle olevasta kuvassa, jossa vastanneista vain 16,7 % on osittain sama mieltä siitä, että tarvitsemansa tiedon löytää helposti. Enemmistö vastaajista kokee kuitenkin toisin, sillä vastanneista 50 % kertoo olevansa osittain eri mieltä ja 16,7 % täysin eri mieltä tiedon löytämisen helppoudesta.

Kuva 22. Tarvittavan tiedon helppo löydettävyys



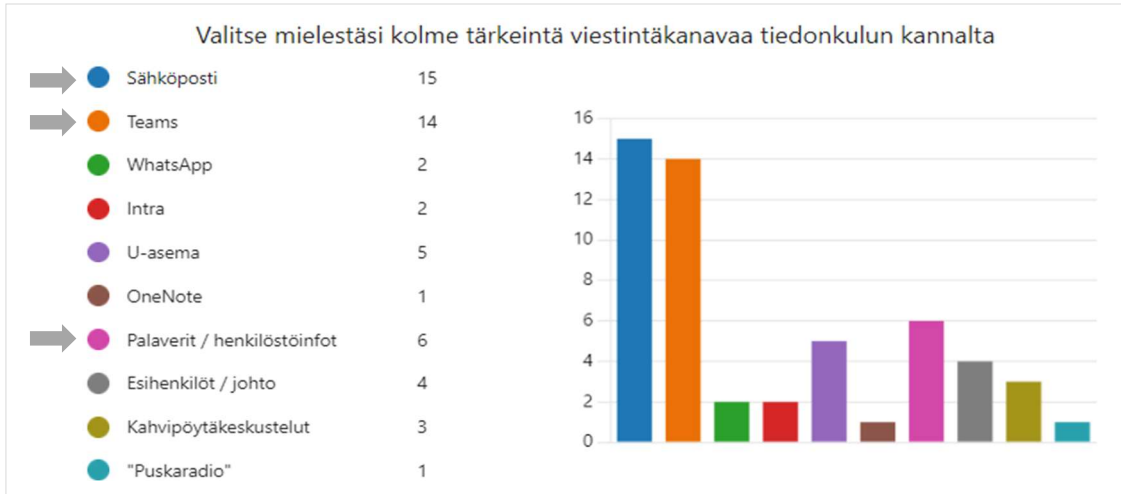
Tiedon ajantasaisuutta ja ajankohtaisuutta arvioitaessa 16,7 % vastanneista on osittain samaa mieltä siitä, että tarvitsemansa tieto on päivitettyä ja ajankohtaista. Osittain tai täysin eri mieltä asiasta on 44,4 % vastanneista. Jopa 38,9 % vastanneista ei kuitenkaan ole osannut arvioida, onko tieto päivitettyä ja ajankohtaista. Nämä asiat voidaan havaita alla olevasta kuvastakin.

Kuva 23. Tiedon ajantasaisuus ja ajankohtaisuus



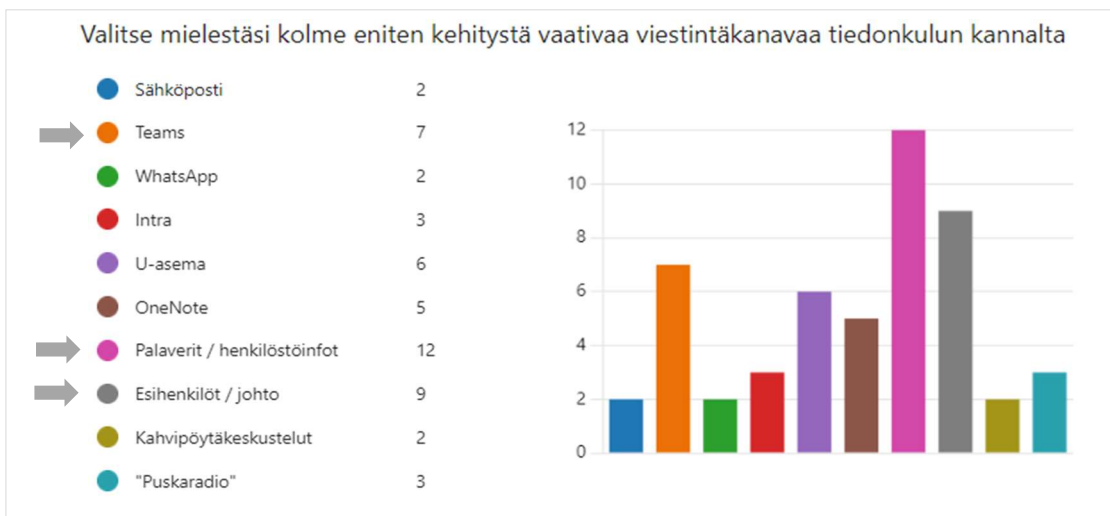
Tiedonkulun kannalta tärkeimmiksi viestintäkanaviksi koettiin sähköposti (83,3 %), Teams (77,8 %) ja palaverit/henkilöstöinfot (33,3 %). Tulokset voidaan havaita alla olevasta kuvasta, josta nähdään myös tilanne muiden kuin edellä mainittujen viestintäkanavien osalta.

Kuva 24. Tärkeimmät viestintäkanavat



Eniten kehitystä vaativimmaksi viestintäkanaviksi taas koettiin palaverit/henkilöstöinfot (66,7 %), esihenkilöt/johto (50 %) ja Teams (38,9 %). Vastaukset kehitettävissä viestintäkanavissa jakautui selvästi enemmän, mitä edellä nähdyssä tärkeimmiksi koettavissa viestintäkanavissa. Tämä voidaan nähdä myös alla olevasta kuvasta.

Kuva 25. Kehitettävät viestintäkanavat



Viestintäkanaviin liittyvissä avoimissa kysymyksissä kysyttiin, miten henkilöstö kokee viestintäkanavien toimivuuden ja puutteellisuuden vaikuttavan omaan työhönsä. Vastauksissa nousi esille, että viestintäkanavien toimivuus henkilöstön kesken koetaan puutteelliseksi ja tehottomaksi, sillä kanavia ei osata kaikilta osin hyödyntää tai käyttää niin,

että viestintä olisi tehokasta ja samanaikaista koko isännöinnin henkilöstölle. Lisäksi moni vastanneista nosti esille tietojen tallentamisen ja viestintäkanavien selkeyttäminen, joka helpottaisi tiedon ja ohjeistuksien löytämistä ja sitä kautta säästäisi myös työaikaa ja tehostaisi työntekoa. Vastauksista kävi myös ilmi, että tiedon koetaan olevan hajautettuna niin monessa eri paikassa, että sitä on työlästä ja vaikea löytää sekä kanavien käytöstä puuttuu suunnitelmallisuus.

Kyselyn erillisessä palaverikäytäntöjen osiossa selvitettiin, miten palaverit ja palaverikäytännöt koetaan sekä mitkä ovat henkilöstön mielestä isoimmat kehitystarpeet palaverikäytännöissä. Aihe rajautuu vain isännöinnin omiin palavereihin, eli esimerkiksi isännöinnin toimistopalaverit, isännöitsijäpalaverit tai isännöinnin omat henkilöstöinfot. Osiossa painotettiin, että vastauksissa tulee huomioida vain isännöinnin omat sisäiset palaverit. Tämä haluttiin mainita erityisesti sen takia, että saadaan mahdollisimman oikeanlainen kuva juuri isännöinnin palaverikäytäntöjen kehittämistä ajatellen. Palaverikäytäntöihin liittyen kyselyssä oli kahdeksan valintakysymystä sekä yksi avoin kysymys. Avoimeen kysymykseen vastanneita oli 77,8 % kaikista kyselyyn vastanneista.

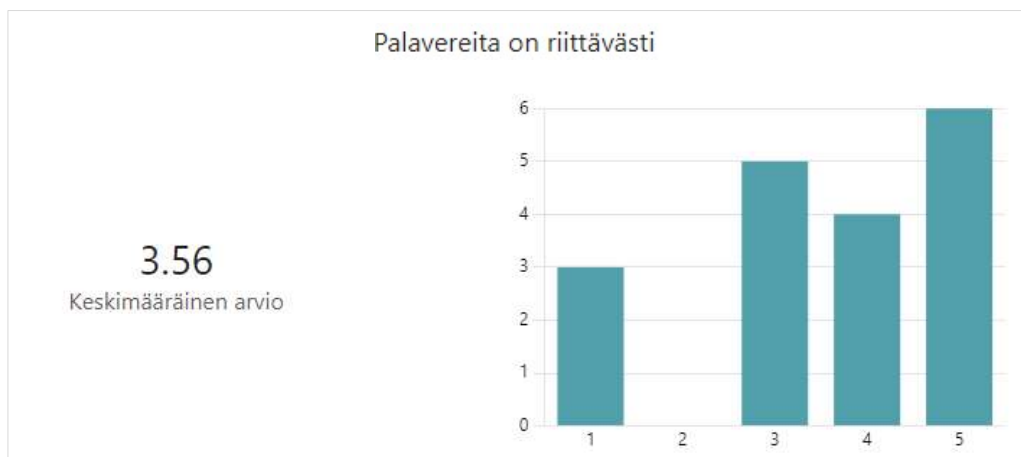
Palaverikäytäntöjä mitattiin arviointiasteikolla 1–5, joka arvioi henkilöstön tyytyväisyyttä palaverikäytäntöihin. Kaikkien palaverikäytäntöihin liittyvien vastausten keskiarvo oli 2,63. Kyselyyn vastanneista 11,1 % kokee isännöinnin nykyiset palaverikäytännöt toimiviksi. Suurin osa vastanneista on kuitenkin arvioinut palaverikäytäntöjen toimivuuden numeroasteikoille 1–2 eli on osittain tai täysin eri mieltä palaverikäytäntöjen toimivuudesta. Vastanneista 33,3 % ei ole kuitenkaan osannut arvioida palaverikäytäntöjen toimivuutta. Nämä tulokset ja vastausten jakautuminen nähdään myös alla olevasta kuvasta.

Kuva 26. Palaverikäytäntöjen toimivuus



Palavereita pidetään riittävän usein, joka käy ilmi myös alla olevasta kuvasta. Vastanneista 33,3 % on samaa mieltä ja 22,2 % osittain samaa mieltä palavereiden riittävydestä. Näin ollen yli puolet vastanneista on täysin tai osittain tyytyväisiä palavereiden määrään. Vastanneista kuitenkin 27,8 % ei ole osannut arvioida, onko palavereita riittävästi. Täysin eri mieltä palaverien määrän riittävydestä on 16,7 % vastanneista.

Kuva 27. Palavereiden määrän riittävyys



Palaverien aiheiden ja sisällön ei täysin koeta tukevan omaa työtään, joka huomataan alla olevastakin kuvasta. Vastanneista 61,1 % on osittain tai täysin eri mieltä siitä, että palaverin aiheet ja sisältö tukisi työtä. Kuitenkin 16,7 % vastanneista on osittain tai täysin tyytyväisiä aiheiden ja sisällön osalta. Vastanneista 22,2 % ei ole osannut arvioida asiaa.

Kuva 28. Palaverien aiheet ja sisältö osana työn tukemista



Palavereissa keskusteluun osallistumisen helppoudesta on 44,4 % vastaajista osittain samaa mieltä ja 5,6 % täysin samaa mieltä. Puolet kyselyyn vastanneista kokevat siis täysin tai osittain helppona osallistua keskusteluun palavereissa. Muut vastaajat kuitenkin kokevat, ettei keskusteluun osallistuminen ole riittävän helppoa tai eivät osaa arvioida keskusteluun osallistumisen helppoutta. Vastanneiden mielipiteiden jakautuminen voidaan todeta myös alla olevan kuvan avulla.

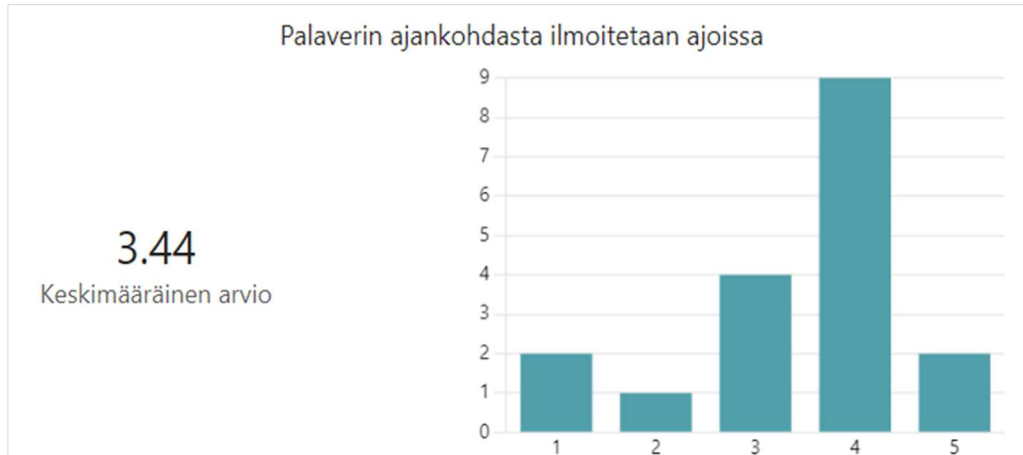
Kuva 29. Palaverien aiheet ja sisältö osana työn tukemista



Palaverin ajankohdasta ilmoittamiseen ollaan pääosin tyytyväisiä, sillä 61,1 % on vastannut palaverin ajankohdasta ilmoittamisen ajoissa toteutuvan osittain tai täysin. Alla olevan kuvan mukaisesti voidaan kuitenkin vielä huomata, että vastaajista 16,7 % on arvioinut asiaa

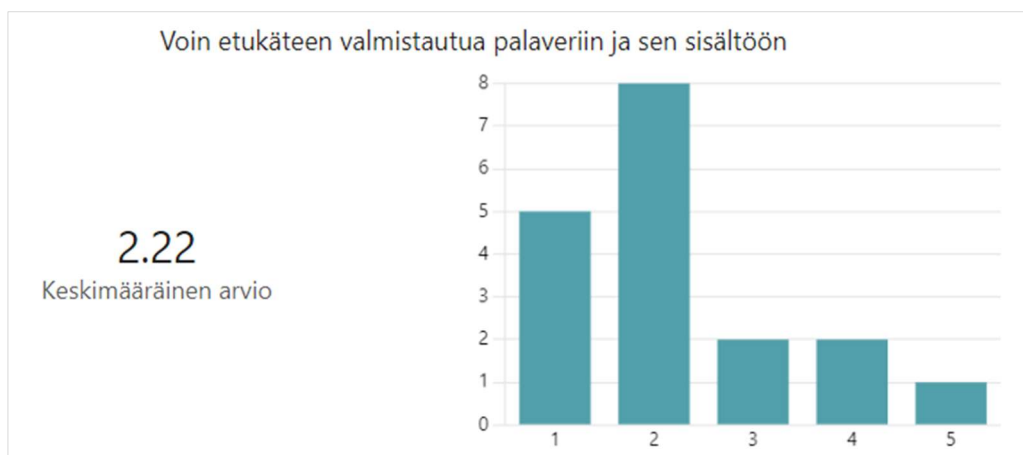
arviointiasteikoin huonoimmilla numeroilla 1-2, eikä siis koe ilmoituksen palaverin ajankohdasta tulevan tarpeeksi ajoissa.

Kuva 30. Palaverien ajankohdasta ilmoittaminen



Palavereihin ja niiden sisältöön valmistautumisesta etukäteen jakautuvat vastaukset suurimmilta osin arviointiasteikoille 1–2. Näiden numeroiden mukaisesti on vastannut 72,2 %. Vastanneista vain 16,7 % kokee, että palavereihin ja niiden sisältöön voi ainakin osittain valmistautua etukäteen ja 11,1 % ei ole osannut arvioida tätä asiaa. Edellä mainitut asiat voidaan myös havaita alla olevan kuvan perusteella.

Kuva 31. Palaveriin ja sen sisältöön valmistautuminen etukäteen



Yllä olevan kuvan mukaisesti henkilöstö ei koe, että palavereihin voisi valmistautua etukäteen. Myöskään palaverin aiheeseen, sisältöön ja päätöksiin palaamiseen jälkikäteen ei

olla tyytyväisiä, sillä 61,1 % on kertonut olevansa osittain tai täysin eri mieltä siitä, että palaverin sisältöön olisi helppo palata jälkikäteen. Vastanneista 22,2 % ei ole osannut arvioida kyseistä asiaa ja loput vastanneista kokevat palaverin aiheeseen, sisältöön ja päätöksiin palaamisen ainakin osittain helppona. Tulokset voidaan nähdä alla olevasta kuvasta, jossa vastausten jakautuminen osuu enimmäkseen arviointiasteikolle 1–3.

Kuva 32. Palaverien aiheeseen, sisältöön ja päätöksiin palaaminen jälkikäteen



Mikäli työntekijä on estynyt olemaan palaverissa mukana, hän ei saa tai löydä jälkikäteen tietoa palaverin sisällöstä. Näin kokee 88,9 % vastanneista ja vastauksien jakautumisen yhtenäisyys voidaan todeta myös alla olevan kuvan perusteella.

Kuva 33. Palaverien sisällön tiedon löytäminen poissaolijoille



Palaverikäytäntöihin liittyvässä avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mitkä asiat henkilöstön mielestä kaipaavat eniten kehittämistä palaverikäytännöissä. Monesta eri vastauksesta nousi esille, ettei palavereista ja niiden sisällöstä saa etukäteen tietoa, jotta olisi mahdollisuus jo ennakkoon valmistautua aiheeseen. Tämän lisäksi palaverin sisältöön ja päätöksiin palaaminen jälkikäteen sekä sisällöstä informoiminen poissaolijalle koettiin epätoimivaksi asiaksi palaverikäytännöissä. Palavereista toivottaisiin muistiota tai yhteenvetoja, jotta kaikilla olisi mahdollisuus saada tieto käsitellyistä asioista. Ajankäytön hallinta ja sisällön tiivistys palavereissa nousi myös esille sekä toivomus enemmän toimistokohtaisemmista palavereista, jotka on koettu aikaisemmin toimiviksi.

5.1.2 Esihenkilöiden ja johdon viestintä

Esihenkilöiden ja johdon viestinnän osiossa selvitettiin, miten henkilöstö kokee esihenkilöiden ja johdon viestinnän sekä mitä ja millaista viestintää henkilöstö odottaa tai mitä he näkevät esihenkilöviestinnän kehitystarpeina. Osio sisälsi kuusi valintakysymystä sekä kolme avointa kysymystä. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen vastasi 72,2 %, toiseen kysymykseen 50 % ja kolmanteen kysymykseen 66,67 % kaikista kyselyyn vastanneista.

Esihenkilöiden ja johdon viestintää mitattiin arviointiastekoilla 1–5, joka arvioi henkilöstön tyytyväisyyttä esihenkilöiden ja johdon viestintään. Esihenkilöiden ja johdon viestinnän kaikkien vastauksien keskiarvo oli 2,16. Esihenkilöiden ja johdon viestintään ei olla tyytyväisiä, joka käy ilmi myös alla olevasta kuvasta. Vastanneista 33,3 % on täysin tyytymättömiä ja 38,9 % osittain tyytymättömiä esihenkilöiden ja johdon viestintään. 16,7 % vastanneista ei ole osannut arvioida omaa tyytyväisyyttään asiaan. Loput 11,1 % vastanneista on osittain tai täysin tyytyväisiä esihenkilöiden ja johdon viestintään.

Kuva 34. Tyytyväisyys esihenkilöiden ja johdon viestintään



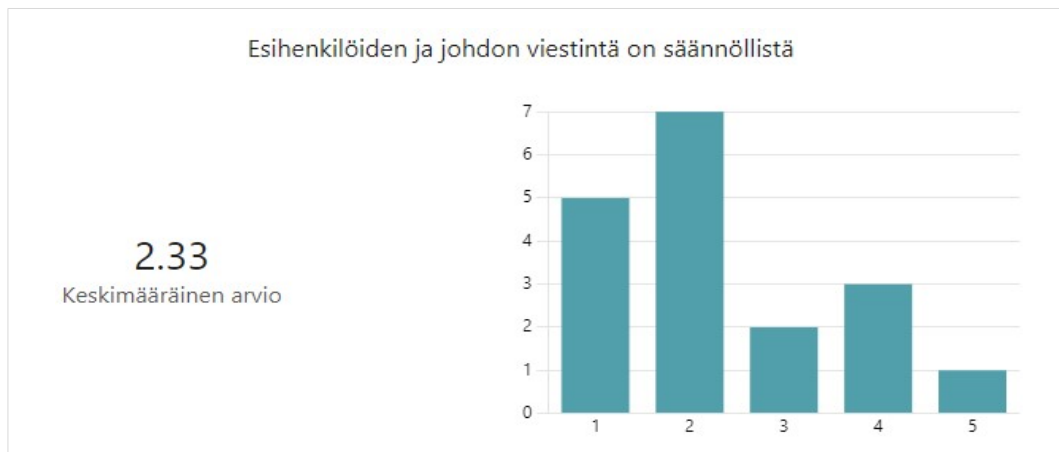
Esihenkilöiden ja johdon viestinnän avoimuuden osalta vastaukset painottuvat suurimmilta osin arviointiasteikon numeroille 1-2. Vastaajista 27,8 % on täysin erimieltä viestinnän avoimuudesta ja 50 % osittain eri mieltä avoimuudesta. Osittain tyytyväisiä esihenkilöiden viestintään ja avoimuuteen on kuitenkin 11,1 %. Tyytymättömyys viestinnän avoimuuteen nähdään myös alla olevasta kuvasta.

Kuva 35. Esihenkilöiden ja johdon viestinnän avoimuus



Kuten yllä olevasta kuvasta huomataan, ei esihenkilöiden ja johdon viestinnän koeta olevan avointa. Heidän viestinnän säännöllisyyden osalta tulokset ovat hyvin samankaltaiset, mitä myös viestinnän avoimuuden osalta. Vastanneista 5,6 % on täysin samaa mieltä ja 16,7 % osittain samaa mieltä siitä, että esihenkilöiden ja johdon viestintä on säännöllistä. Kuitenkin 38,9 % kertoo olevansa osittain eri mieltä ja 27,8 % täysin eri mieltä viestinnän säännöllisyydestä.

Kuva 36. Esihenkilöiden ja johdon viestinnän säännöllisyys



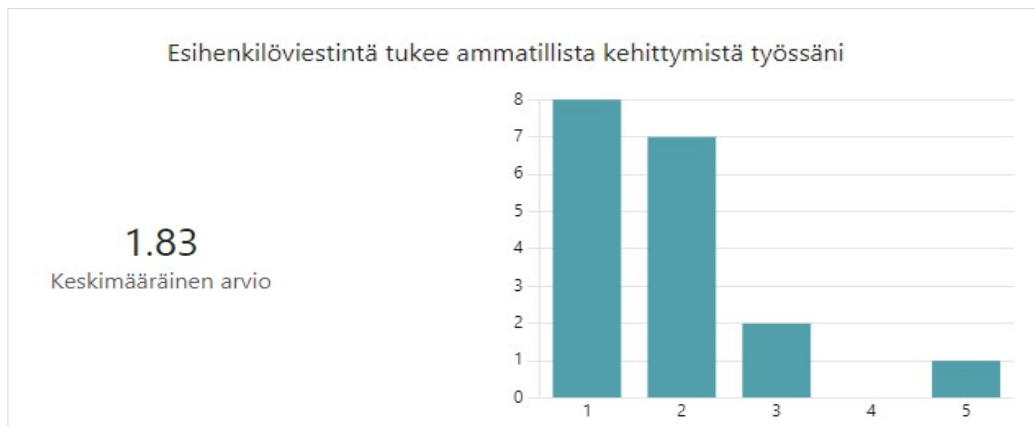
Esihenkilöviestinnän ei myöskään koeta tukevan työntekijää hänen työssään. Vastanneista 33,3 % on täysin eri mieltä siitä, että esihenkilöviestintä tukee työntekijän työtä. Osittain eri mieltä asiasta on vastanneista 44,4 %. Osittain samaa mieltä on 11,1 % vastanneista ja täysin samaa mieltä 5,6 % vastanneista. Tyytymättömyys esihenkilöviestinnän työssä tukemiseen havaitaan myös alla olevan kuvan perusteella.

Kuva 37. Esihenkilöviestintä osana tukemassa työtä



Esihenkilöviestinnän tuki työntekijän ammatillisessa kehittämisessä jää vastauksien osalta myös suurimmalta osin arviointiasteikoille 1–2. Vastanneista 44,4 % on täysin eri mieltä ja 38,9 % osittain eri mieltä esihenkilöviestinnän tuesta työntekijän ammatillisen kehittymisen kannalta. Vain yksi vastanneista on arvioinut asiaa arviointiasteikon numerolla 5 ja loput vastanneista ei ole osannut arvioida, tukeeko esihenkilöviestintä työntekijän ammatillista kehittymistä. Tulokset voidaan huomata myös alla olevan kuvan avulla.

Kuva 38. Esihenkilöviestintä osana tukemassa ammatillista kehittymistä työssä



Työn odotuksien tiedostamisen vastaukset jakautuvat hyvin tasaisesti arviointiasteikon numeroiden 1-4 välillä. Vastanneista vain yksi kertoo tietävänsä täysin, mitä häneltä työssään odotetaan. Täysin eri mieltä asiasta on 22,2 % vastanneista ja osittain eri mieltä 27,8 % vastanneista. Loput vastanneista ei ole osanneet arvioida, tietävätkö he mitä heiltä odotetaan työssä. Vastauksien tasainen jakautuminen nähdään alla olevasta kuvasta.

Kuva 39. Tieto työn odotuksista



Avoimien kysymyksien avulla haluttiin tietoa siitä, millaista viestintää henkilöstö odottaa esihenkilöiltä ja johdolta sekä mitkä asiat koetaan toimivimmiksi heidän viestinnässään ja mitä taas pitäisi kehittää. Esihenkilöiltä ja johdolta odotetaan erityisesti avointa ja säännöllistä viestintää. Vastauksista myös nousee esiin, että henkilöstö haluaisi viestintään enemmän ajankohtaisuutta, ennakoimista ja tietoa siitä, miten sovitut asiat etenevät tai missä vaiheessa asiat ovat. Lisäksi kaivataan myös konkreettisempaa ja selkeämpää tietoa

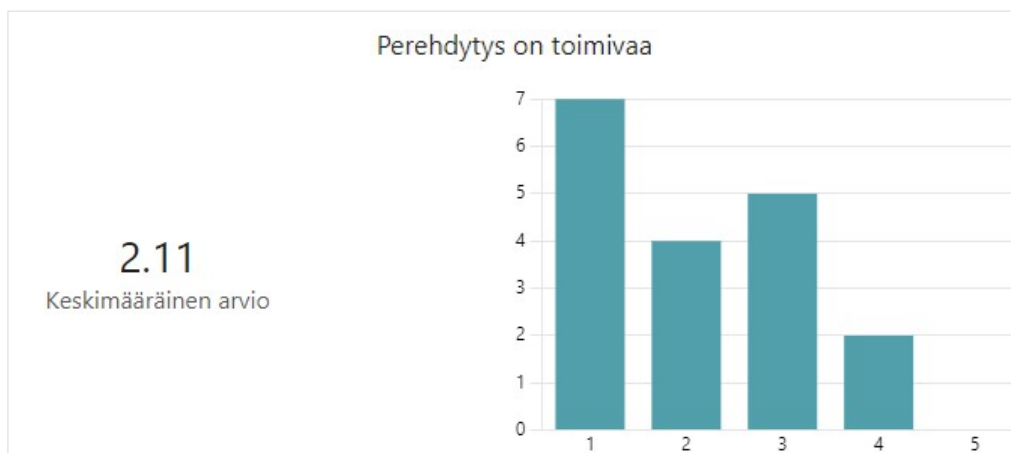
siitä, mitä työntekijältä odotetaan. Viestinnän samanaikaisuus koko henkilöstölle nostettiin isosti esille myös tässä kyselyn osiossa. Palavereista ilmoittaminen ajoissa sekä helppo avun pyytäminen ja saaminen koettiin tällä hetkellä toimivimmiksi asioiksi esihenkilöiden ja johdon viestinnässä. Kehitystä esihenkilöiden ja johdon viestinnässä toivotaan avoimuuden, säännöllisyyden ja samanaikaisuuden osalta sekä enemmän sovittujen ja keskusteltujen asioiden konkreettista toteuttamista.

5.1.3 Perehdytys

Kyselyn perehdytys osiossa haluttiin selvittää, miten henkilöstö kokee uuden työntekijän perehdytyksen tällä hetkellä sekä miten perehdytystä voisi kehittää tai tehostaa. Osio sisälsi viisi valintakysymystä ja kaksi avointa kysymystä. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen vastasi 61,1 % ja toiseen kysymykseen 50 % kaikista kyselyyn vastanneista.

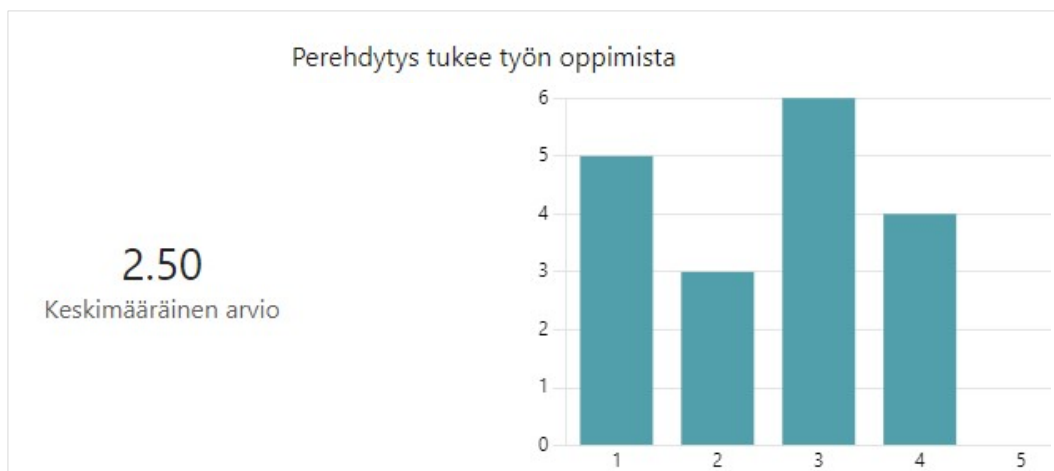
Perehdytyksen toimivuutta mitattiin arviointiasteikolla 1–5, joka arvioi henkilöstön tyytyväisyyttä perehdytykseen ja perehdytyksen toimivuutta. Perehdytyksen kaikkien vastauksien keskiarvo oli 2,34. Perehdytyksen toimivuudesta on täysin eri mieltä 38,9 % kyselyyn vastanneista. Osittain eri mieltä on 22,2 % vastanneista ja 27,8 % ei ole osannut arvioida perehdytyksen toimivuutta. Vastanneista loput 11,1 % on arvioinut perehdytyksen toimivan osittain.

Kuva 40. Perehdytyksen toimivuus



Yllä olevasta kuvasta voidaan siis huomata, ettei perehdytysprosessia koeta toimivaksi. Perehdytyksen merkitys työn oppimisessa saa hyvin samankaltaiset tulokset mitä toimivuudenkin osalta. Vastanneista 44,5 % on täysin eri mieltä tai osittain eri mieltä siitä, että perehdytys tukisi työn oppimista. Vastanneista 33,3 % ei ole kuitenkaan osannut arvioida asiaa. Vastanneista loput 22,2 % on arvioinut perehdytyksen tukevan työn oppimista osittain. Edellä mainitut tulokset ja vastausten jakautuminen nähdään tarkemmin alla olevasta kuvasta.

Kuva 41. Perehdytyksen tukeminen työn oppimisessa



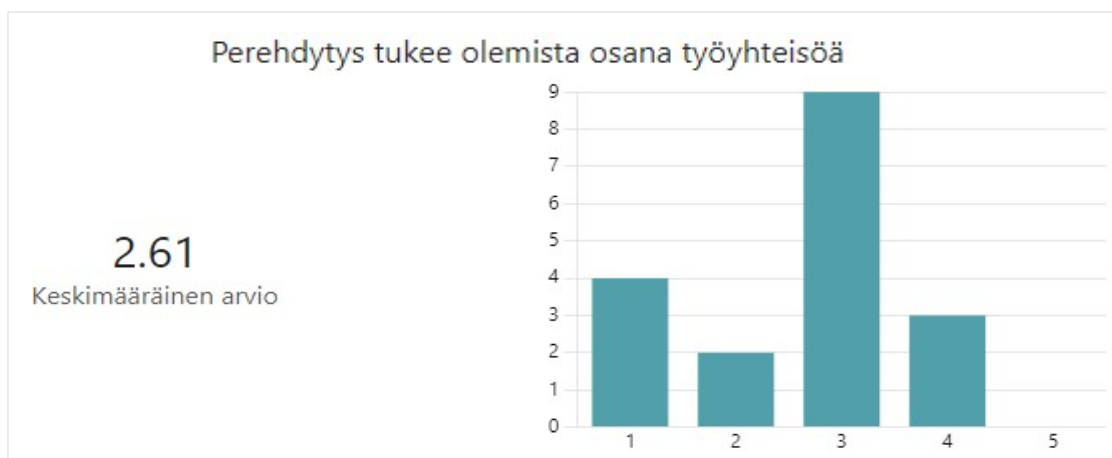
Perehdytyksen sisällön ja vaiheiden selkeyttä on arvioitu enimmäkseen arviointiasteikon numeroilla 1-3. Vastanneista 61,1 % on täysin tai osittain eri mieltä perehdytyksen sisällön ja vaiheiden selkeydestä. Osittain samaa mieltä asiasta on 11,1 % vastanneista ja loput 27,8 % ei ole osannut arvioida perehdytyksen selkeyttä. Alla olevasta kuvasta voidaan nähdä tulosten tasainen jakautuminen arviointiasteikolla.

Kuva 42. Perehdytyksen sisällön ja vaiheiden selkeys



Perehdytyksen merkitystä työyhteisöön kuulumiseen liittyen ei suurin osa vastanneista ole osannut arvioida. Vastanneista 33,3 % on täysin tai osittain eri mieltä siitä, että perehdytys tukisi olemista osana työyhteisöä, kun taas 16,7 % kokee tämän toteutuvan vain osittain.

Kuva 43. Perehdytys osana tukemassa työyhteisössä olemista



Edellä olevasta kuvasta nähdään tulosten jakautuminen erityisesti arviointiasteikon numerolle kolme. Arvioitaessa tietämystä omasta vastuusta perehdytysprosessissa, vastaukset jakautuvat kuitenkin laajemmin koko arviointiasteikolle. Vastanneista 11,1 % on täysin samaa mieltä ja 5,6 % osittain samaa mieltä siitä, että tietää oman vastuunsa perehdytysprosessissa. Yli puolet vastanneista kuitenkin on kertonut olevansa täysin tai osittain eri mieltä oman perehdytysvastuun tietämisen osalta. Edellä mainitut tulokset

huomataan alla olevasta kuvasta, josta nähdään myös, että 22,2 % vastanneista ei ole osannut arvioida tietämystään omasta vastuustaan perehdytyksessä.

Kuva 44. Henkilöstön tietämys omasta vastuusta perehdytyksessä



Perehdytykseen liittyvissä avoimissa kysymyksissä haluttiin tietoa siitä, mitkä koetaan henkilöstön mielestä tärkeimmiksi asioiksi perehdytysprosessissa ja miten näitä asioita voisi kehittää. Tärkeimmiksi perehdytysprosessissa oleviksi asioiksi koettiin erityisesti organisaatiotasoisesti toimintatapojen yhtenäistäminen samanlaiseksi sekä perehdytysohjelman/-oppaan teko. Lisäksi vastauksissa nostettiin esille perehdytysvastuun jakaminen tai perehdyttäjän nimeäminen, jotta perehdys ei jäisi vain yhden henkilön vastuulle. Vastauksista nousi esille myös henkilöstön toive siitä, että perusasioista löytyisi selkeät ohjeet sekä esimerkiksi ohjeiden tekoon ja tallennukseen olisi sovittu vastuuhenkilö. Henkilöstö kokee kuitenkin tärkeänä myös yhdessä keskustelemisen ja sopimisen, jotta perehdytysprosessista saataisiin mahdollisimman kattava, monipuolinen ja toimiva.

5.2 Esihenkilöiden haastattelut

Molemmat haastatelluista kertoivat, että ovat tiedostaneet isännöinnin sisäisessä viestinnässä olevan puutteita. Haastateltava 1 kertoi, että yllättävää kyselyn tulokset huomioiden oli se, kuinka paljon henkilöstö pitää sisäistä viestintää vain esihenkilöiden vastuulla. Tähän liittyen hän myös nosti esille, että viestintää tekee jokainen työntekijä ja se on osa kaikkien työtehtäviä sekä jokaisella on omalta osaltaan vastuu myös viestinnän

onnistumisesta. Haastateltava 2 kertoi, että yllättyi kyselyn tuloksien olleen niinkin huonot. Hän myös nosti esille, että kyselyn tuloksista on vaikea arvioida, kuinka pitkää aikaväliä vastatessa on mietitty tai mikä on kenenkin oma käsitys ja arvio sisäisestä viestinnästä. Tähän liittyen hän myös pohti, että kyselyn tulokset eivät välttämättä arvioi pelkästään viestintää, vaan työyhteisön tunnetilaa, sillä viestinnän kautta voidaan vaikuttaa myös esimerkiksi onnistumisen tai epävarmuuden tunteeseen. Isännöinnin tämänhetkisestä viestinnästä molemmat haastatelluista kertovat, että viestinnässä on paljon parannettavaa ja viestintää pitäisi olla enemmän. Haastateltava 2 nosti tässäkin kohtaa esille myös muut työpaikalla tapahtuvat asiat ja niiden vaikutuksen siihen, miten viestintä koetaan. Hän myös kertoi, että viestinnästä tulee haastavampaa, kun henkilömäärä suurenee eikä olla fyysisesti samassa paikassa. Molemmista haastatteluista nousi tietoa siitä, että sisäisellä viestinnällä on iso merkitys organisaation toiminnassa ja se koetaan myös tärkeäksi. Sisäisen viestinnän avulla pitää pystyä muodostamaan organisaatiosta kokonaiskuvaa, tulevaisuuden suuntaa ja tavoitteita sekä varmistaa, että henkilöstö on menossa samaan suuntaan. Haastateltava 1 kertoi tähän liittyen, että viestintä näistä asioista pitäisi tehdä innostavasti ja niin, että se motivoi henkilöstöä tekemään työtä yhteisen tavoitteen eteen. Tärkeää on huomioida myös viestinnän sävy ja että sisäinen viestintä tukee tavoitteiden saavuttamista.

Viestintäkanavat ja niiden merkitys viestinnässä ja sen onnistumisessa koetaan molempien haastateltujen mielestä tärkeänä, varsinkin huomioiden nykyajan yleistyneen etä- sekä hybridityön mallin. Viestintäkanavien käyttöön ja käytön tehokkuuteen ei kumpikaan haastatelluista ole täysin tyytyväisiä. Haastateltava 1 kertoi, että ei välttämättä osata valita oikeita kanavia viestimiseen, jolloin myös kanavien tuomat edut jäävät hyödyntämättä. Viestintäkanavien käyttö ja niiden käytön erot voivat osaltaan vaikuttaa siihen, kuinka vuorovaikutteiseksi viestintä muodostuu työyhteisössä. Haastateltava 2 nosti esille, että henkilöstön eri mieltymykset kanavien käytössä voi aiheuttaa haastetta viestinnässä ja sen toteutumisessa. Tutummat kanavat, jotka ovat esimerkiksi asiakkaiden kanssa käytössä, koetaan usein turvallisemmaksi, mutta ne eivät välttämättä sisäisesti ole tehokkaimpia. Molemmissa haastatteluissa nousi esille, että viestintäkanavia ei hyödynnetä tarpeeksi ja organisaation viestintä pitäisi olla enemmän yhteistä ja samanaikaista. Käytössä olevat viestintäkanavat tiedostetaan, mutta ei sitä, mistä asioista viestitään missäkin kanavassa.

Sisäisessä viestinnässä käytössä olevat viestintäkanavat tulisivat haastateltujen mielestä olla soveltuvia enemmän tehokkaaseen ja sujuvaan sisäiseen viestin kulkuun ja tiedottamiseen.

Palaverien koetaan olevan tärkeä viestintäkanava, jossa keskustelevampaa viestintää on myös ehkä helpompi toteuttaa. Molemmat haastatellut kertoivat, että henkilöstön odotukset ja ajatukset aiheista tai sisällöistä voivat vaihdella paljonkin verrattuna esihenkilöihin, jonka takia koetaan, että palaverit voivat olla viestintäkanavana myös haastavat. Haastateltava 1 nosti esille työntekijän odotukset palaverin suhteen, sillä mikäli palaveri ei vastaa odotuksia, ei sitä koeta tärkeäksi tai tehokkaaksi. Mikäli palaverissa ei koeta olevan omaan työhön liittyvää tai itseä kiinnostavaa asiaa, palaveri koetaan usein turhaksi. Haastateltava 2 kertoi, että palaverien pitämisessä on mietittävä myös sitä, mikä on niin tärkeä asia, jotta kaikki saadaan palaveriin samaan aikaan käyttäen samalla myös kaikkien työaika. Hän myös nosti esille, että palaverissa olevien aiheiden lisäksi ne ovat hyviä paikkoja yhteisöllisyyden vahvistamiselle ja luomaan enemmän me-henkeä henkilöstön keskuudessa. Molemmissa haastatteluissa tuli vahvasti esille, että palaverissa halutaan myös viestiä henkilöstölle organisaation asioista, kuten esimerkiksi mihin suuntaan ollaan menossa, miltä tulevaisuus näyttää tai mitkä ovat organisaation tavoitteet ja päämäärät. Tätä selvennettiin kertomalla, että henkilöstöä halutaan osallistaa ja pitää tietoisina organisaation tilanteesta ja tapahtumista sekä luoda yhteisöllisyyttä henkilöstön keskuudessa. Viestinnässä ja palavereissa onnistumiseen koetaan vaikuttavan jonkin verran myös toimipaikkojen väliset erot tavoissa ja tottumuksissa, jossa viestitty asia voidaan kokea henkilöstä riippuen joko positiivisena tai negatiivisena. Henkilöstö ei kuitenkaan välttämättä tällä hetkellä koe näitä asioita oman työn kannalta hyödylliseksi. Haastateltava 1 kertoi tähän liittyen, että on haastavaa saada henkilöstö innostumaan asioista, jotka eivät suoraan ole omalla intressilistalla.

Organisaatiotasoisesta esihenkilöviestinnästä haastateltava 1 nosti esille, että viestinnän haasteena on, miten pystytään kiteyttämään ydinviesti ja viestimään siitä selkeästi ja ymmärrettävästi. Haastateltava 2 kertoi, että henkilöstön tottumukset erilaiseen organisaatorakenteeseen voivat myös vaikuttaa siihen, miten esihenkilöviestintä koetaan. Henkilöstölle on ehkä jäänyt selventämättä muutokset tai roolitukset, jolloin viestintä voidaan kokea epäselväksi. Työntekijätasoisessa esihenkilöviestinnässä on haastateltujen mielestä onnistuttu paremmin. Haastateltava 1 kertoi, että kahdenkeskisissä keskusteluissa

pystyy paremmin tuomaan viestiä esiin sekä synnyttää eri tavalla keskustelua, jossa myös hiljaisemman työntekijät saavat äänensä kuuluviin. Haastatteluissa molemmat kertoivat, että keskustelut työntekijöiden kanssa ovat tärkeitä ja niille halutaan aina tarjota mahdollisuus.

Haastatteluissa molemmat toivat esille olevansa tietoisia puutteellisesta perehdytyksestä, mutta nostivat esille myös siihen liittyviä haasteita. Haastateltava 1 kertoi, että vastuiden jakaminen sekä erilaisten toimintatapojen kautta kokonaiskuvan muodostaminen luo toimivamman perehdytysprosessin. Myös selkeän ja yli toimistorajojen kantavan perehdytysohjelman luominen koettiin tärkeäksi perehdytyksen kehittämisen kannalta. Haastateltava 2 nosti esille, että perehdytys tulisi olla enemmän osa organisaation tekemisen kulttuuria, sillä isännöinti on alana haastava myös perehdytyksen osalta. Perehdytyksessä on myös hyvä muistaa painottaa isoa tiimiä ja tukea taustalla sekä isännöinnin tapoja toimia ja tehdä asioista yhtenäisesti ja yhdessä.

Sisäisen viestinnän kyselyn tuloksissa nousi esille erityisesti avoimuus, ajankohtaisuus, säännöllisyys ja samanaikaisuus. Molemmat haastatelluista kokivat, että nämä asiat ovat myös yleisesti yhteydessä mm. organisaatiossa tapahtuneisiin asioihin ja muutoksiin. Haastateltava 2 kertoi, että kun muutoksia tapahtuu, ne korostavat myös sisäistä viestintää ja muutoksien viestiminen informatiivisesti voi olla vaikeaa eikä kaikista asioista voida heti viestiä. Molempien haastatteluista nousi esille, että tietoa voi kuitenkin henkilöstön keskuudessa valua eteenpäin etupainotteisesti tai sovitusta poikkeavasti, joka osaltaan on aiheuttamassa myös juorujen, huhupuheiden tai spekulatioiden syntymistä. Viestinnässä ja sen avoimuudessa tulee huomioida myös muuttuvat tekijät ja viestinnän pohjautuminen faktatietoon. Viestinnän ei haluta aiheuttavan ennakkoluuloja tai väärinymmärryksiä, jonka takia asioista halutaan viestiä enemmän varmalta pohjalta. Tähän liittyen kuitenkin painotettiin, että eteen tulee väistämättä myös tilanteita, jossa viestintä on keskeneräistä tai tieto saattaa vielä muuttua. Samanaikaisuuden osalta haastateltava 1 otti esille, että organisaatiossa henkilöstöllä on ehkä oletus siitä, että asiat ovat toimistokohtaisia, eivätkä kaikkien yhteisiä. Tällöin viestintä voidaan joiltakin osin kokea jopa loukkaavaksi, kun asioista tiedotetaan koko organisaation tasoisesti eikä ensin toimistokohtaisesti. Viestinnän ajankohtaisuus koetaan myös osittain haastavana, sillä tässäkin tapauksessa viestittävä asia on voinut joutua jonnekin kautta tulla jo joidenkin tietoon, jolloin viestinnän kanssa ollaan myöhässä

tai viesti on jo vanhentunut. Haastateltava 1 pohti tässä yhteydessä, että viestittävää on koko ajan paljon ja viestittäville asioille pitäisi löytää myös aikaa ja oikea kanava sekä ehkä myös rajata, kuinka pienistä asioista viestitään. Haastateltava 2 kokee, että viime aikoina tapahtuneet muutokset vaikuttavat siihen, että viestit tuntuvat nyt suuremmilta ja merkityksellisemmiltä mitä aiemmin. Tällöin voidaan myös kokea, että jotain tapahtuu väärään aikaan tai kaikkea ei kerrota.

Isännöinnin viestintäkulttuurista haastateltava 1 kertoi sen olevan tällä hetkellä negatiivissävytteinen, joissa nähdään ja takerrutaan vain itsensä mielestä huonoihin asioihin. Haastateltava 2 taas nosti esille yleisen kulttuurimuutoksen organisaation viestinnässä, jossa aiemmin viestintää on tehty pienemmille ryhmille ja personoidummin. Tähän on totuttu, jonka takia niin viestijöillä kuin viestin vastaanottajillakin on vielä paljon opeteltavaa. Isännöinnin sisäisen viestinnän ja viestintäkulttuurin toivotaan haastateltujen näkökulmasta olevan tulevaisuudessa sävyltään positiivinen ja ennakkoluuloton, jossa uusista asioista tai muutoksista innostutaan ja ne nähdään mahdollisuutena. Haastateltava 1 kertoi, että viestintäkulttuurin isona osana halutaan olevan myös arvostus, jonka kautta tuotaisiin esille onnistumisia ja positiivisia palautteita sekä oltaisiin aidosti ylpeitä siitä mitä tehdään. Viestintäkulttuurin toimivuuden ja kehittämisen suhteen haastateltava 2 kokee, että yhtenäisen toimintakulttuurin kautta voidaan luoda sellainen ympäristö, jossa myös sisäinen viestintä toimii ja sen haasteet on saatu taklattia. Haastateltava 1 kertoi, että koko henkilöstön kuunteleminen, selkeiden kanavien luominen, palautteen antaminen ja mittaaminen ovat tärkeitä asioista tulevaisuuden viestintäkulttuurissa. Jokaisella on myös mahdollisuus kehittyä viestijänä sekä olla osaltaan mukana rakentamassa toimivampaa viestintäkulttuuria.

6 Johtopäätökset

Isännöinnin sisäiseen viestintään ei olla tyytyväisiä ja viestintään kaivataan monessa asiassa muutosta. Henkilöstön ja esihenkilöiden odotukset sisäisen viestinnän suhteen ovat erilaiset ja asiat voidaan sen takia kokea myös eri tavalla. Viestinnän haluttaisiin olevan enemmän avoimempaa, säännöllisempää, ajankohtaisempaa ja samanaikaisempaa. Nämä neljä asiaa näkyvät ja toistuvat jokaisessa kyselyn osiossa. Asioista tai muutoksista haluttaisiin siis heti,

kun sellaisia tulee, eikä jätettäisi näitä odottamaan esimerkiksi seuraavaan palaveriin. Henkilöstöä koskevista asioista tai heidän työhönsä liittyvistä asioista ei saada tarpeeksi tietoa, mikä kertoo myös osaltaan siitä, ettei henkilöstö koe olevansa tarpeeksi tietoinen heitä koskevista asioista. Sisäisessä viestinnässä tulisi myös huomioida koko henkilöstön vaikutus viestintään ja siinä onnistumiseen, eli jokainen tekee myös itse viestintää ja voi olla vaikuttamassa siihen, kuinka viestintä onnistuu. Koko henkilöstöä koskevat asiat eivät tule aina samanaikaisesti kaikille, vaan tieto voi valua osalle henkilöistä jo etukäteen, jolloin viestintä ei ole samanaikaista koko organisaatiotasoisesti. Samanaikaisuuden puute voi näyttäytyä myös siinä, miten viestinnän avoimuus koetaan. Jos joku saa tiedon ennen muita tai joku kuulee näitä asioita huhupuheina, näyttäytyy tämä silloin viestinnän avoimuuden puutteena. Sisäisen viestinnän kuitenkin halutaan pohjautuvan faktatietoon, jolloin asioiden viestiminen ei välttämättä tapahdu heti. Tästä voi tulla henkilöstön keskuudessa mielikuva, ettei viestintä ole avointa tai ajankohtaista tai jotain salaillaan, kun asioista ei kerrota heti. Toimistokohtainen sisäinen viestintä ei ole toimivaa, eli viestintä toimiston sisällä on puutteellista eikä tietoa saa riittävästi tai tarpeeksi ajoissa.

Hybridityön eli toimistolla ja etänä työskentelyn osalta viestintä ei ole toimivaa eli viestintä ei huomioi tarpeeksi toimistolla työskentelyn ja etänä työskentelyn eroa. Tämä voi kertoa siitä, että etänä työskentelevä henkilö ja toimistolla työskentelevä henkilö eivät saa samaa tietoa heitä koskevista asioista. Sisäinen viestintä ei tue tai helpota työntekijän työtä, joka kertoo siitä, että viestintä ei ole riittävää työn tekemistä ja työssä suoriutumista ajatellen. Epätietoisuus asioista, epäselkeä ohjeistus tai tiedon puuttuminen voivat olla vaikuttamassa siihen, miten viestintä ja sen toimivuus koetaan osana työtä. Tämä on myös asia, joka vaikuttaa ja näkyy lopulta asiakkaille. Sisäinen viestintä ei siis ole tarpeeksi toimivaa, jotta se voisi osaltaan olla tukemassa asiakaskokemusta, eli sisäisen viestinnän puute ja siitä aiheutuva epätietoisuus voi näkyä myös eteenpäin asiakkaille ja vaikuttaa heidän saamaansa asiakaskokemukseen. Organisaation viestintäkulttuuri on sävyltään enemmän negatiivinen, jolla on suora vaikutus siihen, miten sisäinen viestintä koetaan. Viestintäkulttuuria pitäisi kehittää enemmän positiivisempaan suuntaan, jolloin myös sisäisen viestinnän positiiviset puolet ja onnistumiset tulisi paremmin esille.

Käytössä olevista viestintäkanavista ollaan tietoisia ja niitä on riittävästi, mutta niitä ei osata kaikilta osin käyttää tai hyödyntää omassa työssä ja viestinnässä tarpeeksi tehokkaaksi. Viestintäkanavien käyttötarkoituksia erilaisissa viestintätilanteissa tulisi selkeyttää, jotta jokainen tietää, mitä viestintäkanavaa käytetään missäkin tilanteessa ja mistä mikäkin tieto löytyy. Erilaiset ja toisistaan poikkeavat mieltymykset viestintäkanavien käytössä voivat aiheuttaa sen, ettei kanavia käytetä niille sopivimpiin tarkoituksiin, jolloin viestintä ei ole myöskään tehokkainta. Puutteellisuus viestintäkanavien käytössä vaikuttaa myös siihen, kuinka viestintä koetaan avoimuuden, ajankohtaisuuden ja samanaikaisuuden osalta. Mikäli viestintäkanavia ei osata käyttää tai hyödyntää, on myös sisäisen viestinnän ylläpito hyvin hankalaa. Erityisesti sähköisten viestintäkanavien käyttö ja käytön puutteellisuus osaltaan vaikuttavat myös siihen, kuinka sisäinen viestintä koetaan hybridityön kannalta. Tällöin etänä oleva työntekijä saa tiedon vain sähköisiä kanavia pitkin, joten puutteet sähköisten kanavien käytössä vaikuttavat etätöitä tekevän työntekijän tietoisuuteen asioista.

Tarvitsemaansa tietoa ei löydetä riittävän helposti eikä se ole myöskään päivitettyä ja ajankohtaista. Tiedon löytäminen on siis turhan vaivalloista ja hajautettuna liian moneen paikkaan sekä löydettävä tieto saattaa olla jo muuttunutta tai vanhentunutta. Tiedon löytämiseen kuluu liikaa aikaa eikä löydettävästä tiedosta välttämättä ole edes hyötyä. Tärkeimmät viestintäkanavat sisäisessä viestinnässä tiedonkulun kannalta ovat sähköposti, Teams sekä palaverit/henkilöstöinfot. Sähköpostin koetaan suurimmilta osin olevan toimiva viestintäkanava, mutta Teamsiin ei olla täysin tyytyväisiä ja kanavan käyttäminen vaatisi kehittämistä. Teams kanavana koetaan siis tärkeänä, mutta sitä ei osata täysin käyttää tai käyttö ei ole tarpeeksi helppoa, tehokasta tai hyödyllistä. Myös palaverit/henkilöstöinfot ovat viestintäkanavat, jotka vaatisivat kehitystä, eli palaverikäytäntöihin ei olla tyytyväisiä. Kehitystä vaativana viestintäkanava näiden kahden lisäksi on myös esihenkilöt/johto eli esihenkilöviestintään ei olla tyytyväisiä.

Palaverikäytännöt eivät ole toimivia, eivätkä niiden aiheet tai sisältö tue työn tekemistä. Tyytymättömyys palaverien aiheisiin ja sisältöön kertoo siitä, että palavereita ei koeta tarpeeksi informoiviksi, hyödyllisiksi tai kiinnostaviksi oman työn kannalta. Tähän vaikuttavia asioita voivat olla henkilöstön erilaiset odotukset ja prioriteetit asioissa ja työssä. Palavereita pidetään kuitenkin riittävästi, mikä on hyvä asia sisäisen viestinnän säännöllisyyden kannalta.

Palaveriin ei voi valmistautua etukäteen eli palaverin aiheesta tai sisällöstä ei anneta etukäteen tietoa. Tämä voi luoda jokaiselle omia odotuksia palaverin sisällöstä ja aiheuttaa jopa spekulatiota palaverista ja sen sisällöstä. Palaverin jälkeen ei aiheeseen, sisältöön tai päätöksiin pysty palamaan, sillä palaverista ei tehdä muistioita tai niitä ei tallenneta. Näin ollen palaverista pois olleet henkilöt eivät saa tietoa palaverin sisällöstä tai sovituista päätöksistä. Tämä kertoo viestinnän puutteellisuudesta, koska kaikki eivät saa heille kuuluvaa tietoa riittävän helposti. Puutteellisuus tässä voi näyttäytyä myös jatkossa juuri epätietoisuutena sovituista tai puhutuista asioista. Palavereissa on suurimmaksi osaksi helppoa osallistua keskusteluun, eli halutessaan pääsee ääneen ja kertomaan omia ideoitaan tai mielipiteitään. Palaverin ajankohdasta ilmoitetaan riittävän ajoissa, mikä osaltaan on tukemassa sitä, että mahdollisimman moni henkilöstöstä pääsee osallistumaan palaveriin. Palaverikäytännöissä tulisi kiinnittää huomiota ajankäyttöön, mikä kertoo siitä, että palaverit saattavat venyä ilmoitettua pidemmiksi eikä aikataulussa pysytä.

Esihenkilöiden ja johdon viestintään ei olla tyytyväisiä. Heidän viestintänsä ei koeta olevan avointa eikä säännöllistä. Henkilöstö siis kaipaa enemmän avointa, suoraa, selkeää ja ajankohtaisempaa viestintää esihenkilöiden ja johdon suunnalta. Henkilöstö haluaa olla enemmän tietoinen heitä koskevista sekä organisaation asioista sekä kuulla myös väliaikatieta sovittujen asioiden etenemisestä. Viestinnän pitäisi myös näiden asioiden osalta olla enemmän samanaikaista koko henkilöstölle. Esihenkilöiden viestintä ei tue työntekijää hänen työssään eikä myöskään tue työntekijän ammatillista kehittymistä. Esihenkilöiltä haluttaisiin enemmän palautetta sekä tietoa ja tukea työn tekemiseen ja siinä suoriutumiseen. Tästä kertoo myös se, että suuri osa henkilöstöstä on epätietoinen siitä, mitä heiltä työntekijänä odotetaan työssä. Tyytymättömyys esihenkilöiden viestintään voi ilmetä myös siitä, että henkilöstö ei ole tarpeeksi tietoinen esihenkilöiden vastuista tai rooleista ja mitä niihin kuuluu.

Perehdytys ei ole toimivaa ja sitä ei käytännössä koeta edes olevan. Perehdytys ei myöskään ole riittävää, jotta se voisi osaltaan olla tukemassa työn oppimista. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä ei siis saa riittävän etupainotteisesti tietoa, jotta työn oppiminen ja siinä suoriutuminen olisi sujuvampaa. Työn oppimiseen vaikuttavat myös organisaation erilaiset toimintatavat, eli asioita tehdään monella eri tapaa eikä yhdellä yhtenäisellä tavalla. Tämä

voi olla haittaava ja hidastava asia, joka luo myös epäselkeyttä työn tekemiseen ja oppimiseen. Toimintatapojen yhtenäistäminen koko organisaatitasoisesti on siis tärkeää, jotta perehdytys olisi sujuvampaa ja työn oppisi helpoimmin. Perehdytysprosessin sisältö ja vaiheet ovat epäselkeät, eli organisaatiossa ei tiedetä, mitä asioita isännöinnin perehdytysprosessi sisältää ja miten sitä toteutetaan tai mitkä ovat työntekijöiden vastuut uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytyksen merkitys siinä, miten uusi työntekijä pääsee osaksi työyhteisöä, on epäselkeä eikä sitä osata arvioida. Kaikki edellä mainitut asiat kertovat siitä, että uuden työntekijän voi olla hankalampaa tai hitaampaa oppia työtään tai tulla tutummaksi työyhteisössä, kun perehdytys ei ole suunnitelmallista, harkittua ja tiedossa olevaa.

7 Pohdinta

Isännöinnin sisäisessä viestinnässä on paljon asioita, jotka vaativat ehdottomasti kehittämistä ja muutosta. Tyytymättömyys sisäiseen viestintään on tuloksia katsoessa selvä, mutta tässä tulisi myös miettiä, mistä tyytymättömyys ihan alkujaan voi olla lähtöisin ja onko kyse vain epätietoisuudesta tai erilaisista odotuksista? Mitkä asiat siis ovat vaikuttamassa siihen, miten henkilöstö kokee ja ajattelee asiat? Yksi huomioitava asia on se, mikä on yleinen käsitys ja ymmärrys sisäisestä viestinnästä, sen tarkoituksesta ja merkityksestä sekä vastuista ja odotuksista. Ollaanko henkilöstön keskuudessa siis tietoisia, mitä sisäinen viestintä tarkoittaa ja miksi se on tärkeä osa toimintaa tai miksi sitä tulisi kehittää? Tärkeää olisi tuoda esille, että sisäinen viestintä on osa jokaisen työtä ja jokainen on myös omalta osaltaan vastuussa siinä onnistumisessa. Avoimuus, ajankohtaisuus, säännöllisyys ja samanaikaisuus toistuivat tutkimuksessa monta kertaa ja ovatkin asioita, joista sisäisen viestinnän pohja muodostuu ja josta viestintäkulttuuri rakentuu. Siksi onkin tärkeää, että nämä asiat huomioidaan viestinnän suunnittelussa ja kehittämisessä.

Mikäli sisäisen viestinnän koetaan olevan suurimmilta osin esihenkilöiden vastuulla, on tällöin myös oletus siitä, että sisäinen viestintä koostuu vain esihenkilöiden viestinnästä sekä kaikki tieto, ohjeistukset ja päätökset tulevat vain esihenkilöiltä. Sisäistä viestintää on kuitenkin kaikki työyhteisössä käytävä keskustelu henkilöstön välillä, joka voi olla hyvin epävirallista ja nopeaa. Työyhteisön välisissä keskusteluissa voidaan yhdessä ratkaista

ongelmia tai miettiä toimintatapoja ja nämä kaikki keskustelut ovat osa sisäistä viestintää. Sisäistä viestintää tehdään siis paljon työyhteisön keskuudessa ilman esihenkilöitä, mutta näiden keskustelujen ei välttämättä tunnisteta olevan sisäistä viestintää. Odotukset ovat myös asia, jolla on iso vaikutus siihen, miten sisäinen viestintä koetaan. Odotukset ovat varmasti jo pelkästään työntekijöiden keskuudessa erilaisia, joka tuo oman hankaluutensa viestinnän toteuttamiseen. Jos esihenkilöiden ja työntekijöidenkin väliset odotukset ovat kuitenkin monelta osin täysin erilaiset, on viestinnässä lähes mahdoton onnistua, koska ymmärrys toisen ajatuksista puuttuu.

Koko organisaation tasoisesti olisi siis hyvä avata ja käydä läpi, mitä työntekijät odottavat sisäiseltä viestinnältä, miten esihenkilöt osaltaan ajattelevat sisäisen viestinnän ja miten nämä asiat yhdistetään. Tämän avulla voidaan muodostaa kokonaiskuvaa, jonka avulla voidaan luoda toimivampia viestintäkäytäntöjä ja tehdä viestinnästä avoimempaa, säännöllisempää ja tehokkaampaa. Koko työyhteisön kesken käytävien keskustelujen lisäksi on hyvä kuitenkin huomioida työntekijät myös yksilöinä. Esihenkilön ja työntekijän välisissä kahdenkeskisissä keskusteluissa tulee varmasti esille sellaistaakin tietoa, odotuksia tai ajatuksia, jota työntekijä ei ehkä muiden aikana ole halunnut sanoa, mutta haluaisi silti tulla asian tiimoilta kuulluksi. Kerran vuodessa käytävä kehityskeskustelu voi kuulostaa liian viralliselta ja jäykältä, eikä siinä välttämättä tule sanotuksia kaikkea sitä, mitä mielessä kuitenkin on. Siksi onkin tärkeää, että keskusteluja käytäisiin useammin, jotta asiat eivät pääsisi kasaantumaan eikä myöskään kynnys asioista puhumiseen olisi niin suuri.

Viestintäkanavat ja niiden käyttöön liittyvään epätietoisuuteen tulisi kiinnittää huomiota ja tehdä tarvittavia toimenpiteitä. Jos kanavien käyttö on puutteellista, voi moni tieto jäädä saamatta vain sen takia, ettei tiedetä, mitä kanavaa pitäisi käyttää ja seurata. Erilaiset kanavatottumukset henkilöstön keskuudessa ovat varmasti vaikuttaneet siihen, että tietoa valuu montaa eri kanavaa pitkin, jolloin myös viestinnän seuraaminen ja tiedon löytäminen on haastavaa. Yhden pääkanavan määrittäminen voisi olla yksi mahdollinen ratkaisu tähän ongelmaan. Kanavan valinnassa tulisi huomioida, että se on soveltuva viestintäväline sujuvaan ja samanaikaiseen viestintään. Tässä tulisi myös varmistaa, että kanavaa osataan käyttää ja tarvittaessa tarjota koulutusta. Tiedon tallennukseen tulisi myös luoda toimivampi tapa tai tallennusrakenne, joka on selkeä ja helppo käyttää. Lisäksi tulisi kiinnittää huomiota

tiedon nimeämiseen sekä huolehtia, että tieto on aina uusinta. Pidän palavereita myös tärkeänä viestintäkanavana, mutta niiden osalta voisi miettiä enemmän niiden merkitystä, tavoitteita, käytännön sujuvuutta sekä ajankäyttöä. Saadaanko palavereista irti se mitä halutaan? Odotukset varmasti vaihtelevat paljon myös näiden suhteen, mutta ehkä pitäisi selkeyttää niiden tarkoitusta ja tuoda se myös kaikille esille.

Perehdytys on sisäisen viestinnän osa-alue, joka ehdottomasti vaatii muutosta. Vaikka ala onkin haastava, ei se poissulje sitä, etteikö perehdytyksestä voisi tehdä toimivaa.

Perehdytysohjelman luominen olisi yksi keino parantaa perehdytystä. Tämä olisi hyvä olla konkreettisesti olemassa tiedostona, jotta asioihin pystytään palaamaan jälkikäteen.

Perehdytysohjelman voisi jakaa aiheittain, jolloin sitä olisi myös helpompi käydä läpi. Työhön liittyvien käytännön asioiden lisäksi on tärkeää tuoda myös sisäisen viestinnän käytäntöjä enemmän esille eli esimerkiksi viestintäkanavat, tietojen tallennus sekä ulkoiset viestintä- ja markkinointiasiat. Kun nämä asiat tuodaan heti esille, ne myös otetaan osaksi omaa työkuvaavaa eikä ne heti alussa eriydy omasta roolista. Perehdytysohjelmassa tulisi myös huomioida, miten työntekijät ovat perehdytyksessä mukana. Pitäisikö perehdytyksen vastuuta jakaa enemmän työyhteisön kesken vai määrätä yksi selkeä perehdyttäjä? Haasteena perehdytyksessä on myös organisaation eri toimintatavat, jotka tulisi ensin yhtenäistää, sillä perehdytysohjelma ei voi olla saman organisaation sisällä erilainen toimipaikan tapojen mukaan.

Jotta sisäistä viestintää voidaan parantaa ja kehittää, tulee siihen varata myös aikaa ja ymmärrystä. Avoin keskustelu asioista auttaa ymmärtämään erilaisia näkemyksiä, ajatuksia ja odotuksia. Näiden pohjalta on myös helpompi luoda tavoitteita, joita on ehdottoman tärkeää myös seurata ja mitata. Muutos ei näy heti eikä isosti, mutta pienilläkin muutoksilla voidaan vaikuttaa kokonaisuuteen. Tärkeää on huomioida, että jokainen tietää mitä kohti ollaan menossa, jotta myös tiedostetaan olevansa osa sisäisen viestinnän toimintatapojen kehittämistä. Jokaisen työpanos sisäiseen viestintään vaikuttaa, jonka takia sisäisen viestinnän kehittäminen on koko työyhteisön yhteinen projekti.

Lähteet

Aarnikoivu, H. (2016). *Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu*. Helsingin seudun kauppakamari/Helsingin Kamari Oy.

Communiqué. (2015). *Viestinnän suunnittelu, osa 2: Viestintästrategian sisältö*. <https://www.communike.fi/viestinnan-suunnittelu-osa-2-viestintastrategian-sisalto/>

Happeo. (n.d). *Guide to understanding and improving Internal Communications in your business*. <https://www.happeo.com/internal-communications-essentials>

Huttunen, T. (2018). *Johdetaan yhdessä – Hypeä vai työpaikan todellisuutta?* Helsingin seudun kauppakamari/Helsingin Kamari Oy.

Joki, M. (2021). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. Helsingin Kamari Oy.

Juholin, E. & Luoma-aho, V. (2017). *Mitattava viestintä*. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/8594fe47-4738-4703-840c-e62a8f10587b/content>

Järvinen, P. (2020). *Miten johtaa ihmistä – 102 ohjetta esimiehelle*. Alma Talent Oy.

Karhumaa, M. (2022). *Yrityksen sisäinen viestintä – rakenna toimiva viestintäkulttuuri*.

Kauhanen, J. (2012). *Henkilöstövoimavarojen johtaminen*. Talentum Media Oy.

Kellokumpu, M. (2022). *Sisäinen viestintä organisaation kilpailutekijänä*. Kuulu. <https://blog.kuulu.fi/sisainen-viestinta-kilpailutekijana>

Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo. (2021). *Hyvä esihenkilö hioo timantteja*. <https://www.elo.fi/fi-fi/elomedia/2021/hyva-esihenkilo-hioo-timantteja>

Kultanen, T. (2016). *Esimies ongelmien aiheuttajana ja ratkaisijana*. Helsingin seudun kauppakamari/Helsingin Kamari Oy.

Kuusela, S. (2013). *Esimiehen vuorovaikutustaidot*. Alma Talent Oy.

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Repo, M. (2012). *Tehoa työelämän viestintään*. Sanoma Pro.

Manka, M-L. & Hakala, L. & Nuutinen, S. & Harju, R. (2010). *Työn iloa ja imua – työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille*. Tammerprint Oy.

Marjamäki, P. & Vuori, J. (2021). *Viestinnän johtaminen strategiasta tuloksiin*. Alma Talent Oy.

OP-Koti Isännöinti. (n.d). <https://op-koti.fi/op-isannointi>

OP-Koti Lounaismaa (n.d) <https://op-koti.fi/isannointi/lounaismaa>

OP. (n.d). *Rohkea työkuulttuuri*. <https://www.op.fi/op-ryhma/ura-oplla/toissa-meilla/rohkea-tyokulttuuri>

Pirinen H. (2023). *Esihenkilö muutoksen johtajana*. Alma Talent Oy.

Rötkin, L. (2015). *Terveisiä pomolle*. Alma Talent Oy

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). *Triangulaatio*. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html

Seoptimi Oy. <https://www.seoptimi.fi/sisainen-viestinta/?cn-reloaded=1>

Vierula, M. (2021). *Löydä kilpailuetusi*. Helsingin seudun kauppakamari/Helsingin Kamari Oy.

Vilkkä, H. (2007). *Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet*. Tammi.

Vilkkä, H. (2021). *Tutki ja kehitä*. PS-Kustannus.

Liite 1. Opinnäytetyön aineistohallintasuunnitelma

1. Tutkimusaineiston tallennus ja säilytys

Opinnäytetyön tutkimusaineistoa ovat toimeksiantajayrityksen henkilöstölle tehty kysely Forms-lomakkeella sekä yrityksen esihenkilöiden haastattelut. Kysely ja sen vastaukset tallentuvat Forms ohjelmaan, johon ei ole jaettu muille muokkaus- tai katseluoikeuksia kyselyn tuloksiin. Lisäksi kyselyn materiaali ja vastaukset ovat tallennettu pdf-tiedostona omaan OneDriveen, johon muilla ei ole pääsyä. Haastattelut tehtiin suljetussa tilassa, jossa ei sillä hetkellä ollut haastattelijan ja haastateltavan lisäksi muita. Haastatteluiden materiaalit ovat kirjoitettu Word-tiedostoihin, jotka ovat myös tallennettuna omaan OneDriveen.

2. Henkilötietojen ja arkaluonteisten tietojen käsittely

Tutkimusaineistossa ei ole henkilötietojen tai arkaluonteisten tietojen käsittelyä. Kyselyyn vastattiin anonymisti, joten aineisto ei sisällä vastanneiden henkilötietoja. Esihenkilöiden haastatteluiden aineistoa käsitellään opinnäytetyössä hyvin yleisellä ja koostetulla tavalla, jossa ei käsitellä yksittäisiä sanomisia tai mielipiteitä.

3. Opinnäytetyöaineiston omistajuus

Opinnäytetyön omistus- ja käyttöoikeudet ovat molemmilla – sen tekijällä sekä toimeksiantajalla.

4. Opinnäytetyöaineiston jatkokäyttö työn valmistumisen jälkeen

Opinnäytetyötä voidaan jatko käyttää tehdyn kyselyn ja sen vastausten osalta. Tarkemmat yksityiskohdat käytöstä ja jatkokäytön kestosta sovitaan tarvittaessa ja erikseen. Kyselyssä ei käsitellä henkilötietoja ja kyselyyn vastanneet ovat olleet tietoisia, että heidän vastauksiaan tullaan hyödyntämään osana opinnäytetyötä ja kehityssuunnitelmaa. Haastatteluiden osalta ei jatkokäytölle ole tarvetta.

Liite 2. Sisäisen viestinnän kysely

Sisäisen viestinnän kysely

OP Koti Lounaismaa Oy, isännöinti

Tervetuloa vastaamaan isännöinnin sisäisen viestinnän henkilöstökyselyyn!

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea yrityksen sisäistä viestintää ja vuorovaikutusta, johon kuuluu mm. henkilöstön päivittäinen viestintä esimerkiksi työtehtäviin tai ohjeistuksiin liittyen, henkilöstöä koskevien asioiden tai muutoksien viestiminen, yrityksen tilanne, palaverit, esihenkilöviestintä ja perehdytys.

Kysely on laadittu ajatellen pelkästään isännöinnin omaa sisäistä viestintää. (pankkia tai välitystä ei siis tule huomioida kyselyyn vastatessa)

Vastaukset kyselyyn annetaan anonyymisti.

Kyselyssä on viisi sivua/osiota ja vastaamiseen kuluu aikaa n. 10-15 minuuttia.

1. osio - Sisäinen viestintä

Koko isännöinnin henkilöstön välinen vuorovaikutus, viestintä ja viestintäkäytännöt.

(esihenkilöiden ja johdon viestintä erillisenä osiona)

2. osio - Viestintäkanavat

Isännöinnin tämänhetkiset viestintäkanavat ja niiden käyttö/toimivuus.

3. osio - Palaverikäytännöt

Isännöinnin omat palaverit, esim. toimistopalaverit, isännöitsijäpalaverit tai isännöinnin henkilöstöinfot.

(Ei huomioida esim. pankin henkilöstöinfoja)

4. osio - Esihenkilöiden ja johdon viestintä

Isännöinnin esihenkilöiden ja johdon viestinnän toimivuus.

5. osio - Perehdytys

Tarkastele uuden työntekijän perehdytysprosessia nykytilanteen mukaisesti.

Kysely koostuu valintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Toivon, että jokainen vastaisi myös kaikkiin avoimiin kysymyksiin rehellisesti ja omasta näkökulmastaan.

Kyselyyn voi vastata 12.5.2023 asti.

Klikkaamalla alla olevaa Seuraava-painiketta, pääset vastaamaan kyselyyn.

Arvioi isännöinnin sisäistä viestintää asteikolla 1-5

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

Koko isännöinnin henkilöstön välinen vuorovaikutus, viestintä ja viestintäkäytännöt.
(esihenkilöiden ja johdon viestintä erillisenä osiona)

1. Olen tyytyväinen sisäiseen viestintään

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Viestintä on säännöllistä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Viestintä on avointa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Viestintä toimiston sisällä on toimivaa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Viestintä toimipaikkojen välillä on toimivaa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Viestintätavat tukevat hybridityöskentelyä (toimisto/-etätyö)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Viestintä on ajankohtaista

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Viestintä on samanaikaista koko henkilöstölle

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Saan tarpeeksi tietoa henkilöstöä koskevista asioista tai muutoksista

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Saan tarvittaessa tarpeeksi väliaikatietoa henkilöstöä koskevien asioiden tai muutoksien etenemisestä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Muutoksista tiedotetaan ajoissa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Saan tarpeeksi tietoa omaan työhöni liittyen

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Sisäinen viestintä tukee työtäni

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Sisäinen viestintä helpottaa työtäni

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Sisäinen viestintä tukee asiakaskokemusta

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Mitkä ovat mielestäsi kaksi tärkeintä kehitettävää asiaa sisäisessä viestinnässä ja miten ne näkyvät työssäsi?

--

Arvioi isännöinnin sisäisiä viestintäkanavia asteikolla 1-5

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

Isännöinnin tämänhetkiset viestintäkanavat ja niiden käyttö/toimivuus.

17. Tiedän, mitä viestintäkanavia käytetään

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Tiedän, miten viestintäkanavat toimivat ja miten voin hyödyntää niitä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. Tarvitsemani tieto on helposti löydettävissä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Tarvitsemani tieto on päivitettyä ja ajankohtaista

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. Viestintäkanavia on riittävästi

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. Valitse mielestäsi kolme tärkeintä viestintäkanavaa tiedonkulun kannalta

Valitse enintään 3 vaihtoehtoa.

- Sähköposti
- Teams
- WhatsApp
- Intra
- U-asema
- OneNote
- Palaverit / henkilöstöinfot
- Esihenkilöt / johto
- Kahvipöytäkeskustelut
- "Puskaradio"

23. Valitse mielestäsi kolme eniten kehitystä vaativaa viestintäkanavaa tiedonkulun kannalta

Valitse enintään 3 vaihtoehtoa.

- Sähköposti
- Teams
- WhatsApp
- Intra
- U-asema
- OneNote
- Palaverit / henkilöstöinfot
- Esihenkilöt / johto
- Kahvipöytäkeskustelut
- "Puskaradio"

24. Miten viestintäkanavat ja niiden toimivuus vaikuttavat työhösi?

25. Miten viestintäkanavat ja niiden puutteellisuus vaikuttavat työhösi?

Arvioi isännöinnin palaverikäytäntöjä asteikolla 1-5

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

Palaverikäytännöillä tarkoitetaan isännöinnin omia palavereita, esim. toimistopalaverit, isännöitsijäpalaverit tai isännöinnin henkilöstöinfot.

(Ei huomioida esim. pankin henkilöstöinfoja)

26. Palaverikäytännöt ovat toimivia

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

27. Palaverien aiheet ja sisältö tukevat työtäni

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. Palavereissa on helppo osallistua keskusteluun

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

29. Palaverin ajankohdasta ilmoitetaan ajoissa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

30. Voin etukäteen valmistautua palaveriin ja sen sisältöön

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

31. Palavereita on riittävästi

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

32. Palaverin aiheeseen, sisältöön ja päätöksiin on helppo palata jälkikäteen

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

33. Mikäli olen estynyt olemaan palaverissa mukana, tiedän mistä saan/löydän tiedon palaverin sisällöstä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

34. Mitkä asiat vaativat mielestäsi eniten kehittämistä palaverikäytännöissä?

--

Arvioi isännöinnin esihenkilöiden ja johdon viestintää asteikolla 1-5

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

Isännöinnin esihenkilöiden ja johdon viestinnän toimivuus.

35. Olen tyytyväinen esihenkilöiden ja johdon viestintään

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

36. Esihenkilöiden ja johdon viestintä on avointa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

37. Esihenkilöiden ja johdon viestintä on säännöllistä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

38. Esihenkilöviestintä tukee työtäni

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

39. Esihenkilöviestintä tukee ammatillista kehittymistä työssäni

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

40. Tiedän, mitä minulta odotetaan työssäni

1

2

3

4

5

41. Millaista viestintää odotat esihenkilöiltä ja johdolta?

42. Mitkä asiat koet toimivimmiksi esihenkilöiden ja johdon viestinnässä?

43. Mitkä asiat mielestäsi vaativat kehittämistä esihenkilöiden ja johdon viestinnässä?

Arvioi uuden työntekijän perehdytystä isännöinnissä asteikolla 1-5

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

Tarkastele uuden työntekijän perehdytysprosessia nykytilanteen mukaisesti.

44. Perehdytys on toimivaa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

45. Perehdytys tukee työn oppimista

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

46. Perehdytyksen sisältö ja vaiheet ovat selkeät

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

47. Perehdytys tukee olemista osana työyhteisöä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

48. Tiedän, mikä minun vastuuni on perehdytyksessä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

49. Mitkä koet tärkeimmiksi perehdytysprosessissa oleviksi asioiksi?

50. Miten yllä vastaamiasi asioita voisi kehittää?