

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketoiminnan logistiikka

2023

Topias Ahola

# Organisaation sisäinen viestintä



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketoiminnan logistiikka

2023 | 41 sivua

Topias Ahola

## Organisaation sisäinen viestintä

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Varsinais-Suomen hyvinvointialueen logistiikkakeskuksen työntekijöiden ja läheisten sidosryhmien (eri kuljetusyhtiöiden kuskien) kokemuksia organisaation sisäisestä viestinnästä ja ottaa selvää heidän ajatuksistaan, minkä asian he kokevat haasteelliseksi tai kehityskelpoiseksi. Opinnäytetyön päätteeksi, tavoitteena on ottaa hyväksi havaittuja toimenpiteitä käyttöön ja selvittää minkälainen vaikutus sillä on työilmapiiriin ja työntekoon.

Opinnäytetyö sisältää tutkimuksen, jossa haastatellaan työntekijöitä ja lähdetään saatujen vastausten pohjalta kehittämään viestintää miettimällä, mitä muutoksia olisi syytä toteuttaa. Opinnäytetyön aikana, puutteita löydettiin ja tehtyjen muutosten pohjalta saatiin parannettua viestintää yleisellä tasolla.

Asiasanat:

Viestintä, ryhmätyö, tekstin lukutaito, kieliasu, tiedottaminen,

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business logistics

2023 | 41 pages

Topias Ahola

## Internal communications within an organization

The goal of this thesis is to find out what experiences, workers of VARHA logistics center and its other stakeholders (drivers of several different transporting companies) have about the organization's internal communications and what things they find challenging or for a need of improvement. By the end of the thesis, these methods and solutions that came up, are supposed to be used and find out what kind of difference they make for work moral and to work itself.

This thesis includes a study, where I interviewed several employees of the company and a few stakeholders and based on their answers I took action to improve communication. During the thesis I found several problems and after coming up with solutions, communication was improved on a basic level.

Keywords:

Communication, group work, text literacy, dialect, informing

# Sisältö

<b>1 Johdanto</b>	<b>7</b>
<b>2 Opinnäytetyön tarkoitus</b>	<b>8</b>
2.1 Toimeksiantajan esittely (VARHA)	8
2.1.1 Logistiikkakeskus	9
2.2 Miksi juuri tämä aihe?	9
2.3 Tutkimuksen tavoitteet	10
<b>3 Viestintä</b>	<b>12</b>
3.1 Yleistä	12
3.2 Sisäinen viestintä	13
3.3 Ryhmäviestintä	13
3.3.1 Ryhmäviestinnän keinoja	14
3.4 Haasteet	15
3.5 Työyhteisöviestintä tutuksi	16
<b>4 Logistiikkakeskuksen nykytila</b>	<b>17</b>
<b>5 Käytännön osuus</b>	<b>18</b>
5.1 Tutkimusmenetelmät	18
5.2 Verkkokyselyn tulokset	19
<b>6 Tulokset ja toteutus</b>	<b>30</b>
6.1 Ratkaisuehdotuksia ongelmiin	30
6.1.1 Yhtenäiset viestintäalustat	30
6.1.2 Selkeä tiedottaminen	31
<b>7 Yhteenveto</b>	<b>34</b>
7.1 Toimeksiantajan kommentit	35
<b>Lähteet</b>	<b>36</b>

## **Liitteet**

Liite 1. Sisäisen viestinnän tutkimuskysymykset ja vapaamuotoiset vastaukset.

## **Kuviot**

Kuvio 1. Viestinnän merkittävyys.	21
Kuvio 2. Viestinnän määrä työssä.	23
Kuvio 3. Tyytyväisyys viestinnän koulutukseen.	25
Kuvio 4. Tyytyväisyys viestintään esihenkilön kanssa.	27

## **Kuvat**

Kuva 1. Kuva kyselystä.	Liite 1.
-------------------------	----------

## Käytetyt lyhenteet ja sanasto

VARHA	Varsinais-Suomen hyvinvointialue
VSSH	Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri
VASSO	Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
REF-koodi	lyhenne englanninkielisestä sanasta ”reference code”

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Varsinais-Suomen hyvinvointialueen logistiikkakeskuksen sisäisen viestinnän mallia ja kehittää sitä sen vaatimilla alueilla. Aihe on itselle tärkeä, koska kyse on asiasta, mikä usein jää alle vaadittavan tason ja aiheuttaa näin isoja, mutta turhia ongelmia. Aihe on ajankohtainen myös logistiikkakeskukselle, sillä epäkohtia on tullut vastaan jo ennen koko työn aloittamista. Viestintä on suuressa roolissa koko logistiikkakeskuksessa, joten työn aihe on aiheellinen, sillä onhan logistiikkakeskuksen tarkoitus kuitenkin toimia välikätenä toimittajien ja osastojen välillä.

Tutkimus sisältää paljon omia pohdintoja aiheesta, mutta teoriaa aiheesta löytyi onneksi koulun omasta kirjastosta ihan kiitettävästi ja Finna:sta muutama eri e-kirja ja sivusto, jossa aihetta käsiteltiin. Käytetyt lähteet sisältävät runsaasti tietoa juuri niistä ongelmista, joita käsitellään ja annetuilla ratkaisuilla on merkitystä, kunhan niitä noudatetaan. Pää tavoitteena on saavuttaa mahdollisimman hyvä pohja viestinnälle ja alatavoitteena viestinnän kehittämisen mukana tulevat hyödyt mm. ulkoisen viestinnän kehitys.

Opinnäytetyö koostuu 3:sta eri osiosta. Ensimmäisessä osiossa käsitellään viestintää, sen alalajeja ja erilaisia viestinnän keinoja yleisellä tasolla ja käsitellään aiheeseen liittyviä termejä. Toisessa osiossa ollaan itse tutkimuksen parissa ja käydään läpi kerättyjä vastauksia ja omia pohdintoja saaduista tuloksista, sekä siitä mihin suuntaan kannattaa jatkaa seuraavaksi. Kolmas ja viimeinen osio on omistettu saaduille tuloksille, päätöksille ja huomioille, mitä tutkimuksen aikana on tullut esille. Ennen kolmatta osiota, tutkimuksen aikana havaitut korjausehdotukset otetaan käytäntöön ja katsotaan, millainen vaikutus niillä on.

## 2 Opinnäytetyön tarkoitus

### 2.1 Toimeksiantajan esittely (VARHA)

Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha), on vuonna 2021 perustettu julkisoikeudellinen yhteisö, joka korvasi Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin (VSSHP) tammikuussa 2023 osana Sote- ja maakuntauudistusta. VARHA työllistää noin 24 000 työntekijää ja hoitoalueella on noin 490 000 asukasta vuonna 2021. Tarkoitus on kehittää ja uudistaa hyvinvointialueen toimivuutta ja palveluiden koordinoitua. Syynä tähän on muutos yhteiskunnassa ja hoidolle jatkuva kasvava tarve. [varha.fi]

Hyvinvointialue koostuu useasta eri osastosta, joihin kuuluvat:

- Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri (VSSHP)
- Varsinais-Suomen lastensuojelukuntaryhmä
- Varsinais-Suomen pelastuslaitos
- Erityishuollon palvelut (KTO ja Kårkulla)
- Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (VASSO)
- 27 eri kunnan sotepalvelut (Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Koski tli, Kustavi, Laitila, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Parainen, Pyhäranta, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo, Sauvo, Somero, Taivassalo, Turku, Uusikaupunki ja Vehmaa)

VARHAN tarjoamat palvelut koostuvat taas seuraavista:

- Sotepalvelut
- Sairaalapalvelut
- Pelastuspalvelut
- Ikääntyneiden palvelut
- Järjestämisen palvelut
- Konsernipalvelut

Nämä palvelut pitävät sisällään myös monia palvelualaluokkia. [varha.fi]



Yksi merkittävimmistä uudistuksista on muuttunut hoitotakuu, joka takaa sen, että asiakkaalle tehdään hoidon tarpeen arvio samana päivänä, kun apua hakee. Hoitoarvio on aina yksilöllinen ja asiakkaan edun mukainen. Jos asiakas todetaan hoidon tarpeeseen, tulee hänen sitä myös kiireettömissä tapauksissa saada 14 vuorokauden sisällä. Pois lukien suun terveydenhuolto, jota tulee saada vähintään 4 kuukauden sisällä yhteydenotosta. [Varsinais-Suomen hyvinvointialue yleisesitys 2–2023]

### 2.1.1 Logistiikkakeskus

Työn toimeksiantajana toimii VARHA, mutta työ tehdään tarkemmin kuvailtuna logistiikkakeskukselle ja työssä käytetään pääosin heiltä saatuja tietoja ja mietteitä. Logistiikkakeskuksen rooli VARHA:ssa on hoitaa sopimustuotteiden ja säännöllisen menekin tavaroiden keskusvarastointi, jakelu ja näiden kyseisten tavaroiden hankinta ja laskun maksaminen. Itse sopimukset ja kilpailutuksen tavaroista hoitaa hankintatoimisto, joten teemme heidän kanssaan paljon yhteistyötä. Logistiikkakeskus toimii myös välikätenä toimittajien ja osastojen välillä esimerkiksi reklamaatio asioissa.

### 2.2 Miksi juuri tämä aihe?

Valitessani opinnäytetyön aihetta olin varma, että haluan tehdä sen aiheesta, joka on tärkeä itselleni ja siitä hyödyttäisiin myös mahdollisesti työpaikallani. Olin juuri aloittanut työt VARHA:lla ja etsin logistiikkakeskuksesta epäkohtia, joihin voisin takertua. Kokemusteni ja käytyjen keskustelujen päätteeksi päädyin tähän aiheeseen. Aihe on ollut läsnä oikeastaan koko työurani ajan, sillä viestintä on ollut puutteellista poikkeuksetta jokaisessa työpaikassa, jossa olen ikinä ollut. Puute ei aina ole mikään merkittävä, mutta jo pieni asia voi vaikuttaa suuresti tulevaisuudessa. Jos viestiketju on suuri, riski viestin väärinymmärtämiseen kasvaa koko ajan suuremmaksi ja lopuksi viesti voi olla sisällöltään ihan muuta kuin alussa. Tämä kuulostaa ihan peliltä ”rikkinäinen puhelin”, mutta se on ihan tosielämässä läsnä oleva ilmiö.

Jotta menneisyyden viestinnän osaisilta virheiltä vältyttäisiin uudessa työpaikassani, päätin suorittaa opinnäytetyön keskitetysti VARHAN logistiikkakeskukselle ja tutkielman aiheena tarkemmin: **Organisaation sisäinen viestintä**. Valitsin sisäisen viestinnän, koska sisäisen viestinnän puutteet tulivat päällimmäisenä esille, uutena työntekijänä ja se koskee lähtökohtaisesti itseäni ja työkavereitani. Ulkoiseen viestintään on myös hankala vaikuttaa yksilönä, kun sidosryhmiä on useita, joten koin kaiken puolin sisäisen viestinnän ajankohtaisemmaksi, mielekkäämmäksi ja tärkeämmäksi aiheeksi. Se myös mahdollistaa sen, että opinnäytetyössä voin keskittyä tarkemmin itseäni koskeviin ongelmiin ilman, että opinnäytetyöstä tulisi liian pitkä.

Logistiikkakeskuksella oli ihan hyvät lähtökohdat sisäisen viestinnän osalta, mutta niitä ei ehkä hyödynnetty kaikkein parhaimmalla tavalla. Siirtymä VSSHP:sta VARHA:ksi oli myös aiheuttanut erinäisiä viestintään liittyviä ongelmia, kuten useamman sähköpostin käyttö ja seuranta, mikä ei ole järkevää miltään taholta katsottuna. Logistiikkakeskuksen toimisto- ja varastopuolella oli myös hieman eri menetelmät viestinnän kannalta, joten halusin löytää yhteisen tavan hoitaa tiedonsiirtoa.

Tämän opinnäytetyön lopullinen tarkoitus on poistaa tai ainakin vähentää näitä ongelmia, jotka nousevat esille. Tavoitteena on kehittää viestintää työyhteisössä siten, että se vaikuttaa kommunikoinnin kehittymiseen ja tämän seurauksena välittyisi myös mahdollisesti ulkoiseen viestintään, mikä parantaa kokonaisvaltaisesti kaikkea VARHAN logistiikan alueita. Työllä on siis potentiaalisesti mahdollista vaikuttaa suuresti koko VARHAN toimintaan.

### 2.3 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on ratkaista keskeiset ongelmat, joita koemme päivittäin työpaikallamme. Ensimmäisenä tulee löytää kyseiset epäkohdat, joihin puuttua ja tämän järjestin tekemällä haastatteluja työkavereilleni. Selvitin haastatteluissa, mitä epäkohtia he ovat huomanneet ja heidän ajatuksiaan siitä, miten he haluaisivat muuttaa asian ja mihin suuntaan tulisi mennä. Saamani

vastaukset antoivat minulle hyvää dataa, jonka pohjalta oli helppo lähteä tutkimaan asiaa syvemmin. Oli myös mielenkiintoista huomata, miten paljon varasto- ja toimistupuolen työntekijöiden ajatukset aiheesta erosivat. Käyn myöhemmässä osiossa tarkemmin läpi kyselyn tuloksia ja pohdintojani, mikä voisi olla hyvä seuraava askel, jotta saataisiin kaikkia miellyttävä suunnitelma viestinnän kehittämiseksi.

## 3 Viestintä

### 3.1 Yleistä

Viestintä on vähintään kahden yksilön välistä kommunikointia, jossa välitetään tietoa eteenpäin. Viestinnän avulla viestin välittäjä ja vastaanottaja pystyvät ilmaisemaan omia ajatuksiaan aiheesta, jota käsitellään. Viestintä voi tapahtua nykypäivänä monella eri tavalla ja uusia alustoja tälle syntyy jatkuvasti. Viestintään voi liittyä myös monenlaisia eri asioita pelkän puheen tai tekstin lisäksi, kuten kuvia, videoita, ääniä tai jotain näiden yhdistelmää, kuten PowerPoint esitys. Myös hiljainen viestintä on mahdollista hyödyntäen kehonkieltä. Onnistunut ja selkeä viestintä tarvitsee seuraavia asioita:

- **Viestin lähettäjä:** Viestin lähettäjän tehtävä on välittää tarkoitettu viesti. Viestin lähettäjällä on tärkeä rooli ja vastuu välittää viesti siten, että se on mahdollisimman helppo ymmärtää ja ottaa huomioon viestin vastaanottaja/vastaanottajat.
- **Viestin vastaanottaja:** Vastaanottajalla on taas vastuu esittää jatkokysymyksiä ja varmistaa, että välitetty viesti on vastaanotettu oikein ymmärretysti.
- **Alusta:** Alustalla tarkoitetaan paikkaa tai tapaa, jossa viesti välitetään sen vastaanottajalle. Esim. sosiaalinen media tai kasvotusten. Alustan valinta on viestin ymmärtämisen kannalta erittäin tärkeä ja usein selvin tapa saada viesti ymmärretyksi on antaa se kasvotusten, jotta viestin vastaanottaja saa tietoa myös sanattomasti seuraamalla kehonkieltä.
- **Viesti:** Viesti sisältää tietoa aiheesta, josta viestitään. Kun viesti välitetään sähköisesti ja ilman näkö- tai kuuloyhteyttä viestin vastaanottajaan, voi tulla helposti väärinymmärryksiä ja tästä syystä tulee panostaa viestin kirjoitusasuun. Emojien käyttö on populaarikulttuurissa yleistä, mutta sekään ei ole aina paras tapa, koska ihmiset voivat artikuloida emojien todellisen tarkoituksen eri tavoin.
- **Koodi/sopimus:** Tällä tarkoitetaan osapuolten välistä ”hiljaista sopimusta” siitä, miten viesti välitetään ja millä tavoin. Kaikki pienet

yksityiskohdat vaikuttavat siihen, miten viesti kulkee lähettäjältä vastaanottajalle. Kun noudatetaan koodia, viesti välittyy kaikkein selkeimmällä tavalla vastaanottajalle.

### 3.2 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä voidaan määritellä myös yhteisöviestinnäksi tai yritysviestinnäksi. Sisäinen viestintä voi olla kaksisuuntaista tai yksisuuntaista. Esimerkkejä kaksisuuntaisesta viestinnästä on palaverit ja keskustelut toisen työntekijän tai työntekijöiden välillä. Yksisuuntainen viestintä taas on tyypillisesti tiedottamista esihenkilön tai muun työntekijän suunnalta eikä se sisällä välttämättä keskustelua tai jatkokysymyksiä aiheeseen liittyen. Sisäisen ja ulkoisen viestinnän raja on häilyvä, viestintä tapojen edistyessä, mutta pääsääntöisesti sisäisen ja ulkoisen viestinnän erottaa se kenelle viestitään. Kun sidosryhmä ei kuulu enää samaan organisaatioon tai sen läheiseen sidosryhmään, voidaan puhua ulkoisesta viestinnästä. Sisäinen viestintä on organisaatiossa kaikkien vastuulla ja jokaisella tulisi olla hallussaan sen perusteet ja tieto siitä, missä alustalla viestintää käydään ja mikä on organisaation suunnitelma viestinnän kannalta. Viestintäsuunnitelmia on erilaisia, joten se ei aina ole itsestäänselvyys, miten ja missä viestintää on tarkoitus harjoittaa. [Lohtaja-Ahonen, Kaihovirta, Tehoa työelämän viestintään, 2012, 14]

### 3.3 Ryhmäviestintä

Ryhmäviestinnällä tarkoitetaan vähintään kolmen ihmisen keskustelua alustasta riippumatta. Ryhmäviestintä on kriittistä niin työ-, kuin arkielämässä ja ryhmäviestinnän taidot kuuluvat perussivistyneen ihmisen taitoihin. Ryhmäviestinnässä sosiaaliset taidot ovat myös esillä jatkuvasti ja omaa toimintaa kannattaa tarkkailla.

Ryhmäviestinnän keskeinen tarkoitus on tuoda esille osallistujien mietteitä ja luoda solidaarisuutta ryhmän kesken. Keskustelun rakenne perustuu, siihen minkälaisella porukalla viestitään ja mistä aiheesta. Ryhmäkeskustelu ei välttämättä ole luonteeltaan, mikään palaveri, jossa yksi on keskustelun vetäjä vaan ryhmän dynamiikka saattaa olla ajoittain sekoittuva. Hyvässä ryhmäkeskustelussa rohkaistaan kaikkia osallistumaan viestintään ja siihen tulisi aina reagoida, jotta kukaan ryhmässä ei tuntisi itseään ulkopuoliseksi. Seuraavassa kohdassa käsittelen erilaisia ryhmäkeskustelun muotoja ja alustoja.

### 3.3.1 Ryhmäviestinnän keinoja

- **Palaverit** ovat hyvin tyypillinen ja useammalle tuttu ryhmäviestinnän tyyli. Palaveri tarkoittaa sitä, että keskustellaan ryhmässä ennalta sovitusta aiheesta ja kaikilla palaveriin osallistuneilla on mahdollisuus tuoda siinä esiin oma näkemyksensä ja kantansa aiheesta. Palavereissa tulisi noudattaa ennalta sovittuja sääntöjä, jota palaveri olisi mahdollisimman tehokas. Tämä tarkoittaa sitä, että ennen palaveria, on sovittu etukäteen, miten palaveri etenee ja mistä puhutaan. Aiheesta karkaaminen ja passiiviset osallistujat ovat yleisiä häiritseviä tekijöitä. Palaverin vetäjällä on velvollisuus pitää huoli siitä, että se etenee suunnitellusti ja tämä tarkoittaa sitä, että palaverin säännöt saattavat vaihdella vetäjän mukaan. Kaikkien osapuolten tulisi vähintään perustasolla olla tietoinen palaverin aiheesta, jotta aikaisemmin mainitsemiani passiivisia kuuntelijoita ei olisi. Passiivinen kuuntelija ei tuo palaveriin mitään lisäarvoa, joten on tärkeää tietää mistä puhutaan ja keskittyä olennaiseen asiaan. [Lohtaja-Ahonen, Kaihovirta, Tehoa työelämän viestintään, 2012, 128–129]
- **Sähköposti** on melkein jokaisessa organisaatiossa käytetty viestinnän muoto nykymaailmassa ja myös erittäin tehokas ja nopea tapa välittää viesti toiselle tai toisille. Sähköpostia käyttäessä tulee kuitenkin olla mahdollisimman täsmällinen, selkeä ja mieltä miten tuoda haluttu asia

esille niin, että mahdolliset väärinymmärrykset saadaan minimoitua. Hyvä sähköposti on sisällöltään mahdollisimman neutraali, lyhyt ja selkeä ja sähköpostin aihetta kirjoittaessa samat pelisäännöt pätevät, jotta aihe tulee selväksi heti kättelyssä. Kirjoitusasu on sisällöltään selkokieltä ja pidetään mielessä, että vältetään turhaa ammattisanastoa, varsinkin jos viestin vastaanottaja ei työskentele suoranaisesti samalla alalla. Turhia sähköposteja tulee välttää, jotta se ei ruuhkaannu ja aiheuta turhia ongelmia. Jos työntekijä kokee saavansa hirveän määrän sähköposteja, saattaa hän pahimmillaan jopa sivuuttaa osan niistä, vaikka ne olisivat tärkeydeltään suuria. Kevyemmät aiheet voikin jättää kahvihuoneeseen [Joki, Maritta, Henkilöstöasiantuntijan käsikirja, 2018, 194], [Sainio, Ari, Selko-opas kunnille, 2013, 10–40]

- **Sosiaalinen media** on myös pätevä työkalu, kun halutaan jakaa isommalle ryhmälle tai yleisölle tietoa. Some käyttäytyminen kannattaa pitää mielessä etenkin silloin, kun julkaistaan julkisesti ja edustetaan omaa organisaatiota tai ollaan muilla virallisilla asioilla esim. LinkedIn. Jos julkaisu tehdään yksityiseltä kanavalta, se ei silti tarkoita, että nämä säännöt eivät päde. Some käyttäytymisestä onkin hyvä keskustella työpaikalla etukäteen. Kaikki internettiin julkaistu myös jää sinne ja on kaikkien nähtävissä. Some onkin hyvä työkalu työyhteisössä, kun halutaan keskustella jostain kevyemmistä aiheista tai jakaa afterwork kuvia tai vastaavaa. Mainittakoon, että WhatsApp on oiva alusta ryhmäkeskusteluille ja sitä käyttääkin noin 50 % suomalaisista. [Työturvallisuuskeskus.fi]

### 3.4 Haasteet

Merkittävänä haasteena viestinnässä on mahdolliset häiriöt, jota esiintyy tyypillisesti keskustelussa kahdessa eri muodossa, joko ulkoisena- tai sisäisenä häiriönä. Sisäinen häiriö on esimerkiksi sitä, että ymmärtää viestin lähettäjän väärin tai ymmärtää annetun viestin eri tavalla kuin on tarkoitettu. Ihmismieli saattaa kehittää puhutusta aiheesta oman käsityksensä ja luo näin sille eri

tarkoituksen eri perspektiivistä. Tämä riippuu pitkälti siitä mitä asioita puhuttu aihe tuo viestin vastaanottajalle mieleen tai mitä kokemuksia viestin vastaanottajalla on aiheesta. Sisäisen häiriön mahdollistaa myös se, että viestin lähettäjä puhuu liian kovaa, hiljaa tai epäselvästi, jolloin kuultu viesti ei mene vastaanottajalle tarkoitettuun sävyyn tai sisältöineen. Ulkoinen häiriö voi taas tyypillisesti olla ohi ajava auto tai muu kova ääni, joka peittää melullaan annetun viestin. Häiriön minimoimiseksi on tärkeä artikuloida selkeästi ja tarpeeksi kovaan ääneen ja tarpeen tullen toistaa annettu viesti kuulijalle, jos häiriöitä esiintyy. Keskustelussa molemmilla osapuolilla on vastuu viestinnän sujuvuudesta. [Lohtaja-Ahonen, Kaihovirta, Tehoa työelämän viestintään, 2012, 13]

### 3.5 Työyhteisöviestintä tutuksi

Haluan tehdä tästä lyhyehkön kappaleen erikseen, koska sisäisen viestinnän määritelmä ja syy miksi sitä tehdään, on jäänyt myös osalta unohtumaan. Sisäinen viestintä ei ole pelkästään tiedon välittämistä vaan se sisältää myös toisista välittämistä, kulttuurin luomista ja yhteisöllisyyden ylläpitämistä. Tiedon kulku on nykyhetkellä tyydyttävää ja korjaavana toimenpiteenä olisi asioista tiedottaminen ajoissa, sisällyttäen kaiken tarpeellisen tiedon, jotta prosessin kulku ei pysähdy. [Honkala, 2022, 120-121].

Positiivisella vuorovaikutuksella on merkittävä rooli työyhteisöviestinnän ylläpitämisessä. On toki tärkeää, että ollaan asiakeskeisiä, mutta on myös hyvä ylläpitää rentoa ilmapiiriä esimerkiksi siten, että työasioista puhutaan vasta tauon jälkeen. Luottamus työpaikalla omiin kollegoihin on myös hyvin tärkeää ja se saavutetaan parhaiten kohtaamalla toinen ihminen positiivisesti ja olemalla ”läpinäkyvä”, eli olemalla avoin ja rehellinen. Jos työpaikalla on kireä tunnelma, se näkyy myös ulkoisessa viestinnässä, kun edustetaan omaa organisaatiota ja silloin taas toimitaan ulkoisen viestinnän tärkeimpiä kriteereitä vastaan. [Aali, 2018, 10-12]



## 4 Logistiikkakeskuksen nykytila

Logistiikkakeskuksen nykytilaa voisi kuvailla tyydyttäväksi, sillä asiat hoituvat kyllä lopulta niin kuin on tarkoitus, mutta aika ajoittain tulee esille, jokin epäselvyys tai ongelma, joka yleensä perustuu viestinnän ongelmiin. Viestinnän ongelmien skaala on aika laaja, eikä niiden ratkaisuun löydy yksinkertaista vastausta vaan on takerruttava useampaan kohtaan ja niiden summa antaa hyvät mahdollisuudet selkeään ja tehokkaaseen kommunikointiin työyhteisön sisällä ja sen sidosryhmille.

Nykyisessä viestintästrategiassa ei ole oikeastaan mitään vikaa teoreettisesti, mutta käytännön toteutus menee välillä sekavaksi. Näitä viestintää sekoittavia asioita ovat esimerkiksi, väärinymmärrykset, puutteellinen tiedottaminen, myöhään tiedottaminen, ja ikävä kyllä välinpitämättömyys. Nämä ongelmat ovat vain osa asioista, joita olisi hyvä lähteä tarkastelemaan tarkemmin, jotta saadaan ratkaisuja aikaiseksi.

Logistiikkakeskuksella ei ole käytössä aktiivista viestintäsuunnitelmaa, mutta sellainen kuulemma on jossain arkistojen kätköissä. Työn aikana käydään myös keskustelua toimeksiantajan kanssa, miten viestintää voisi parantaa siten, että sille luotaisiin jonkinlainen alustava suunnitelma miten viestitään, missä ja mistä aiheesta.

## 5 Käytännön osuus

Käytännön osuus toteutetaan ensin tutkimalla, minkälaisia ongelmia työntekijöillä viestinnän suhteen on ja mitä muutoksia he kaipaisivat. Näihin selvitettiin vastauksia hyödyntämällä kahta eri tutkimusmenetelmää, jotka perustuvat tilanteen ja tarpeen mukaan. Lopuksi Tutkimuksen päätteeksi otetaan käyttöön ratkaisuja, joilla saadaan minimoitua tutkimuksessa esille nousseet ongelmat.

### 5.1 Tutkimusmenetelmät

Päädyttiin hyödyntämään tutkimuksessa kyselyä, sillä se antaa mahdollisuuden haastateltavien vastata omassa rauhassa, sillä hetkellä kuin heille parhaiten sopii. Kyselyä pidettiin auki viikon ja saimme 23:lta eri työntekijöiltä vastauksia. Kyselyyn johtavia QR koodeja jaettiin ympäri logistiikkakeskusta ja johdateltiin kyselyä samassa lapussa, kertoen mistä on kyse ja miksi kyselyä tehdään. Kyselyn kysymykset valittiin sen perusteella, mitä haluttiin tietää. Toimeksiantaja ja kollegat olivat vaikuttamassa kysymysten valintaan, antaen omia ehdotuksia.

Kyselyä pohjustettiin tekemällä lyhyempiä epävirallisia haastatteluja lähimmille työkavereille. Haastattelun ideana olikin saada tietoa heidän ajatuksistaan työn aiheesta ja minkälaisia kysymyksiä he toivoisivat, että kyselyssä kysyttäisiin.

Päädyttiin siihen, että koko tutkimus on syytä aloittaa siitä, että saadaan selvää dataa siitä, mikä oikeastaan on henkilökunnan mielestä viestinnän osalta huonosti ja minkälaisia mielteitä ja ajatuksia muilla on aiheeseen liittyen. Heiltä sai paljon samankaltaisia vastauksia, mikä toi esille suurimmat epäkohdat ja osa oli osannut myös antaa oman näkemyksensä siitä, miten kyseinen ongelma voitaisiin ratkaista tai vähintäänkin, mikä voisi olla seuraava askel tai suunta, johon lähteä ongelman ratkaisemiseksi. Huomattavaa oli myös, että omalla työtehtävällä oli suuri merkitys siihen, miten merkittävänä asiana viestintää

pitää, mitä asioita pitää ongelmallisina ja millä tavalla näitä epäkohtia itse lähestyy ja käsittelee.

Tutkimus tehtiin hyödyntäen nettisivun [www.survio.com](http://www.survio.com) työkaluja. Kyseisellä sivustolla oli mahdollista tehdä ilmaiseksi kysely joko käyttäen valmista pohjaa tai luoden täysin oman kyselyn. Tarkoitus oli antaa mahdollisuuden vastata kysymyksiin myös anonyymisti, joten jätän vastausten anto osiossa sukunimet pois.

## 5.2 Verkkokyselyn tulokset

Tulokset olivat mielestäni hyvin onnistuneet ja sain vastauksia kaipaamiini asioihin, kuin myös lisää kysymyksiä tuli mieleeni. Sain vastauksia monesta eri työtehtävän perspektiivistä, mutta selvä enemmistö oli toimistotyöntekijöitä ja vähemmistö varastotyöntekijöitä. Jo pelkästään tämä antaa aika selvän kuvan, miten merkityksellisenä asiana viestintää pitää omassa työssään. Eräs varastotyöntekijä myönsi minulle jopa, ettei oikeastaan edes tiedä, mitä viestintä käytännössä tarkoittaa. Tämän pohjalta voidaankin todeta, että kun viestintää lähdetään kehittämään, tulisi varmistaa, että kehitettävä asia olisi edes käsitteenä kaikille sitä koskeville henkilöille tuttu. Luettelen seuraavaksi kyselyn kysymykset ja paneudutaan jokaiseen kysymykseen vuoron perään ja katsotaan minkälaisia ajatuksia se vastanneiden kesken herätti. Liite 1, sisältää yksityiskohtaisemmin kyselyyn vastanneiden vastauksia ja liitteessä tulee myös esille heidän roolinsa organisaatiossa. Sukunimi on jätetty pois yksityisyyden suojelemiseksi.

### **1. Suurimmat haasteet viestinnässä? Mikä koetaan haasteelliseksi ja millaista parannusta kaipaisitte?**

Ylivoimaisesti haasteellisimmaksi asiaksi koettiin, omien työkavereiden kanssa viestintä erinäisistä syistä. Iso osa koetuista ongelmista pohjautuu siihen, että toisen työtehtävän kannalta tärkeitä asioita ei välitetä eteenpäin, joka johtaa siihen, että tavaran kulku keskeytyy ja asiat kasaantuvat. Lopuksi käsillä on niin

monen eri ongelman yhdistelmä, mikä taas hidastaa prosessin kulkua entisestään.

Toinen merkittävä ongelma oli, että meillä ei ole minkäänlaista yhteistä alustaa, jossa viestintää voisi käydä ripeästi ja henkilökohtaisemmin. Osalla työntekijöistä on omia ryhmäkeskusteluja, mutta niitä ei siltikään seurata kaikkien osallisten puolesta. Sähköpostia ei varaston puolella ilmeisesti käytetä juurikaan, vaan tieto välittyy pääasiassa kahvihuoneessa puheen välityksellä. Tämä on ongelmallista, koska näistä ei jää mitään kirjallista tietoa, johon voi tarvittaessa palata, kun ollaan asian äärellä. Palavereja pidetään myös harvoin ja kun niitä pidetään ne tapahtuvat hyvin nopeasti työnjohtajan lukiessa muistilapusta tärkeimmät kohdat.

## **2. Ketkä ovat tärkeimmät sidosryhmänne ja miten viestitte toisillenne? Mitä kanavia käytätte?**

Tärkeimmät sidosryhmät muuttuvat myös työkuvaru muuttuessa, mutta yhtenäistä näillä oli se, että kyseessä on juuri se sidosryhmä, joka on usein toimitusketjussa seuraavana. Pääasiallisena viestintäalustana käytetään puhelinta ja sähköpostia. Nämä ovat ihan hyvät alustat riippuen asiasta, mutta kun näitä samoja alustoja käytetään myös epäolennaisten asioiden viestintään, alkaa tapahtua ongelmia.

## **3. Koetko tietyt sidosryhmät ”haasteellisimpina” ja mikä voisi olla syy tähän?**

Haasteellisimpana sidosryhmänä logistiikkakeskuksessa pidetään yleisesti terveystuotteen osastoja ja heidän edustajiaan. Syitä tähän ei jokainen osannut sen tarkemmin täsmentää, mutta vastausten perusteella sanoisin, että asiaan liittyy tietämättömyys ja eri prioriteetit oman työnsä kannalta. Terveystuotteen henkilökunnalla on rajallinen tietämys meille tärkeistä asioista ja toisin päin. Tämä aiheuttaa välillä turhaa eripuraa ja ongelmatilanteita, kun jotain asiaa ei voida hoitaa heidän toivomallaan tavalla ja usein syy on jokin byrokraattinen tai muu vastaavanlainen protokollan noudattamiseen liittyvä asia.

Osa piti myös tavaran kuljettajia hankalimpana osana toimitusketjua. Tämä perusteltiin siten, että kuskeilla on yleensä tapana sammuttaa puhelin etuajassa tai muuten vaan hoitaa oma osuutensa vähän niin ja näin. Kuljettajat olivat myös kyselyn perusteella se ryhmä, joka pitää viestintää kaikkein vähiten merkityksellisenä. Tämä oli mielenkiintoinen asia huomata, sillä ilman viestintää kuljettajien on kirjaimellisesti mahdoton suorittaa omaa osuuttaan.

#### **4. Mitä toivoisit, että sidosryhmä X edustajat tietäisivät sinusta paremmin?**

Tässä kohtaa vastaukset keskittyivät lähes kaikki samaan asiaan, eli siihen, että annettaisiin enemmän asiaa yksilöivää ja relevanttia tietoa. Samalla nostettiin taas esiin, että sidosryhmien olisi hyvä olla tietoinen toistensa tarpeista ja keskittyä niihin, kun tietoa levitetään eteenpäin. Yksi vastanneista kokee myös sitä, että osa sidosryhmistä (kuljettajat) eivät ymmärrä, että heidän huolistaan ja ongelmistaan oikeasti välitetään ja kun ongelmatilanteita tulee, niistä tulisi ilmoittaa, jotta ne voitaisiin ratkaista, eikä piilotella sen toivossa, että kukaan ei huomaa. Heiltä toivottaisiin enemmän työhön keskittyvää asennetta ja vähemmän ”supinaa” ja ”kyttämistä”.

## 5. Miten merkityksellisenä pidät viestintää työkavereiden keskuudessa?

Tämän kysymyksen tarkoituksena oli mitata sitä, miten merkittävänä asiana viestintää pidetään eri työtehtävissä. Tämä on tärkeä ja oleellinen tieto kehityksen kannalta, sillä jos viestintää ei alun perin pidetä merkittävänä asiana, on sitä myös vaikeampi lähteä kehittämään, jos halua kehittyä ei ole. Jos asia on arvoltaan merkityksetöntä, ei varmaan alun perin edes koe, että mitään ongelmaa olisi.



Kuvio 1. Viestinnän merkittävyys.

Kuten kaaviosta 1 käy ilmi, viestinnän merkitys vaihtelee, jossain määrin riippuen, minkälaisen työn parissa työskentelee. Toimiston puolella työskentelevät henkilöt pitävät viestintää oletetusti erittäin tärkeänä, sillä koko työ rakentuu roolista riippumatta siihen, että vastaanotetaan tietoa ja toimitaan niiden tietojen pohjalta, mitä on saatu. Tämä käy myös ilmi muissa vastauksissa, missä tiedustelin esimerkiksi sitä, mihin tehokas viestintä kulminoituu.

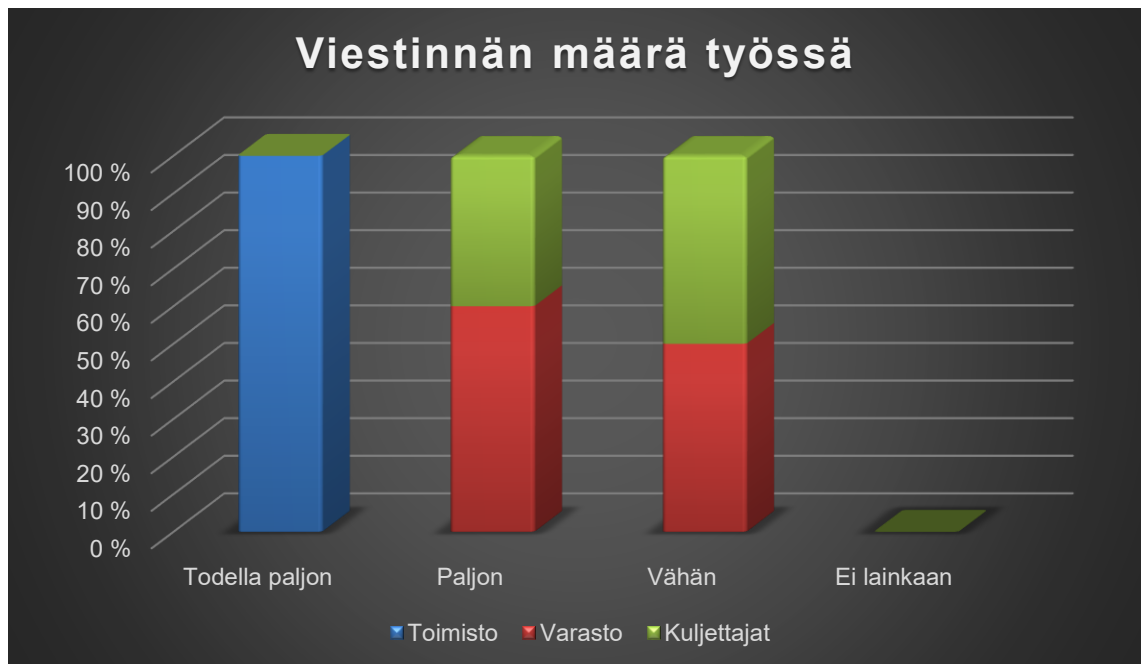
Varaston puolella viestintää pidetään myös suurimmalta osin tärkeänä. Ne, jotka vastasivat ”tärkeänä” työskentelevät pääosin itsenäisesti keräily tehtävissä, jossa tieto saadaan kuulokkeiden välityksellä ja luottamus saatuun tietoon on ilmeisesti suuri. Olisi silti suotavaa, että viestinnän tärkeyttä saadaan nostettua.

Kuljettajien mielestä on tärkeämpiä asioita, kun viestintä. Tai ainakin he arvostavat eri asioita omassa työssään. Kuljettajat tekevät fyysistä työtä ja viestinnällä ei ilmeisesti ole tilaa toivotulla tasolla kaikkien kohdalla. Saatujen vastausten skaala on myös huomattavasti laajempi, kuin muissa tehtävissä. Viestinnän merkitystä tulisi ehdottomasti kehittää tässä kohtaa, jotta jatkossa välttyttäisiin turhilta virheiltiltä ja mahdollisesti työ olisi myös tehokkaampaa.

## 6. Kuinka paljon työtehtäväsi vaatii toimivaa viestintää?

Tässä otetaan selvää siitä, miten paljon eri työtehtävissä työskentelevät henkilöt tarvitsevat viestintää, jotta työ saadaan hoidettua sen vaatimalla tavalla.

Viestinnän määrä määrittelee myös varmasti sen, miten merkittävänä osana työtä asian kokee.



Kuvio 2. Viestinnän määrä työssä.

Kuviosta 2 voi huomata, miten viestinnän tarve omassa työtehtävässä käy käsi kädessä myös sen kanssa, miten tärkeänä asiana viestintää pitää. Toimisto työntekijöillä oli yksimielinen ajatus siitä, että he tarvitsevat viestintää todella paljon, mikä pitää ihan paikkansa ja tämä on optimaalinen tilanne lähteä kehittämään ja kitkemään epäkohtia pois.

Varaston puolen vastaukset eroavat hieman aikaisemmasta kysymyksestä, missä mitattiin viestinnän tärkeyttä. Viestintä ei ole heidän työssään yhtä paljon läsnä kuin toimisto työntekijöiden keskuudessa, mikä on ihan ymmärrettävää. Heidän työnsä painottuu kuitenkin enemmän fyysiseen työhön, kuin tiedon jakamiseen, mutta olisin silti odottanut, että he olisivat enemmän kartalla, miten



paljon heidän välittämillään tiedoilla on merkitystä toimitusketjun edetessä. On kuitenkin lohduttavaa, että he pitävät viestintää kuitenkin tärkeänä osaa työtä, joten kehitys potentiaali on silti hyvä. Kun heitä ohjeistetaan myöhemmin enemmän, minkälaisia tietoja heiltä odotetaan, myös viestintä voisi lisääntyä.

Kuskit eivät koe, että viestintä olisi ihan yhtä suuressa roolissa, kuin varaston puolella, mutta pääpiirteisesti he kokevat, että sitä on riittämiin. Kuskeilla viestintää esiintyy paljon puhelimitse ja eri asiakirjojen muodossa, mutta en ole varma pidetäänkö näitä asioita viestinnän alalajeina samalla tasolla kuin esimerkiksi puhetta kasvotusten. Kehitys potentiaali on kuitenkin suuri, kunhan viestinnän merkittävyyttä saisi kasvatettua kuljettajien joukossa.

### **7. Mitkä ovat sinun mielestäsi toimivan viestinnän kulmakivet?**

Tässä kohtaa sain paljon erilaisia vastauksia, mikä oli ilo nähdä.

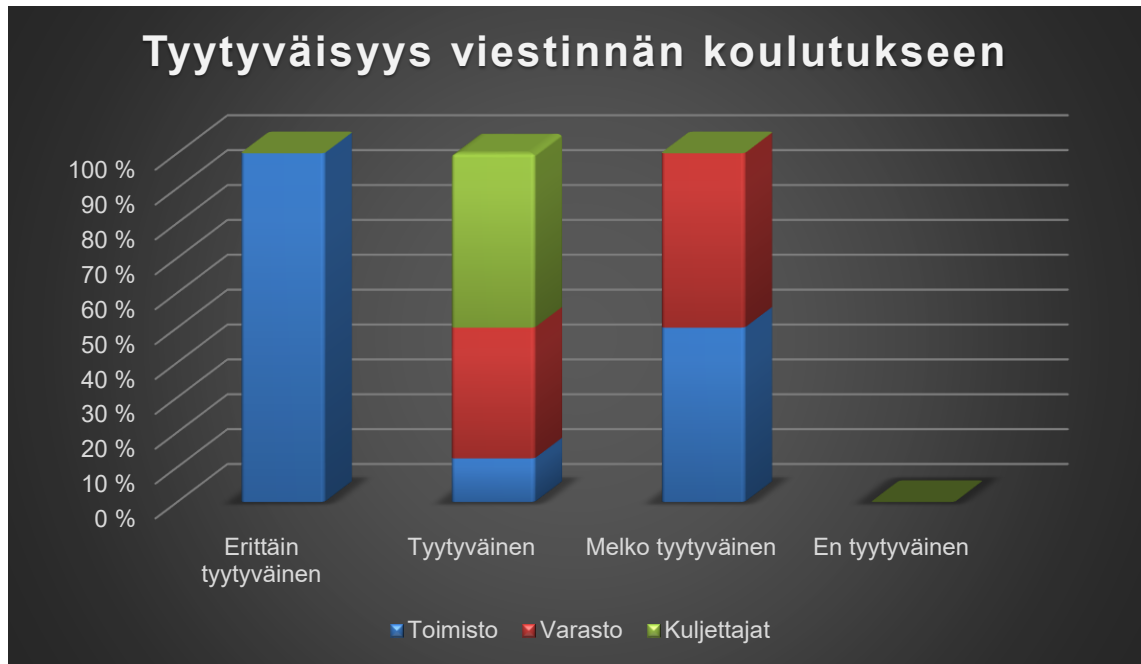
Päällimmäisenä mieleeni kuitenkin jäi erään työnjohtajan sitaatti ”halu tiedottaa ja saada tietoa”. Tähän hyvä viestintä omasta mielestäni juuri kulminoituu. Ilman halua tiedottaa ja saada tietoa, ei voi tehdä muita tärkeitä asioita, jota toimiva viestintä tarvitsee. Samassa vastauksessa todettiin myös, että on tärkeää osata erottaa tärkeä ja ei niin tärkeä tieto toisistaan. Tällä saadaan rajattua oleelliset asiat pois, jolloin jäljelle jää pelkästään ns. asiateksti, mikä mahdollistaa sen, että tieto pysyy sen edetessä mahdollisimman faktapohjaisena ja selkeänä.

Muita hyviä vastauksia olivat ne, joissa painotettiin selkeää ja suoraa viestintään, välitä muille ne tiedot, jotka itse haluaisit heidän asemassaan, kysy jos epäselvää, ymmärrä, mitä toinen kysyy, avoimuus ja nopea reagointi saatuun viestiin. Nämä ovat kaikki hyviä asioita, joita hyvän viestinnän tulisi pitää sisällään.

### **8. Oletko tyytyväinen saamaasi koulutukseen viestinnän kannalta?**

Tämän kysymyksen pohjalta halusin saada enemmän tietoa, saako henkilökunta mielestään tarpeeksi koulutusta viestintään. Tämä pitää sisällään eri viestintäalustat ja -keinot, viestin lukutaidot, ammattimaisen kirjoitusasun

luonti ja yleisen tuen saanti tarvittaessa. Anoin tässä kohtaa myös mahdollisuuden vastata vapaasti, mitä kehitysideoita heillä tulee mieleen.



Kuvio 3. Tyytyväisyys viestinnän koulutukseen.

Tämä kysymys oli osittain kompakysymys, sillä itse en ainakaan saanut viestinnän suhteen juuri mitään koulutusta tai ohjeistusta, paitsi siinä kohtaan, kun jokin asia on jo tehty ”väärin” tai itse kysyn asiasta. Aloittaessani työt, minut ohjattiin kääntymään kysymysten tullessa työkavereihini tai esihenkilöni, mutta sen suurempaa esittelyä viestinnän suhteen ei ollut. Tämä ei ole paras tapa hoitaa asioita, sillä usein kävi niin, että jokin asia tuli tehtyä eri tavalla kuin toivotaan ja sitten jälkikäteen niitä ruvetaan korjailemaan. Koulutuksen ei välttämättä tule olla mitenkään erityisen laaja tai kattava, mutta perusasiat tulisi mielestäni käydä läpi ja keskustella, miten asiat ovat meillä tapana hoitaa.

Toimiston porukan vastaukset olivat tämän kysymyksen kohdalla kirjavammat kuin aikaisemmissa kohdissa, mikä on mielenkiintoista, koska oletusarvo on se, että kaikki ovat saaneet kuitenkin saman koulutuksen aloittaessaan työt. On myös mahdollista, että osalla viestintä oli jo entuudestaan tuttua hommaa, eikä näin ollen odottanut tarvitsevansa koulutusta aiheesta sen enempää, kuin että

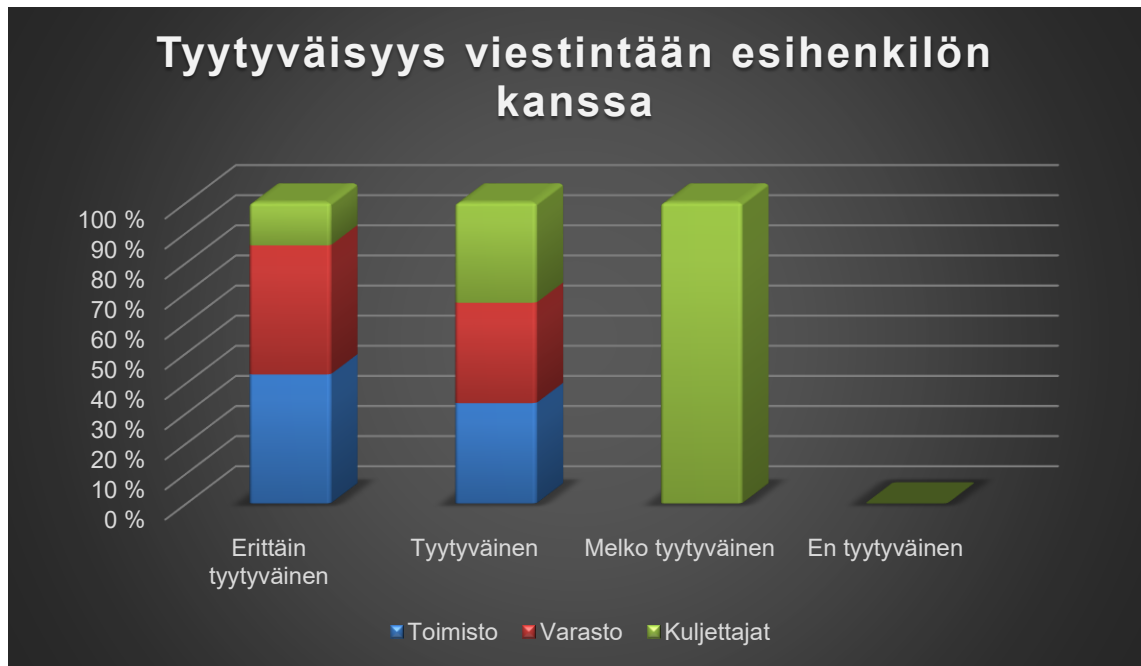
kenen puoleen ongelma tilanteissa kääntyä. Työntekijän lähtökohta määrittelee tätä suuresti.

Varaston porukasta kukaan ei ollut täysin tyytyväinen vaan olisi toivonut, että jotkin asiat kerrottaisiin ennen vahingon jo tapahduttua. Sain yhdeltä vastanneelta kuulla, että palaverien pitämisestä olisi ollut hyvä keskustella töiden alkaessa enemmän, eli sain suoraa tietoa mitä kaivattaisiin enemmän eikä kehittämisen kohteet jäisi niin paljon tulkinnan varaan, kun sen aika on.

Kuljettajat taas tuntuivat olevansa tyytyväisiä saamaansa koulutukseen viestinnän kannalta. En saanut suoraa tietoa, mihin tämä perustuu, mutta oma kokemukseni kuljettajana (tosin eri firmassa) oli se, että koulutus viestinnän osalta rajoittui kapulan käyttämiseen. Jos viestintää ei koeta sen merkittävämpänä osana työtä, on myös varmasti tyytyväisempi saamaansa koulutukseen.

## 9. Oletko tyytyväinen esihenkilösi kanssa väliseen viestintään?

Tämän kysymyksen tarkoitus oli mitata yleistä tyytyväisyyttä esihenkilön ja työntekijän väliseen viestintään ja antaa mahdollisuus kehitysideoille. Kyselyn tulokset ja ideat tuodaan esihenkilöiden tietoon, jotta mahdollisia parannuksia olisi mahdollista päästä toteuttamaan.



Kuvio 4. Tyytyväisyys viestintään esihenkilön kanssa.

Tulokset olivat pääsääntöisesti positiiviset ja sain myös tarkempia vastauksia siihen miksi siihen ei oltu tyytyväisiä tai miten viestintää voisi kehittää. Suurimpana murheena pidettiin sitä, että ilmoitus asiat ja työn kannalta olennaisia asioita ei kerrota kerralla kaikille, joita asia koskee. Tämä kuulostaa hyvin vahvasti omasta mielestäni siltä, että olisi palaverin paikka, jossa yhteisiä asioita voidaan nostaa pöydälle kaikkien tietoon yhtenäisesti ja annetaan mahdollisuus tuoda myös oma mielipide ja näkemys esille.

Toimiston puolella oltiin tyytyväisiä esihenkilön kanssa käytyyn viestintään ja suuria murheita ei ollut, mutta palavereja toivottiin jatkossa enemmän ja mielellään myös kasvotusten pöydän ääressä. Tällä hetkellä tiimipalaverit toteutetaan teamsin välityksellä.

Varaston puolella tulokset olivat samaa tasoa toimistolaisten kanssa, eli oltiin tyytyväisiä saatuun infoon ja miten sitä tuotiin esille. Olen itse huomannut varastossa olleena, että siellä palaverit eivät ole mikään standardi asia vaan asioista ilmoitetaan satunnaisesti kovaan ääneen kesken töiden. Tässä ikävänä puolena se, että ilmoitettava asia menee taatusti osalla työntekijöistä ohi täysin, jos on vaikka sillä hetkellä vessassa tai syömässä ja ei ole mahdollista esittää tarkentavia jatkokysymyksiä, jotta esitetty asia ei jäisi epäselväksi. Palaverin ei tarvitse olla edes tunnin pituinen, kunhan pääasiana olisi se, että pidettävässä palaverissa olisi hiljaista ja jatkokysymyksiä esittämiselle olisi mahdollisuus.

Kuljettajat eivät olleet ihan samalla tasolla muiden työryhmien kanssa tyytyväisyys marginaalilla. En saanut tarkentavia tietoja, miksi asia on näin, mutta oma kokemukseni kuljettajana viittaisi siihen, että annettu ohjeistus on välillä varsinkin suullisesti annettuna epäselvää ja kun on esimerkiksi useampi käyntipaikka ja niille omat aikataulut ilman sovittuja täsmällisiä kellonaikoja, aikataulu saattaa helposti mennä suunnitelman vastaisesti, jos sille päivälle tulee muuttujia. Joskus hyvin oleellisia asioita unohtuu myös mainita, mikä lisää tilanteen sekavuutta.

## 6 Tulokset ja toteutus

Sain tutkimuksen aikana vinkkejä ja toiveita eri kehityskohteista enemmän, kuin osasin toivoa, joten kehitys aloitettiin niiden pohjalta. Aiheesta puhutaan edelleen kahvitunneilla ja kehitystä tapahtuu joka päivä enemmän kuin aikaisemmin. Seuraavissa osioissa käsitellään tarkemmin omia pohdintoja ja ratkaisuja aikaisemmin esille nostettuihin ongelmiin.

### 6.1 Ratkaisuehdotuksia ongelmiin

Seuraavat kappaleet sisältävät ratkaisuja esille tulleille ongelmille. Kyseiset ongelmat olivat niitä, mitkä nousivat ensimmäisenä ja yleisimmin esille haastatteluissa ja kyselyssä, joten niistä on hyvä aloittaa. Ongelmat eivät onneksi ole mitään ”normaalista” poikkeavaa, joten niihin löytyi asianmukaisista lähteistä tietoa hyvin ja niitä hyödyntämällä näitä ongelmia päästiin ratkaistua.

#### 6.1.1 Yhtenäiset viestintäalustat

Logistiikkakeskuksessa palaverit olivat suuri toivottu kehityksen kohde. Palavereita voisi jatkossa pitää kerran viikossa, viikkopalaverin muodossa, jossa tuotaisiin esille tulevan viikon tärkeimpiä asioita ja jokainen saisi mahdollisuuden päästä ääneen ja ilmaista oman näkemyksensä. Tämä olisi loistava hetki tiedottaa juuri näistä aikaisemmin mainitsemistani pikku yksityiskohdista, jotka jäävät usein ilmoittamatta seuraavalle. Jos palaveri pidetään etänä, tulisi vuorovaikutusta parantaa pitämällä kameraa auki. Näin palaverissa puhutut asiat jäävät paljon paremmin muistiin ja kehon oma viestintä pääsee osaksi keskustelua. [Openlearning.aalto.fi, Varma.fi]

Toimiston porukalla ei myöskään ollut, minkäänlaista yhteistä alustaa, joten luotiin Teamsiin ns. ”kahvihuone”, jossa oli omat huoneet työ- ja vapaa- ajan asioille tiimi kohtaisesti ja yksi yhteinen huone, jossa keskusteltiin ja sovittiin esimerkiksi after work asioista. Tämä vähensi sähköposti tulvaa ja kaikki tuntui

enemmän organisoidulta ja yleisesti ottaen selvältä. Viestin luonne tulee selväksi, jo ennen kuin itse viestiä ehtii lukea.

Viestintäkanavat voidaan jakaa välillisiin ja välittömiin kanaviin. Välilliset kanavat ovat esimerkiksi sähköposti ja sosiaalinen media, kun taas välitön kanava on esimerkiksi kahvitauko tai palaveri. Välillinen kanava tarkoittaa siis yleisesti jotain sähköistä kanavaa, kun välitön taas on suullista keskustelua. Vaikka asia olisi sama, tulisi silti valita tarkkaan mitä kanavaa pitkin viestin välittää. [Honkala, 2022, 122].

Olen myös huomannut, että työkaverini kysyvät enemmän eri asioista ja keskustelu on selvästi avoimempaa ja tuloskeskeisempää kuin ennen. Tämä on ainakin omalla kohdallani vähentänyt hämmennystä ja sen mukana tuomia virheitä. Toivoisin jatkossa, että varsinaista viestintäkoulutusta voidaan myös parantaa, mutta sitä en vielä tähän mennessä kyennyt mahdollistamaan. Tutkimus vaatii myöhemmin uuden kyselyn, jossa vertaillaan vastauksia aikaisempiin tuloksiin.

### 6.1.2 Selkeä tiedottaminen

Toimiva viestintäsuunnitelma ja viestinnän hajauttaminen ei olisi huono idea. Toki tämä myös vaatii viestin lähettäjältä sen verran tilannetajua, että osaa valita sen oikean alustan omalle asialleen. [Myynninmaailma.fi]

Ratkaisu näihin seikkoihin ei ole ihan suoraviivainen, sillä ongelma on monimuotoinen ja varsinkin tämä rajallisen tiedon poislukeminen ei ole ihan helppo tehtävä, ellei jo kertaalleen tehdyistä virheistä oteta opiksi. Osana perehdytystä voisi kuitenkin kouluttaa myös muiden sidosryhmien tarpeita. Itse aloitin työni ostajana siten, että vietin aikaa tavaran vastaanotossa ja lähtevällä puolen varastoa. Jo pelkästään tämä, että tein töitä ensin näissä tehtävissä antoi tärkeää tietoa ostajan roolin kannalta ja sain minimoitua virhemarginaalin heti kättelyssä, kun siirryin ostajan tehtäviin.

Osalla työntekijöistä ongelmana on myös välinpitämättömyys. Tätä ei ole mahdollista korjata, ellei työntekijällä ole siihen ensin tahtoa jo omasta takaa. He joilla tämä ongelma on, eivät ilmeisesti ymmärrä mitä viestintä on tai sitten ajatusmaailma on hyvin naiivi ja rajoittunut.

Kehottaisin myös käyttämään selkokieltä, kun viestitään joko suullisesti tai digitaalisesti. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun käydään viestintää esimerkiksi jonkin sidosryhmän edustajan kanssa, joka työskentelee erilaisessa työympäristössä tai ammatissa. Kyselyssä nousi esille se, että terveyspuolen osastoilla on esimerkiksi vaikea ymmärtää meitä ja toisin päin. Selkokielellä tarkoitan yhtenäistä tapaa kommunikoida, mikä jättää mahdollisimman vähän tilaa arvailulle ja keskustelu olisi helposti ymmärrettävissä riippumatta siitä, mitä murretta tai alkuperää viestin välittäjä ja vastaanottajat ovat. Turha ammattikieli tai slangit tulisi myös jättää pois. Kieliasulla on suuri vaikutus siihen, minkälaisia tunteita ja ajatuksia tekstin lukeminen tai puhuminen meissä herättää. [Leskelä, 2019, 10-11].

Kun käytetään selkokieltä keskustelussa, on viestin lähettäjällä vastuu miettiä, miten haluttu ilmaistava asia tulisi kirjoittaa tai sanoa, jotta vastaanottaja ymmärtää sen parhaiten ja ilmaistu asia olisi mahdollisimman helppolukuista. Leealaura Leskelä (2019, 86-87) kertoo kirjassaan, että helppolukuisuuden kriteerejä ovat esimerkiksi sitä, että teksti on sanallisesti mahdollisimman suppeaa, lauserakenteet yksinkertaisia, lauseet ja kappaleet ovat lyhyitä ja teksti on muotoiltu siten, että sitä on helppo tulkita visuaalisesti. Nämä asiat on todettu yksimielisesti toimiviksi ja ovat vahva perusta selkeälle tekstille.

Väärinymmärrykset ovat luonnollinen asia, mutta niiden minimointi on selkeän kommunikaation kannalta suotavaa. Väärinymmärrykset tapahtuvat normaalisti siten, että viestin vastaanottaja saa saadusta viestistä toisenlaisen käsitteen tai tunteen, kuin viestin lähettäjällä oli tarkoitus antaa. Tämä johtuu siitä, että teemme usein omat tulkintamme asioista, jotka perustuvat aikaisempiin kokemuksiimme (ennakkoluulot). Joskus myös kuulemme väärin sanomisemme ja muodostamme sanotulle viestille täysin eri merkityksen. Nämä asiat ovat molemmat viestin lähettäjän ja vastaanottajan vastuulla pitää huolta, että viesti



meni perille. Kysy täydennystä, jos tarve ja varmista, että viestisi ymmärrettiin, jos tarve. [Mustajoki, 2020, 86, 223]

## 7 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoitus oli ratkaista Varsinais-Suomen hyvinvointialueen logistiikkakeskuksen sisäiseen viestintään liittyviä ongelmia ja löytää mahdollisesti myös uusia keinoja viestiä. Tutkimus aloitettiin tutkimalla teoriaa aiheesta ja perehtymällä aiheeseen paremmin. Kun olin varma siitä, mihin suuntaan haluaisin lähteä tutkimusta viemään, halusin kuulla työkavereideni ja läheisten sidosryhmien edustajien mielteitä siitä, miten viestintä organisaatiossamme pelittää ja loin kyselyn, jossa esitettiin kysymyksiä aiheesta viestinnästä ja sen pulmista. Kyselyn ansioista sain hyvin raakaa dataa siitä, mitä kannattaa tehdä ja mihin suuntaan mitään lähteä viemään. Kaikki tavoitteet tutkimuksen osalta saavutettiin ja olen erittäin tyytyväinen lopputulokseen. Tutkimus jatkuu myöhemmin, kun uudet tavat ovat jo syntyneet rutiineiksi.

Tutkimus aloitettiin maaliskuussa 2023 hankkien tietoa ja lähteitä, joista kerätä teoriaa varten tietoa ja inspiraatiota. Tämä vaihe kesti yli suunnitellun aikataulun ja pääsin aloittamaan kirjoitus prosessin vasta loppukesästä 2023. Itse kirjoitus prosessi eteni huomattavasti nopeammin kuin osasin kuvitella. Uskon, että pitkä teorian haku osuus edesauttoi tätä huomattavasti. Tutkimus on opinnäytetyön osalta nyt valmis, mutta teen vielä myöhemmin kontrolli kyselyn, joista selviää, oliko työstäni oikeasti hyötyä pitkällä tähtäimellä vai oliko se vain hetken hupia.

Itse olen erityisen tyytyväinen palaverien parannukseen enkä usko, että tähän olisi tulossa muutosta ainakaan negatiivisessa mielessä. Teams huoneiden luonti oli myös hyvä ratkaisu, sillä nyt sähköpostia ei oikeastaan ole enää pakko käyttää mihinkään muuhun, kuin työasioiden hoitamiseen. Sovimme, että Teams huoneita tulee käyttää pääasiassa kiireettömien aiheiden hoitamiseen. Tämä tulee myös olemaan pysyvä muutos nyt, kun sen hyödyt ovat varmasti tulleet esille kaikille. Epäselvyyksiä tapahtuu edelleen, mutta sehän on ihan odotettua. Sen sijaan, että asia menisi mönkään epäselvyyden tähden, tullaan kysymään tarkentavia kysymyksiä ja varmistetaan, että luettu

teksti varmasti korreloi ymmärretyn asian kanssa. Voidaan siis todeta viestinnän kehittyneen ja tutkimuksen onnistuneen toivotulla tavalla.

### 7.1 Toimeksiantajan kommentit

Työ esiteltiin myös toimeksiantajalle ja kävimme kappale kerralla työtä läpi. Toimeksiantajaa edusti Kari Sandelin (Palvelupäällikkö), jonka kanssa työn aiheesta oli sovittu työn alkuvaiheessa. Kari oli työstä erittäin tyytyväinen, sillä sen vaikutus työyhteisöön on ollut merkittävä ja hän uskoo, että jatkossa viestintä kehittyy myös omalla painollaan, sillä viestinnän merkittävyys jokapäiväisessä työskentelyssä on selvästi kehittynyt työn edetessä. Korjaavia toimenpiteitä kommunikoinnin parantamiseksi tapahtuu myös muiden työntekijöiden puolesta, kun sille nähdään aihetta. Kari olisi toivonut, että työn aikana olisi käyty tiiviimpää keskustelua aiheesta, mutta onneksi pystyi esittelyn jälkeen toteamaan, että hän oli työn ja sen tuomien ratkaisujen kanssa täysin samaa mieltä. Viestintää ja sen laatua tullaan myös tarkastelemaan tulevaisuudessa.

## Lähteet

Aali, Paula; Vuorovaikutuksella hyvinvointia työelämään, [2018]. Viitattu 2.11.2023.

Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström, Siira-Jokinen; Linkki – Työyhteisön viestintä, [2022]. Viitattu 3.11.2023.

Joki, Maritta; Henkilöstöasiantuntijan käsikirja, Kauppakamari [2018]. 6., uudistettu painos. Viitattu 10.10.2023.

Leskelä, Leealaura; Selkokieli: Saavutettavan kielen opas, [2019]. Viitattu 30.10.2023.

Lohtaja-Ahonen, Sirke; Kaihovirta, Minna; Talentum [2012]. uud. p. Tehoa työelämän viestintään. Viitattu 10.10.2023.

Mustajoki, Arto; Väärinymmärryksiä; Miten voisimme puhua ja kuunnella paremmin, [2020]. Viitattu 30.10.2023.

Myyntinmaailma.fi; Viestintäsuunnitelma.

<https://myyntinmaailma.fi/viestinta/viestintasuunnitelma/>. Viitattu 3.10.2023.

Openlearning.aalto.fi; 1E: Palaverit ja neuvottelut.

<https://openlearning.aalto.fi/course/view.php?id=101&section=6>. Viitattu 3.10.2023.

Sainio, Ari; Viesti perille: selko-opas kunnille; Kunnallisalan kehittämissäätiö [2013]. Viitattu 11.10.2023.

Työturvallisuuskeskus.fi; Sosiaalisen median työkäyttö, suojelunäkökulma.

<https://ttk.fi/julkaisu/sosiaalisen-median-tyokaytto-tyosuojelunakokulma/>. Viitattu 11.10.2023.

Varha.fi; Tietoa Varhasta. <https://www.varha.fi/fi/tietoa-varhasta/varsinais-suomen-hyvinvointialue>. Viitattu 12.9.2023.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue yleisesitys 2-2023.

<https://www.varha.fi/fi/tietoa-varhasta/varsinais-suomen-hyvinvointialue>. Viitattu 12.9.2023.

Varma.fi; Mistä on hyvä palaveri tehty? Kaikki lähtee agendasta.

<https://www.varma.fi/ajankohtaista/uutiset-ja-artikkelit/artikkelit/2020-q2/mista-on-hyva-palaveri-tehty-kaikki-lahtee-agendasta/>. Viitattu 3.10.2023.

## Sisäisen viestinnän tutkimuskysymykset ja vapaamuotoiset vastaukset.

### 1. Suurimmat haasteet viestinnässä? Mikä koetaan haasteelliseksi ja millaista parannusta kaipaisitte?

- Tiedonkulku eri työntekijäryhmien välillä; esim. varasto-osto, osastologiikkaosto. *Kari, Palveluvastaava.*
- Kaikki ei välttämättä seuraa samaa viestintäkanavaa ja tieto jää saamatta. *Jussi, Työnjohtaja.*
- Ei saa tietoa poikkeavuuksista, muutoksista tai jo tiedetyistä toimituserheistä. *Eero, Saapuvan tavaran tiimivastaava.*
- Tiedon saaminen ajoissa, vaikka työskentelisi kotona. *Veronica, Ostaja.*
- Tiedonkulku. Ilmoitus luontoisista tai työn kannalta oleellisista asioista ei tule tietoa tai se tulee viime hetkellä. *Jarno, Ostaja.*
- Kun tavaraa palautetaan ilman palautuslomaketta tai yhteydenottoihin ei vastata. *Atte, Logistiikkatyöntekijä.*
- Palaverit kasvokkain olisivat joskus kiva, *Niina, Ostaja.*

### 2. Ketkä ovat tärkeimmät sidosryhmänne ja miten viestitte toisillenne?

#### Mitä kanavia käytätte?

- VARHAN sisäiset asiakkaat; sosiaali- ja terveystalvet. Sekä pelastustalvet. *Kari, Palveluvastaava.*
- Kuljetuksen henkilöstö. Matkapuhelinta. *Jussi, Työnjohtaja.*
- Hankintatalvet, toimittajat, osastot ja logistiikka. Pääasiallisesti sähköposti ja matkapuhelin. *Oskari, Ostaja.*
- Tilaajat, toimittajat ja sisäiset asiakkaat. Kanavana sähköposti. *Eero, Saapuvan tavaran tiimivastaava.*
- Tilaajat. Email/Teams/puhelin. *Miro, Palautusten käsittelijä.*
- Maili ja puhelut osastoille. *Veronica, Ostaja.*
- Toimittajat ja muut organisaation sisäiset toimijat. Viestintä tapahtuu sähköpostilla tai puhelimessa. *Jarno, Ostaja.*

- Asiakkaat ja kollegat. Asiakkaille puhelin 90 %, sähköposti 10 %. Kollegoille kasvotusten 80 % ja sähköposti 20 %. *Atte, Logistiikkatyöntekijä.*

**3. Koetko tietyt sidosryhmät ”haasteellisimpina” ja mikä voisi olla syy tähän?**

- Terveyspuoli; erikoissairaanhoidon ja hoitotarvikejakelu. *Kari, Palveluvastaava.*
- Ne, jotka sammuttavat puhelimen, vaikka työpäivää olisi vielä jäljellä. *Jussi, Työnjohtaja.*
- Osastot, oma ymmärrys heidän toiminnastaan rajallinen ja välillä sellainen olo, että heidän käsityksensä meidän toiminnastamme on rajallinen. *Osakari, Ostaja.*
- Tietämättömyys, pitäisi ottaa osaksi perehdytystä ja ylläpitää sitä. *Eero, Saapuvan tavarain tiimivastaava.*
- Asiakkaat. Heillä on eri prioriteetit, taidot eikä tarkkaa käsitystä mitä me teemme. *Atte, Logistiikkatyöntekijä.*

**4. Mitä toivoisit, että sidosryhmän X edustajat tietäisivät sinusta paremmin?**

- Logistiikkapalveluiden palveluiden ja lainalaisuudet tiedoksi sidosryhmille. *Kari, Palveluvastaava.*
- Että oikeasti välitän heidän murheistaan. *Jussi, Työnjohtaja.*
- Sidoryhmästä riippumatta, jos kysyy jotain niin kysymyksen yhteyteen mahdollisimman paljon tapausta yksilöivää tietoa. *Atte, Logistiikkatyöntekijä.*
- Tiedot järjestelmään oikein ja muutetaan tarpeen mukaan oikeaksi. Usein tieto jo tilausvahvistuksessa. *Eero, Saapuvan tavarain tiimivastaava.*
- Sisäisten ryhmien välistä kommunikointia tulisi kehittää. *Jarno, Ostaja.*
- Heidän on tiedettävä, että mitä enemmän tietoa annetaan, sitä paremmin osataan auttaa. *Atte, Logistiikkatyöntekijä.*

**5. Miten merkityksellisenä pidät viestintää työkavereiden keskuudessa?**

**6. Kuinka paljon työtehtäväsi vaatii toimivaa viestintää?**

**7. Mitkä ovat sinun mielestäsi toimivan viestinnän kulmakivet?**

- Halu tiedottaa ja saada tietoa. Tulee erottaa tärkeät asiat ei niin tärkeistä. Tiedottaminen ei saa johtaa inflaatioon. *Kari, Palveluvastaava.*
- Se, että tieto menee oikealle ihmiselle välittömästi ja vielä kirjallisena perässä tarvittaessa. *Jussi, Työnjohtaja.*
- Tieto siitä, minkälaisia tahoja on ympärillä ja mistä lähteä kysymään mitään. *Oskari, Ostaja.*
- Avoimuus ja taito oppia lisää tai uutta sekä kehittää asioita. *Eero, Saapuvan tavaran tiimivastaava.*
- Että viesteihin vastataan niin nopeasti, kuin mahdollista, jotta hommat eivät seiso. *Miro, Palautusten käsittelijä.*
- Selkeät ja asia pohjaiset viestit. *Jarno, Ostaja.*
- Pyri ymmärtämään muita ja kysy jos epäselvää. *Atte, Logistiikkatyöntekijä.*
- Avoin keskustelu ja asioista heti tiedottaminen, *Niina, Ostaja.*

**8. Oletko tyytyväinen saamaasi koulutukseen viestinnän kannalta?**

**9. Oletko tyytyväinen esihenkilösi kanssa väliseen viestintään?**



## Liite 1

**1. Nimesi ja työtehtäväsi?\***

Kirjoita yksi tai useampi sana...

500

**2. Mitkä ovat viestinnässä suurimmat haasteenne?  
Mikä ei toimi? Mihin haluaisitte parannusta?\*** n leike

Valitse yksi vastaus

Ei vastausta

Vapaamuotoinen vastaus

**3. Mitkä ovat tärkeimmät sidosryhmänne? Miten viestitte heille tällä hetkellä? Mitä kanavia käytätte kullekin sidosryhmälle?\***

Valitse yksi vastaus

Ei vastausta

Vapaamuotoinen vastaus

Kuva 1. Kuva kyselystä.