

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Viestinnän koulutusohjelma / yhteisöviestintä

Niina Lahtela

KOTKAN KAUPUNGIN TIEDOTTAJATIIMIN LUOMINEN JA  
VIESTINTÄVÄLINEIDEN KARTOITUS

Opinnäytetyö 2010

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

#### Yhteisöviestintä

LAHTELA, NIINA

Kotkan kaupungin tiedottajatiimin luominen ja viestintävälineiden kartoitus

Opinnäytetyö

60 sivua + 49 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Nina Hartikainen

Toimeksiantaja

Kotkan kaupunki

Marraskuu 2010

Avainsanat

viestintävälineet, viestintätutkimus, tiedotus, tiimityö, sosiaalinen media

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä Kotkan kaupungille toimiva malli tiedottajatiimiin, jota voitaisiin hyödyntää käytössä. Tavoitteena oli myös tutkia jo käytössä olevia viestintävälineitä ja pohtia mahdollisten uusien viestintävälineiden käyttöä. Viestintävälineiden kartoitus oli tärkeää, jotta pystyttiin valitsemaan tiedottajatiimille toimintaan sopivat viestintävälineet. Lisäksi tavoitteena oli tutkia, miten nykyisiä viestintävälineitä käytetään, ja luoda uusia mahdollisia toimivia viestintävälineitä.

Työmenetelminä käytettiin viestintätutkimusta, alan lähteiden tutkimista, benchmarkausta haastattelumenetelmin ja haastatteluita.

Työn produktiivisessa osassa tehtiin Kotkan kaupungille toiveiden mukaisesti malli tiedottajatiimistä. Mallissa ehdotettiin muun muassa, miten ja milloin tiimin olisi hyvä kokoontua, ketä tiimiin kuuluu, miten se toimii kriisiviestinnässä ja miten toiminnan jatkuvuus varmistetaan. Produktiivisessa osassa pohjina käytettiin muun muassa muita Suomessa toimivia tiedottajatiimejä. Lisäksi produktiivisessa osassa tehtiin Kotkan kaupungin työntekijöille viestintätutkimus kvantitatiivisella menetelmällä, jossa tutkittiin erilaisten viestintävälineiden käyttöä ja ehdotettiin parannuksia niiden käyttämiseen. Tuloksista saatiin esimerkiksi selville, mitä viestintävälinettä Kotkan kaupungilla käytetään eniten ja mikä uusi viestintäväline kannattaa ottaa käyttöön.

Työssä tuli ilmi, että tiedottajatiimille oli tarvetta, koska alueella ei ollut toimivaa verkostoa, joka tukisi toiminnallaan esimerkiksi alueen viestintää. Viestinnän tutkimusta ja haastatteluita tehtäessä huomattiin myös, että osa Kotkan kaupungin viestintävälineistä oli tarpeellista säilyttää ja lisäksi ottaa käyttöön uusia viestintävälineitä käyttöön sosiaalisesta mediasta.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Organizational Communication

LAHTELA, NIINA

Forming a Publicist Team for the City of Kotka and Survey  
of Communication Mediums

Bachelor's Thesis

60 pages + 49 pages of appendices

Supervisor

Nina Hartikainen, senior lecturer

Commissioned by

City of Kotka

March 2010

Keywords

communications mediums, communication research,  
publicity, teamwork, social media

The objective of this thesis was to form a functioning model for a publicity team for the city of Kotka. The aim of the thesis was also to study the communication mediums and examine if it was possible to take into use new communication mediums. It was important to conduct a communication medium survey to be able to choose the optimal communication mediums for the publicity team. Moreover, the use of the current communication mediums as well as the possibility of creating new mediums was studied.

The methods of study were communication research, examining the sources of the field in question, and benchmarking through interviews.

The productive part of the thesis consists of a model of a publicist team for the city of Kotka. The model suggests, for example, how and when team should meet, who the members of the team are, how it works in crisis communication, and how it can ascertain that the operations will continue. The model was based on the publicity team of the city of Jyväskylä, and the network of publicists in Kouvola region. The theoretical part also included a quantitative survey, which charted the city of Kotka employees' use of different communication mediums and suggested improvements in their use.

The conclusion the study arrived at was that forming a publicist team was necessary, because there was no functioning network in the region that would lend support to the communication. The study and interviews also showed that the city of Kotka needed to keep some of the communication mediums in use while also adopting new communication mediums from the field of social media.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	KOTKAN KAUPUNKI	7
	2.1 Kotkan kaupungin perustehtävät ja asukasluvut	7
	2.2 Kotkan kaupungin viestintä	7
3	KUNTA- JA ORGANISAATIOVIESTINTÄ	9
	3.1 Kuntaviestintä	9
	3.2 Organisaatioviestintä	10
	3.3 Kriisiviestintä	10
	3.3.1 Ennakointi kriisiviestinnässä	11
	3.3.2 Tiedottajatiimistä hyötyä	12
	3.3.3 Sidosryhmät	12
	3.3.4 Kriisin jälkipuinti	13
	3.3.5 Kriisiviestinnän avainhenkilöt	13
4	TYÖYHTEISÖN VIESTIMINEN	14
	4.1 Viestintätilanteet työyhteisössä	14
	4.2 Viestinnän areenat	15
	4.3 Tiimityön määritelmä	16
	4.3.1 Tiimitoiminta	19
	4.3.2 Hyvä tiimitoiminta	20
	4.3.3 Tiimitoiminnan hidastuminen	20
	4.3.4 Tiimitoiminnan jatkuvuus	21
	4.3.5 Tiimin pelisäännöt ja tiimisopimus	22
	4.3.6 Tiimin koko ja tiimin jäsenten valinta	22
	4.3.7 Tiimin esimiehen haasteet	23
	4.3.8 Ryhmän vuorovaikutus	23
5	VIESTINTÄVÄLINEET	24
	5.1 Muuttuneet viestinnän kanavat ja verkkojohtaminen	24
	5.2 Sähköposti	26
	5.3 Intranet	26

5.4 Sosiaalinen media	27
5.4.1 Sosiaalisen median tutkimus	28
5.4.2 Blogit ja wikit	29
5.4.3 Virtuaalitiimit	31
5.4.4 Muut viestintäkanavat	32
6 VIESTINTÄTUTKIMUS JA TIEDOTTAJATIIMIN LUOMINEN	33
6.1 Tiedottajatiimi ja viestintävälineiden kartoitus	33
6.2 Kotkan kaupungin viestintätutkimus ja tulokset	36
7 KEHITYSIDEAT JA PÄÄTELMÄT	41
7.1 Ehdotemat ulkoiselle tiedottajatiimille	41
7.2 Ehdotemat sisäiselle tiedottajatiimille	43
7.3 Parannusehdotuksia viestintävälineiden käyttöön	44
7.4 Ehdotuksia ulkoisen tiedottajatiimin viestintävälineisiin	47
7.5 Ehdotuksia sisäisen tiedottajatiimin viestintävälineisiin	49
7.6 Päätelemät opinnäytetyöprosessista	52
LÄHTEET	56
LIITTEET	
Liite 1. Kyselylomake Kotkan kaupungin viestintä- ja suhdetoimintayksikön haastatteluun	
Liite 2. 3x3x3-malli ulkoiselle tiedottajatiimille, SWOT-analyysi ja organisaatio-kaaviot	
Liite 3. Vuosikellot	
Liite 4. Kotkan kaupungin viestinnän kyselyn kyselylomake	
Liite 5. Kotkan kaupungin viestinnän kyselyn tulokset ja graafit	
Liite 6. Intranet-sivu sisäiselle tiedottajatiimille	
Liite 7. Kotkan kaupungin organisaatio 1.3.2009	

## 1 JOHDANTO

Kotkan alueella toimii yhä enemmän yrityksiä ja yhteisöjä, joilla on viestintäyksikkö tai joissa työskentelee viestinnästä vastaava henkilö. Yhteisten voimavarojen kokoaminen yhteen on tärkeä osa onnistuvaa viestintää ja hyvä keino markkinoida aluetta vahvemmin. Kokoamalla toimiva viestintätiimi voidaan alueen viestintää tehostaa ja koota voimavarat yhteen. Hyväksi havaittuja tiedottajatiimejä on käytössä jo muualla Suomessa, kuten Jyväskylässä ja Kouvolassa, joten Kotkaankin oli hyvä luoda oma tiedottajatiimi. Tiedottajatiimille oli tarvetta Kotkassa, koska siellä ei toimi ulkoinen eikä sisäinen tiedottajatiimi.

Ehdotuksen tiedottajatiimin muodostamisesta sain Kotkan kaupungilta, jonka palveluksessa olen työskennellyt. Aihe vaikutti kiinnostavalta, sillä se kuulosti aiheena erilaiselta kuin aiemmat viestinnän opinnäytetyöaiheet. Tein Kotkan kaupungille tiedottajatiimit käyttäen apunani haastatteluita, benchmarkkausta ja kirjallisia lähteitä. Lisäksi kartoitin kaupungin käyttämiä viestintävälineitä, koska oli tärkeää tietää, mitä viestintävälineitä oli jo käytössä ja miten niitä käytettiin, ennen kuin alettiin suunnitella mahdollisia uusia viestintävälineitä.

Työssäni keskityin kaupungin ulkoiseen tiedottajatiimiin, mutta ehdotuksia voi soveltaa myös sisäiseen tiedottajatiimiin. Viestintävälineitä kartoitin tekemällä Kotkan kaupungille viestinnän tutkimuksen, josta selvisi muun muassa, miten he käyttävät viestintävälineitä, mitkä viestintävälineet ovat käytetyimpiä ja onko uusille viestintävälineille tarvetta.

Tiedottajatiimejä on hyvä olla useita, koska tiedottajatiimeille on erilaisia käyttötarkoituksia. Esimerkiksi ulkoinen tiedottajatiimi on loistava keino vahvistaa alueen viestintää ja edistää alueen viestintäammattilaisten verkostoitumista. Sisäinen tiedottajatiimi on hyvä tapa esimerkiksi yhtenäistää Kotkan kaupungin viestintää luomalla muun muassa yhteiset toimintatavat koko kaupungin työntekijöille. Forma ja Väänänen (2004, 247) kirjoittavat, että kaikilla työntajasektoreilla mietitään ratkaisuja, miten työuria saataisiin pidennettyä ja samalla vahvistettua työnantajien edellytyksiä menestyä kilpailussa työvoimasta. Palveluiden tuottamisen ulkoistamisratkaisut, kuten

verkostoituminen ja uuden teknologian hyväksikäyttö, ovat kunnissa palvelutuottavuuden kohottamisen kannalta esiin nousevia ratkaisuvaihtoehtoja.

## 2 KOTKAN KAUPUNKI

### 2.1 Kotkan kaupungin perustehtävät ja asukasluvut

Kotkan kaupunki on perustettu vuonna 1879. Kotkan satama on Suomen suurimpia vientisatamia josta on yhteydet kaikkialle maailmaan. Kotkan visio vuoteen 2016 asti on *Menestyvä Kotka*. Se sisältää ajatuksen, että Kotkan kaupunki on *kansainvälisesti verkostoitunut Itämeren vetovoimainen kasvukeskus*. Vision mukaan kotkalaisuus on *rohkeaa ja luovaa uudistumista, aktiivista osallistumista, yrittäjyyttä, vahvaa yhteishenkeä sekä monipuolista kulttuurielämää*. Visiossa mainitaan, että Kotkassa arvostetaan *sosiaalista huolenpitoa, elinikäistä oppimista sekä puhdasta ja viihtyisää ympäristöä*. (Lailavuo 2010b, 3–4.)

Kaupungin tehtävänä on hoitaa lailla säädettyjä kuntalaisten asioita, kuten lasten päivähoitoa, terveydenhoitoa ja opetuksen järjestämistä. Myös infrastruktuurin, kuten teiden, veden ja jätehuollon ylläpidon, kulttuuripalveluiden, erilaisten tapahtumien sekä elinkeinotoiminnan edistäminen kuuluvat Kotkan kaupungin perustehtäviin. (Lailavuo 2010a.)

Kotkan kaupungin asukasmäärä on 54 775 vuonna 2009. Heistä 3,3 % on ulkomaalaisia suurimpana ryhmänä venäläiset. Kaupunkilaisten ikärakenne vuonna 2009 oli 0–14 vuoden ikäisiä 14,9 %, 15–64 vuoden ikäisiä 65,1 % ja 65 vuotta ylittäneitä 20,0 %. (Lailavuo 2010b,7.)

### 2.2 Kotkan kaupungin viestintä

Kotkan kaupungissa toimii viestintä- ja suhdetoimintayksikkö, joka *vastaa kaupungin sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä yhdessä tehtäväalueiden kanssa*. *Kokonaisuudessaan yksikön toiminta koostuu tiedotuksesta, kaupunkimarkkinoinnista, elinkeinopalveluista sekä kansainvälisestä ja muusta suhdetoiminnasta*. (Kotkan kaupunki 2010.) Lailavuo (2010a) mainitsee, että viestinnän perustehtäviin kuuluu, että kuntalaiset

saavat tietoa kunnan toiminnasta nopeasti ja luotettavasti. Lisäksi viestinnän tehtävänä on valmentaa organisaatiota siitä, miten viestintäyksikkö toimii.

Viestintä- ja suhdetoimintayksikköön kuuluvat viestintäpäällikkö, tiedotuspäällikkö, viestintäassistentti ja internetsuunnittelija (Kotkan kaupunki 2010). Kotkan kaupungin viestintästrategiassa (Makkonen 2008, 4) kerrotaan, että viestintä- ja suhdetoimintayksikkö on koottu vuonna 2005 erillisistä toiminnoista, joita olivat tiedotus, markkinointi, yritysyhteydet sekä kansainvälinen ja muu suhdetoiminta. Yksikössä on kansainvälistä toimintaa, ja se käsittää kaupungin kansainvälisten asioiden koordinoinnin, yhteensovittamisen ja kehittämisen. Kotkan kaupungin viestintä tukee vastuualueita luomaan ja ylläpitämään kansainvälisiä verkostoja ja yhteisöjä. Kotkan kaupungin viestinnän yhtenä tehtävänä on myös koordinoida kaupungin kokonaismarkkinointia tehden yhteistyötä Kotka-konsernin kanssa. Tämän lisäksi yksikön tehtävänä on vastata kaupungissa järjestettävien tärkeimpien tapahtumien koordinoinnista.

Viestintä- ja suhdetoimintayksikössä on tavallisesti viisi työntekijää. Yksikön johtajana toimii viestintäpäällikkö, joka vastaa pääosin kaupungin yritysyhteyksistä. Tiedotuspäällikön tehtävänä on vastata kaupungin sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta, kuten yhteydenpidosta mediaan, kaupungin internet- ja intranetsivujen sisällön päivityksestä ja koordinoinnista sekä vastuualueiden avustamisesta tiedottamisessa ja henkilöstölehden toimittamisessa. Viestintä- ja suhdetoimintayksikössä toimii viestintäassistentti, joka avustaa aiemmin mainittuja viran- ja toimenhaltijoita sekä internetsuunnittelija, jonka tehtävänä on koordinoida kaupungin internet- ja intranetsivujen graafista kokonaisilmettä sekä teknistä toimivuutta. Viestinnän strategiset päämäärät vuosina 2008–2012 ovat: oikea-aikaisuus ja luotettavuus, vuorovaikutus ja osallistuminen, kansainvälisyys, edunvalvonta, laadukas johtaminen, verkottuminen ja kestävä kehitys. (Makkonen 2008, 4–5.) (Organisaatiokaavio Kotkan kaupungista liitteessä 7)



### 3 KUNTA- JA ORGANISAATIOVIESTINTÄ

#### 3.1 Kuntaviestintä

Vuonna 2010 Suomessa on 342 kuntaa. Kunnat ovat itsehallinnollisia yhteisöjä, joissa ylintä päätösvaltaa käyttää asukkaiden valitsema valtuusto. Kunnat tuottavat kansalaisille peruspalveluja, kuten sosiaali- ja terveydenhuoltoa, opetus- ja sivistystoimea, ympäristö ja teknistä infrastruktuuria. Valtuuston päätösvallan jälkeen tulevat kunnanhallitus ja sen jälkeen lautakunnat, joiden päätehtäviä ovat opetus ja sivistys, sosiaali- ja terveydenhuolto sekä ympäristö- ja tekninen infrastruktuuri. Kunnallisella sektorilla työskentelee tällä hetkellä 424 000 henkilöä, joista suurin osa työskentelee terveydenhuollon, sosiaalitoimen ja sivistystoimen parissa. (Kuntaliitto 2010, 2, 3, 13.)

Kuntien viestinnän visio on: *Viestintä ylläpitää asukkaiden hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Päätöksenteko on läpinäkyvää ja kuntalaisten osallistuminen laajaa. Aukkaat, yritykset, luottamushenkilöt, henkilöstö ja media saavat tietoa ajoissa ja ymmärrettävästi esitetynä. Kunnan maine tukee kehittämistä ja luo seudulle vetovoimaa.* (Tyry-Salo 2004, 7) Kuntien asukkailla on oikeus tietää, kuinka yhteisiä asioita hoidetaan, sekä heidän tulee pystyä osallistumaan ja vaikuttamaan kunnan toimintaan. Asioista on hyvä keskustella jo valmisteluvaiheessa, ja lisäksi päätökset on pystyttävä myös perustelemaan. Tärkeää kunnan viestinnässä on toimintaympäristön luotaus. Yhteistyötä tehdään paljon muun muassa alueen yliopistojen, yritysten ja järjestöjen kanssa. Toimijat täytyy kutsua verkostoon vapaaehtoisuuden pohjalta, jotta he hyötyvät siitä itse. Kunta on merkittävä osa verkostoitumista. Verkostolla on hyvä olla perustavoitteet, jotta jäsenet ymmärtävät verkostoon kuulumisen hyödyt. Valtuusto linjaa kunnan strategian ja luo edellytykset viestinnälle. Viestintää johtaa ja valvoo kunnanhallitus. Käytännössä siitä vastaa kuitenkin kunnanjohtaja. Viestintävastaavan on hyvä kuulua kunnan eri yksiköiden johtoryhmiin, jotta viestintä olisi tehokasta. (Mts. 7, 14–16.)

### 3.2 Organisaatioviestintä

Seuraavassa alaluvussa esitellään organisaatioviestintää ja sen muuttumista esimerkiksi verkostomaiseksi.

Juholinin (2009a, 90–91) mukaan organisaation ylin johto ja johtoryhmä ovat päävastuussa organisaation viestinnästä, mutta ne voivat kuitenkin delegoida tehtäviä eteenpäin. Viestintävastuita voidaan määritellä eri tavoin, kuten organisaation rakennetta ja toimintaa. Sisäisestä viestinnästä vastuuta kantavat ylin johto, tiiminvetäjät ja esimiehet, jolloin viestintävastuut voivat olla mutkikkaampia. Viestintävastuita täytyy miettiä erilaisten tilanteiden varalta. Esimerkiksi erilaisissa kriisitilanteissa vastaan voi tulla yllättäviäkin sisäisiä ja ulkoisia kumppaneita ja yhteistyötahoja. Viestintävastuut voidaan määritellä myös yksittäisten tehtävien mukaan. Jokaisella on viestintävastuu, mutta joissakin asioissa vastuun raja voi olla häilyvämpi tai tarkempi. Pohdin viestintävastuita tiedottajatiimissä ja jaoin viestintävastuut niin, että tiedotuspäällikkö vastaa tiedottajatiimistä. Jokainen tiedottajatiimissä toimiva vastaa myös omasta työstään noudattamalla annettuja ohjeita ja pitämällä yhteyttä muihin tiedottajatiimissä oleviin.

Työyhteisöviestinnän merkitys on korostunut yhteiskunnan ja työelämän muutosten myötä. Työyhteisöt ovat avoimia, ja niissä muutokset vaikuttavat jokaiseen. Työyhteisöt ovat laajentuneet, ja töitä tehdään esimerkiksi verkostoissa ja projekteissa, jotka voivat ylittää organisaation rajoja. Viestintäteknologia on avannut viestintää, eikä enää esimerkiksi tiedoteta vain ylhäältä alaspäin, vaan viestintä on enemmän vuoro-vaikutteista. Työyhteisöviestintä-nimitys kuvaa nykyajan yrityksen tai yhteisön viestintää osuvammin kuin nimitys ”sisäinen viestintä”. Työyhteisöihin muodostuu tavallisesti sisäisiä verkostoja, kun ihmiset tekevät asioita yhdessä. Sisäiset verkostot voivat syntyä myös tavoitteellisesti, kun saman alan ihmisiä ohjataan toimimaan yhdessä. Tämä edistää verkostoitumista. (Juholin 2009a, 140–141.)

### 3.3 Kriisiviestintä

Henrikssonin ja Karhun (2002, 56) neuvo kriisiviestinnän varalle on ennakoida kaikki mahdolliset kriisit ja poikkeustilanteet sekä olla rehellinen. Toimivan tiedottajatiimin hyötynä on, että riskejä voidaan ennakoida mahdollisimman laajasti. Valmistautumi-

seen liittyy muun muassa avainhenkilöiden valmentaminen mediavalmennuksen muodossa. Valmistautumiseen kuuluvat lisäksi harjoitukset, johon osallistuu sellaisia henkilöitä, jotka joutuvat tekemisiin kriisitilanteiden kanssa. Kriisin sattuessa asiat pystytään hoitamaan paremmin, kun niitä on harjoiteltu ja valmisteltu. Säännöllisen valmennuksen merkitys on, että organisaation johto tottuu toimimaan oikein kriittisissä tilanteissa.

### 3.3.1 Ennakointi kriisiviestinnässä

Ennakoinnilla on suuri merkitys kriisiviestinnässä. Esimerkiksi toimialan kehitystä sekä muiden yritysten tilannetta on hyvä seurata. Kilpailijalle tapahtuvat asiat voivat tapahtua myös omalle organisaatiolle. Seuraamalla uutisvirtaa, tulevia lehdistötilaisuuksia ja ajankohtaisia puheenaiheita mediassa pystytään ennakoimaan mediassa leviävät kriisit. (Henriksson - Karhu 2002, 36.) Mielestäni tiedottajatiimin hyötynä on, että uutisvirtaa seuraa useampi henkilö. Suurempi määrä ihmisiä näkee enemmän asioita. Esimerkiksi Kotkan kaupungin viestintäyksikössä saattaa olla tilanne, että paikalla ei ole välttämättä ketään, mutta tiedottajatiimiin kuuluvan jäsenen organisaatiossa on, jolloin he voivat välittää eteenpäin tietoa, että mahdollisista kriisejä aiheuttavista asioista on keskusteltu mediassa.

Henriksson ja Karhu (2002, 33) kehottavat järjestämään suunnittelu- ja keskustelutilaisuuksia, joissa on mukana eri alojen asiantuntijoita. Tällainen voi helpottaa erilaisien ongelmakohtien havaitsemisessa. Esimerkiksi viestinnässä nähdään, mikä voisi aiheuttaa ongelmia. Ulkopuoliset asiantuntijat ovat tärkeitä, koska he voivat torjua organisaation sisällä olevan mahdollisen sokeuden. Ulkopuoliseen ryhmään kannattaa valita ihmisiä viestinnän, yhteiskuntasuhteiden, sijoittajasuhteiden, henkilöstöasioiden, tuotantojohdon, ympäristöongelmien, turvallisuuden, juridiikan ja toimialan osa-alueilta. Tällöin organisaatiota uhkaavat riskit voidaan luetteloida mahdollisimman laaja-alaisesti.

### 3.3.2 Tiedottajatiimistä hyötyä

Mielestäni tiedottajatiimi hyötyy eniten yhdessä suunnitellusta kriisiviestinnästä. Kun eri alan asiantuntijat ovat yhdessä kartoittaneet mahdollisia kriisitilanteita, hyödyn saa koko ryhmä. Muillekin kuin Kotkan kaupungille on edun mukaista, että asioita suunnitellaan yhdessä. Esimerkiksi Kymen Vesi Oy ei ole välttämättä huomannut omassa kriisiviestinnän suunnittelussaan joitakin asioita, joita Kotkan kaupunki on huomannut. Aluksi olisi kuitenkin tärkeää kartoittaa, ketkä kaikki tiedottajatiimin jäsenistä on ylipäättänsä tehnyt kriisiviestintäsuunnitelman. Mikäli jotkut jäsenistä eivät ole sellaista omalle organisaatiolleen tehneet, on mielestäni tärkeää, että ne, joilla tästä on kokemusta, jakaisivat tietoaan muille. Näin pystyttäisiin mahdollisesti säästymään kriiseistä paremmin.

Toimimalla yhdessä voidaan koko Kotkan alueen mainetta parantaa. Toisaalta riskinä on, että ihmiset mieltävät yhtä organisaatiota koskevan kriisin helposti koko aluetta koskevaksi kriisiksi. Esimerkiksi jos Kymenlaakson ammattikorkeakoululla sattuisi jokin kriisi ja siitä tiedotettaisiin Kotkan kaupungin sivuilla, kriisi saatettaisiin mieltää myös Kotkan kaupungin kriisiksi. Tiedottajatiimistä on hyötyä kriisin sattuessa silloinkin, kun ihmiset matkustavat paljon. Tiimin jäsenet voivat tukea toisiaan esimerkiksi jonkun ollessa poissa: joku toinen tiedottajatiimin jäsenistä voi esimerkiksi paikata poissaolevaa, kunnes tämä palaa takaisin.

### 3.3.3 Sidosryhmät

Juholinin (2009a, 40) teoksessa sidosryhmiä kutsutaan myös stakeholdereiksi. Tällä Juholin tarkoittaa niitä osapuolia, joihin organisaation toiminta voi vaikuttaa ja johon se vaikuttaa. Karhu ja Henriksson (2008, 64–65) kirjoittavat, että sidosryhmäkartoitus osoittaa kriisiviestintäsuunnitelman olevan puutteellinen, jos on keskitytty vain mediavalmennukseen. Hyvin hoidettu viestintä pystyy suoriutumaan median tarpeista, mutta muiden sidosryhmien hoitaminen on ongelmallisempaa. Jokaisella sidosryhmällä on omat tiedontarpeensa, toimintatapansa ja kiinnostuksen kohteensa. Vähäiseltäkin tuntuva sidosryhmä voi olla hyvin tärkeä tiedonkulun kannalta. Viestinnän onnistuminen ja epäonnistuminen voivat ratkaista, miten sidosryhmät käyttäytyvät kriisitilanteissa. Ne voivat olla joko organisaation puolella tai kääntyä sitä vastaan. Sidosryh-

millä on tärkeä rooli myös median kanssa. Ne toimivat sen tietolähteenä esimerkiksi omaa organisaatiota tai yritystä koskevissa asioissa. Uutistoimittajat voivat alkaa koota kuvaa organisaatiosta, ja siinä apuna ovat keskeisimmät sidosryhmät. Sidosryhmäkartoitus täytyykin tehdä huolella, ja viedä riittävän pitkälle. Sidosryhmäluettelossa tulee olla tarvittavat yhteystiedot, joihin sisältyvät henkilöiden muun muassa nimet, puhelin- ja faksinumerot ja sähköpostiosoitteet. Tietojen päivitys on hyvin tärkeää, ja se pitää tehdä kahdesti vuodessa.

#### 3.3.4 Kriisin jälkipuinti

Kriisi ei pääty siihen, kun itse tapahtumaketju on loppunut. Tämän jälkeen tehdään jälkityötä. Organisaatio voi oppia jokaisesta kriisistä jotain, mutta kriisi täytyy kuitenkin analysoida ja purkaa jälkeensä. Virheet täytyy tunnustaa ja havaita, mahdolliset puutteet huomata, jotta ne voidaan korjata. Syyllisiä ei kannata lähteä etsimään ja rankaisemaan, koska sellainen on huonoa kriisitilanteiden purkua, eikä sillä korjata viestinnässä tapahtuneita virheitä. Jälkihoidossa kannattaa miettiä, mistä kriisi johtui ja havaittiinko se ajoissa. Täytyy myös miettiä, miten hälytysjärjestelmä toimi, miten kriisiryhmä aloitti toimintansa, miten tiedottaminen käynnistyi, toimiko sidosryhmäviestintä kaikkiin suuntiin, miten media sai tiedon ja menikö kriisin aikana lähetetyt viestit läpi mediassa. Lisäksi on hyvä miettiä, oliko viestissä vääristymiä, oliko julkisuudessa huhuja ja arvailuja, korjattiinko väärät tiedot ja huhut, miten avainhenkilöt menestyivät haastatteluissa ja tiedotustilaisuuksissa sekä mitä muita puutteita viestinnässä havaittiin. On myös pohdittava, vaikuttiko kriisi organisaation julkiseen kuvaan ja maineeseen, ja mitä pitäisi tehdä maineen palauttamiseksi. (Karhu - Henriksson 2008, 94–95.)

#### 3.3.5 Kriisiviestinnän avainhenkilöt

Psykologialla on suuri merkitys kriisiviestinnän avainhenkilöiden valinnassa. Kriisiryhmään ei voida ottaa mukaan sellaisia ihmisiä, jotka eivät kestä painetta. Heitä ei esimerkiksi voida laskea televisiokameroiden ja median eteen, mutta heillä voi olla muunlaisia, hyödyllisiä rooleja. Titteli tai asema organisaatiossa ei takaa sitä, että henkilö pystyisi hallitsemaan kaikkia tilanteita. Toimitusjohtajankin arvostelukyky voi pettää ja psykyte romahtaa. Elämänasenteeltaan valoisat henkilöt ovat hyviä hallitse-

maan kriisejä. Arvokkaiksi ominaisuuksiksi mainitaan lisäksi terve itseluottamus, hyvä itsetunto ja monipuolinen ongelmanratkaisukyky. Kouluttamalla avainhenkilöitä kriisitilanteiden varalle saadaan näitä piirteitä vahvistettua. Joskus on myös tarvetta ulkopuoliselle asiantuntijalle, joka voi tukea tilanteessa. (Karhu - Henriksson 2008, 111.)

## 4 TYÖYHTEISÖN VIESTIMINEN

### 4.1. Viestintätilanteet työyhteisössä

Rikkaimpia viestintätilanteita ovat henkilökohtainen viestintä, pienryhmäkokoukset, käytävä- ja kahvipöytäkeskustelut, videoneuvottelut, puhelinkeskustelut, ääniposti ja sähköposti sekä isot ryhmäkokoukset. Rikkaat viestintävälineet ovat sellaisia, joissa palautetta saadaan heti. Luonnollinen vuorovaikutus syntyy silloin, kun tilanteessa käytetään luonnollisia viestinnän muotoja kuten kuvia, puhetta ja tekstiä. Luonnollinen vuorovaikutus syntyy tilanteessa, jossa voidaan käyttää henkilökohtaista vuorovaikutusta. Vähemmän rikkaita viestintäkeinoja ovat raportit, tiedotteet, kirjeet, viralliset puheet, toimistojen väliset muistiot, faksit, kopioidut asiakirjat ja henkilökohtaiset kirjeet. (Åberg 2006, 158–159.) Yli-Kokko (2005, 65) kirjoittaa, että rikkaita viestintäkanavia on hyvä käyttää silloin, kun on kyse muun muassa uudesta ja vaikeasta tai monimutkaisesta asiasta. Köyhempää viestintäkanavaa käytetään, kun asia on tuttu, yleinen, tai yksiselitteinen. Rikkaat kanavat toimivat parhaiten vuorovaikutuksessa ja köyhät kanavat tiedottamisessa.

Åberg (2006, 96) kirjoittaa, että viestintä on voima, jota työyhteisö käyttää. Viestintää tulee suunnitella, ohjata ja valvoa, kuten muitakin voimavaroja. Viestintä tukee tavoitteiden saavuttamista ja tuloksen tekoa työyhteisössä. Viestiminen auttaa esimerkiksi tavoitteiden kertomisessa ja töiden jakamisessa. Työyhteisön viestintä on sama kuin organisaatioviestintä, eli kyseessä on tapahtuma, jossa merkityksien antamisen kautta tulkitaan sellaisia asioita ja tilaa, jotka koskevat toimintaa työyhteisössä. Se koskee myös jäsenten yhteisöllistä toimintaa, ja siinä tulkinta saatetaan muiden tietoisuuteen vuorovaikutteisen, sanomia välittävän verkoston kautta.

## 4.2 Viestinnän areenat

Tässä alaluvussa esitellään erilaisia viestinnän areenoita, joita tiedottajatiiminkin on hyvä ottaa huomioon. Viestintätilanteet ja viestintävälineet muuttuvat, joten niitä on välillä hyvä esimerkiksi arvioida. Lisäksi luku tukee viestintätutkimuksessa käsiteltyjä aiheita.

Åbergin (2006, 108) mukaan viestintäjärjestelmä koostuu käyttöön otetuista viestintäkanavista, viestinnän järjestelyistä ja viestinnän säännöistä. Esimies—alais-verkko on kaiken sisäisen viestinnän lähtökohta. Esimies—alais-viestintää tapahtuu pääosin sähköpostilla, kasvokkain ja verkon välityksellä. Osastonkokoukset ovat yksi toimivimmista sisäisen viestinnän kanavista, koska ne ovat säännöllisesti toistuvia palaverieja. Suurin osa operatiivisista tiedoista kulkee työtoverilta toiselle, ja esimerkiksi puskaradio toimii myös työtovereiden kautta. Puskaradion maine ei ole kovin hyvä, mutta se on kuitenkin nopea ja luotettava viestintäkanava, jossa viestit ovat ymmärrettävämässä muodossa. Luottamusverkosto on myös yksi viestinnän areena, joka perustettiin, koska sillä olisi suora yhteys johdon ja työntekijöiden välillä.

Eräs viestinnän muoto on tiedotustilaisuus. Niitä pidetään silloin, kun on kyse suurista asioista, jotka koskevat useampia yksiköitä. Tiedotustilaisuudet ovat hyvin tehokkaita sisäisen viestinnän muotoja. Viestinnän muotona toimivat myös ilmoitustaulut sekä kiertokirjeet ja pikatiedotteet, joiden etuna on viestin tavoitettavuus eri kohteissa samassa muodossa. Verkkoviestinnän kehittyminen on vähentänyt kyseisten välineiden merkitystä. Yksi viestinnän muoto on tiedotus- tai henkilöstölehti. Se kuitenkin ilmestyy suhteellisen harvoin, ja siinä käsitellyt aiheet ovat yleisempiä ja koko työyhteisöä koskevia asioita. Kirjalliset pikatiedotteet tai puhelin- ja videouutiset ovat korvautuneet verkon uutissivuilla. (Åberg 2006, 108.)

Åberg (2006, 109) on tutkinut väitöskirjassaan 18 suomalaisen teollisuusyrityksen viestintää. Tutkimuksessa henkilöstön edustajilta oli kysytty, minkä tietolähteen puoleen he kääntyivät, kun tarvitsivat erilaisia, esimerkiksi omaan työhön, yksikköön tai koko yritykseen liittyviä tietoja. Selvityksen mukaan esimies on tärkein tietolähde silloin, kun puhutaan omaa työtä koskevista tiedoista. Esimies ja osastonkokoukset ovat tietolähde taas silloin, kun halutaan tietää omasta työyksiköstä ja omasta tulosityksikös-

tä. Tiedotuslehdet ja sanomalehdet ovat hyviä tietolähteitä, kun halutaan tietää muista yksiköistä. Koko työyhteisön asiat selvitettiin tiedotustilaisuuksissa, omalta esimieheltä tai toimitusjohtajan antamasta katsauksesta. Esimiestä ja tiedotuslehtiä käytettiin myös koulutus- ja harrastustietojen kanavina.

Åbergin (2006, 109, 112) tutkimuksen mukaan verkkoviestintä on korvannut joitain viestintäkanavia, kuten pikatiedotteita, ilmoitustauluja tai puhelin- ja videouutisia. Muut kanavat ovat säilyneet, mutta verkkoviestintä on täydentänyt niitä. Sisäisen tiedotuksen tehtäväksi kirjassa mainitaan tiedon jakaminen talon sisällä. Näillä tiedoilla on yleistä merkitystä, ja ne jaetaan laajalle joukolle samaan aikaan, samanlaisessa muodossa. Tärkein sisäinen tiedottaja on esimies. Esimiehen on mietittävä, mitä kyseiset asiat tarkoittavat omassa työpaikassa. Tämä on normaalia esimiestyötä, jossa esimiestä auttaa sisäinen tiedottaja. Sisäinen tiedotus antaa henkilöstön yhteistyölle yhteisen perustan, jolloin se vaikuttaa myös työtyytyväisyyteen, työpaikan ilmapiiriin ja motivaatioon lisäten sitä. Työn tuottavuus nousee, kun kyseiset asiat ovat kunnossa. Sisäisessä viestinnässä on myös haasteita, kuten tietojen liikkuminen. Puskaradio toimii esimerkiksi silloin, kun ihmiset tietävät jotain tapahtuneen, mutta heille ei organisaation puolesta sitä kerrota. Puskaradioilmiötä voidaan lieventää tiedottamalla nopeasti. Puskaradiossa puhutaan silti mutta tiedottamisen ansoista eri tavalla.

#### 4.3. Tiimityön määritelmä

Seuraavissa alaluvuissa esitellään tiimitoimintaa ja tarkastellaan lähemmin muun muassa tiimin hyvää toimintaa, toiminnan hidastumista ja sen pelisääntöjä. Luodessani tiedottajatiimiä, mietin, miten näitä asioita voi parhaiten soveltaa käytäntöön. Painotin työssäni esimerkiksi toiminnan pelisääntöjä, jotka tiedottajatiimin on hyvä luoda oman toimintansa pohjaksi, jotta se toimisi onnistuneesti.

Åberg (2006, 57) toteaa hyvällä tiimityöllä olevan paljon etuja. Tiimin hän määrittelee eri osaamisaloilta kootuksi ryhmäksi, jossa hyvästä tiimityöstä on paljon etua. Huuskon (2007, 13, 70) määritelmässä tiimi on puolestaan *pieni ryhmä ihmisiä, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja, jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, yhteiseen suoritustavoitteisiin ja yhteiseen toimintamalliin, ja jotka pitävät itseään yhteisvas- tuussa suorituksistaan*. Toisiaan täydentävät taidot tarkoittavat esimerkiksi koulutusta



tai osaamista sekä jäsenten erilaisuutta. Silloin kun toisilleen tunnetut ihmiset muodostavat tiimejä, tulevat esimerkiksi luonteenpiirteet ja yhteistyötaidot esille osaamisen ja työn asettamien vaatimusten ohella. Mielestäni tiedottajatiimi hyötyy parhaiten juuri siitä, että siinä on ihmisiä eri aloilta. Spiik (2003, 39) määrittelee tiimin kuitenkin itseohjautuvaksi työryhmäksi eli ryhmäksi ihmisiä, jotka vastaavat jostain asiasta alusta loppuun asti, ja jotka ovat tiimissä pysyvästi suorittaakseen annetun työn työyhteisössä sovittujen päämäärien ja tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tiedottajatiimin luomisessa painotin juuri sitä, että on parempi työskennellä ryhmänä kuin yksin. Benchmarkkausta tehdessä sain myös vahvistusta siihen, että yhdessä pystytään ratkaisemaan ongelmia paremmin, koska muualla Suomessakin tiimeissä ratkotaan ongelmia yhdessä. Åbergin (2006, 58) mukaan tiimi kehittää itseään, koska se pystyy organisoitumaan miten haluaa. Toiminnan kannalta olisi hyvä, jos tiimillä olisi oikeanlainen koulutus ja oikeanlaiset taidot. Sitoutumisen ja omistamisen tunteen syntyminen on tehokkaan tiimitoiminnan edellytys. Tiimien on oltava myös itseohjautuvia ja saatava toimia kohtuullisen itsenäisesti, jotta tiimi voi vastata tavoitteidensa täyttymisestä. Mielestäni alussa on kuitenkin hyvin tärkeää, että tiimillä on johtaja, jotta tiimi alkaa toimia kunnolla. Tiimin jäsenet eivät alussa tunne toisiaan välttämättä kovin hyvin, joten silloin tiimin johtajan kannattaa tutustuttaa jäsenet toisiinsa ja ohjata toimintaa. Spiik (2003, 208) kuitenkin toteaa, että tiimi on harvoin täysin itseohjautuva. Organisaatiolla, jossa tiimi toimii, pitäisi olla selkeä visio, strategiat ja sovitut arvot. Organisaatio myös ohjaa tiimien toimintaa, mikä on järkevää kokonaistoimivuuden kannalta. Työssäni tein tiedottajatiimille selkeän vision ja mission, joiden avulla tiedottajatiimin on selkeää alkaa toimimaan. Åberg (2006, 58) sanoo, että tiimin täytyy myös saada toimia kohtuullisen itsenäisesti. Tiimiä ohjataan suuntaa antavasti, koska tiimin oletetaan olevan melko itsenäinen. Åbergin mukaan käytännön tasolla tiimi on verkostoitunut ja toimii siten verkkoympäristössä.

Tiimin kokonaisuutena toimimiseen tarvitaan avointa tiedonkulkua, jotta toiminnasta saadaan yleiskuva. Yhteisöllisyys näkyy, kun tiimi hyödyntää monipuolista ammattitaitoaan. Yhteisöllisyydestä on hyötyä, koska se lisää yhteisvastuullisuutta ja tukea ryhmän sisällä. Lisäksi se saa ihmiset tiimin sisällä auttamaan toisiaan. Ryhmän työskentelytavassa korostetaan oppimista. Ollessaan tehokas tiimi kykenee käyttämään parhaiden käytäntöjen siirron periaatetta. Parhaita käytäntöjä ovat satunnaisverkot,

kollegatapaamiset ja huipputasovertailu eli benchmarkkaus. (Åberg 2006, 58–59.) Tekemässäni ulkoisessa tiedottajatiimissä pääajatuksena on juuri benchmarkkaus ja kollegatapaamiset. Tiedottajatiimin jäsenten tavatessa toisiaan ja vaihtaessa ajatuksia, saadaan samalla myös vinkkejä omaan viestinnän toimintaan. Skyttä (2005, 58–59) esittelee teoksessaan erilaisia tiimejä, kuten pysyvät tiimit, joissa vastuualueet ovat voimassa toistaiseksi. Jos organisaation perusrakenteessa ja tehtävässä ei tapahdu vahvoja muutoksia, tiimin vastuualue ja perustarkoitus säilyy. Usein tiimillä on jokin pysyvä tehtävä, ja sen toiminta-aika on tällöin määrittelemätön. Pysyvissä tiimeissä osaamisen tarkastelu ja laajentaminen on mahdollista, toisin kuin muissa tiimeissä. Uskon, että tiedottajatiimien toimiessa pidemmän aikaa, pystytään laajentamaan jäsenten osaamista. Tiedottajatiimin luomisessa mainitsin, että jäsenten on mahdollista kouluttaa toisiaan, joten mielestäni tiedottajatiimistä on hyötyä myös kouluttautumisessa.

Huotari, Hurme ja Valkonen (2005, 14–15) toteavat ryhmien olevan esimerkkejä sosiaalisista järjestelmistä, aivan kuten työryhmät ovat esimerkkejä ryhmistä. Yleensä ryhmällä on yhteinen päämäärä tai tehtävä sekä säännöt, jotka ovat yhdessä sovittuja. Ryhmällä on myös yhdessä sovitut toimintatavat, joiden varassa se toimii. Ryhmän jäsenet tietävät, että he kuuluvat ryhmään ja toimivat ryhmän päämäärän saavuttamiseksi. Ryhmä muotoutuu vuorovaikutuksessa, ja ryhmän toiminnalle ominaista on jatkuvuus. Ryhmässä voi olla positiivista vuorovaikutusta, joka voi olla esimerkiksi tuen antaminen. Negatiiviseksi vuorovaikutukseksi on mainittu toisten ihmisten väheksyminen ryhmässä. Huotarin, Hurmeen ja Valkosen kommentit kuvaavat mielestäni luomaani tiedottajatiimejä erittäin hyvin. Tiimien toiminta on määritelty jatkuvasti, joten Huotarin ja muiden lähteen kirjoittajien kommentit toimivat hyvin tiedottajatiimin luomisessa. Huotari ym. (2005, 19–20) mainitsevat, että verkostot ovat syntyneet ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa. Verkosto on sosiaalinen ryhmä, joka yhdistää ihmisiä toisiinsa. Verkosto rakentuu osapuolista ja toimijoista, joita voivat olla esimerkiksi yksittäiset ihmiset. Verkostossa keskeisiä ominaisuuksia ovat tiheys, keskeisyys ja keskittyneisyys. Tiheys kertoo, miten tiivis rakenne verkostolla on. Verkosto pääsee tavoitteeseensa, kun kaikki verkoston osapuolet ovat yhteydessä toisiinsa. Keskeisyydellä kuvataan, miten paljon yhteyksiä yksittäisellä henkilöllä on muihin osapuoliin. Keskittyneisyys tarkoittaa sitä, miten laajasti verkoston muut henkilöt halvitsevat vuorovaikutusta. Keskittynyt verkosto on tähtimäinen, koska siinä vuorovaikutus kulkee keskuksen kautta. Käytin tiedottajatiimin luomisessa periaatteena juuri

verkostoitumista, jolloin Kotkan alueen viestinnässä toimivat henkilöt voivat verkostoitua ja saada vinkkejä omaan toimintaansa. Tein tiimeille lähes tähtimäisen verkoston, jossa jäsenet saavat tukea tiimin johtajalta ja toisiltaan.

#### 4.3.1 Tiimitoiminta

Huusko (2007, 48–49) mainitsee, että ryhmien toiminta on muotoutunut vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa ryhmä muodostuu, toisena on kuohuntavaihe, kolmannessa vaiheessa tulee normien kehittämis- ja kehittämisvaihe ja lopuksi seuraa tehokkaan suorituskyvyn vaihe. Muotoutumisvaiheessa ryhmän jäsenet ovat toisilleen kohteliaita ja haluavat nähdä, miten ryhmän muut jäsenet tuovat ryhmään lisää voimaa. Toisessa vaiheessa muodostuvat ryhmän roolit. Kussakin vaiheessa muotoutuminen riippuu siitä, miten hyvin jäsenet ryhmässä tuntevat toisensa ja mitä varten ryhmä on tehty sekä miten kauan se toimii. Mielestäni kuohuntavaihetta ei välttämättä aina tule, vaan tiimi voi alkaa toimia sujuvasti heti alusta alkaen. Uskon, että esimerkiksi tiimeissä, jossa on jäseniä samalta työalalta, kuten viestinnästä, pystytään kuohuntavaihe jättämään pois välistä. Skytän (2005, 63) mukaan tiimillä itsellään ei alkuvaiheessa ole välttämättä selkeää kuvaa omasta toiminnastaan, jolloin tiimin jäsenet päättää tiimin johtaja. Tiimin kasvaessa sen osuus uusien jäsenten valinnassa kasvaa.

Spiik (2003, 34) kehottaa aloittamaan tiimityöhön siirtymisen keskustelemalla avoimesti yhteistyöstä ja mitä tiimi saa yhteistyöstä. Tiimin jäsenet kertovat myös, miten yhteistyötä on tehty ja miten sitä voisi lisätä. Skyttä (2005, 170) toteaa, että vaikka ryhmä on kaukana tiimistä sitä käynnistettäessä, aletaan ryhmää kuitenkin kutsua tiimiksi. Tiimit käynnistyvät aina samalla tavalla, oli kysymyksessä millainen tiimi tahansa.

Huusko (2007, 82) mainitsee, että lähtökohtana tiimin kehittämiselle on yhteinen tavoite. Yhteisen tavoitteen löytäminen on tärkeää, jotta työryhmästä voidaan siirtyä tiimiksi ilman, että se putoaa valettiimiksi. Skyttä (2005, 175) kirjoittaa, että ensimmäisenä tiimin käynnistyksessä esitellään tiimiytysprosessi. Tämän jälkeen tiimin jäsenet tutustutetaan toisiinsa. Tiimin on hyvä keskustella tiimiyttämisestä myös itsenäisesti ja tehdä tiimiyhteistyöhön liittyviä harjoituksia. Näiden jälkeen esimies voi kertoa tiimiytyspäätöksen taustat, kuten nykytilanteen antamat lähtökohdat ja yhteiset

kehittämishaasteet.

#### 4.3.2 Hyvä tiimitoiminta

Skytän (2005, 70) mukaan vastuun ottaminen on yksi tärkeä tekijä hyvässä tiimitoiminnassa. Hyviä tiimitoiminnan edellytyksiä ovat joustavuus ja reagointinopeus, joiden avulla tiimi voi muotoutua tavalla, jota yhteiset tarkoitukset ja tavoitteet edellyttävät. Lisäksi tiimin on hyvä olla myös avoinna kehittymiselle ja muutoksille, sillä itseohjautuvassa tiimissä ongelmat ratkaistaan itsenäisesti. Tiimissä on tällöin oltava ongelmanratkaisutaitoa. Jäsenten sitoutuneisuus on hyvä tarkistaa ja johtajiston täytyy pystyä vaikuttamaan tiimin motivaatioon. Luodessani ulkoista tiedottajatiimiä mietin esimerkkejä, missä tiimi joutuu joustamaan ja reagoimaan nopeasti. Mielestäni kriisiviestintä on hyvä esimerkki, missä toiminta tarvitsee joustavuutta ja reagointinopeutta. Pohdin ulkoista tiedottajatiimiä luodessani toimintamalleja kriisiviestinnän varalle. Skyttä (mts. 87) kirjoittaa, että tiimin täytyy osata suunnitella ja organisoida palaveria sekä viedä ideointirupeamia läpi itsenäisesti. Spiik (2003, 90) mainitsee, että palaveria voidaan kutsua tiimipalaveriksi tai -kokouksiksi tai esimerkiksi aamukahvihetkiksi, pääasia kuitenkin on, että niitä pidetään säännöllisesti ja niissä on tavoite ja suunnitelma. Tein sisäiselle tiedottajatiimille ehdotuksen, että palaveria voitaisiin pitää esimerkiksi kahvitauon tai lounaan muodossa. Kotkan kaupungilla työntekijät tapavat toisiaan muutenkin kahvitauolla, joten mielestäni siihen voi yhdistää välillä palaverin.

Salo (2007) esittelee tiimin sudenkuoppina muun muassa uusien jäsenten liiallisen perehdyttämisen, tehtävien jakamattomuuden, kommunikointikyvyttömyyden ja pelisääntöjen puuttumisen tai niiden päivittämättömyyden. Myös tavoitteiden puuttuminen, johdon liiallinen puuttuminen tiimin toimintaan, huonot palaverit ja tiimin tapaaminen liian harvoin tai usein voivat muodostua tiimityön ongelmakohdiksi.

#### 4.3.3 Tiimitoiminnan hidastuminen

Billingtonin (2005, 42) mukaan menestyvän tiimitoiminnan taustalla ovat selkeät, johdon asettamat tavoitteet, avoin ilmapiiri ja mittarit, joilla tiimin toimintaa voidaan

tarkastella. Skyttä (2005, 181) lisää, että tiimin menestymiseen tarvitaan organisaation ylimmän johdon aktiivista ohjausta.

Tiimiytymisen pysähtyminen voi Skytän (2005, 178, 181) mukaan johtua siitä, ettei ryhmässä tiedetä, mitä tiimityö todella tarkoittaa. Organisaatiossa on mahdollisesti ajateltu, että tiimin perustaminen on muodikasta ja sellainen on perustettu ajattelematta. Tiimi on voitu käynnistää esimerkiksi niin, että johto on vain ilmoittanut tiimin käynnistyvän, ja aikaa käynnistämiseen on ollut liian vähän. Organisaatiossa voidaan myös olettaa, että tiimitoimintaa on olemassa, vaikka varsinaista toimintaa ei olisi-kaan. Tällöin tiimin kannattaa parantaa toimintaansa tai ilmoittaa toimintahaluttomuudesta organisaatiossa eteenpäin. Pahinta on, että tiimitoiminta hiipuu ja vähitellen lakkaa toimimasta. Etenkin tiimin toiminnan alkuvaiheessa on mahdollista, että tiimin toiminta hidastuu tai pysähtyy. Painotin tiedottajatiimejä luodessani, että aina kannattaa miettiä, onko tiimi tärkeä ja kannattaako sitä perustaa. Mielestäni tiimiä ei kannata perustaa vain siksi, että se on muodikasta. Työaika esimerkiksi Kotkan kaupungilla on kuitenkin kiireistä, joten on tärkeää pohtia, onko uudesta tiimistä varmasti hyötyä.

#### 4.3.4 Tiimitoiminnan jatkuvuus

Skyttä (2005, 182–183) mainitsee, että tiimitoiminnan jatkuvuutta parantavat esimerkiksi vierailut muihin organisaatioihin, joissa on tiimitoimintaa. Vinkit muista tiimiytävistä organisaatioista ovat tärkeitä, koska aina on jokin organisaatio, joka on hieman pidemmällä tiiminsä toiminnassa. Kokemusten vertaaminen on tärkeää ja samalla voidaan esimerkiksi kehittää ratkaisuja ja apuvälineitä, joita kummatkin tarvitsevat, lisäksi jatkossa voi olla muutakin yhteistyötä. Toiminnan jatkuvuuden takia on hyvä käyttää mittareita, kuten tiedustella kuinka suurella osalla ihmisistä on oma koti tiimi selvillä, miten pitkälle tiimisopimukset ovat edenneet ja millä tavalla oma-aloitteisuus on lisääntynyt. Ehdotin ulkoiselle tiedottajatiimille, että kannattaa vierailla muissakin tiimitoimintaa harjoittavissa organisaatioissa, jotta nähdään millaista toimintaa on. Lisäksi ehdotin muutamia mittareita, joilla voidaan mitata, miten tiimi toimii.

#### 4.3.5 Tiimin pelisäännöt ja tiimisopimus

Skytän (2005, 172, 176–177) mukaan porukkasopimuksella sovitaan keskeisimmät pelisäännöt. Pelisääntöjen tekemiseen kuuluu muun muassa yhteisen mielikuvan luominen ongelmista, joita tiimiytymisessä voi olla. Lisäksi pelisääntöjen tekemiseen kuuluu tiimisopimuksen ideoiden ja osien esittely, tiimisopimuksen hahmottelu, tiimin toimintasuunnitelma sekä palaverikäytäntöjen miettiminen. Ehdotin tiedottajatiimille, että he tekisivät yhteiset pelisäännöt toiminnastaan, jotta toiminnasta tulee parempaa. Spiik (2003, 87–89) lisää, että tiimin tulee noudattaa pelisääntöjä. Tiimipalaverissa on hyvä keskustella pelisäännöistä ja esittää esimerkiksi eriäviä mielipiteitä. Tiimin jäsenet toimivat sovittujen sääntöjen mukaisesti, joista on keskusteltu tiimipalaverissa. On myös hyvä selvittää, onko tiimillä kirjoittamattomia pelisääntöjä.

#### 4.3.6 Tiimin koko ja tiimin jäsenten valinta

Skyttä (2005, 62) kirjoittaa, että organisaatioissa on olemassa käsityksiä siitä, mikä on ihanteellinen ryhmän määrä. Yksi esimies pystyy ohjaamaan tehokkaasti 6-8 alaista, tällöin ryhmän ihanteellinen jäsenmäärä on 5-6 henkilöä. Billington (2005, 32) mainitsee, että sitoutuminen työryhmään voi heiketä, jos tiimissä olevien henkilöiden määrä kasvaa. Asiantuntijoiden mukaan yli kahdenkymmenen hengen työryhmät eivät ole kovin usein tehokkaita. Ideaalimäärä Billingtonin mukaan on kymmenen. Olen eri mieltä Billingtonin kanssa, koska esimerkiksi Kouvolan seudun viestintäammattilaisten tiimissä on kymmeniä henkilöitä, ja tiimi kuitenkin toimii. Kaikki tosin eivät aina pääse palavereihin, mutta silti mielestäni tiimi pystyy toimimaan suuremmallakin jäsenmäärällä. Skyttä (2005, 62, 170–171) mainitsee ratkaisevaksi sen, miten selkeä tiimin vastuualue on sekä miten tiimi ottaa vastuun. Yksittäiselle tiimille ei ole ylärajaa, suurimmissa on ollut 30–35 jäsentä ja monet tiimit ovat jäsenmäärältään noin 15–20 henkilön suuruisia.

Tiimin jäseniä valittaessa on tärkeää, että kaikki tiimissä tarvittava osaaminen on sen jäsenillä. On myös hyvin tärkeää, että tiimin jäsenet tulevat toimeen keskenään, koska näin tiimi voi kasvaa. Lisäksi tiimissä on oltava jonkin verran johtajaosaamista, jotta se voi kasvaa itseohjautuvaksi. Tiimiä muodostettaessa, on tulevien jäsenten kanssa hyvä keskustella erikseen, jotta mielipiteet saadaan esille. Tuleva tiimin jäsen voi esi-

merkiksi kertoa kommentteja ja epäilyksiä. Tiimin jäsenelle olisi myös hyvä kertoa odotuksista, joita hänelle annetaan. Salon (2007) mukaan tiimin sudenkuopaksi voi muodostua se, että joitain jäseniä pidetään mukana vain varmuuden vuoksi.

#### 4.3.7 Tiimin esimiehen haasteet

Skytän (2005, 84) mukaan keskeisimpiä tiimin esimiehen haasteissa on esimerkiksi roolin muutos johtajasta valmentajaksi. Spiik (2003, 190–191) mainitsee, että tiimin esimiehen rooliin liittyy arvostelun kohteeksi joutuminen ja kritiikin vastaanottaminen. Tiimin esimestä voidaan kohdella myös rankasti, koska tiimi voi haluta itselleen vahvan johtajan, joka pystyy tarvittaessa puolustamaan tiimiä. Skyttä (2005, 84) mainitsee, että tiimin menestyksekkäässä johtamisessa joudutaan muuttamaan aiempaa esimiestoimintaa. Esimiehen täytyy antaa jotain tiimille sekä tiimin täytyy ottaa se vastaan. Esimiehen pohdittavaksi jää myös se, miten uudet työskentelytavat otetaan käyttöön. Esimiehen tulee myös miettiä tilannetta, jossa tiimi ei saa päätöksiä aikaseksi. Tällöin esimiehen pitää esimerkiksi pohtia, pitääkö hänen mennä väliin ja miten nopeasti. Lisäksi eräs haaste on se, kun tiimiä pitää kasvattaa alkuvaiheen jälkeen. Tiimin alkuvaiheessa edistymistä syntyy helposti ja nopeasti, mutta jossain vaiheessa tiimi kohtaa suvantovaiheen ja vastarinnan. Tällöin esimies joutuu pohtimaan, miten hän pystyy edistämään tiimin kehittymistä ja kasvua.

#### 4.3.8 Ryhmän vuorovaikutus

Seuraavaksi kerrotaan ryhmän vuorovaikutuksesta. Mielestäni on tärkeää, että tiedetään, miten tiimissä saadaan parhaiten vuorovaikutusta aikaan ja ylipäänsä millaista on vuorovaikutus.

Huotari, Hurme ja Valkonen (2005, 82–83) kirjoittavat, että työyhteisön vuorovaikutus voi olla kasvokkaisviestintää sekä teknologian kautta tapahtuvaa viestintää. Ryhmän vuorovaikutus voi olla kahden henkilön välistä tai esimerkiksi kirjoitettua, puhuttua ja kuunneltua. Haasteita voi syntyä silloin, kun ihmiset ryhmässä eivät tunne toisiaan tai ovat eri organisaatioista, kuten kilpailevista organisaatioista. Ryhmän jäsenten välille voi tulla ristiriitoja, jotka myös vaikeuttavat ryhmässä työskentelyä.

Huotari, ym. (2005, 87, 89, 114) kirjoittavat, että vuorovaikutuksen avulla ryhmän jäsenet voivat yhdistää tietoaan ja osaamistaan. Yksilöt pystyvät vaikuttamaan toisiinsa ja vakuuttamaan, että jokin informaatio on tärkeä. Vuorovaikutuksella on tarvetta, kun halutaan, että tarpeeton tai epäluotettava informaatio jätetään käyttämättä. Sillä pystytään muun muassa korjaamaan virhetulkintoja sekä edistämään tavoitteiden saavuttamista. Vuorovaikutusta tarvitaan eri asioissa, kuten ongelmanratkaisussa ja luovien ratkaisujen löytymisessä. Vuorovaikutus pitää yllä ryhmän jäsenten välisiä suhteita. Yksittäisen ryhmän jäsenen tietoperusta vaikuttaa siihen, millaisia päätöksiä ryhmässä syntyy. Viestitetyn tiedon käsittelemiseen vaikuttavat esimerkiksi se, miten ryhmän jäsenet ajattelevat toisistaan ja suhtautuvat toisiinsa sekä miten he pystyvät toimimaan yhteistyössä. Spiik (2003, 166–167) kirjoittaa, että tiimissä käyttäytymisessä ei ole kyse luonteenpiirteistä, vaikka käyttäytyminen liittyy ihmisen luonteeseen. Kysymys on tavasta, miten ihmiset käyttäytyvät eri tilanteissa. Niihin voi vaikuttaa, ne voidaan valita tietoisesti sekä luonteenpiirteistä riippumatta. Erilaisia käyttäytymistapoja tiimissä ovat muun muassa määrääjä, arvostelija, alistuja, vetäytyjä ja yhteistyökumppani. Tiimissä voi myös olla jäseniä, jotka eivät suostu yhteistyöhön. Ihmiset voivat olla niin itsekkäitä, etteivät sen takia halua olla joustavia. Jäsenet voivat myös olla asenteeltaan negatiivisia.

## 5 VIESTINTÄVÄLINEET

### 5.1 Muuttuneet viestinnän kanavat ja verkkojohtaminen

Seuraavissa luvuissa esitellään erilaisia viestinnän kanavia ja viestimisen keinoja. Valitsin viestintävälineiden esittelyyn muun muassa sähköpostin ja intranetin, koska niitä käytetään paljon Kotkan kaupungilla. Sähköposti ja intranet ovat kaupungin eniten käytettyjä viestintävälineitä. Sosiaalista mediaa esittelen luvun loppuvaiheessa, koska ehdotin sitä tiedottajatiimin sekä koko Kotkan kaupungin käyttöön. Sosiaalisesta mediasta esittelen erityisesti wiki-verkkoympäristöä ja blogia, koska ehdotin wiki-verkkoympäristöä erääksi keskustelualustaksi ja blogia käyttöön heille, jotka vastaavat viestinnästä Kotkan kaupungilla.

Humala (2007, 94) kirjoittaa, että viestintävälineiden määrä on kasvanut. Vuorovaikutukseen sopii parhaiten suulliset viestintäkanavat. Johtajan kannattaa miettiä, millä



viestintäkanavalla hän saavuttaa parhaiten kohderyhmän tai -henkilön. Lisäksi täytyy miettiä, mikä on nopein tapa, jos asiaa pitää viestiä nopeasti, pitääkö viestinnässä noudattaa jotakin muodollista protokollaa, mikä on kustannustehokkain tapa viestiä, ja jääkö asiasta dokumentti.

Humala (2007, 88–89) mainitsee, että työtavat ovat muuttaneet ihmisten keinoja viestiä keskenään. Esimerkiksi puhelin ei enää soi niin usein kuin ennen, ja uusia yhteydenpitokanavia syntyy koko ajan. Sydänmaanlakka (2007, 180) kirjoittaa, että tietotekniikka on tuonut uusia mahdollisuuksia tiedon johtamiseen. Esimerkiksi intranet ja internet tarjoavat lähes rajattomia mahdollisuuksia. Humala (2007, 88–89) toteaa, että ihmisten fyysinen läsnäolo ei kuitenkaan katoa, koska esimerkiksi kollegoita täytyy tavata myös kasvotusten. Ainoastaan sähköisten välineiden käyttäminen ei ole pidemmän päälle hyväksi työlle eikä ihmisille. Vähimmäisvaatimuksena on se, että ihmiset tietävät työskennellessään, kenen kanssa he työskentelevät, mitä he tekevät ja missä ja milloin asiat tapahtuvat sekä miten ne tapahtuvat. Fyysinen läsnäolo on tärkeää hiljaisen tiedon välittymisen kannalta. Uusia ratkaisuja ideoidessa tarvitaan nopeaa ja vastavuoroista viestintää, ja tämä on vaikeampaa sähköisillä välineillä. Kontaktit, jotka luovat luottamusta, vaativat kasvokkain tapahtuvaa viestintää.

Humala (2007, 100–101) kirjoittaa, että muodolliset vaiheet, kuten ristiriitojen ratkaisu ja rikas vuorovaikutteinen kommunikaatio pitää tehdä kasvokkain. Ihanteellista olisi, jos esimerkiksi tiimi pystyisi heti toimintansa alussa määrittelemään viestintä- ja yhteistyötarpeensa ja sen jälkeen valitsemaan työvälineet ja sellaiset palvelut jotka niitä tukevat.

Juholinin (2009b, 190) mukaan työtä, jota johdetaan verkossa, kutsutaan virtuaali- ja verkkojohtamiseksi. Toimintamallit ovat muuttuneet siitä, kun työtä johdettiin vain yhdestä paikasta. Virtuaalijohtaminen on korvannut nykyisessä työyhteisössä myös sellaisen viestinnän, minkä olisi voinut hoitaa kasvokkain. Verkossa työskentely on kuitenkin tehokas viestinnän väline, sillä ihmiset voivat toimia eri puolilla maailmaa. Huotari, Hurme ja Valkonen (2005, 98) kirjoittavat, että kun viestitään vain sähköpostin ja verkkokeskustelujen kautta, kanssakäymisestä puuttuu nonverbaalinen viestintä.

## 5.2 Sähköposti

Juholin (2009a, 177) jaottelee sähköpostin kolmeen luokkaan, ilmoitustaulutyypiset viestit, postinkantajaviestit, jotka tarkoittavat vanhojen tiedostojen tai liitetiedostojen laittamista tiedoiksi ja dialogityypiset keskusteluviestit. Puro (2004, 63) lisää, että sähköpostit voidaan jakaa suoraan vastaanottajille osoitettuihin, tiedoksi osoitettuihin, sähköpostilistojen kautta lähetettyihin, mainoksiin ja roskapostiin.

Juholin (2009a, 178) kirjoittaa, että sähköpostia käytetään johdon viestintäkanavana, sisäiseen tiedottamiseen ja muuhun työyhteisön yhteydenpitoon. Sähköpostia käytetään edelleen yhtä paljon kuin ennenkin. Puro (2004, 62) kuitenkin huomauttaa, että sähköpostia voi tulla pahimmassa tapauksessa jopa niin paljon, että yhden vastatun postin jälkeen seuraava posti on jo odottamassa. Aalto ja Uusisaari (2009, 79) mainitsevat, että useilla ihmisillä sähköpostilaatikkoon voi kertyä kymmeniä tai jopa satoja viestejä päivittäin. ”Turhat viestit” voivat vaikeuttaa tärkeiden viestien havainnointia. Alasillan (2009a, 56–57) mukaan sähköposti toimii parhaiten kahden ihmisen välisessä viestinnässä, mutta vastaanottajan ollessa vieraampi, kannattaa sähköpostin käyttämistä harkita. Kahden kesken sähköposti ei toimi silloin, jos asia on; laaja, monimutkainen, keskustelua vaativa tai tunteita herättävä.

## 5.3 Intranet

Alasilta (2009a, 74–75) kirjoittaa, että intranetin toimiessa paremmin, pystyttäisiin välttymään sähköpostitulvalta. Intranetin seuraaminen on velvollisuus sellaisilla henkilöillä, jotka työskentelevät paljon tietokoneen ääressä. Intranetiä kannattaa kehittää, jotta voidaan järjeistää sähköpostin käyttöä, esimerkiksi liitetiedostojen lähettäminen on helpompaa intranetissä. Intranet alkaisi toimia paremmin, jos sitä käytettäisiin enemmän, kuin sähköpostia. Juholin (2009a, 176) mainitsee, että intranet on osittain korvannut sähköpostin tai ainakin vähentänyt sen käyttöä. Kuivalahti ja Luukkonen (2003, 46) kirjoittavat, että intranetin hyötyjä verrattuna muihin tiedotuskanaviin yrityksen sisällä ovat muun muassa kattavuus ja nopeus. Intranetin laatu syntyy siitä, miten sen sisältö on suunniteltu ja miten sieltä löytää tietoa.

Alasilta (2009b, 144–145) taas kirjoittaa, että hänestä tuntuu, kuin lukijat ja tekijät olisivat turhautuneet intranetiin. Ihmiset, jotka intranetiä tekevät, valittavat tekemisessä kiirettä ja painetta. Useimmat kirjoittavat intranetiin muiden töiden ohella, ja tekstejä ei näin ollen esimerkiksi ehditä editoida. Esimerkiksi tärkeät ja vähemmän tärkeät tekstit voivat mennä sekaisin, kun intranetiin laitetaan kaikki tekstit, mitä organisaatio on tuottanut. Pohjanoksa, Kuokkanen ja Raaska (2007, 45) mainitsevatkin kuitenkin, että intranet on hyvä kanava sisäiseen tiedottamiseen, ja se tukee yrityskulttuurin toteutumista jokaisen työntekijän elämässä.

Juholin (2009a, 176) lisää, että kaikki eivät kuitenkaan käytä intranetiä innokkaasti. Käyttö vaihtelee, jolloin osa käyttää sitä päivittäin ja osa pitää sitä turhauttavana. Intranet ei kuitenkaan tavoita aina kaikkia työyhteisön jäseniä, varsinkaan ihmisiä, joilla on hyvin liikkuva työ.

Alasilta (2009b, 145–146) kirjoittaa, että johdon blogi on oiva tapa aloittaa intranetin parannus. Intranetissä julkaistava blogi voi olla hyvä tapa aloittaa blogin käyttö organisaation viestinnässä. Blogit ovat hyvä keino saada aikaan vuorovaikutusta sekä ne tuovat samalla intranetiin elämän makua.

#### 5.4 Sosiaalinen media

Otala ja Pöysti (2008, 18) kertovat, että sosiaalinen media palvelee palveluiden ja työkalujen kautta avoimessa internetissä ja suljetuissa intraneteissa. Sosiaalisen median työvälineitä ovat esimerkiksi blogit, wiki-verkkoympäristö ja keskustelupalstat. Niillä kaikilla web-sivuilla on oma rakenne. Salmenkivi ja Nyman (2007, 37) kirjoittavat, että Web 2.0 on Tim O'Reillyn vuonna 2004 lanseeraama termi, joka tarkoittaa alustaa verkostoitumiselle ja yhteistyölle. Alusta sisältää joustavia ohjelmistoja sekä palveluita, jotka mahdollistavat palveluiden käyttämisen useilla eri tavoilla sekä useilla eri päätelaitteilla. Alasilta (2009b, 58–59) esittää yhteisöllisen median olevan yhdistelmä tekniikan muuttuvia mahdollisuuksia, ihmisten muuttuvaa sosiaalista käytöstä ja niistä yhdessä muodostuvia tarpeita.

#### 5.4.1 Sosiaalisen median tutkimus

Prewrite-viestintätoimisto teki tutkimuksen sosiaalisesta mediasta vuonna 2009. Vastaajista 46 % käyttää sosiaalista mediaa hyväksi vapaa-ajalla ja työajalla. Markkinointi ja viestintä olivat yleisimmät kohteet sosiaalisen median käytössä työssä. Koulutukseen sitä käytettiin vain 15 %. Vastaajista 44 % kertoi, ettei hyödynnä sosiaalista mediaa työssään lainkaan. (Leppänen 2009, 7, 13.)

Tutkimuksen mukaan sosiaalisen median suurin hyöty on tavoitettavuus, koska kaikki ovat samalla foorumilla. Yksi suurimmista eduista on mahdollisuus viestiä isollekin joukolle nopeasti. Vastaajien mielestä sosiaalisessa mediassa on hyvää vuorovaikutusta, se säästää aikaa ja kustannuksia sekä helpottaa verkostoitumista. Välineet ovat maksuttomia ja niitä on helppoa käyttää. Lisäksi vastaajat ovat sanoneet sosiaalisen median lisäävän tiedonkulkua ja työtehoa. (Leppänen 2009, 14.)

Normikäyttäjät käyttävät sosiaalista mediaa sekä töissä, että vapaa-ajalla ja ovat hyvin tietoisia sen mahdollisuuksista. Tässä käyttäjäryhmässä on paljon ihmisiä. Sosiaalisen median käyttämiseen työpaikalla oli kuitenkin esteitä, sillä sosiaalinen media mielletään usein asiaksi, joka kuuluu vapaa-aikaan. Tällöin siihen käytettävä aika on vapaa-aikaa, eikä työaikaa. Tästä syystä osa ihmisistä ei halua käyttää sosiaalista mediaa työpaikalla, koska heidän moraali ei anna sitä periksi. Tutkimus antaa vinkiksi tehdä selkeät ohjeet sosiaalisen median käyttöön työpaikoilla sekä selvityksen siitä, miten sosiaalista mediaa voitaisiin työssä hyödyntää. (Leppänen 2009, 15–17, 18–19.)

Tutkimus myös (Leppänen 2009, 20) osoittaa, että yrityskohtaisia ratkaisuja käytetään vain muutamissa paikoissa, ja vasta nyt työyhteisöissä puhutaan sosiaalisen median käytöstä ja siitä, saako sitä käyttää työajalla. Suuressa osassa työyhteisöjä ei käytetä sosiaalista mediaa lainkaan, mutta sen käyttö sallitaan kuitenkin vapaa-ajan käyttönä työajalla. Osassa työpaikoista on rajoituksia, sillä työyhteisöissä ei ole ymmärretty, mitä mahdollisuuksia medially on. Tutkimuksen mukaan on myös työpaikkoja, joissa sosiaalisen median mahdollisuudet nähdään, mutta asiaa ei ole viety eteenpäin sekä työpaikkoja, joissa sosiaalisen median työkalut ovat käytössä ja niitä käytetään. (Leppänen 2009, 20.)

### 5.4.2 Blogit ja wikit

Alasilta (2009b, 188) kirjoittaa, että blogi on väline ja menetelmä, jolla viestitään. Alasillan mukaan blogi sisältää kannanottoja tai tulkintoja, wiki-verkkoympäristössä sisältöjä voidaan puolestaan kehittää yhdessä. Blogit koetaan enemmän viestinnäksi, kun taas wiki-verkkoympäristöt nähdään laajemmin uudenlaisena tapana toimia. Wiki-verkkoympäristön jälkeen on tullut wikipedia, jossa voidaan tehdä sisältöä sekä luokitella sitä, joka onkin wikipediassa hyvin tärkeää. Rättilä (2007, 51) toteaa, että wiki-verkkoympäristöt ja blogit ovat hyödyllisiä, helppokäyttöisiä sekä nopeita viestintäkanavia, koska niissä on helppo julkaista materiaalia ja sitä voi julkaista kuka tahansa, milloin tahansa.

Alasilta (2009a, 68) kirjoittaa, että Wiki-verkkoympäristö on verkkosivusto, joka tekee läpimurtoa suomalaisessa työyhteisössä. Wikissä tiedon voi luokitella helpolla tavalla ja version hallinta on myös helppoa. Työelämään voidaan hankkia wiki-verkkoympäristön ohjelmistoja, jotka ovat maksuttomia, tai maksullisia. Rättilä (2007, 96–97.) mainitsee, että erilaisia wiki-verkkoympäristöjä ovat muun muassa MediaWiki ja TWiki. Ne ovat perustoiminnoiltaan kaikki hyvin samanlaisia, mutta yleensä niillä on jokaisella oma tarkoitus. MediaWiki on sovellus, joka on tehty alun perin Wikipediaa varten, mutta tällä hetkellä se on yksi suosituimmista wikisovelluksista. MediaWiki on käytössä myös yrityksissä, jossa sitä käytetään sisäisenä tiedonhallintaratkaisuna, tai sisällönhallintatyökaluna. TWiki on wikisovellus, jota käytetään tiedon ja dokumentin hallintajärjestelmänä, tai ryhmätyökaluna. Yritykset käyttävät TWikiä usein sisäisessä käytössä. TWikissä hyödyllistä on se, että pääkäyttäjä voi muokata sitä mieleisekseen sekä siihen saa monia erilaisia lisäominaisuuksia.

Wikispacen (2010, About) mukaan Wikispaces on helppokäyttöinen, ja siinä on muun muassa mahdollisuus saada keskustelu- ja historiatiedot kullekin sivulle. Wikispacella pystytään korvaamaan esimerkiksi intranet tai sähköposti ja se onkin yksityinen kanava, joka on tarkoitettu esimerkiksi yrityksille ja yhteisöille. Sivuilla on esimerkiksi rajoittamatonta tiedostomuistia sekä rajoittamattomia sivuja ja rajoittamattomia wiki-verkkoympäristöjä. Wikispacen käyttöä varten ei tarvita muuta, kuin internetyhteys ja web-selain. Sivujen luomisessa ei ole rajoituksia, vaan käyttäjät voivat luoda niitä rajoituksetta. Aalto ja Uusisaari (2009, 62–63) kirjoittavat, että blogeissa on oleellista,

että julkaistuja kirjoituksia voidaan kommentoida. Blogit ovatkin nousseet yhtä hyväksi tietolähteiksi, kuin uutiset. Alasilta (2009a, 69) mainitsee, että blogin hyödyllisiin ominaisuuksiin kuuluu, että uusin kirjoitus tulee edellisen päälle. Blogit ovat usein verkkopäiväkirjoja ja sopivat erinomaisesti esimiehille. Projektiryhmä voi hyötyä blogin pitämisestä parhaiten. Scoblen ja Israelin (2008, 165, 168) mielestä on myös olemassa ihmisiä ja yrityksiä, joiden ei kannata blogata. He sanovat, että ihmiset jotka ovat ”pahoja” tai kuuluvat sellaiseen organisaatioon, voivat unohtaa bloggaamisen. Myöskään kirjoittajien mielestä tylsien ja kommunikointitaidottomien ei kannattaisi blogata.

Alasilta (2009a, 69) kirjoittaa, että blogissa voi kirjoittaa myös viikko- sekä muita tiedotteita. Halutessaan palautetta omista ideoistaan, kannattaa käyttää blogia viestintävälineenä. Alasilta (2009b, 20.) kirjoittaa, että blogi ei ole nettikolumni, vaikka onkin hyvin samanlainen, eikä se ole myöskään mikä tahansa nettisivusto. Blogi on sivusto, jolla voi julkaista tekstiä, multimediaa tai molempia. Lukijat voivat kommentoida blogikirjoituksia. Lukijoita saa yleensä enemmän, mitä useimmin blogia muistaa päivittää.

Salmenkivi ja Nyman (2007, 147) kirjoittavat, että blogit ovat suosittuja, koska kuka tahansa voi kirjoittaa ja lukea niitä. Bloggaamiseen suosioon liittyy myös löydettävyys, koska hakukonetta apuna käyttäen blogit pystytään löytämään muun muassa nimen perusteella. RSS-syötteet (RSS-syötteiden avulla lukijat näkevät, kun tietoa on lisätty verkkosivuille. RSS- syötteet tilaamalla saadaan esimerkiksi uusimmat uutisotokset ja projektitiedot. (Salmenkivi ja Nyman 2007, 179)) edesauttavat blogin lukijaa, koska ne kertovat heti, kun blogia on päivitetty. Kalliala ja Toikkanen (2009, 42) kirjoittavat, että hyvänä blogikirjoituksena pidetään kohtalaisen pitkää kirjoitusta, johtopäätökset ja mielipiteet esittävää kirjoitusta sekä lähteisiin viittaavaa kirjoitusta. Valittaessa viestintävälineitä täytyy miettiä käyttäjänäkökulmaa, eli mikä väline olisi helpointa käyttää missäkin tilanteessa. Johtajan täytyy tietää eri viestintävälineiden sopivuus sisällöltään erilaisiin tarkoituksiin. Johtaja pystyykin omien johtamistointenpiteidensä avulla miettimään/vaikuttamaan, mitä viestintäkanavia käytetään. (Humala, 2007, 99.)

### 5.4.3 Virtuaalitiimit

Harisalo (2008, 121) kirjoittaa, että virtuaalitiimi on ryhmä, jossa jäsenet ovat etäällä toisistaan ja ovat vain muodollisesti toistensa kanssa tekemisissä. Virtuaalitiimissä voi olla jäseniä eri aloilta ja alueilta. Virtuaalitiimeissä jäsenet ovat yleensä oman alansa asiantuntijoita. Tietotekniikan kehittymisen myötä virtuaalitiimitkin ovat kehittyneet. Juholin (2009b, 216) kirjoittaa, että verkkoviestintä asettaa haasteita esimiehille. Työntekijät voivat olla eri puolilla maailmaa, ja projekteja voidaan hoitaa globaalisti. Osa ihmisistä ottaa tämän vastaan ilolla, sillä näin työntekijöille voi esimerkiksi lähettää sähköposteja mihin vuorokauden aikaan tahansa. Kokoukset voidaan hoitaa käyttämällä uusinta kokousteknologiaa sekä nopeat yhteydenotot voi hoitaa puhelimen kautta.

Fiilin (2009) mainitsee, että virtuaalitiimissä useimmiten viestitään ainoastaan kirjallisesti. Tällöin esimerkiksi kehon kieli, eleet ja äänensävyt jäävät syrjään. Tämä kannattaa ottaa huomioon johtamisessa. Juholin (2009b, 216–217) mainitsee, että me-henkeä on vaikeaa saavuttaa, jos ihmiset eivät tapaa koskaan toisiaan. Verkkojohtamisessa voi myös tapahtua helpommin väärinkäsityksiä. Virtuaalitiimien tulee viestiä selkeästi tavoitteista ja käytännöistä. Virtuaalitiimeissä täytyy aistia tiimin ongelmat ja reagoida, jos niitä on. Esimiesviestintä voi tapahtua fyysisessä työtilassa, tai virtuaalisesti, jolloin se kattaa koko työyhteisöviestinnän mallin ulottuvuudet, muun muassa muutosten ja strategioiden käsittelyn.

Juholin (2009b, 227) kirjoittaa, että sisäiset verkostot menevät päällekkäin silloin, kun yksilöistä tulee sisäisiä organisaatorajojen ylittäviä verkostoja. Salmenkiven ja Nymanin (2007, 113) mukaan verkoston ja yhteisön ero ei ole kovin selvä, mutta on tärkeää, että siinä on eroa. Yhteisössä jäsenillä on yhteinen kiinnostuksen kohde. Verkosto voi muodostua ilman, että sitä on nimitetty. Juholin (2009b, 227) kirjoittaa, että asiantuntijan viestintäroolin yhtenä osana on siis sisäisten verkostojen rakentaminen ja ylläpito sekä tehtävistä riippuen myös ulkoinen verkostoituminen.

Pohjanoksa, Kuokkanen ja Raaska (2007, 49) kirjoittavat, että sähköisen työn tukemisen muodot ovat virtuaaliset kokoukset, koulutukset ja esitykset, dokumenttien jakaminen ja yhteinen työstäminen sekä reaaliaikaiset keskustelut, kuten henkilökohtainen

työn tuki. Humala (2007, 83) kirjoittaa, että epävarmuus luo vetäytymistä ja pelkoa sekä levottomuutta, joka voi johtaa motivaation puutteeseen ja tuottavuuden vähene-  
miseen. Tehokkaissa verkostotiimeissä rytmitetään keskinäistä työskentelyajan vuoro-  
vaikutusta niin, että työssä on säännöllisiä tapaamisia kasvokkain sekä vuorovaikutus-  
ta verkossa. Humala kirjoittaa, että se tuo elinvoimaa tiimien työhön sekä luottamusta  
ja sitoutumista keskinäisiin suhteisiin.

Kasvokkain tapahtuvissa kokoontumisissa nähdään sanattomilla viesteillä yleensä hy-  
vin, jos ihmiset ovat stressaantuneita. Virtuaalisessa ympäristössä on vaarana huo-  
maamatta tapahtuva ylikuormittuminen. Ihminen voi olla on-line aina halutessaan, ja  
siihen onkin hankalaa vetää rajaa. Tiimin käynnistyksessä on tapahtunut puutteita, ku-  
ten sopimatta jääneitä asioita, jos tiimillä on liian suuri työkuorma ja informaatiotulva.  
Erilaisia menettelytapoja on hyvä luoda, joilla mitataan ja kerätään tietoa ryhmän toi-  
minnasta ryhmän sisällä ja ulkoa. Johdolla on suuri rooli kuulostella tapahtumia ja  
tehdä havaintoja käynnissä olevista tapahtumista. (Humala 2007, 138, 140.)

#### 5.4.4 Muut viestintäkanavat

Alasilta (2009a, 62–63) kirjoittaa, että muut viestintäkanavat, kuin sähköposti voidaan  
unohtaa helposti. Esimerkiksi huoneentaulun tekeminen auttaa näkemään, mitä muita  
viestintäkanavia on olemassa. Sähköpostin lisäksi muita viestintäkanavia ovat keskus-  
telu puhelimesta tai kasvokkain. Lisäksi tekstiviestit ja pikaviestimet, kuten Messen-  
ger ja Skype, wiki-verkkoympäristö ja blogit ovat viestintäkanavia sähköpostin sijaan.  
Lisäksi erilaiset verkkoyhteisöt, mikroblogaus, virtuaalimaailmat, perinteiset verk-  
kosivustot, kuten internetsivustot, intranet, ekstranet ja perinteiset verkkojuttelut esi-  
merkiksi chat, IRC sekä verkko-oppimisympäristöt ovat vaihtoehtoja perinteiselle  
sähköpostin lähettelylle. Kalliala ja Toikkanen (2009, 42) mainitsevat, että mikroblo-  
gaus on blogiympäristö, mikä on suunniteltu kännyköitä varten, mutta myös omalta  
tietokoneelta voi mikroblogata. Mikrobloggauksessa viestit ovat alle 160 merkkiä pit-  
kiä. Alasilta (2009a, 66) kirjoittaa, että tekstiviestiä voidaan käyttää myös viestintävä-  
lineenä. Se sopii hänen mielestään hyvin esimerkiksi silloin, kun pitää saada lähetettyä  
kiireinen viesti kokoukseen.



Alasilta (2009a, 70) kirjoittaa, että Facebook, MySpace ja LinkedIn voisivat olla ensimmäisiä verkkoviestinnän ratkaisuja, jonka käyttö suunnitellaan yhdessä henkilöstön sekä asiakkaiden kanssa. Salmenkivi ja Nymanin (2007, 121) mukaan Facebook on palvelu, joka tarjoaa ihmisille mahdollisuuden verkostoitua ja tarjoaa heille myös peruspalveluita. Facebookissa voi tehdä alustan omalle profiilille ja verkostoitumiselle. Aalto ja Uusisaari (2009, 93) kirjoittavat, että Facebookissa käyttäjät voivat julkaista omia kuulumisiaan, omia valokuvia sekä linkkejä.

Salmenkivi ja Nyman (2007, 123) mainitsevat myös LinkedIn-palvelusta. LinkedIn-palvelussa eri alojen ammattilaiset voivat verkostoitua keskenään. Palvelussa pystyy linkittymään vain sellaisten ihmisten kanssa, jotka itse tuntee. LinkedIn-palvelu perustuu siihen, että joku tuntee aina jonkun kuuden ihmisen kautta. Palvelussa voi esimerkiksi lähettää viestejä niille ihmisille, jotka ovat omassa verkostossa.

Alasilta (2009a, 71) ehdottaa myös yhdeksi viestinnän työkaluksi Twitteriä. Twitterin ideana on, että voidaan ”blogata” milloin ja missä vain pelkällä matkapuhelimella. Aalto ja Uusisaari (2009, 66) kirjoittavat, että Twitter on sosiaalinen verkostoitumispalvelu, jossa julkaistaan lyhyitä, 140 merkin pituisia viestejä. Kuka tahansa voi lukea viestejä, mutta Twitterin käyttäjät voivat kuitenkin merkitä haluamansa toiset Twitter-käyttäjät seurakseen. Alasilta (2009a, 72) kirjoittaa, että tiimit tai projektiryhmät voivat perustaa oman Twitterin. Tämän kautta saadaan tietoa esimerkiksi työtovereiden liikkeistä. Itse kritisoin Alasilan kommenttia, koska uskon, että kaikki ihmiset eivät halua, että heidän liikkeensä tiedetään koko ajan.

## 6 VIESTINTÄTUTKIMUS JA TIEDOTTAJATIIMIN LUOMINEN

### 6.1 Tiedottajatiimi ja viestintävälineiden kartoitus

Tein työssäni Kotkan kaupungille sekä sisäisen että ulkoisen tiedottajatiimin ja käytin tiimien luomisessa apuna viestintävälineiden kartoitusta. Tiedottajatiimin luomista varten haastattelin Kotkan kaupungin viestintäpäällikköä Eila Lailavuota ja tiedotuspäällikköä Kari Makkosta (liite 1) sekä Jyväskylän kaupungin viestintäjohtajaa Helinä Mäenpäättä ja Kouvolan seurakuntayhtymän viestintäpäällikköä Laura Blomia. Kotkan kaupungin haastatteluilla selvitettiin, millaisen ja mihin tarkoitukseen he tiedottajatiimi-

miä tarvitsevat sekä miten se voisi mahdollisesti toimia. Jyväskylän kaupungin viestintäjohtajaa Helinä Mäenpäättä haastattelin, koska Kari Makkonen oli kertonut, että kyseisessä kaupungissa toimii samantapainen tiedottajatiimi, jota Kotkan kaupunki toivoi. Sain benchmarkkauksella hyviä vinkkejä esimerkiksi tiedottajatiimin luomiseen, tapaamisiin ja toimintaan liittyen. Kouvolan seurakuntayhtymän viestintäpäällikköä Laura Blomia haastattelin, koska tiesin hänen kuuluvan Kouvolan alueella toimivaan, samankaltaiseen viestintäryhmään.

Tein viestintätutkimuksen Kotkan kaupungille, koska halusin kartoittaa kaupungin viestintävälineitä. Mielestäni oli hyvä ottaa ensin selvää, millaisia viestintävälineitä kaupungin työntekijät käyttävät ja miten he niitä käyttävät, ennen kuin heille aletaan ehdottaa uusia viestintävälineitä. Sisäiselle tiedottajatiimille ehdotin päävälineeksi esimerkiksi intranetiä ja ulkoiselle tiedottajatiimille sosiaalista mediaa, kuten Wiki-verkkoympäristöä. Viestintävälineiden kartoituksella pystyttiin myös näkemään yleisesti, miten työntekijät käyttävät viestintävälineitä ja mihin kannattaa keskittyä ja mihin ei. Kyselyn avulla löytyi ongelmakohtia, joihin olen ehdottanut ratkaisuja.

Lisäksi ulkoisen tiedottajatiimin luomisessa käytin hyväkseni SWOT-analyysiä, visiota, missiota, 3x3x3-mallia ja organisaatiokaavioita, joilla pystyttiin ideoimaan paremmin, millainen tiedottajatiimi olisi ja mitä uhkakuvia sillä olisi. (Menetelmät löytyvät liitteestä 2.) Hämäläinen ja Maula (2004, 15) kirjoittavat, että visio tarkoittaa organisaation haluttua tulevaisuuden tilaa. Visio vastaa siihen, millainen organisaatio haluaa olla ja mitä se haluaa tehdä tulevaisuudessa. Vision tehtävänä on olla houkutteleva ja palkitseva väline organisaation jäsenille, joten siihen tavoitteeseen kannattaa ponnistella. Missio määrittelee organisaation olemassaolon tarkoituksen ja sen avulla voidaan kuvata, miten ja miksi organisaatio toimii tietyllä tavalla. Missio vastaa kysymyksiin *Mikä on perustehtävämme* ja *Mikä on toimintamme tarkoitus*. Hämäläinen ja Maula (2004, 85–86) esittävät 3x3x3-mallin keinona määritellä ja kuvata organisaation avaintemoja. Alun perin 3x3x3-malli on Pirjo Ojanperän suunnittelema. Sen avulla voidaan esittää organisaation visio, josta johdetaan sen jälkeen strategiset päämäärät ja lopuksi määritellään operatiiviset toimenpiteet. Mallissa voidaan kuvata myös ensin strategian kolme avaintemaa, joita jatketaan selittämällä tarkemmin kolmella alateemalla sekä halutessa vielä niiden alateemoilla. SWOT-analyysi (Vilo 2010) on yritystoiminnan analysointimenetelmä, jossa voidaan selvittää esimerkiksi yrityksen vah-

vuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat. Asiat laitetaan nelikenttään, josta niitä voidaan analysoida. SWOT tulee sanoista S (strength 'vahvuudet'), W (weakness 'heikkoudet'), O (opportunity 'mahdollisuudet') ja T (threat 'uhat'). Tarkastelua voidaan Vilon mukaan käyttää myös esimerkiksi jossain yritystoiminnan osassa. Nelikentän yläpuolelle laitetaan nykytila ja yrityksen sisäiset asiat, alapuolelle tulevaisuus ja ulkoiset asiat, vasemmalle myönteiset asiat ja oikealle kielteiset asiat.

Wysocki (2002, 36) kirjoittaa erilaisista johtajistomalleista. Jaetussa johtajuudessa vastuu on jaettu poikittain, ja se myös perustuu siihen, että tiimin jäsenet ovat asiantuntijoita. Tiimin jäsen käyttää asiantuntemustaan silloin, kun hänellä sitä on. Kaikki tiimin jäsenet ovat sitoutuneet päättävyyteen. Ryhmän johtaja ei ole kuitenkaan työskentelevä tiimin jäsen. Hän ennakoii ja määrittelee rajat ja odotukset, mutta antaa tiimin itse toimia. Tässä lähestymisessä on etuja sekä haittoja. Se tarjoaa joustoa, kun johtajaa valitaan tarvittaessa ja tiimi valtuuttaa sen tarvittaessa. Ongelmia tulee silloin, kun tiimin jäsen ei ole valmis hyväksymään valtuutusta ja olemalla vastuussa omasta tuotoksesta. Itse käytin sisäisessä sekä ulkoisessa tiedottajatiimissä kyseistä mallia soveltaen, sillä tiimin johtajaa voidaan tarvittaessa vaihtaa ja kyseisissä tiimeissä myös tiimin vetäjä on työskentelevä jäsen tiimissä. (Organisaatiokaaviot löytyvät liitteestä 2.)

Mielestäni sisäinen tiedottajatiimi on tärkeä Kotkan kaupungille, koska esimerkiksi tiedottamisen yhtenäistäminen on ollut haasteellista. Sisäisellä tiedottajatiimillä tiedotusta pystytään yhtenäistämään, kun tiedotusta hoitavien ihmisten kanssa tavataan säännöllisesti ja pidetään yhteyttä esimerkiksi intranetin välityksellä. Sisäisessä tiedottajatiimissä voidaan lisäksi järjestää paremmin koulutuksia, esimerkiksi viestintätaitojen koulutusta. Sisäinen tiedottajatiimi on myös hyvä keino auttaa tilanteissa, jossa esimerkiksi työntekijöitä on liian vähän hoitamassa viestintää. Esimerkiksi viestintäyksikössä on yleensä vain neljä työntekijää töissä, jolloin osan sairastuessa tai ollessa esimerkiksi työmatkalla, voisi toisesta yksiköstä tulla joku auttamaan viestintäyksikköä. Lisäksi sisäinen tiedottajatiimi luo yhtenäisyydellään vakaampaa ilmettä Kotkan kaupungista, koska viestiminen on eri yksiköiden välillä yhtenäisempää.

Ulkoiselle tiedottajatiimille oli tarvetta, koska sellaista ei Kotkan alueella ole ja sillä voidaan kehittää yhdessä alueen viestintää. Ulkoinen tiedottajatiimi pystyy auttamaan toinen toistaan paremmin erilaisissa asioissa, kuten kriisiviestinnässä, koulutuksissa, markkinoinnissa ja erilaisissa tiedotettavissa asioissa. Ulkoisen tiedottajatiimin jäseniksi ehdotin Kotkan alueella toimivia sidosryhmiä ja muita, jotka viestintää harjoittavat. Ulkoisen tiedottajatiimin tavoitteena on vaihtaa ajatuksia ja auttaa, kun apua tarvitaan. Tiedonkulku on suuressa roolissa ulkoisessa tiedottajatiimissä, koska näin pystytään nopeuttamaan alueen viestintää esimerkiksi kriisin aikana. Ehdotin, että tiedottajatiimin jäsenet voisivat uutisoida asioista esimerkiksi toistensa internetsivuilla mahdollisuuksien mukaan.

Kummassakin tapauksessa on ehdottoman tärkeää, että tiimit kokoontuvat. Toiminnan on hyvä olla jatkuvaa, jotta siitä saadaan parhaiten hyötyä. Jatkuvuutta on varmistettu tekemällä vuosikelloon valmiit päivämäärät, jolloin tiimin on määrä kokoontua. Vuosikelloon on merkitty lisäksi erilaisia teemoja tapaamisille, kuten viestintätaidot ja kriisiviestintä. Lisäksi ulkoisen tiedottajatiimin vuosikelloon on merkitty tapaamiskohdat internetiin sosiaaliseen mediaan. Näillä keinoin pystytään varmistamaan, että ryhmät kokoontuvat ja toiminta on jatkuvaa. (Vuosikellot löytyvät liitteestä 3.)

## 6.2 Kotkan kaupungin viestintätutkimus ja tulokset

Tein viestintätutkimuksen Kotkan kaupungille syksyllä 2010. Tutkimusmenetelmänä käytin kvantitatiivista tutkimusta, koska halusin kartoittaa viestinnän tilaa, tarkastella viestintävälineiden käyttöä ja selvittää, miten viestintävälineitä käytetään ja mitkä kanavat ovat tärkeämpiä. Viestinnän kysely toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Tarkoituksena oli kartoittaa viestinnän tilaa, jotta osattaisiin valita oikeat työkalut ja työtavat tiedottajatiimien luomiseen. Tutkimus toteutettiin Kotkan kaupungin työntekijöille. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 139–140) kirjoittavat, että kvantitatiivinen tutkimus on tutkimusmuoto, jossa korostetaan syitä ja seurauksia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä asioita ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aineiston keruun suunnitelmat, tutkittavien henkilöiden valinta ja päätelmien teko havaintoaineistoon perustuen. Tutkimuksessa Kotkan kaupungille valittiin ensin kysymysten testausjoukko viestintä- ja suhdetoimintayksiköstä. Testauskyselys-

sä saatiin tuloksia, joiden mukaan varsinaista tutkimusta pystyttiin parantamaan ja näin ollen saatiin paremmat vastaukset.

Tutkimuksen avulla pystyttiin kartoittamaan, mitä viestintävälineitä sisäisen ja ulkoisen tiedottajatiimin kannattaisi käyttää. Tein tutkimuksen Digium-ohjelmalla, johon pystyi vastaamaan noin 3000 henkilöä. Kysymysten muotoilussa käytin Hirsjärven ym. (2009, 198–200) mallia, jossa käytetään avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä ja asteikkoihin eli skaaloihin perustuvia kysymyksiä. Avoimet kysymykset tarkoittavat sitä, että vastaukselle jätetään tyhjä tila. Monivalintakysymyksessä tutkija on laatinut valmiit, numeroidut vastausvaihtoehdot ja vastaaja merkitsee vastauslomakkeesta, joko ympyröimällä tai raksittamalla parhaimman vaihtoehdon. Asteikkoihin ja skaaloihin perustuva kysymystyyppi tarkoittaa, että siinä esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä, kuin väittäjä joka on esitetty. Pääosa tekemääni kyselyyn vastanneista oli iältään 50–65 vuoden ikäisiä. Kaikilla Kotkan kaupungin työntekijöillä ei kuitenkaan ole mahdollisuutta vastata kyselyyn, koska kaikilla ei ole tietokonetta tai tunnuksia käytössään. Kyselyyn vastasi vain 54 henkilöä, joten tutkimus on suuntaa antava. (Kyselylomake löytyy liitteestä 4.)

Ensimmäisellä kysymyksellä kartoitettiin, mistä vastaajat saavat eniten tietoa työhön liittyvistä asioista. Vastausten perusteella tällä hetkellä tärkein viestintäväline on sähköposti, sen jälkeen tulevat kokoukset ja palaverit sekä intranet. Omassa työssään työntekijät käyttivät eniten sähköpostia, kahvipöytäkeskusteluja, intranetiä ja puhelin- ta. Nämä kanavat valittiin, koska niiden avulla työntekijät tavoittavat toisensa helposti, ja voivat esimerkiksi tavoittaa samanaikaisesti useita ihmisiä. Vastaajien mielestä oli myös hyvä, että sähköpostista jäi dokumentti. Kahvipöytäkeskustelut koettiin hyväksi, koska ne olivat vastaajien mielestä helppoja ja nopeita tapoja viestiä, ja esimerkiksi työvuoron vaihtuessa, kahvipöydän ääressä, pystyttiin vaihtamaan työhön liittyvät kuulumiset.

Ulkoisen viestinnän kannalta tärkeimpänä välineenä pidettiin sanomalehteä, Kotkan kaupungin omia internetsivuja, televisiota ja internetiä. (Taulukko 1) Henkilöt, joille tärkeimpinä kanavia olivat Kotkan kaupungin omat kotisivut, kokoukset ja palaverit, perustelivat valintojaan sillä, että internet ja sosiaaliset mediat kasvattavat merkitys-

tään nopeina viestintäkanavina, mutta ne eivät sovi kaikille. Vastaajat toivoivatkin, että työpaikkapalaverit säilyisivät. Ne vastaajat, jotka puolsivat kokouksia, palavereja ja sanomalehtiä, perustelivat vastaustaan toteamalla keskittymisen tarpeettomaksi, mutta pitämällä tärkeänä, että useimmat välineet ovat käytössä. ”Intra ja Kotkan kaupungin kotisivut”-vastaukseen päätyneet perustelivat vastaustaan niin, että internetissä pitäisi olla ajanmukaista tietoa aina, ja että sähköinen asiointi helpottaisi myös asiakkaita. Internetsivuille toivottiin palstaa nimeltä ”ajankohtaista”, jossa olisi tietoa esimerkiksi tietöistä ja muita päivittäiseen arkielämään vaikuttavia asioita.

### Taulukko 1.

Viestintätutkimuksessa oleva kysymys viestintävälineen tärkeydestä senhetkisessä ulkoisessa viestinnässä. Taulukko on tullut valmiina Digium-ohjelman kautta.

**Mikä viestintäväline on mielestänne tärkein tämänhetkisen ulkoisen viestinnän kanalta? (Valitse vain yksi vaihtoehto.)**

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Sanomalehdet	30	55,56%					
2.	Aikakauslehdet	0	0,00%					
3.	Radio	0	0,00%					
4.	Televisio	8	14,81%					
5.	Kotkan kaupungin omat kotisivut	14	25,93%					
6.	Mainokset	0	0,00%					
7.	Sosiaalinen media, esimerkiksi Facebook	0	0,00%					
8.	Jokin muu, mikä?	2	3,70%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>					

Tärkeimpien kanavien lisäksi kysyttiin, mitä muita viestintävälineitä Kotkan kaupungille toivottiin. Toivomuksina listattiin esimerkiksi seuraavia: sosiaalinen media, infonäytöt odotustiloihin, intranetin tehokkaampi käyttö sekä kerran vuodessa talouksiin jaettava lehti. Henkilöstölehteä ja tiedotteita kaivattiin myös paperisina versioina. Perusteluina oli esimerkiksi, että sosiaalinen media on kehittyneempi versio sähköpostista, infonäytöt, koska ajankohtaiset tiedotteet näkyisivät näin laboratorioon jonottaville

ihmisille, jolloin ne ehtisi lukea. Kerran vuodessa ilmestyvää lehteä vastaajat kuvailivat pieneksi Kotkan pikaoppaaksi, joka tukisi internetsivujen käyttöä.

Sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä kohdassa ”sisäisiä tiedotteita” vastattiin eniten, että sitä ei käytetty ollenkaan. ”sähköposti”-kohdassa vastattiin, että sitä käytetään päivittäin, ”puhelin”-kohdassa vastattiin, että sitä käytetään eniten päivittäin. ”ilmoitustaulu”-vaihtoehdossa vastattiin eniten, että sitä ei käytetä ollenkaan, ”kokouksia ja palavereita”-vaihtoehdossa vastattiin eniten, että sitä käytetään kerran viikossa, ”henkilöstölehti”-vastausvaihtoehdossa vastattiin, että sitä ei käytetä koskaan, ”kehityskeskustelut”-vaihtoehdossa vastattiin eniten, että sitä käytetään kerran vuodessa ja ”tiedotustilaisuuksia”-kohdassa vastattiin eniten, että sitä ei käytetä ollenkaan. ”keskustelua esimiehen kanssa”-vastausvaihtoehdossa vastattiin eniten, että sitä ei käytetä ollenkaan tai että sitä käytetään kerran viikossa, ”kahvipöytäkeskusteluja”-kohdassa vastattiin eniten, että sitä käytetään joka päivä ja ”intranetiä”-kohdassa vastattiin, että sitä käytetään eniten joka päivä.

Ulkoisen viestinnän välineissä kohdassa ”sanomalehdet” vastattiin, että sitä käytetään eniten päivittäin, ”aikakauslehdet”-vaihtoehdossa vastattiin eniten, että sitä ei käytetä koskaan, ”radio”-vastausvaihtoehdossa vastattiin eniten, että sitä ei käytetä koskaan, ”televisio”-vastausvaihtoehdossa vastattiin, että sitä ei käytetä koskaan ja ”Kotkan kaupungin omat kotisivut”-kohdassa vastattiin eniten, että sitä käytetään päivittäin. ”Mainokset”-kohdassa vastattiin eniten, että sitä ei käytetä koskaan, ”sosiaalinen media, esimerkiksi Facebook”-kohdassa vastattiin eniten, että sitä ei käytetä koskaan, ”tiedotustilaisuudet”-kohdassa vastattiin eniten, että sitä ei käytetä koskaan ja ”tiedotteet”-kohdassa vastattiin eniten, että sitä ei käytetä koskaan.

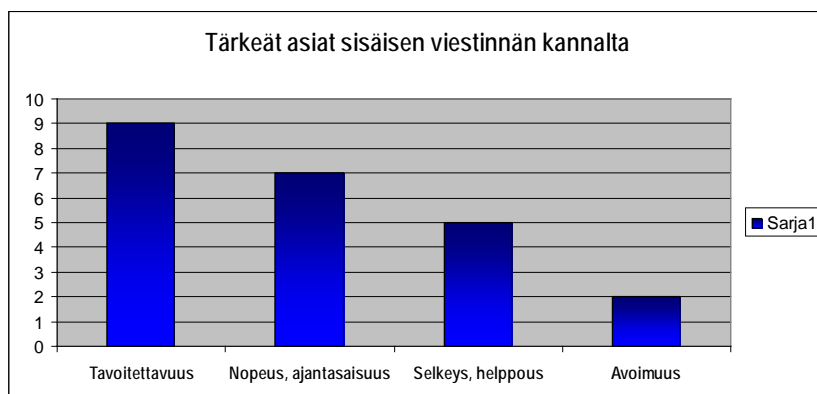
Kolmantena aiheena tutkimuksessa tiedusteltiin sisäisessä ja ulkoisessa tiedotuksessa olevia puutteita. Vastauksista kävi ilmi, että vireillä olevien asioiden tiedotusta voisi parantaa, Kotkan tiedotustoiminta on hidasta ja kaupunkilaisia ajatellen kankeaa ja että ihmisten tulisi myös itse osata etsiä tietoa. Lisäksi toivottiin sähköpostin käyttömahdollisuutta kaikille, lisätietoa tai koulutusta, esimerkiksi internetin osalta ja koulutusta yleisesti viestinnästä, sosiaalisesta mediasta sekä tietokoneiden ja internetin käytöstä.

Viestintävälineiden määrää vastaajat pitivät riittävänä (58,49 %) tai jokseenkin riittävänä (32,08 %). Vastaajien mielestä tietoa on, jos sitä vain etsii, eikä useampia tiedotusvälineitä ehtisi seurata. Ajankohtaisen tiedon päivittämistä pidettiin jo tutkimushetkellä käytössä olleissa kanavissa aikaa vievänä ja perusteluna esitettiin myös, että välineitä on, mutta niitä ei osata hyödyntää tarpeeksi.

Sisäisen viestinnän tärkeimpinä asioina vastaajat pitivät ensisijaisesti tavoitettavuutta sekä sen ohella nopeutta ja ajantasaisuutta, selkeyttä ja helppoutta sekä avoimuutta. (Taulukko 2) Ulkoisen viestinnän kannalta tärkeitä asioita vastaajien mielestä ovat selkeys, ajankohtaisuus, avoimuus, nopeus, tavoitettavuus, luotettavuus ja näkyvyys. (Taulukko 3)

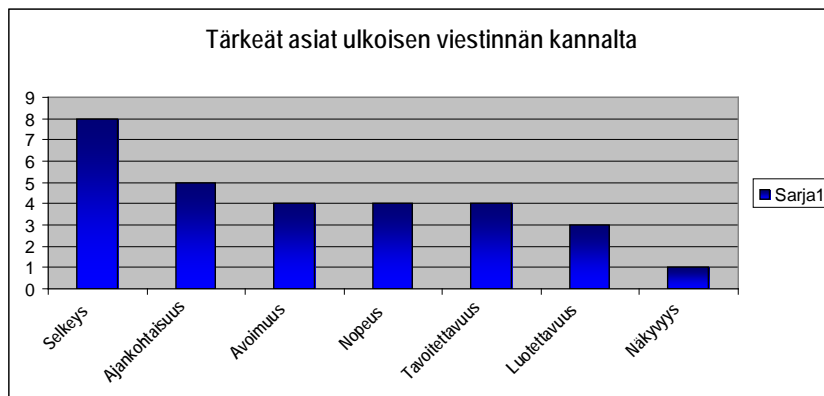
Taulukko 2.

Viestintätutkimuksessa kysytty tärkeimpiä asioita sisäisen viestinnän kannalta. Taulukko on tehty Excel-ohjelmalla.



Taulukko 3.

Viestintätutkimuksessa kysytty tärkeimpiä asioita ulkoisen viestinnän kannalta. Taulukko on tehty Excel-ohjelmalla.





Kartoitettaessa sisäisen ja ulkoisen viestinnän tilannetta ja toimivuutta, pidettiin niitä sisäisen viestinnän osalta hyvänä ja ulkoisen viestinnän kohdalla huonona. Pääsääntöisesti sisäisen ja ulkoisen viestinnän tilanteessa ja toimivuudessa nähtiin parannettavan varaa. Osa vastaajista totesi viestinnän toimivan hyvin tai toimivan toisinaan. Parantamistakin nähtiin tapahtuneen. (Lisää taulukoita ja tarkat kyselyn tulokset löytyvät liitteestä 5.)

## 7 KEHITYSIDEAT JA PÄÄTELMÄT

### 7.1 Ehdotelmät ulkoiselle tiedottajatiimille

Tiimin tarkoituksena on ylläpitää viestintää alueella verkostomaisesti, jolloin saadaan apua erilaisissa viestintään liittyvissä asioissa, kuten kriisiviestinnän hoitamisessa. Lisäksi tiedottajatiimin tarkoituksena on vaihtaa ajatuksia viestintää tukevasti. Tiedottajatiimin toiminta kannattaa käynnistää verkostomaisesti, jonka jälkeen tiimien toimintaa voidaan laajentaa. Esimerkiksi verkkoa paljon työkalunaan käyttävien olisi hyvä myös toimia tiiminä, sovittuina ajankohtina ja sovitussa paikassa. Jokaisen tiimin kohdalla kannattaa kuitenkin miettiä, miksi tiimin kokoontuminen on tärkeää, jotta työaika on mahdollisimman tehokasta. Yhdeksi kokoontumistavaksi ehdotan verkko-yhteisöä, jossa toimintaa voitaisiin pitää yllä niinä kausina, kun kasvokkain olevia tapaamisia ei ole.

Tiimissä voidaan jakaa erilaisia työtehtäviä eri jäsenille mahdollisuuksien mukaan. Työtehtävien jakaminen vähentää työn tekemisen painetta ja ylikuormitusta. Töitä jakamalla voidaan lisäksi hyödyntää muiden jäsenten esimerkiksi viestintäkanavia hyväksi, viestimällä mahdollisesti toisen organisaation sivuilla. Esimerkiksi Kotkan kaupunki ja Kymenlaakson Kauppakamari voisivat tehdä yhteistyötä niin, että Kotkan kaupunki voisi tiedottaa Kymenlaakson Kauppakamarin asioista omilla internet-sivuillaan ja toisinpäin. Tiimissä voidaan lisäksi ideoida ja keskustella tulevista yhteisistä tiedotettavista asioista, kuten isoista tapahtumista. Tiedottajatiimi voisi yhdessä toimiessaan panostaa markkinointiin, koska yhdessä voidaan keskustella, mitä asioita on syytä markkinoida ja miten. Esimerkiksi kampanjoiden ja erilaisten projektien suunnittelu on helpompaa, kun sitä tehdään yhdessä. Kotkassa on järjestetty muun

muassa liikenneturvallisuuskampanjoita, joiden järjestäminen olisi helpompaa yhdessä tiedottajatiimin kesken.

Määrittelin tiedottajatiimille vision ja mission, joiden avulla toiminnan tavoitteet ovat tiimille selkeitä alusta lähtien. Tiedottajatiimin on hyvä pitää peruseriaatteet mielessä kaikessa toiminnassa, jotta toiminta ei hiipuisi. Tiedottajatiimin visio on: *Tavoitteenamme on olla toimiva ja voimavarat yhteen kokoava viestintätiimi. Haluamme parantaa alueen viestintää ja palvella asukkaita parhaalla mahdollisella tavalla.*

Tiedottajatiimin tavoite on seuraava: *Kotkan kaupungin ulkoisen tiedottajatiimin perustehtävä on koota alueen viestintäyöntekijät yhteen ja täten tuottaa toimivaa ja yhtenäistä viestintää Kotkan alueelle.*

Määrittelin tiedottajatiimille ehdotuksia siitä, millaisia pelisääntöjä tiimillä voisi olla. Toiminnan yksityiskohtaiset säännöt on hyvä miettiä yhdessä, koska sääntöjen tekeminen riippuu myös siitä, keitä tiimissä on. Ehdotin pelisääntöjen koskevan esimerkiksi tiimin vetäjän määrittelyä, toimintamenetelmiä kriisitilanteita varten, tapaa, jolla ryhmän jäsenet kutsutaan koolle ja menetelmiä, miten tiimi esimerkiksi tapaa toisiaan.

Tapaamiset olisi hyvä järjestää kasvotusten sekä internetissä, esimerkiksi sosiaalisen median ja siellä toimivan Wiki-verkkoympäristön avulla. Kasvokkain tapahtuville tapaamisille ehdotin erilaisia, tapaamista koskevia teemoja, kuten kriisiviestintä, sosiaalinen media ja vuosibudjetin suunnittelu. Tiedottajatiimin ensimmäisen tapaamiskerran teemaksi ehdotinkin sosiaalista mediaa, sillä ehdotin sitä yhdeksi tiedottajatiimin viestintäkanavaksi. Sosiaaliseen mediaan on mielestäni hyvä tutustua perinpohjaisesti heti alussa, jotta sitä opittaisiin käyttämään, ja se mielletäisiin yhdeksi tiimin tärkeimmistä viestinnän työkaluista. Ainakin ensimmäisellä tapaamiskerralla kannattaa olla koollekutsuja, jotta tiimi varmasti tapaisi. Tämän jälkeen koollekutsujaa voidaan vaihtaa, jos niin halutaan. Tapaamisia voidaan myös tiivistää esimerkiksi lounaan merkeissä, jos sille on tarvetta. Tapaamisia voi kalenteriin merkittyjen tapaamisten lisäksi olla esimerkiksi toisen jäsenen luona, jolloin voidaan tutustua jäsenten toimintaan. Lisäksi tiimi voisi matkustaa yhdessä tutustumaan esimerkiksi, miten Helsingin yliopisto tai Helsingin Sanomat viestii.

Tiedottajatiimin toiminnassa voidaan kartoittaa jäsenten osaamisalueita, jotta toiminnasta saadaan paras hyöty. Tiimin jäsenet voivat muun muassa opettaa muille jäsenille jotain tietokoneohjelmaa, jota muut eivät osaa.

Tiimin on hyvä kontrolloida omaa toimintaansa sen takia, että nähdään, onko toiminnassa menty eteenpäin, ja onko se ollut kehittyvää. Kontrollointikeinona ehdotin käytettäväksi esimerkiksi päiväkirja-menetelmää, jossa kirjataan ylös miten tapaamisessa on käytetty aikaa mihinkin aiheeseen. Spiik (2003, 89) ehdottaa, että tiimillä olisi mittareita, joilla voitaisiin arvioida tiimin toimintaa. Mittareiden kohdalla tiimille voisi asettaa kysymyksiä, kuten onko tiimillä mittareita, ovatko ne ymmärrettäviä, toimivatko ne oikealla tavalla, ovatko ne jäsenten mielestä motivoivia, ohjaavatko ne toiminnan kehittämiseen ja ohjaavatko mittarit tiimiä niin, että se toimii organisaation hyväksi.

Tiedottajatiimin on myös hyvä toimia kriisiviestinnässä. Kriisiviestinnän kannalta tiedottajatiimistä onkin hyvin paljon hyötyä, koska tietoa voidaan laittaa eri jäsenten internetsivuille, sillä pystytään antamaan osalle kriisin keskellä olevista ihmisistä lepoa, pystytään kartoittamaan paremmin sidosryhmiä sekä voidaan ideoida paremmin kriisiviestintäsuunnitelmaa. Lisäksi tapaamalla ihmisiä eri aloilta voidaan paremmin kartoittaa, mitä kriisejä voi sattua. Ehdotin tiedottajatiimille kriisiviestintäharjoituksia. Makkonen (2010) mainitsee, että kriisivalmiusharjoitus olisi hyvä, jossa voitaisiin testata, miten tiimi hoitaa kriisiviestintää yhdessä. Lisäksi tiimin jäseniä voidaan ottaa mukaan iskuvalmiusharjoituksiin.

Tiedottajatiimin jäseniksi valitsin jäseniä Kotkan alueella toimivista Kotkan kaupungin sidosryhmistä. Valitsin henkilöitä, jotka harjoittavat viestintää omassa organisaatiossaan. Tiedottajatiimiin ei voi kuitenkaan pakottaa ketään, joten jäsenet ovat vain ehdotuksia, lopullinen jäsenistö selviää vasta, kun tiimi alkaa toimia ja nähdään, ketkä siihen halusivat tulla mukaan.

## 7.2 Ehdotelmat sisäiselle tiedottajatiimille

Kotkan kaupungin sisäinen tiedottajatiimi syntyi tarpeesta, koska tiedotusta oli yhtenäistettävä. Sisäisessä tiedottajatiimissä eräs painotus toiminnassa on ihmisten koulu-

tus, jäseniä voidaan kouluttaa esimerkiksi toimimaan median edessä ja heitä voidaan kouluttaa viestintätaidoissa. Sisäisessä tiimissä toiminta voi olla painottunut myös toisten tukemiseen, esimerkiksi viestintäyksikön ollessa vajaamiehitetty voidaan toisesta yksiköstä korvata puuttuvia henkilöitä tärkeissä viestintätilanteissa, kuten tapah- tumaviestinnässä. Sisäisessä tiedottajatiimissä on erittäin tärkeää tehdä sopimus toi- minnasta, jotta tiedottamista saataisiin yhtenäistettyä. Tiimi voi kokoontua tarpeen mukaan myös kahvitauoilla, jolloin toimintaa pystytään pitämään yllä.

### 7.3 Parannusehdotuksia Kotkan kaupungille viestintävälineiden käyttöön

Pidin haasteina työpaikkoja, joissa ei ole tietokonetta. Mielestäni viestintävastuiden korostaminen tällaisissa paikoissa on erittäin tärkeää. Vastaajat kertoivat, että olivat lukeneet jo päätetyistä asioista sanomalehdestä. Mielestäni tästä ongelmasta olisi hyvä keskustella paikoissa, jossa tietokoneita ei voida käyttää. Keskusteltaessa voitaisiin muistuttaa, miten tärkeää on, että esimies viestii asioista alaisilleen ja varmistaa, että tieto menee perille kaikille, esimerkiksi paperisena tiedotteena. Suurin ongelma on esimiehen ja alaisen välisessä viestinnässä, koska niissä paikoissa, jossa tietokonetta ei voida käyttää, on juuri esimiehen ja alaisen välinen tiedonkulku ensiarvoisen tärkeää. Tutkimuksessa olevat esimerkit kertovat juuri näistä ongelmista. Esimiehen ja alaisen välistä viestintää tulisi parantaa, koska osa vastaajista ei käytä viestinnän ”välineenä” keskustelua oman esimiehen kanssa. Ehdotin Kotkan kaupungille, että esimiehille lä- hetettäisiin tiedote, jossa muistutettaisiin, miten tärkeää tiedotus on ja miten se vaikut- taa koko työyhteisöön. Ehdotin myös, että esimiehille kannattaisi painottaa, mitä itse hyötyy hyvästä tiedonkulusta ja miten koko työyhteisö ja esimerkiksi hoitoalalla poti- laat sekä omaiset hyötyvät siitä, kun tiedonkulku toimii. Ehdotin esimerkiksi yhteisiä tapaamisaikoja esimiesten ja alaisten kanssa. Aina ei ole aikaa tavata, joten esimiesten kokouksissa voisi olla henkilöitä, jotka ovat luotettuja, ja jotka voisivat tiedottaa asi- oista. Olisi hyvä, että tieto välittyisikin aina paperilla, koska tällöin se ei voi muuttua, kuten suullisesti tietoa vaihtaessa. Dokumentti mistä tietoa löytyy, tulisi olla näkyvällä paikalla, kuten kahvipöydällä, mistä sen voisi lukea. Lisäksi olisi hyvä muistuttaa tie- dotteessa, että täytyy varmistaa tiedon kulku kaikille. Ehdotinkin, että nimettäisiin jo- ku, joka vastaa siitä, että tieto menee todella kaikille. Ehdotin, että työyhteisöt tekisi- vät esimerkiksi suunnitelmia omassa yhteisössään, miten asioista tiedotetaan. Erityi-

sesti hoitoalalla on hyvin tärkeää, että tieto kulkee, jotta pystytään tiedottamaan työyhteisön jäsenten lisäksi omaisille.

Tiedotteiden lukeminen on myös hyvin tärkeää, ja sitä on hyvä painottaa. Tutkimuksessa tuli ilmi, että enemmistö ei lue tiedotteita ollenkaan. Lisäksi ilmoitustaulun tehokkuutta viestintävälineenä kannattaa painottaa, koska tutkimukseen vastaajista enemmistö sanoi, että ei käytä ilmoitustaulua ollenkaan viestintävälineenä. Tiedotustilaisuudet ovat myös hyvä keino viestiä, mitä kannattaa painottaa, koska tieto tulee yleensä ylemmältä taholta, eikä siinä ole välikäsiä. Ehdotin lisäksi, että tiedotustilaisuuksia voisi järjestää työyhteisön sisällä, esimerkiksi nimellä ”infotunnit”. Niissä esimies voisi kertoa, mitä tulevia tiedotettavia asioita on tulossa. Ehdotin lisäksi, että näissä tapauksissa olisi hyvä perustella esimerkiksi esimiehille, miksi ne ovat tärkeitä, jotta niistä tulisi tapaamiskertoja, mihin halutaan osallistua.

Ehdotin Kotkan kaupungille internetsivujen tutkimusta, koska internetsivuista tullut palaute oli huonoa ja vastaajat käyttivät niitä tutkimuksen mukaan paljon. Lisäksi ehdotin, että internetsivuille tulisi ohje, missä kerrottaisiin muun muassa, mitä sivuilta löytyy ja missä mitään on. Pohjanoksa, Kuokkanen ja Raaska (2007, 25) mainitsevatkin kirjassaan, että internetistä on tullut ainakin yritysmaailmassa ensisijainen tiedon etsimisen lähde. Viestinnässä sanottaessa ”uudistamme, kun tiedot ovat vanhentuneet” ei pidä enää paikkansa.

Kyselyssä tuli ilmi, että koulutuksille olisi tarvetta. Ehdotin, että kaupungin työntekijöille järjestettäisiin koulutusta erilaisista viestintävälineistä. Koulutuksessa voitaisiin kertoa, mitä kaikkea intranetissä on ja mitä kaikkia viestintävälineitä on käytössä. Lisäksi ehdotin, että järjestettäisiin koulutusta tietokoneen käytöstä, jotta viestintävälineiden käytöstä saataisiin paras hyöty. Suurin osa tutkimukseen vastanneista kertoi, että viestintävälineiden määrä on tällä hetkellä riittävä. Ehdotin, että tällä hetkellä käytössä olevat viestintävälineet listattaisiin ja pidettäisiin niistä koulutusta. Ehdotin, että työpaikoille voitaisiin lähettää lista, missä kerrottaisiin käytössä olevista välineistä myös ulkoisissa viestintävälineissä. Listassa voitaisiin mainita, miten Kotkan kaupunki tiedottaa esimerkiksi lehdessä. Kotkan kaupungin mahdollisesti ottaessa käyttöön uusia viestintävälineitä, olisi syytä järjestää koulutusta niiden käytöstä. Lisäksi olisi hyvä kertoa miksi viestintäväline otetaan käyttöön, jotta pystyttäisiin välttämään nega-

tiivisuutta. Koulutusta olisi myös hyvä järjestää tietoturvasta ja netiketistä. Tätä olisi hyvä kerrata erityisesti silloin, jos yhteisöllinen keskustelufoorumi otetaan käyttöön. Ehdotin myös, että työntekijöitä koulutettaisiin siihen, mitä sähköpostin välityksellä kannattaa kertoa ja mitä ei kannata.

Viestintäyksikön olisi myös hyvä tiedottaa omasta toiminnastaan, koska tutkimuksessa huomattiin, että kaikilla Kotkan kaupungin työntekijöillä ei ole tietoa, mitä viestintäyksikkö tekee. Viestintäyksikön omaa tiedotusta yksiköstään kannattaa parantaa esimerkiksi kertomalla intranetin etusivulla, jos koko yksikkö on poissa työpisteestä. Tutkimuksessa tuli lisäksi ilmi, että muistakaan yksiköistä ei ole niin paljoa tietoa, joten ehdotinkin, että muut yksiköt ilmoittaisivat myös, mitä he tekevät.

Makkonen (2010) mainitsee, että Kotkan kaupungilla on käytössään hieman sosiaalista mediaa, kuten mainontaa Facebookissa ja YouTubessa. Esimerkiksi Kotkan Meripäiviä ja Lasten Meripäiviä on mainostettu sosiaalisessa mediassa. Tutkimukseen vastaajat olivat maininneet, että tiedotus on hidasta ja kankeaa, joten ehdotin Kotkan kaupungille sosiaalista mediaa käyttöön. Makkonen (2010) mainitsee, että he eivät ole vielä löytäneet selkeätä mallia sosiaaliseen mediaan. Kaikki sosiaalisen median välineet eivät ole Kotkan kaupungille tuttuja, kuitenkin esimerkiksi Kotkan kaupungin etusivulla voi tiedon lisätä esimerkiksi Facebookiin ja Twitteriin. Mielestäni sosiaalinen media Kotkan kaupungilla voisi olla muutakin, kuin Facebookin käyttöä. Facebook on hyvä väline markkinoinnissa, mutta tiedotukseen olin ehdottanut kaikille kotkalaisille käyttöön keskustelufoorumia, jossa asioista voitaisiin keskustella ja tiedottaa. Tällä tavoin saataisiin paremmin kotkalaisten mielipiteitä esille. Keskustelufoorumien avulla välttyttäisiin esimerkiksi siltä, että asioista kuultaisiin liian myöhään. Tiedotusta olisi hyvä lisätä, jos uusi viestintäkanava otetaan käyttöön. Ehdotinkin, että keskustelufoorumista laitettaisiin ilmoitus paikalliseen lehteen. Lisäksi mahdolliselle uudelle viestintäkanavalle olisi hyvä tehdä selkeät ohjeet, miten sitä käytetään. Osa tutkimukseen vastaajista oli sanonut, etteivät käytä koskaan sosiaalista mediaa, kuten Facebookia. Ehdotin, että sosiaalisesta mediasta pidettäisiin koulutusta, ja kerrottaisiin Kotkan kaupungin työntekijöille, mitä sosiaalisen median välineitä on olemassa. Mikäli Kotkan kaupunki ottaa sosiaalisen median käyttöön, olisi hyvä, että sen käytöstä tehtäisiin ohjeistus, miten sitä käytetään esimerkiksi työajalla. Resurssin salliessa mielestäni olisikin hyvä, että sosiaalista mediaa hoitamaan palkattaisiin erikseen henkilö.

Ehdotin Kotkan kaupungille, että esimerkiksi mielipidekyselyllä voitaisiin kartoittaa, ketkä viestintää haluaisivat tehdä, koska tutkimuksessa tuli ilmi, että ihmiset ovat kiinnostuneita viestimään, kunhan heitä hieman koulutettaisiin. Pääosa viestinnästä tapahtuu mielestäni kuitenkin viestintäyksikössä, mutta on hyvä kartoittaa ketkä muutkin haluavat toimia viestinnässä. He voisivat esimerkiksi vastata siitä, että työyhteisössä viestitään.

Viestintävälineitä kysyttäessä tuli ilmi, ettei henkilöstölehti saanut kovin suurta suosiota. Ehdotinkin Kotkan kaupunkia harkitsemaan, että henkilöstölehdessä tehtäisiin kerran vuodessa kaikille kotkalaisille jaettava lehti. Intranettiin kannattaa myös panostaa. Mielestäni olisi hyvä informoida, miten intranetiä voidaan käyttää ja miten siitä hyödytään parhaiten.

Tiedon suodattamisesta oli tullut muutamia kommentteja kyselyyn. Ehdotin Kotkan kaupungille, että resurssien puitteissa yritettäisiin luokitella, mille ryhmälle tiedotetaan. Tietoa voi tulla liikaa, jos sitä tulee koko ajan. Tällöin on mahdollista, että ei osata nähdä enää oleellista tietoa ja tiedotus voi mennä kokonaan ohi. Ehdotinkin, että mikäli on mahdollista, tiedotettaisiin hallinnon asioista hallinnolle ja esimerkiksi hoitoalaa koskevista asioista hoitoalalle.

#### 7.4 Ehdotuksia ulkoisen tiedottajatiimin viestintävälineisiin

Ehdotin, että ulkoisessa tiedottajatiimissä on tärkeintä painottaa palavereita ja sosiaalista mediaa viestintävälineenä. Tämän jälkeen sähköposti ja puhelin ovat hyviä lisiä tiedottamiseen. Sähköpostilla on hyvä viestiä, koska se on helppokäyttöinen. Ehdotin kuitenkin, että tiedottajatiimi käyttäisi myös muita viestintäkanavia, joita painotettaisiin. Tutkimuksen mukaan sähköposti on ylivoimaisesti suosituin keino, millä viestitään. Se on vastaajien mielestä helppo ja nopea keino viestimiseen, ja sillä saa samanaikaisesti yhteyden useisiin eri ihmisiin. Mielestäni kuitenkin sähköposti on hyvä tukeva viestinnän väline, mutta ei pääväline. Puhelin on myös hyvä keino, koska tutkimuksen mukaan sitä käytetään paljon. Puhelin voisi olla sähköpostin kanssa hyvä perusviestintäväline, joka voisi toimia perusasioiden viestimisessä. Ehdotin kuitenkin, että puhelin ja sähköposti eivät olisi pääasiallisia viestintävälineitä. Ulkoinen tiedotta-

jatiimi tapaa toisiaan harvemmin, joten olisi hyvä, että olisi viestintäkanava, jossa voitaisiin olla helpommin yhteydessä. Puhelin ja sähköposti voivat ruuhkautua, jos vain niitä käytetään viestimiseen. Sähköpostin ja puhelimen käytössä on hyvä ottaa huomioon mahdolliset muuttuneet sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot.

Kokoukset ja palaverit ovat hyviä keinoja viestiä myös ulkoisessa tiedottajatiimissä. Kasvotusten tapahtuva viestintä on tärkeää, koska siinä voidaan vaihtaa ajatuksia ja benchmarkata, kuten ulkoisessa tiedottajatiimissä on tarkoitus. Lisäksi kasvokkain tapahtuvissa palavereissa voidaan saada hyötyä koulutuksesta, jolloin joku tiedottajatiimin jäsen voi opettaa muita käyttämään esimerkiksi jotain tietokoneohjelmaa. Lisäksi kasvokkain tapahtuvissa palavereissa voidaan käydä esimerkiksi tutustumassa jonkun tiedottajatiimin jäsenen työpaikkaan ja toimintaan, jolloin tiedottajatiimin toiminnasta saadaan parempi hyöty. Painotan, että kasvokkain tapahtuvat kokoontumiset ovat erittäin tärkeitä, jotta tiimin toiminta voi jatkua. Kasvokkain tapahtuvissa kokoontumisissa voidaan kerrata käsiteltyjä asioita ja pohtia tulossa olevia asioita.

Suosittelen tiedottajatiimin käyttöön sosiaalista mediaa, koska yhteydenpito ei olisi tällöin paikkakeskeistä, vaan jäsenet voisivat olla yhteydessä toisiinsa kauempaakin ja hätätapauksissa kotoa käsin. Repo (2009) kirjoittaa, että tiimin verkostoitumista voidaan auttaa järjestämällä epävirallisia verkostoitumistilaisuuksia, palkitsemalla sekä käyttämällä sosiaalista mediaa apuna. Ojala ja Pöysti (2008, 95) toteavat kuitenkin, että yrityksen kannattaa ottaa sosiaalisen media käyttöön vain silloin, kun sillä on selkeä tarkoitus ja sillä saavutetaan etuja, kuten helpotetaan tietojen löytymistä, vähennetään sähköpostin lähettelyä tai nopeutetaan materiaalien tuottamista. Sosiaalisen median työvälineet itsessään eivät kuitenkaan tuota hyötyä, vaan niitä syntyy vasta, kun työvälineitä käytetään sopiviin tarpeisiin.

Mielestäni sosiaalisesta mediasta tärkeimmäksi välineeksi tiedottajatiimille voisi olla Wiki-verkkoympäristö. Tiedottajatiimin kasvokkain tapahtuvat kokoontumiset ovat harvemmin, joten olisi tärkeää, että heillä olisi toimiva kanava, jossa voitaisiin kommunikoida. Intranetiä ei voida käyttää, koska ulkoisessa tiedottajatiimissä on jäseniä muualtakin, kuin Kotkan kaupungin sisältä. Wiki-verkkoympäristö toimii kuitenkin samalla tavoin, kuin intranet, joten se voisi olla hyvä paikka tiedottajatiimin viestimiseen. Li ja Bernoff (2008, 220) mainitsevat kuitenkin, että wiki-verkkoympäristöä ei



ole kuitenkaan helppoa saada käyntiin. Menestyksellinen wiki-verkkoympäristö tarvitsee sellaisia ihmisiä, jotka haluavat osallistua, lisäksi se tarvitsee hyvää sisältöä, koska wikin käyntiin saaminen vaatii enemmän sisältöä, kuin keskustelupalsta. Wiki-verkkoympäristön käyttö tarvitsee myös kärsivällisyyttä ja toimintaperiaatteita. Ennen wiki-verkkoympäristön käyttöä on määriteltävä kunnolliset ja tasapainoiset säännöt.

Lisäksi suosittelin ulkoiselle tiedottajatiimille käytettäväksi kuvapalvelua, kuten Flickr-palvelua, jossa voidaan jakaa ja kommentoida kuvia. Flickr-palvelu voisi auttaa esimerkiksi Kotkan markkinoimisessa kuvien avulla ja esimerkiksi tiedottajatiimin jäsenet voisivat kommentoida kuvia, mitkä sopisivat markkinoimiseen ja mitkä ei. Flickr-palvelu toimii lisäksi videopalveluna, jossa voidaan jakaa videopätkiä. Videopalvelun kautta voitaisiin myös markkinoida Kotkaa ja tiimin jäsenet voisivat kommentoida, mitä ovat mieltä videoista.

Ehdotin tiimin käyttöön myös Twitteriä. Se voisi olla hyvä keino tiimin jäsenille viestiä esimerkiksi mahdollisen kriisin aikana, jolloin tietoa pitää vaihtaa nopeasti. Twitter viestimiskeinona kriisin aikana voi olla myös ongelma, koska siihen voi hukkuu aikaa muilta, tärkeimmiltä viestinnän välineiltä.

## 7.5 Ehdotuksia sisäisen tiedottajatiimin viestintävälineisiin

Sisäisen tiedottajatiimin toiminnassa on hyvä painottaa intranetiä ja palavereja, jonka jälkeen viestintää tukevia välineitä ovat sähköposti, puhelin ja tiedotteet. Tutkimuksen mukaan eniten käytetty viestinnän väline Kotkan kaupungilla on sähköposti. Ehdotin, että sähköposti olisi edelleen hyvin paljon käytetty viestinnän väline. Moni henkilö Kotkan kaupungilla käyttää sitä, joten se on luonnollinen väline sisäisen tiedottajatiimin käyttöön. Ehdotin kuitenkin, että vaikka sähköposti on ylivoimaisesti suosituin viestintäväline, olisi tiedottajatiimin hyvä ottaa käyttöön myös muita viestinnän välineitä. Tällä tavoin voitaisiin erottaa tiedottajatiimiä koskeva tiedotus ja muu kaupungin työntekijöiden välinen viestintä. Sähköpostia käytettäessä on hyvä käyttää tiimisähköpostia, jossa tiedottajatiimille on luotu oma sähköpostilista. Lista kannattaa tarkistaa välillä, että tiimin jäsenten sähköpostiosoitteet ovat ajan tasalla. On lisäksi mahdollista, että sisäisestä tiedottajatiimistä eroaa ihmisiä tai niitä tulee lisää, joten on tärkeää tarkistaa sähköpostiosoitteet aika ajoin.

Sisäisessä tiedottajatiimissä on mahdollista käyttää intranetiä, koska jäsenet ovat kaupungin sisältä. Intranetiin on syytä panostaa, koska tutkimuksen mukaan vain 16,67 % vastaajista vastasi, että intranet on tärkein viestinnän väline tämänhetkisen sisäisen viestinnän kannalta. Tein intranetiin valmiin sivuston, mihin sisäinen tiedottajatiimi voi lisätä tekstiä ja kommunikoida sitä kautta. Tällä hetkellä kommunikointi intranetin kautta ei ole mahdollista, mutta ehdotin kommunikointia intranet-sivua. Intranetin tehokkaammalla käytöllä olisi mahdollista vähentää sähköpostin lähettelyä, jolloin sähköpostilaatikko ei täytyisi niin nopeasti. Intranetin hyvällä käytöllä saataisiin lisäksi tärkeät viestit näkymään paremmin.

Lisäksi ehdotin intranetiin käytettäväksi blogia, jolloin esimerkiksi muut tiimin jäsenet voisivat seurata mitä viestinnässä tapahtuu sekä tutustua paremmin siihen miten viestintä toimii. Blogin käyttäminen voisi parantaa vuorovaikutusta tiimin jäsenten välillä, esimerkiksi kommentoimisella. Kilpi (2006, 31, 45, 92) kirjoittaa, että useiden työntekijöiden työaika on hyvin kiireistä ja aikaa bloggaamiselle ei tunnu olevan. Jos itse ei ehdi bloggaamaan, mutta haluaa että blogataan, voi blogia pitää joku muukin yrityksestä. Blogin pitäminen on nopeaa, koska esimerkiksi blogimerkintä on heti julkaisemisen jälkeen koko henkilökunnan luettavissa. Blogiviesti on suora viesti ilman välitäksiä sekä blogin avulla annetaan mahdollisuus muille yrityksen jäsenille kommentoida siinä käsiteltyjä asioita. Lisäksi tiimin yhteinen blogi auttaa tiimin jäseniä sitoutumaan esimerkiksi projektiin ja kokemaan sen omakseen. Lisäksi jos tiimiin liittyy uusia jäseniä, he pääsevät mukaan tiimin toimintaan paremmin blogin kautta. Uudet jäsenet voivat kertoa itsestään blogin kautta.

Tein Kotkan kaupungille tiedottajatiimiä varten intranetiin oman etusivun malliksi. Keskityin tekemään ehdotelmaa, enkä kokonaista intranet-sivustoa. Otin suunnittelussa huomioon Kotkan kaupungin internetsivujen graafisen ilmeen ja suunnittelin intranetin etusivua sen perusteella. Sivujen perusrakenteessa on ohjeet siitä, mikä tiedottajatiimi on, mitä se tekee, tapahtumakalenteri, kriisiviestintäohje, yhteystiedot ja keskustelufoorumi. Keskustelufoorumi on hyvä vuorovaikutuskanavana tiedotuspäällikön ja tiedottajatiimin välillä. (Malli intranet-sivusta löytyy liitteestä 6.) Tällä hetkellä ei ole teknisesti mahdollista käyttää keskustelufooriumia intranetissä, mutta ehdotin kuitenkin sellaista.

Eräänä tehokkaana viestintäkanavana ehdottaisin kokouksia ja palavereita. Tutkimuksen mukaan 16,67 % piti sitä tärkeimpänä viestinnän muotona. Ehdottaisin myös sisäiselle tiedottajatiimille säännöllisiä ja kalenteriin merkittyjä tapaamisaikoja, sekä niiden lisäksi tilanteesta riippuen niin sanottuja ”pikapalavereja”. Esimerkiksi jonkun kiireisen tiedotettavan asian tiimoilta palavereita voitaisiin pitää useamminkin. ”Pikapalaverit” voisivat olla esimerkiksi kahvitauon pituisia, eli noin 15 minuutin pituisia. Kahvipöytäkeskustelut ovat hyvin suosittuja viestinnän muotoja, joten esimerkiksi kahvitauon voisi pitää tiedottajatiimin kokoontumisen puitteissa. On kuitenkin pidettävä huolta siitä, että ne jotka eivät pääse ”pikapalaveriin” saavat tiedon käsitellyistä aiheista joltain muuta kautta, kuten intranetin tai sähköpostin kautta.

Sisäiset tiedotteet on myös hyvä keino viestiä tiedottajatiimissä, ne voisivat olla kuitenkin muita keinoja tukevia välineitä, koska tutkimuksen mukaan tiedotteita pitää tärkeänä ainoastaan 5,56 % vastaajista. Sisäiset tiedotteet voitaisiin jakaa sen jälkeen, kun tiedottajatiimi on kokoontunut kasvokkain. Lisäksi asiat on hyvä tiedottaa myös intranetin ja sähköpostin kautta. Tällä tavoin on mahdollista varmistaa tiedon kulku silloin, kun on mahdollinen sähkökatko, eikä tietokoneita voida käyttää. On myös mahdollista, että kaupungin sisällä toimiva internetyhteys ei toimi aina, joten myös silloin on hyvä käyttää sisäisiä tiedotteita. Sisäiset tiedotteet voi tehdä myös hätätapauksessa käsin. Sisäiset tiedotteet voidaan lisäksi lähettää sisäisellä postilla, joka toimii vaikka tietokoneet eivät toimisikaan. Kotkan kaupungilla ollaan lähes kokonaan luovuttu paperitiedotteista, mutta halusin kuitenkin ehdottaa niiden käyttöä, koska voi olla tilanteita, jolloin tietokoneita ei voida käyttää.

Tutkimuksen mukaan puhelin on myös hyvin tärkeä viestinnän väline Kotkan kaupungin tiedotuksessa. Puhelin voisi olla myös yksi eniten käytetyimmistä viestintävälineistä tiedottajatiimin toiminnassa. Puhelimen käytössä olisi tärkeää tarkistaa aina välillä, ovatko puhelinnumerot vielä voimassa, koska tiimistä voi poistua ihmisiä tai sinne voi tulla lisää ihmisiä.

Tiedottajatiimin toimiessa, se voi tiedottaa yhdessä asioista myös kaupungin sisältä ulos asukkaille. Kotkan kaupungin internetsivut on hyvä keino viestiä ulos, koska tutkimuksessa kerrotaan, että Kotkan kaupungin omia internetsivuja käytetään eniten

päivittäin. Ulospäin tiedotettaessa esimerkiksi Kotkan kaupungin internetsivujen kautta, olisi hyvä sopia yhteiset säännöt, kuka asioista tiedottaa ja kuka siitä on vastuussa. Sopimus kannattaa tehdä kirjallisesti, että sen voi säilyttää.

Tiedottajatiimin olisi hyvä kouluttautua käyttämään intranetiä ja internetiä. Tutkimuksen mukaan niihin haluttaisiin koulutusta, sekä intranetin hyvällä koulutuksella voitaisiin tehostaa sen käyttämistä.

Lisäksi sisäinen tiedottajatiimi voisi harkita käyttävänsä myös sosiaalista mediaa. Tärkeimpänä välineenä olisi hyvä olla intranet ja sähköposti, mutta kannattaisi harkita pelkästään tiedottajatiimin käyttöön tulevaa keskustelufoorumia. Tutkimuksessa tuli kuitenkin ilmi, että sosiaalista mediaa kaivattiin Kotkan kaupungin käyttöön. Intranetissä käytettävä blogi on hyvä keino käyttää sosiaalista mediaa, mutta sen lisäksi voitaisiin harkita esimerkiksi Wiki-verkkoympäristön käyttämistä. Wiki-verkkoympäristön ja blogin käyttäminen voi olla joillekin tiimin jäsenille aivan uutta, joten siihen on hyvä järjestää koulutusta. Lisäksi ehdotin, että sisäinen tiedottajatiimi voisi harkita käyttävänsä myös muita sosiaalisen median välineitä, kuten kuvapalveluita.

## 7.6 Päätelmät opinnäytetyöprosessista

Opinnäytetyö oli mielekäs ja mielenkiintoinen työ, mutta samalla myös haastava. Opin ja sain työstä hyvin paljon ja tunsin kasvaneeni läpi koko prosessin. Haasteellisinta työssä oli sen tuoma vapaus, sillä minulla ei ollut työlle mitään mallia, vaan loin jotain aivan uutta. Sain kuitenkin paljon ideoita haastatteleamalla Kotkan kaupungin tiedotuspäällikköä ja Jyväskylän kaupungin viestintäjohtajaa. Tiedotuspäällikkö antoi selkeät toiveet, mitä hän halusi ja viestintäjohtaja kertoi, miten heidän kaupunkinsa tiedottajatiimit toimivat. Tein työtä kohtalaisen kauan, mutta sain oivalluksen työn tekemiseen aika myöhään, koska minulla ei ollut mitään mallia työn tekemiseen. Alkuvaiheessa haasteelliselta tuntui juuri se, etten oikein tiennyt, miten tiedottajatiimin tekisin. Toisaalta työn tuoma vapaus aiheutti myös sen, että työn tekemistä ei olisi halunnut lopettaa, vaan sitä olisi voinut jatkaa hyvinkin pitkään. Luodessani jotain aivan uutta työ kasvoi aika paljon siitä, millaiseksi olin sitä alun perin ajatellut. Lopulta työ täytyi kuitenkin rajata, koska aikaa oli rajallisesti. Omat haasteensa loivat kaupun-

gin kohtalaisen pieni viestintäyksikkö sekä tiedotus- ja viestintäpäälliköt. Päälliköt halusivat eri asioita, ja heitä oli toisinaan vaikeaa tavoittaa esimerkiksi sähköpostitse muiden työkiireiden vuoksi. Ratkaisuna päädyin tekemään kaksi eri tiimiä. Työssäni painotin kuitenkin ulkoista tiedottajatiimiä, koska mielestäni kyseisellä tiimillä saataisiin Kotkan alueella parhaiten toteutettua verkostoitumista.

Tiimien muodostamista varten tehty viestintävälineiden kartoitus olikin helpompaa ja sujui ongelmitta, kun henkilöstölle osoitettu kysely saatiin käyntiin. Kyselyyn vastasi melko vähän ihmisiä kaupungin työntekijöihin nähden. Kysely ei näin ollen antanut selkeää kokonaiskuvaa viestintävälineiden käytöstä, mutta antoi kuitenkin suuntaa, miten Kotkan kaupungin työntekijät käyttävät viestintävälineitään. Tutkimus muun muassa osoitti, että sähköposti on ylivoimaisesti käytetyin sisäisen viestinnän väline. Kyselyn ansiosta viestintävälineiden ehdottaminen tiedottajatiimeille onnistui helposti. Itseäni innosti erityisesti se, että pystyin vetoamaan valinnoillani juuri tehtyyn tutkimukseen, enkä esimerkiksi vain nimennyt viestintävälineitä tiedottajatiimeille sen mukaan, mikä minusta olisi tuntunut parhaimmalta.

Mielestäni luomani tiedottajatiimit ovat käyttökelpoisia Kotkan kaupungille ja toivonkin, että niitä käytettäisiin, koska niille oli selkeästi tarvetta. Olen iloinen löytämästäni uusista viestintävälineistä, kuten Wiki-verkkoympäristöstä, joka on mielestäni se hyvä vaihtoehto Kotkan kaupungille. Uuden viestintävälineen käyttöön ottaminen tuo kuitenkin haasteita, kuten miten ihmiset saadaan käyttämään viestintävälinettä ja miten saadaan avoin asenne uutta kohtaan. Toivoisin, että tiedottajatiimit alkaisivat kokoontua vuoden 2011 alusta, kuten vuosikelloon on merkitty. Työaika on kiireistä, mutta jos tapaamispäivät sovitaan etukäteen, pystytään niistä pitämään kiinni. Toimintaa on hyvä pitää yllä, koska siitä hyödytään niin paljon. Verkossa tapahtuvat kokoontumiset ovat mielestäni hyvä keino varmistaa tiimien toimivuus.

Työ kiinnosti minua, koska se kuulosti niin erilaiselta. Vaikka työssä oli sen vapauden vuoksi hetkittäin haasteellisiakin vaiheita, olen silti tyytyväinen, että tein työn tavanomaisesta poikkeavasta aiheesta. Työn tekeminen oli kasvattavaa, ja opin siitä paljon tulevaa työelämää ajatellen. Kiinnostuin työstä entistä enemmän, kun työni herätti yllättävän suurta mielenkiintoa käymissäni työhaastatteluissa. Tunsin, että työtäni arvostettiin, ja uskon siitä olevan hyötyä myös jatkossa hakiessani töitä.

Eräs suurimmista havainnoista työssä oli, että muualla Suomessa kyseisiä tiimejä oli jo käytössä mutta Kotkassa sellaista ei ollut. Kotka on alueena kuitenkin kohtalaisen suuri ja alueella on paljon ihmisiä, jotka toimivat viestinnän parissa. Lisäksi havaitsin, että tiimit toimivat hyvin samalla tavoin eri puolella Suomea. Huomasin, että Kotkan kaupungin tiedotuspäällikkö toivoi juuri sellaista tiedottajatiimiä, mikä oli muualla jo käytössä.

Haluttuihin tuloksiin päästiin mielestäni oikein hyvin. Työn tilaajan toiveet ja esittämäni ehdotukset kohtasivat mielestäni hyvin. Kotkan kaupungin viestintäyksikkö toivoi Kotkan kaupungin sisällä toimivaa tiedottajatiimiä ja tiedottajaverkostoa koko Kotkan alueelle. Toteutin kummatkin toiveet, vaikka paneuduin enemmän ulkoiseen tiedottajatiimiin.

Jatkossa toimintaa pystytään ylläpitämään, kunhan tiimit kokoontuvat ja pitävät yhteyttä toisiinsa esimerkiksi verkossa. Tiedottajatiimien toiminnan käynnistyminen voi viedä aikansa, koska ne ovat vielä niin uusi toimintamuoto, mutta esimerkiksi hyvillä perusteluilla voidaan tiimien jäseniä motivoida. Asioita on hyvä mielestäni perustella, jotta toiminta on mahdollisimman motivoitunutta toimintaa.

Työn tilaajan kanssa yhteistyö sujui hyvin. Olen työskennellyt Kotkan kaupungin viestintäyksikössä kesällä 2009, joten tunsin siellä työskentelevät ihmiset ja heidän työtapansa. Työskentely Kotkan kaupungilla auttoi myös viestintävälineiden kartoittamisessa, koska tiesin, mitä välineitä heillä on käytössä ja miten niitä yleensä käytetään. Toiminta myös muiden työhön liittyvien ihmisten kanssa oli helppoa. Kävin haastattelemassa Jyväskylän kaupungin viestintäjohtajaa, Helinä Mäenpäättä Kuntamarkkinat 2010 -tapahtumassa, jossa samalla tapasin myös muun muassa kunta-alan esittelijöitä ja kävin kuuntelemassa muutaman luennon. Kouvolan seurakuntayhtymän viestintäpäällikköä haastattelin sähköpostilla. Olen ollut sielläkin töissä, joten tiesin Kouvolan alueella toimivan viestintäryhmän olevan niin ikään hyvä vertailukohde.

Tehdessäni työtä opin erilaisista viestintävälineistä hyvinkin paljon. Erityisesti sosiaalinen media oli minulle kohtalaisen uusi viestintäväline, ja esimerkiksi Wiki-verkkoympäristön käyttö työssä oli aivan uusi asia. Uskon, että sosiaalisen median

tuntemisesta on paljonkin hyötyä tulevaisuudessa. Mielestäni sosiaalinen media lisääntyy koko ajan viestinnän alan työpaikoissa, joten on tärkeää tutustua siihen kunnolla. Lisäksi oli hyvä kerrata niin sanottuja ”vanhoja” viestintävälineitä, kuten sähköpostia ja intranetiä. Niiden tutkiminen oli hyvinkin antoisaa, koska se antoi hyviä ja yllättäviäkin tuloksia esimerkiksi siitä, miten paljon sähköpostia oikeasti käytetään. Suosittelenkin erilaisten tutkimusten tekemistä, koska tällöin saadaan erittäin hyvää ja ajankohtaista tietoa siitä, miten ihmiset toimivat.

Jatkoehdotukseni on, että tiimien kokoontumisista on hyvin tärkeää pitää kiinni. Muutama tunti kerran esimerkiksi kahdessa kuukaudessa ei ole ajallisesti kuitenkaan niin paljon, ettei siitä voisi pitää kiinni. Tiimin toiminnasta saadaan parhaimmillaan odotettua toimintaa, johon halutaan ehdottomasti osallistua. Tiimissä toimimalla saadaan kuitenkin paljon ideoita muilta tiimin jäseniltä, joten hyötysuhde on niin suuri, että tapamisista kannattaa pitää kiinni.

## LÄHTEET

Aalto, T. & Uusisaari, M., Y., 2009. Nettilämää, sosiaalisen median maailmat. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Alasilta, A. 2009a. Meili meitä pyörittää, työelämän sähköpostiviestintä. Helsinki: Infor Oy.

Alasilta, A. 2009b. Blogi tulee töihin. Helsinki: Infor Oy.

Billington, J., 2005. Toimiva tiimi. Alkuperäisteos: Teams That Click. Helsinki: Perhemediat Oy.

Fiilin, P. 2009. Opi johtamaan virtuaaliverkoston. Fakta 25.11.2009  
Saatavissa: <http://lehtiarkisto.talentum.com.xhalax-ng.kyamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=1592262> [viitattu 25.10.2010].

Forma P. & Väänänen J. 2004. Työssä jatkaminen ja työssä jatkamisen tukeminen kunta-alalla, Kuntatyö 2010 -tutkimus. Jyväskylä: Gummerus.

Harisalo, R. 2008. Organisaatioteoriat. Tampere University Press.

Saatavissa:

[http://books.google.com/books?id=910ytFhUhh4C&pg=PA121&dq=virtuaalitiimit&hl=fi&ei=K6fGTK61I8nLswaQvc37DQ&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=2&ved=0CDEQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com/books?id=910ytFhUhh4C&pg=PA121&dq=virtuaalitiimit&hl=fi&ei=K6fGTK61I8nLswaQvc37DQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CDEQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false) [viitattu 26.10.2010].

Henriksson, A. & Karhu, M. 2002. Kriisit ja viestintä. 2. painos. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Humala, I. 2007. Johda verkossa, virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet. Helsinki: Infor.



Huotari, M-L., Hurme P. & Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon, tiedon luominen työyhteisössä. 1. painos. Porvoo; Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Huusko, L., 2007. Työpaikkana tiimi, miten tiimi kasvaa vastuuseen? 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hämäläinen, V. & Maula, H., 2004. Strategiaviestintä. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Juholin, E. 2009a. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Helsinki: Infor Oy.

Juholin, E. 2009b. Viestinnän vallankumous, löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOY pro.

Kalliala, E. & Toikkanen T. 2009. Sosiaalinen media opetuksessa. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Karhu, M. & Henriksson, A. 2008. Skandaalit ja katastrofit, käytännön kriisiviestintä-opas, Helsinki: Infor Oy.

Kilpi, T. 2006. Blogit ja bloggaaminen. 1. painos. Helsinki: Readme.fi.

Kotkan kaupunki 2010. Viestintä- ja suhdetoimintayksikkö. Saatavissa: [http://www.kotka.fi/alltypes.asp?d\\_type=5&menu\\_id=507&#1971](http://www.kotka.fi/alltypes.asp?d_type=5&menu_id=507&#1971) [viitattu 26.10.2010].

Kuivalahti, T. & Luukkonen, J. 2003. Intra. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Kuntaliitto 2010. Kunnat huolehtivat asukkaiden peruspalveluista ja hyvinvoinnista. Saatavissa: [http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;29;102942;486;487](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;102942;486;487) [viitattu 27.10.2010].

Lailavuo, E. 2010a. Kotka merikaupunki. [sähköpostiviesti] Vastaanottaja: Niina Lahtela. Lähetetty 6.8.2010.

Lailavuo, E. 2010b. Kotka merikaupunki [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Niina Lahtela. Lähetetty 6.8.2010.

Leppänen, S. Prewrite Finland Oy. Tutkimus sosiaalisesta mediasta. 2009. Saatavissa: <http://www.prewrite.com/Download.aspx?id=13501&type=1> [viitattu 26.10.2010].

Li, C. & Bernhoff, J. 2008. Verkovalta, voittaminen sosiaalisten teknologioiden maailmassa. Englanninkielinen alkuteos: Groundswell: Winning in a world transformed by social technologies. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Makkonen, K. 2008. Kotkan kaupungin konsernihallinto. Kotkan kaupungin viestintästrategia 2008–2012.

Makkonen, K. 2010. Kotkan kaupungin tiedotuspäällikkö. Haastattelu Kotkassa 6.9.2010. Haastattelun litteraatti Niina Lahtela hallussa.

Otala, Lm. & Pöysti K. 2008. Wikimaniaa yrityksiin, yritys 2.0 tuottamaan. Helsinki: WSOY.

Pohjanoksa I., Kuokkanen, E. & Raaska T. 2007. Viesti verkossa, digitaalisen viestinnän käsikirja. Helsinki: Infor Oy.

Puro, J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Helsinki: WSOY.

Repo, K. 2009. Menestys riippuu verkostoista, ei älykkyydestä. Tekniikka ja talous. Saatavissa: <http://lehtiarkisto.talentum.com.xhalax-ng.kyamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=1595210> [viitattu 25.10.2010].

Rättilä, T. 2007. Sosiaalisen median mahdollisuudet kodin, koulun ja kunnan viestinnässä. Tampere: Tampereen yliopisto.

Salmenkivi, S. & Nyman, N. 2007. Yhteisöllinen media ja muuttuva markkinointi 2.0 kaikki mitä internetistä pitää tietää nyt. 2. painos. Helsinki: Talentum Media Oy ja kirjoittajat.

Salo, I. 2007. Unelmatiimi ei pelkää konflikteja. Talouselämä 16.11.2007  
Saatavissa: <http://lehtiarkisto.talentum.com.xhalax-ng.kyamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=1264973> [viitattu 25.10.2010].

Scoble, R. & Israel, S. 2008. Blogit ja bisnes, yritys 2.0. Amerikkalainen alkuteos: Naked Conversations: How Blogs Are Changing the Way Businesses Talk with Costumers. Helsinki: Basam Books Oy.

Skyttä, A. 2005. Tiimiytys ja sen läpivienti. Matkalla kohti matalampia organisaatioita. Vantaa: Innotiimi.

Spiik, K.-M. 2003. Tulokseen tiimityöllä. 1. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Sydänmaanlakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Helsinki: Talentum Media Oy.

Tyry-Salo, S. 2004. Kunnan viestintä. 1. painos. Suomen Kuntaliitto. Saatavissa: [http://www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;29;355;741;62233](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;355;741;62233) [viitattu 27.10.2010].

Vilo, T. 2010. SWOT-analyysi. Saatavissa: <http://www.qualitas-forum.fi/Laadunty%C3%B6kalut/SWOTanalyysi/tabid/132/Default.aspx> [viitattu 23.10.2010].

Wikispaces 2010. About. Saatavissa: <http://www.wikispaces.com/about> [viitattu 23.10.2010].

Wysocki, R. K., 2002. Building Effective Project Teams. New York ja Canada: John Wiley & Sons, Inc.

Yli-Kokko, P. 2005. Asiantuntija viestii, ajatuksesta vaikutukseen. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.

## KYSELYLOMAKE KOTKAN KAUPUNGIN VIESTINTÄ- JA SUHDETOIMINTAYKSIKÖN HAASTATTELUUN

Lomakkeesta näkee mitä asioita haastatteluissa kysyttiin.

### Haastattelukysymyksiä:

#### **Yleiset tiedot Kotkan kaupungista ja sen viestinnästä:**

1. Mitkä ovat Kotkan kaupungin perustehtävät ja toiminnan tavoitteet?
2. Mitkä ovat Kotkan kaupungin viestinnän perustehtävät ja tavoitteet?
3. Onko eri sidosryhmille määritelty omat viestinnälliset tavoitteet?
4. Mitä sidosryhmiä Kotkan kaupungilla on?
5. Mitkä sidosryhmät ovat tärkeimpiä?
6. Kuinka usein tärkeimpien sidosryhmien kanssa ollaan tekemisissä ja miten?
7. Mitä kehitettäviä asioita Kotkan kaupungin sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä on?
8. Tuleeko viestinnässä olemaan muutoksia ja jos tulee niin millaisia?
9. Mitä viestintävälineitä Kotkan kaupungilla on käytössä ulkoisessa ja sisäisessä viestinnässä tällä hetkellä? Niistä tärkeimmät?
10. Miten sosiaalinen media näkyy Kotkan kaupungilla? Mitä sosiaalisen median välineitä Kotkan kaupungilla on käytössä?
11. Mikä tahoo vastaa kaupungin markkinoinnista tällä hetkellä?
12. Miten kaupungin viestinnässä on toimittu on-line viestinnän kanssa, esim. nettipäivitys Kymen Sanomien sivuilla?
13. Minkä verran internetissä käytetään sähköistä asiointia, tuleeko sinne esim. palautteita?
14. Miten viestintä on hoidettu kansainvälisesti, esimerkiksi maahanmuuttajat jne.?

#### **Tiedottajatiimi:**

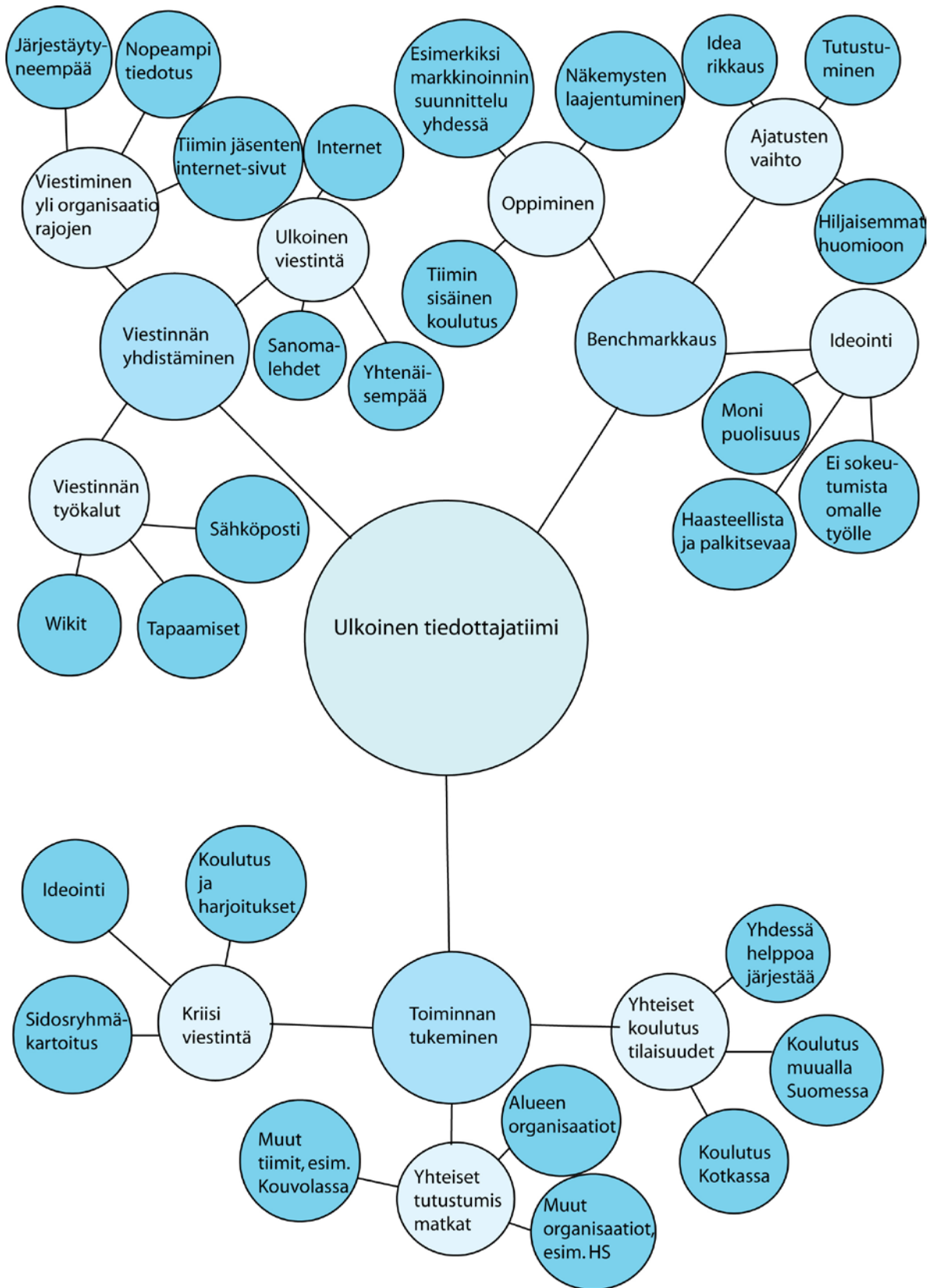
1. Mitkä ovat tulevan tiedottajatiimin perustehtävät ja tavoitteet?
2. Mitä viestintävälineitä tiedottajatiimi tulisi käyttämään toimiessaan keskenään?
3. Keistä tiedottajatiimi koostuu, ketkä kuuluisivat tiimiin?
4. Viestintä kampanjoissa ja projekteissa: viestiikö tiedottajatiimi siellä tiiminä vai onko esimerkiksi kampanjoihin ja projekteihin oma strategia ja ryhmittymä?
5. Millaiset vastuut tiimissä olevilla jäsenillä on yleisesti ja viestinnässä?
6. Onko vastuuhenkilöitä koulutettu tai ohjeistettu tehtävään ja jos on, niin miten?
7. Miten tiedottajatiimi toimii jatkossa, tehdäänkö mahdollista kehitystyötä?
8. Onko tiedottajatiimille ajateltu jakaa mahdollisia materiaaleja; ohjeita tms.?
9. Miten tiedottajatiimi kokoontuu; säännöllisesti esimerkiksi viikoittain vai jonkun kutsumana?
10. Miten tiimiläisten tavoitettavuus varmistetaan, jos joku ei esimerkiksi pääse paikalle?
11. Millaiset resurssit etäkokouksiin on, voiko tiimi tavata joskus "etäisesti"?
12. Onko tiedottajatiimille budjetoitu rahaa ja aiotaanko sitä budjetoida?
13. Miten tiedottajaverkosto on toiminut ennen?

**Tiedottajatiimi kriisitilanteen sattuessa:**

1. Kriisitilanteen sattuessa: kuka hoitaa viestinnän, onko tiedottajatiimi mukana kriisiviestinnässä?
2. Tiedottajatiimin osa-alueet/vastuun kriisin sattuessa?
3. Kuka käynnistää kriisitiedottamisen?
4. Onko tiedottajatiimiä ajateltu kouluttaa kriisitilanteiden varalle?
5. Kuka vastaa mediasuhteista kriisitilanteessa?

### 3X3X3-MALLI ULKOISELLE TIEDOTTAJATIIMILLE

3x3x3-mallista nähdään suunnitelma tiedottajatiimistä.



## SWOT-ANALYYSI

SWOT-analyysistä nähdään ulkoisen tiedottajatiimin vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.

## SWOT-analyysi

+

-

<p><b>S</b> <b>Sisäinen ympäristö</b> <b>Vahvuudet</b></p> <p>Yhdessä toimiminen Tietojen välitys Ajatusten vaihto ryhmässä Osaaminen Erilaiset taidot Varahenkilöjärjestelmä Viestinnän nopeutuminen Verkkoyhteyden kautta nopea keskustelu Sähköpostin kuormittamattomuus</p>	<p><b>W</b> <b>Sisäinen ympäristö</b> <b>Heikkoudet</b></p> <p>Ei oteta vastuuta Ajan puute Vaikeus käyttää verkkoyhteisöä Verkossa hankalaa tavata, koska sitä ei osata käyttää Sähköpostin käyttö edelleen voimakasta</p>
<p><b>O</b> <b>Ulkoinen ympäristö</b> <b>Mahdollisuudet</b></p> <p>Vahvana haasteissa Parempaa markkinointia Erilaisten taitojen hyväksikäyttö</p>	<p><b>T</b> <b>Ulkoinen ympäristö</b> <b>Uhat</b></p> <p>Ei aikaa eikä kiinnostusta verkossa tapaamiselle Kiinnostuksen loppuminen Tapaamisten loppuminen Toiminnan hiipuminen Tietosuojan huonontuminen Verkkotapaamisen tietoturvariskit</p>



## ORGANISAATIOKAAVIOT

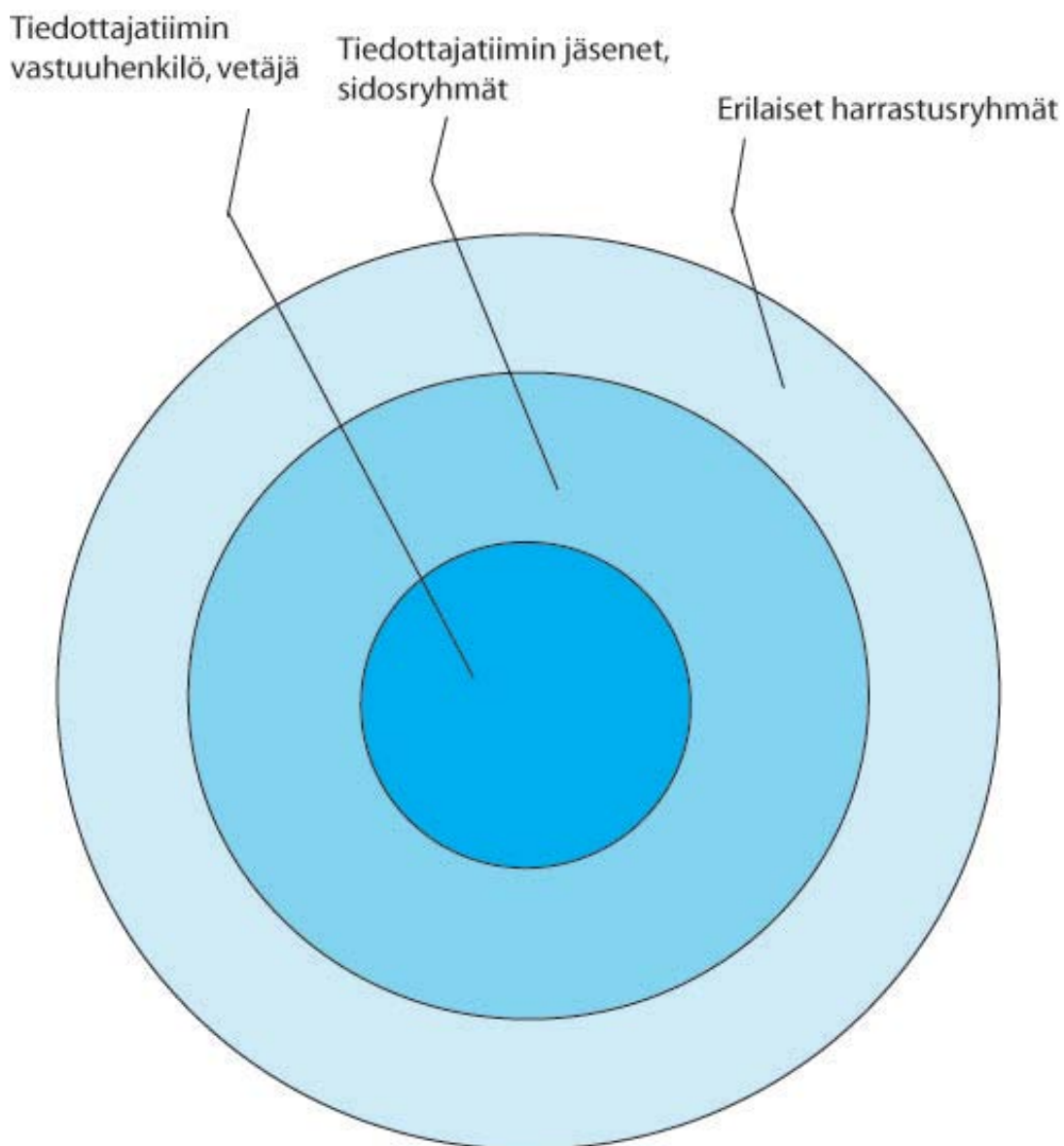
## ULKOINEN TIEDOTTAJATIIMI

Organisaatiokaaviosta nähdään ketkä kuuluisivat tiedottajatiimiin.



## ULKOINEN TIEDOTTAJATIIMI

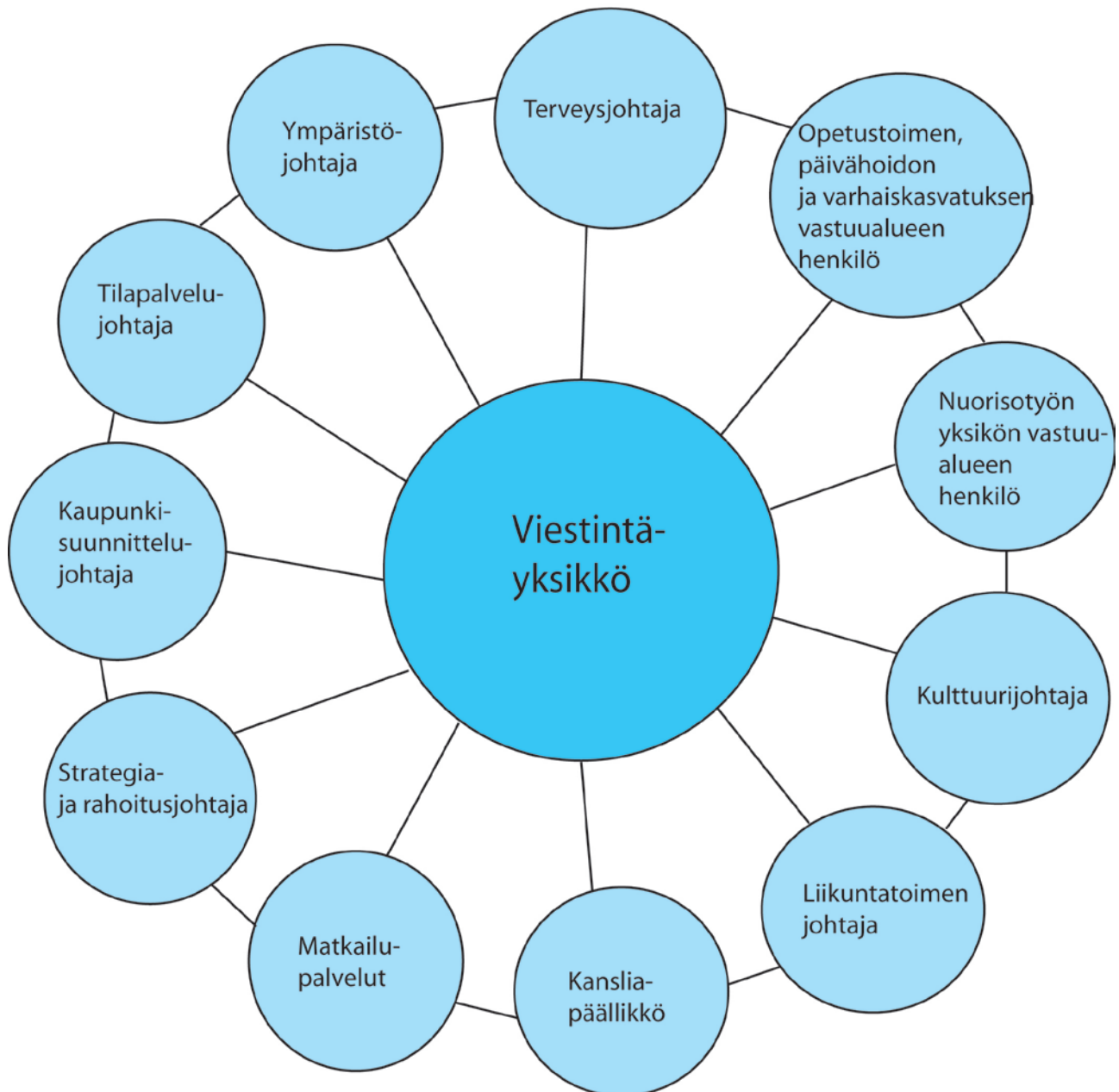
Organisaatiokaaviosta nähdään laajemmin, ketä kannattaa hyödyntää tiedottajatiimissä.



## SISÄINEN TIEDOTTAJATIIMI

Organisaatiokaaviossa nähdään, ketkä kuuluisivat sisäiseen tiedottajatiimiin.

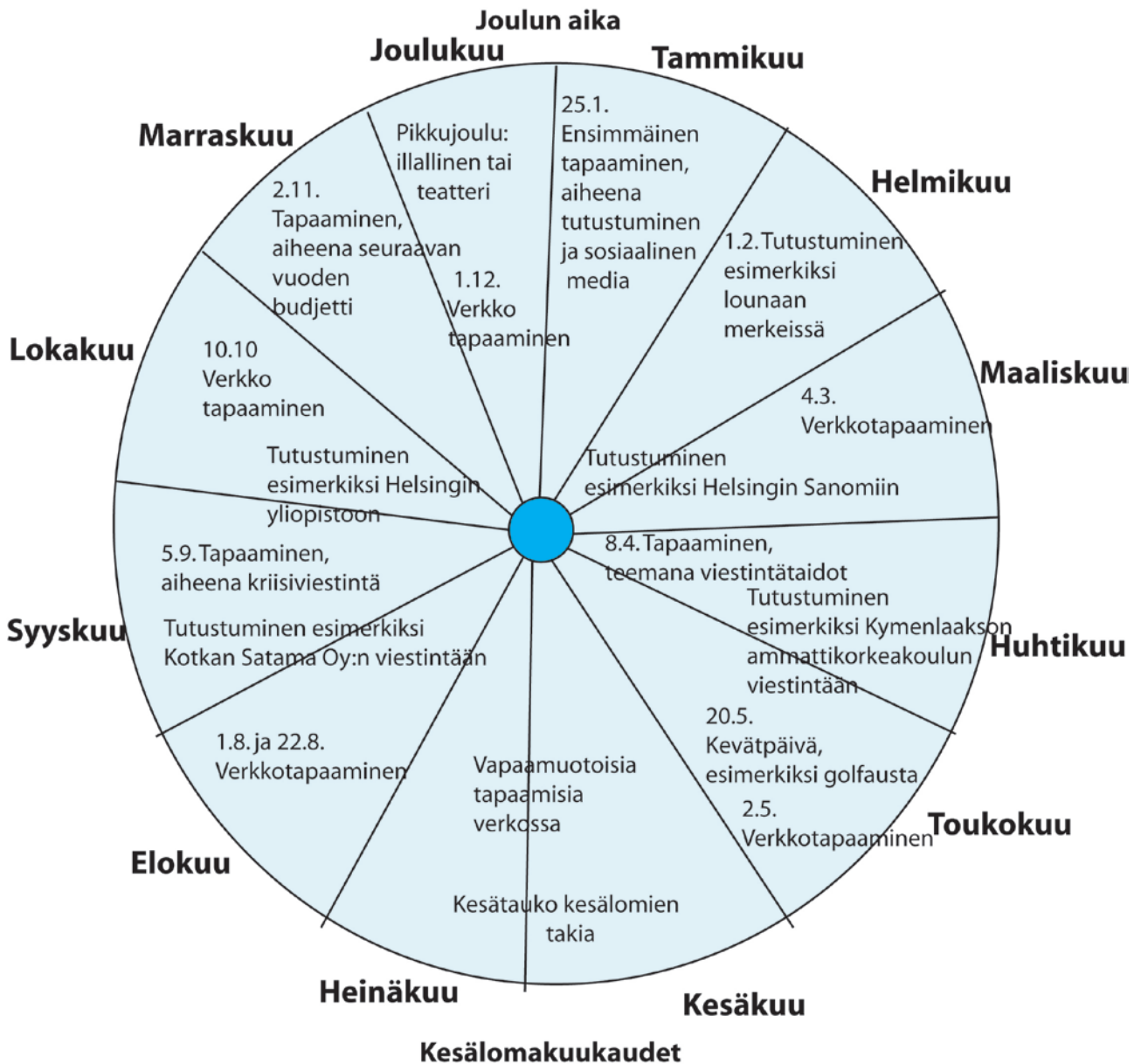
## ORGANISAATIOKAAVIO SISÄISELLE TIEDOTTAJATIIMILLE



## VUOSIKELLO ULKOISEEN TIEDOTTAJATIIMIIN

Vuosikelloon on merkitty muun muassa tapaamisajat, tapaamisten aiheet, verkkokokoukset ja tutustumiset.

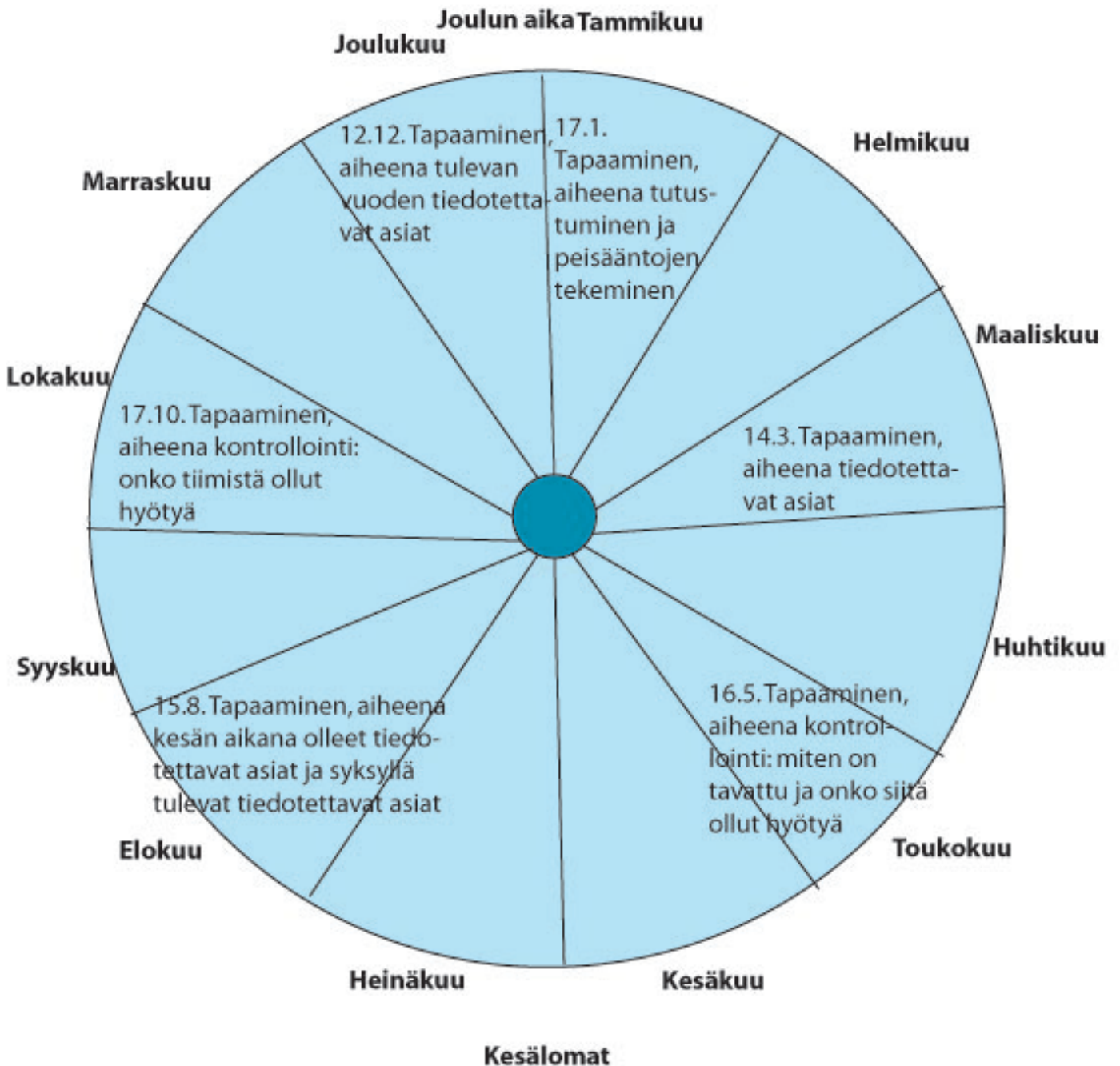
# VUOSIKELLO 2011



VUOSIKELLO SISÄISELLE TIEDOTTAJATIIMILLE

Vuosikelloon on merkitty tapaamisajat ja tapaamisten aiheet.

**VUOSIKELLO 2011**



## KOTKAN KAUPUNGIN VIESTINNÄN KYSELYN KYSELYLOMAKE

Kyselylomakkeesta nähdään mitä asioita kyselyssä kysyttiin.

## Kotkan kaupungin viestinnän kysely

Opiskelen yhteisöviestintää Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötäni Kotkan kaupungille aiheena tiedottajatiimin luominen.

Opinnäytetyöhöni liittyvän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Kotkan viestinnän nykytilaa ja käytössä olevia välineitä. Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, jotta kehitystyötä voidaan tehdä. Pyydän ystävällisesti, että käyttäisitte hetken aikaanne vastaamiseen.

Kyselyyn vastaamisaika päättyy 3.10.2010.

Opiskelija Niina Lahtela

## Perustiedot

Kysymykseen on pakko vastata

**1. Työnkuva Kotkan kaupungilla:**

**2. Sukupuoli:**

**3. Ikä:**

## Viestintävälineet

**4. Saan eniten tietoa omaan työhöni liittyvistä asioista (valitse vain yksi vaihtoehto):**

- Sähköposti
- Intranet
- Henkilöstölehti Tarmo
- Ilmoitustaulut
- Infotilaisuudet
- Esimies
- Työpaikkakokous
- Jostain muualta, mistä?

**5. Mitä näistä viestintävälineistä käytätte eniten (valitse vain yksi vaihtoehto):**

- Sähköposti
- Ilmoitustaulut
- Henkilöstölehti
- Infotilaisuudet
- Esimies
- Kahvipöytäkeskustelut
- Intranet
- Jokin muu, mikä?

**6. Miksi käytätte juuri kyseistä viestintävälinettä?****7. Mikä viestintäväline on mielestänne tärkein tämänhetkisen sisäisen viestinnän kannalta? (Valitse vain yksi vaihtoehto.)**

- Sisäiset tiedotteet
- Sähköposti
- Puhelin
- Ilmoitustaulut
- Kokoukset ja palaverit
- Henkilöstölehdet
- Kehityskeskustelut
- Tiedotustilaisuudet

- Esimies
- Kahvipöytäkeskustelut
- Intranet
- Jokin muu, mikä?

**8. Mikä viestintäväline on mielestänne tärkein tämänhetkisen ulkoisen viestinnän kannalta? (Valitse vain yksi vaihtoehto.)**

- Sanomalehdet
- Aikakauslehdet
- Radio
- Televisio
- Kotkan kaupungin omat kotisivut
- Mainokset
- Sosiaalinen media, esimerkiksi Facebook
- Jokin muu, mikä?

**9. Haluaisitteko että kyseisiin viestintävälineisiin keskittyttäisiin enemmän? Miten?**

**10. Minkä muun viestintävälineen haluaisitte tulevan Kotkan kaupungin käyttöön?**

**11. Perustele, miksi?**

**12. Kuinka usein käytätte seuraavia sisäisen viestinnän välineitä (esimerkiksi kerran viikossa/päivässä) Kotkan kaupungin tiedotuksessa:**

Sisäisiä tiedotteita

Sähköpostia



Puhelinta	<input type="text"/>
Ilmoitustaulua	<input type="text"/>
Kokouksia ja palavereita	<input type="text"/>
Henkilöstölehteä	<input type="text"/>
Kehityskeskusteluja	<input type="text"/>
Tiedotustilaisuuksia	<input type="text"/>
Keskustelua esimiehen kanssa	<input type="text"/>
Kahvipöytäkeskusteluja	<input type="text"/>
Intranettiä	<input type="text"/>

**13. Kuinka usein käytätte seuraavia ulkoisen viestinnän välineitä (esimerkiksi kerran viikossa/päivässä) Kotkan kaupungin tiedotuksessa?**

Sanomalehdet	<input type="text"/>
Aikakauslehdet	<input type="text"/>
Radio	<input type="text"/>
Televisio	<input type="text"/>
Kotkan kaupungin omat kotisivut	<input type="text"/>
Mainokset	<input type="text"/>
Sosiaalinen media, esimerkiksi Facebook	<input type="text"/>
Tiedotustilaisuudet	<input type="text"/>
Tiedotteet	<input type="text"/>

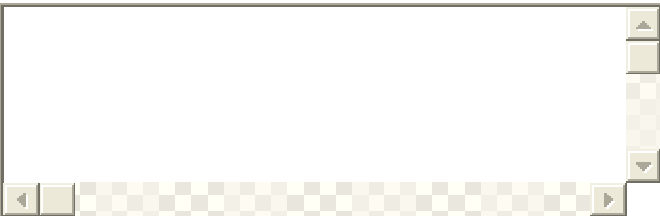
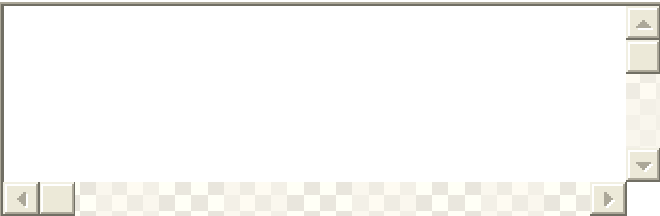
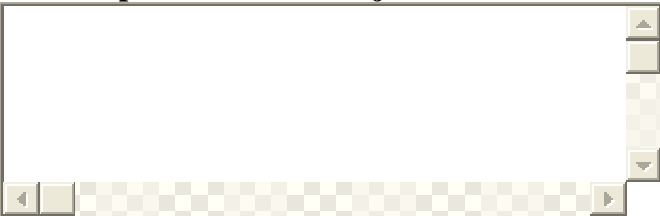
**14. Onko tiedotuksessa mielestänne puutteita? Jos on, missä asioissa ja millaisia?**

**15. Haluaisitteko lisätietoa tai koulutusta johonkin viestintävälineeseen tai viestinnän osa-alueeseen? Jos haluatte, mihin?**

**16. Onko viestintävälineiden määrä mielestänne:**

- liiallinen
- riittävä

- jokseenkin riittävä
- jokseenkin vähäinen
- vähäinen
- jokseenkin riittämätön
- riittämätön
- En osaa sanoa

**17. Perustele.****Sisäinen ja ulkoinen viestintä****18. Mitkä asiat ovat mielestänne tärkeitä asioita sisäisen viestinnän kannalta?****19. Mitkä asiat ovat mielestänne tärkeitä asioita ulkoisen viestinnän kannalta?****20. Mielipiteitänne sisäisen ja ulkoisen viestinnän tilanteesta ja toimivuudesta?**

Kiitos vastauksestanne!

## KOTKAN KAUPUNGIN VIESTINNÄN KYSELYN TULOKSET

Tuloksista nähdään miten kyselyyn vastattiin.

**Kotkan kaupungin viestinnän kyselyn tulokset 15.10.2010**

Kyselyyn vastasi 54 henkilöä, joista 48 oli naisia ja 6 miehiä. Pääryhmät kyselyyn vastaajissa oli hoitajia 13, toimistotyöntekijöitä, 13, johtamistasolla olevia 13, ohjaajia 4 ja suunnittelijoita 2. Muita alojen edustajia olivat: asiantuntija, ATK- suunnittelija, järjestelmätukihenkilö, sosiaalialan palvelualue, matkailuneuvonta, koulukuraattori, lastentarhan opettaja ja viestintään ja tapahtumien järjestämiseen liittyvät tehtävät ala.

**3. Vastaaajat olivat iältään** 41,51 % 50–65 vuoden ikäisiä, 37,74 % 40–50 vuoden ikäisiä, 16,98 % 30–40 vuoden ikäisiä ja 3,77 % 20–30 vuoden ikäisiä.

**4. Saan eniten tietoa työhöni liittyvistä asioista:**

Sähköposti	61,11 %
Työpaikkakokous	16,67 %
Esimies	11,11 %
Intranet	5,56 %
Jostain muualta	5,56 %

**5. Mitä näistä viestintävälineistä käytätte eniten:**

Sähköposti	87,04 %
Kahvipöytäkeskustelut	5,56 %
Jokin muu	5,56 %
Intranet	1,85 %

”Jokin muu” vaihtoehtoon oli vastattu: puhelin ja raportti vuoron vaihtuessa

**6. Miksi käytätte juuri kyseistä viestintävälinettä?**

Suurin osa vastasi sähköposti, koska se on nopea käyttää.  
Vastaukset:

Sähköposti:  
”Helppo, nopea.”

”Sen voi lukea ja siihen siihen vastata itselle sopivaan aikaan. Sähköpostin voi lähettää koko työyhteisölle tai vain yhdelle henkilölle. Se on luotettava ja käytännöllinen tapa viestiä.”

”Helpoin tapa viestiä”

”Helpoin, koska esimiestä usein vaikea saada kiinni.”

”Tavoitan ne henkilöt jotka haluan VARMASTI.”

”Se on nopea,tavoittaa kaikki ja siitä jää itselle dokumentti.”

”Helppo välittää asioita, kysymyksiä ja liitetiedostoja edelleen muokkausta varten.”

”- tavoittaa useita henkilöitä samalla kertaa - ei tule puheltua turhia - useimmiten nopea - asiallinen  
- tavoittaa etäisimmänkin yhteistyökumppanin tasaveroisesti”

”helppo, tavoittaa vastaanottajan juuri silloin kun hänelle sopii. Siitä jää dokumentti.”

”Nopeus, helppous”

”Tavoittaa useita henkilöitä samalla kertaa – ei tule puheltua turhia – useimmiten nopea – asiallinen  
– tavoittaa etäisimmänkin yhteistyökumppanin tasaveroisesti.”

”Sähköpostilla saan ajan tasalla useammalle ja todistetusti tiedon saman aikaisesti. ☺ )

”Viestinnän kohteet ovat eri puolilla kaupunkia ja näin tavoitan kaikki asianosaiset samalla viestillä yhdellä kertaa. Sähköpostissa on myös se etu, että siitä jää dokumentti asian toimittamisesta ja myöskin voin lähtevistä posteista seurata viestin perillemenon (eli milloin vastaanottaja lukee viestin).”

”tavoittaa useat ja samaa viestiä ei tarvitse toistaa sekä siitä jää "tosite"”

”Se on nopea, saavuttaa helposti kohderyhmiä. Se on sovittu yhteisesti tiedonkulun välineeksi.”

”Helppo käyttää silloin, kun minulla on siihen sopivaa aikaa. Aina en pääse osallistumaan työpaikkakokouksiinkaan, mutta esimies toimittaa pöytäkirjat aina s-postilla jokaiselle työpaikkani jäsenelle.”

”Helppo, ei ole sidonnainen aikaan eikä paikkaan. Mahdollisuus käyttää mobiilivälinettä - sähköposti siis kaiken aikaa saatavilla.”

”Lähetän paljon tiedotus asioita koko talollemme teampostilla.. Sähköposti tavoittaa lähes koko talon henk.kunnan... ei voida sanoa että ”en mä tiennytkään” jos olet saanut henk.koht.postia.. kuullut jutut usein unohtuu ja muuttuu muotoon ”en mä ole kuullutkaan”. ”

”Helppo.”

”Helppo, nopea, yksinkertainen käyttää.”

”Helppo ja nopea, viesteistä jää dokumentti”

”nopeus”

”Sähköposti tavoittaa tehokkaimmin”

”Helppo tarkastaa ja päivittäinen käyttö sekä töistä että kotoa.”

”Kätevin, ei sido aikaan tai muiden henkilöiden tavoitettavuuteen. Puhelinta käytän vähintään yhtä paljon.”

”Saapuneeseen sähköpostiin on helppo vastata ja kommentoida saman tien kun olen lukenut postin.”

”Tavoitettavuus varmempaa ja yhteydenotosta jää ”kirjallinen” jälki, jota usein tarvitsen todistamiseen.”

”sillä voi lähettää ja vastaanottaa veisti töiden lomassa ja veistin vastaanottaja saa avata sen häiriintymättä (toivottavasti). Sillä voi myös lähettää asiaan kuuluvia liitteitä.”

”Nopea ja helppo. Esim. tavoitan isomman porukan yhdellä viestillä.”

”Helppo ja tavoittaa kerralla suuren joukon”

”Asian sa eteenpäin vaikka henkilöä ei tavoittaisi puhelimella ja kaupungin sisäisessä sähköpostissa näkee onko vastaanottaja lukenut sen ja silloin tietää että asia on hoitumassa eteenpäin tai vastuu on siis siirtynyt seuraavalle henkilölle.”

”Helppoa ja nopeaa eikä tarvitsee odottaa, että vastaanottaja on tavoitettavissa.”

”nopea, kattava”

”sähköpostiviesti tavoittaa myös ne työntekijät, jotka eivät ole kahvipöytäkeskusteluissa paikalla”

”Nopea ja saa asianosaiselle tiedon vaikkei tavoita esim. puhelimella”

”Se on nopea. Henkilöt, joita tavoitan voivat vastata kun heille sopii.”

”Työ kiireellistä, vaikea lähteä selvittämään/hoitamaan asioita.”

”Tavoitettavuus on hyvä ja sähköpostin voi lukea silloin kun se parhaiten sopii.”

”Nopea ja helppo tapa.”

”Helppo käyttää, nopea”

”Kuuluu työnkuvaan olla selvillä asioista. Tiimiposti siihen selvin väline, kun ajankohtaiset asiat kyseessä.”

Kahvipöytäkeskustelut:

”Pienessä yksikössä helppo tiedottaa vuoron vaihtuessa sekä asukas- että muut asiat kaffekupin äärellä.”

”Helppoin ja nopein.”

”etsin tietoa”

Puhelin:

”Nopea, vastauksen saa heti, kun saa yhteyden.”

”Työni on asiakastyötä: asiakasneuvottelun lisäksi keskeisin viestintä viestintäväline asiakastyössäni on puhelin.”

Raportti vuoron vaihtuessa:

” Suullisesti tieto kulkee nopeimmin. Työn luonne on jatkuvaa eli toinen jatkaa siitä mihin toinen jäi, tilanteet eivät jää odottamaan vaan elävät koko ajan.”

### **7. Mikä viestintäväline on mielestäsi tärkein tämänhetkisen sisäisen viestinnän kannalta?**

Sähköposti	57,41 %
Kokoukset ja palaverit	16,67 %
Intranet	16,67 %
Sisäiset tiedotteet	5,56 %
Esimies	1,85 %
Kahvipöytäkeskustelut	1,85 %

### **8. Mikä viestintäväline on mielestänne tärkein tämänhetkisen ulkoisen viestinnän kannalta? (Valitse vain yksi vaihtoehto.)**

Sanomalehdet	55,56 %
Kotkan kaupungin omat kotisivut	25,93 %
Televisio	14,81 %
Jokin muu, mikä?	3,70 %

Jokin muu, mikä? Vastattiin internet.

### **9. Haluaisitteko että kyseisiin viestintävälineisiin keskityttäisiin enemmän? Miten?**

Vastaukset:

Kokoukset ja palaverit, Kotkan kaupungin omat kotisivut:

”Internet ja sosiaaliset mediat kasvattavat merkitystään nopeina viestintäkanavina, mutta kaikille se ei sovi, joten toivon työpaikkapalaverien säilyvän.”

Sähköposti ja sanomalehdet:

”KOTKAN KAUPUNGIN NETTISIVUT pitäisi uusia. Ne ovat sekavat eikä sieltä löydä haluamaansa tietoa.”

Intra, Kotkan kaupungin omat kotisivut:

”Kännyköihin. Nykyään useimmilla on kännykkä ja tämän lisäksi pöytäpuhelin. Pöytäpuhelimista tulisi luopua, kukaan pysty kahteen yhtä aikaa puhumaan kuitenkin.”

Kokoukset ja palaverit, sanomalehdet:

”Keskittyminen ei ole tarpeellista. On vain hyvä, että käytetään useita välineitä, koska yleisö on heterogeenista.”

Intra, Kotkan kaupungin omat kotisivut:

”Kyllä, mutta viestintä pitäisi olla enemmän kertovaa, esim. useimmat vammaiset tai vanhukset eivät osaa käyttää internettiä tai heillä ei edes ole konetta kotona.”

Intra, Kotkan kaupungin omat kotisivut:

”Kyllä. Internetissä pitäisi aina olla ajanmukaista tietoa. Se on helposti lähes kaikkien saatavilla. Esim. sähköinen asiointi helpottaisi asioiden hoitoa myös asiakkaan kannalta. Olisi tärkeää että internet-sivut olisivat järjestelmälliset ja toimivat ja tieto oikeaa. Sivujen tekijöiden pitäisi paneutua työhönsä kunnolla, eikä niin kuin nykyään, joku vaan tekee jonkin sekalaisen sepustuksen kiireessä, eikä kuntalaiset löydä sieltä mitään. Siellä pitäisi olla myös oikeanlainen ajankohtaista- palsta, jossa olisi tietoa esim. tietöistä, muuttuneista yhteystiedoista ym. päivittäiseen arkielämään vaikuttavista asioista.”

Sähköposti ja sanomalehdet:

”Teemoittaisia infoja”

”En”

”Toivoisin itse saavani työyhteisöni jäseniltä tiedon sähköpostitse. Sen koen tehokkaimmaksi välineeksi, sillä tuntuu että aina ei omiin korviin kantaudu tietoa, joka vaikuttaa omaan työhön. Sanomalehti tai ilmaisjulkaisu toiminnastamme olisi hyödyksi. Välillä jotain juttuja on, asiallisiakin, mutta vaikuttaa siltä, että enemmän tarvitaan arkista tietoa ja nimenomaan faktaa, mitä tää pulja tekee.”

”Työtäni koskevaa informaatiota ei koskaan saada kaikkien asiakkaiden tietouteen, joten sanomalehdet ja kaupungin omat internetsivut riittävät mielestäni tällä hetkellä ulkoiseen viestintään.”

”Toivoisin, että henkilöstöön liittyvät asiat viestitettäisiin ensin sisäisesti, esim, Helmerin pöydällä, kuin annetaan tieto sanomalehteen.”

Sähköposti ja televisio:

”Teknisesti oltava aina toimintakunnossa ja nopeutta lisättävä.”

Sähköposti ja internet:

”Internetistä saa paljon tietoa, kun kaikki tieto vaan päivitetään.”

Intranet ja Kotkan kaupungin sivut:

”Kyllä. Internetissä pitäisi aina olla ajanmukaista tietoa. Se on helposti lähes kaikkien saatavilla. Esim. sähköinen asiointi helpottaisi asioiden hoitoa myös asiakkaan kannalta. Olisi tärkeää että internet-sivut olisivat järjestelmälliset ja toimivat ja tieto oikeaa. Sivujen tekijöiden pitäisi paneutua

työhönsä kunnolla, eikä niin kuin nykyään, joku vaan tekee jonkin sekalaisen sepustuksen kiireessä, eikä kuntalaiset löydä sieltä mitään. Siellä pitäisi olla myös oikeanlainen ajankohtaista-palsta, jossa olisi tietoa esim. tietöistä, muuttuneista yhteystiedoista ym. päivittäiseen arkielämään vaikuttavista asioista.”

”Oman toimialani sivut laajemmiksi ja elävimmiksi.”

Intranet ja sanomalehdet:

”En.”

Intranet ja internet:

”Ajankohtaista, asiallista, helposti löydettävää ja omaksuttavaa tietoa nettiin.”

Sisäiset tiedotteet ja sanomalehdet:

”Ulkoisesta viestinnästä voisi olla enemmän Intrassa”

Sähköposti ja Kotkan kaupungin kotisivut:

”Nykyisellään toimiva.”

Kokoukset ja palaverit, sanomalehdet:

”Kyllä. Kaupungin omia internetsivuja tulisi edelleen kehittää. Sanomalehdille ja radiolle voisi lähettää säännöllisesti uutisaiheita tai esim. kutsuja tiedotustilaisuuksiin.”

Sisäiset tiedotteet, Kotkan kaupungin kotisivut:

”Omien kotisivujen päivittäminen tärkeää. Vanhentuneet tiedot pitää poistaa välittömästi.”

Sähköposti ja televisio:

”Tarkoitatteko kysymystä 8 (televisio): en.”

Kahvipöytäkeskustelut ja sanomalehdet:

”peruskäyttöön, joka päiväväisee käyttöön yhtenäinen postitus... mie onn kuullu...-keskustelut liian yleisiä”

Sähköposti ja sanomalehdet:

”työpaikalle paikallinen sanomalehti.”

”paikallis-/ilmaislehdet. Kaikkien saatavilla.”

## **10. Minkä muun viestintävälineen haluaisitte tulevan Kotkan kaupungin käyttöön?**

Vastaukset:



”Internet-sivuja kannattaa kehittää edelleen interaktiivisempaan suuntaan.”

”Sosiaalisen median.”

”En tiedä uuden välineen tarpeesta, saan tietoa riittävästi, kun vain haen.”

”Netti.”

”oma kannettava tietokone.pienoismalli puhelimeen”

”Korttelitapaamiset asukkaille”

”perinteiset sanomalehdet ja paikallisradio toimii vielä kuitenkin paremmin em. ryhmille”

”Eiköhän sanomalehdet, nettisivut jne. edellä ilmaistut tahot ole ihan riittävät.”

”Henkilöstölehti ja tiedotteet tulisi toimittaa myös paperiversiona.”

”Infonäytöt odotustiloihin.”

”Intran vielä tehokkaampi käyttö. Selkeämmin asiat esille, esim. vastuualueiden kautta. Nyt paljon tietoa vain H:asemalla.”

”Kerran vuodessa kaikkiin talouksiin jaettava lehti. Esimerkiksi seurakunnilla on sellainen. Siihenkin pitäisi paneutua sitten ammattimaisin ottein. Se voisi olla pieni tietopaketti kaupungin palveluista ja toiminnasta, lähivuosien tapahtumista, esim. suurista rakennushankkeista, katujen päällystyksistä, nuorisopalveluista, terveystalouksista ym. ym.”

”Facebook on suosittu nuorten keskuudessa.”

”radio - omat kotisivut”

”En mitään.”

”Nykyiset riittävät.”

”En osaa sanoa.”

”videoneuvottelulaitteet aktiiviseen käyttöön”

”Intranetin käyttöä pitäisi tehostaa.”

”Sellaisen viestintävälineen kaupungin työntekijöiden välillä, jossa olisi mahdollisuus kaksisuuntaiseen viestintään. Autoritäärinen (esim. Intranet tai Tarmo) viestintä tuntuu puuduttavalta, sillä artikkelin synnyttämiä omia ideoita ja ajatuksia ei pysty esittämään missään!”

”sähköposti”

”internet”

## 11. Perustelee, miksi?

Vastaukset:

Internet-sivuja kannattaa kehittää edelleen: ”Internetin käyttö on nuoremmille sukupolville luonteva tapa etsiä tietoja ja antaa palautetta.”

Sosiaalinen media: ”se on kehittyneempi versio sähköpostista.”

En tiedä uuden välineen tarpeesta...: ”Uuden infokanavan luominen maksaa ja muutenkin raha tuntuu olevan tiukassa.”

Internet: ”Ihmiset etsivät netistä tietoa. Kun eivät löydä niin soittavat ja häiritsevät varsinaista työtäni.”

Korttelitapaamiset asukkaille: ”Lähelle ihmistä, matala kynnyksellä tulla kuulemaan kaupungin eli omista asioista”

Perinteiset sanomalehdet ja paikallisradio: ”kts ed. vastaukset”

Eiköhän sanomalehdet, nettisivut ole riittävät: ”Ei perusteltavaa, sillä uskon kohtien 7. ja 8. tavoittavan kaikki, jotka kaupungin toiminnasta tietoa haluavat ja etsivät.”

Henkilöstölehti ja tiedotteet tulisi toimittaa... ”Kaupungin palveluksessa on joukko työntekijöitä, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää tietokonetta eikä nähdä tiedotteita intra-netistä. Tieto heille ei kulje, jos esimies ei siitä huolehdi. Tämä aiheuttaa myös joissakin tapauksissa esimiehille mahdollisuuden harjoittaa mielivaltaista ”sensuuria” tiedottamisessa.”

Infonäytöt odotustiloihin: ”Ajankohtaiset tiedotteet näkyisivät esim. laboratorioon jonottaville ja siinä tilanteessa asioita ehtisi näytöltä lukea.”

Intranetin vielä tehokkaampi käyttö: ”Tiedon lisääminen, helpommin saatavilla, avoimuus”

Kerran vuodessa kaikkiin talouksiin jaettava lehti. Esimerkiksi seurakunnilla on sellainen. Siihenkin pitäisi paneutua sitten ammattimaisin ottein. Se voisi olla pieni tietopaketti kaupungin palveluista ja toiminnasta, lähivuosien tapahtumista, esim. suurista rakennushankkeista, katujen päällystyksistä, nuorisopalveluista, terveyspalveluista ym. ym. : ”Kaupungin nettisivut ovat tällä hetkellä niin sekaiset, ettei sieltä itsekään tahdo löytää edes omaa yksikköä. Jos sen saisi kuntoon niin lehti voisi tukea nettisivujen käyttöä. Lehti voisi olla eräänlainen Kotkan pikaopas.”

Facebook on suosittu nuorten keskuudessa. : ”Nuoret tavoittaa paljon helpommin kuin esim. sähköpostin kautta, joita he eivät aina lue. Tekstarikin on paljon varmempi viestintäväline, kuin sähköposti.”

Radio, kotisivut: ” - radiota kuutelee aika moni, mutta siinä on haitta puolena ettei pääse valitsemaan toisen ihmisen puolesta kanavaa. Ehdotan, että valitaan tietty kanava jossa lähetetään säännöllisesti kaupungin tiedotuksia ja kiinnostavia ohjelmia. - omat kotisivut, ´voisivat toimia myös radion kanssa yhteistyössä - olkoonkin, että kotisivut ovat parantuneen edellisestä. Informatiivinen ja kiinnostava kotisivut olisi mielestäni tämän aikan vaatimustason viestintävälineitä.”

En osaa sanoa: ” En tiedä mitä ne muut voisivat olla.”

Videoneuvottelut aktiiviseen käyttöön: ” säästää matkakustannuksissa ja työajassa”

Sellaisen viestintävälineen kaupungin työntekijöiden välillä...: ” Kun työntekijä on vastaanottanut tiedon (Intranet tai Tarmo), niin hänellä on joskus tahto kehittää koko kaupungin palveluita.Tällöin olisi hyödyllistä,jos oman ideansa voisi turvallisesti esittää jollakin foorumilla(ilman että työntekijä menettää kasvojaan, mikäli ko. idea ei ole hyvä).”

Internet: ” Sitähän kaikki lukee:-)”

## **12. Kuinka usein käytätte seuraavia sisäisen viestinnän välineitä (esimerkiksi kerran viikossa/päivässä) Kotkan kaupungin tiedotuksessa:**

### Sisäisiä tiedotteita

Ei ollenkaan	8
Joskus/harvoin	3
1x/vk	3
Päivittäin	2
Muutoksista tiedotettaessa	1
2x/vk	1
Muutaman kerran vuodessa	1

### Sähköpostia

Päivittäin	19
1x/kk	1

### Puhelin

Päivittäin	19
Ei koskaan	1

### Ilmoitustaulu

Ei ollenkaan	9
Joskus	4
Joka toinen kuukausi	2
1x/vk	2
Kerran kuussa	1
Joka päivä	1
Useita kertoja päivässä	1

### Kokouksia ja palavereita

1x/vk	14
Ei ollenkaan	3
Joskus	2
Päivittäin	1

## Henkilöstölehti

Ei koskaan	8
Joskus/harvoin	7
Kerran kuukaudessa	2
Ilmestyessään	1
4x/vuosi	1
1x/vuosi	1

## Kehityskeskusteluja

Kerran vuodessa	11
En koskaan	8
Kerran kahdessa vuodessa	1

## Tiedotustilaisuuksia

Ei ollenkaan	7
1x/vuosi/muutaman x vuodessa	6
Kerran viikossa/tarpeen mukaan	3
1x/kk	2
Joskus/harvoin	2

## Keskustelua esimiehen kanssa

Kerran viikossa	5
Ei ollenkaan	5
2x/kk/1x/kk	3
Päivittäin	2
1x/2x/vuosi	2
Harvoin	1
Muutaman kerran viikossa	1

## Kahvipöytäkeskusteluja

Joka päivä	13
Ei koskaan	5
Monta/muutamia kertoja päivässä	1
Kerran kuukaudessa	1

## Intranetiä

Joka päivä, useita kertoja päivässä	10
Ei koskaan	6
Joka toinen viikko	1
Muutaman kerran viikossa	1
4x/viikko	1
Harvoin	1
Kerran vuodessa	1

**13. Kuinka usein käytätte seuraavia ulkoisen viestinnän välineitä (esimerkiksi kerran viikossa/päivässä) Kotkan kaupungin tiedotuksessa?**

Sanomalehdet

Päivittäin	7
2-4x/vuosi	5
Ei koskaan	3
1-2x/kk	2
1-2x/viikko	1
Uuden kauden alkaessa	1
Tarvittaessa	1

Aikakauslehdet

Ei koskaan	14
Joskus/harvoin	4
1x/kk	1
1x/viikko	1

Radio

Ei koskaan	10
Päivittäin	3
Muutaman kerran vuodessa	2
1x/kk	2
6x/vuosi	1
Harvoin	1
1x/viikko	1

Televisio

En koskaan	11
Päivittäin	5
Satunnaisesti	2
6x/vuosi	1
Harvoin	1

Kotkan kaupungin omat kotisivut

Päivittäin	6
Ei ollenkaan	4
Kerran viikossa	2
Tarvittaessa	2
1x/kk	2
Muutaman kerran vuodessa	2
4x/vuosi	1
3x/viikko	1

## Mainokset

Ei koskaan	14
Päivittäin	2
Joskus	1
1-3x/vuosi	1
Harvoin	1
1x/viikko	1

## Sosiaalinen media, esimerkiksi Facebook

Ei koskaan	15
Joka päivä	2
Viikoittain	1
1x/kk	1
5x/vuosi	1

## Tiedotustilaisuudet

Ei koskaan	8
1-2x/vuosi	4
1-5x/vuosi	3
Harvoin	2
6x/vuosi	1
Kun niitä on	1
Joskus	1

## Tiedotteet

Ei koskaan	7
Tarvittaessa	3
Pari kertaa vuodessa	3
6x/vuosi	2
Joskus	2
3x/kk	1
Harvoin	1
3x/vuosi	1

**14. Onko tiedotuksessa mielestänne puutteita? Jos on, missä asioissa ja millaisia?**

Vastaukset:

”Vireillä olevien asioiden tiedottamista voisi parantaa.”

”Henkilöstölle voisi tiedottaa ennen asioiden julkaisemista sanomalehdissä esim. työpaikan muutto uusiin tiloihin tuli meille tietoon sanomalehdestä lukemalla. Omaisten kyselytulva oli melkoinen ja emme osanneet siihen vastata kuin sen saman minkä kaikki olivat lukeneet lehtiartikkelista.”

”Ainakin kaupungin sivut on huonot.”

”Kaupungin tiedotus ulos on nopeampaa kuin sisälle. Saamme useinkin lukea lehdestä tärkeitä itseämme koskevista asioista, joista olemme täysin tietämättömiä.”

”Työaikaa eli resurssia lisää työpaikkamme medianomille. Kotkan tiedotus yleisesti ottaen hidasta ja tuntuu kankealta kaupunkilaisia ajatellen.”

”kaupunki on vähentänyt lehti ilmoittelua, josta on seurannut se, ettei esim liikuntatoiminnasta saa ilmoittaa lehdissä kokonaisvaltaisesti (ryhmän aika ja paikka , ) saa laittaa vain...tyyliin ryhmät alkavat, esitteitä sieltä ja sieltä...vertaa ed. vastauksiin...vammaisat ja vanhukset”

”Nettisivuille pitäisi saada enemmän tiedotusta. Katso Kotkan nettisivut: Yhdyskuntatekniset palvelut- kyselytutkimus 33 kunnassa. Mistä kuntalaiset saavat tietonsa. Kotkassa vähemmän netin kautta kuin muualla.”

”Tiedotus riittävää, mutta hajautettu...”

”Ehkä kaupunki on liian iso instanssi, mutta jos ajattelee vain tämän oman työyhteisön tilanteita, niin joitakin puutteita on. Tieto jaetaan epätasaisesti, vaikka järkevintä on ilmaista tieto kaikille samanaikaisesti. Tuntuu usein olo vähän etäiseltä, kun asiat on sovittu hiljaisuudessa. Tarkistamatta kaikkien kantaa. ”

”Viittaaan kohtiin 10 ja 11 antamiini vastauksiin.”

”henkilöstöä suoraan koskevat asiat tulee ensin tiedottaa asianosallisille ja sitten vasta lehdistölle.”

”Ei ole. On kyse ihmisen omasta aktiivisuudesta hakea informaatiota haluamastaan aiheesta.”

”kysymys epäselvä (13, 14..) onko omassa tiedottamisessa vai kaupungin tiedottamisessa??  
Äskeitä kysymyksessä kuinka usein käytät, saamaan infoa via käytän kanavaa tiedottamiseen.”

”Mielestäni tiedottaminen sujuu aika hyvin... mielestäni pitää muistaa, että myös kuulijalla on vastuu = täytyy osata etsiä tiedotteita esim. lukemalla sähköposti tai aukasemalla intranet ja katsomalla ajankohtaiset asiat.. tänäpäivänä tuskin kuitenkaan kaikkea asioita tullaan kertomaan ihmisille henk.koht. silmätysten.”

”Tiedotuksessa on suuria puutteita. Tieto ei vain yksinkertaisesti kulje. Ei organisaation sisällä eikä organisaatiosta ulos. Kaupungin palkkalistoilla pitäisi olla edes yksi alan ammattilainen, joka helpottaisi kaikkien muiden tiedottamista suunnittelemalla esim. valmiita pohjia ja yksinkertaisia ohjeita. Olisi vielä parempi jos olisi kokonainen tiimi hoitamassa tiedotusta.”

”Ei käytetä nykyajan mahdollisuuksia, esim. joukkosähköposteja työpaikan pikaisissa tiedoksissa.”

”On tilanteita, jolloin kaupungin henkilöstöön kuuluvat pyrkivät käyttämään tiedotusvälineitä apuna omien päämäärien edistämiseksi. Pitäisi luoda selkeät pelisäännöt, kuinka asioita viestitään.”

”Asioista pitäisi yleensä tiedottaa huomattavasti nykyistä aiemmin. Yleensä tiedotetaan vasta sitten, kun esim. joku kampanja tms. on jo alkanut ja silloinkin esim. sanomalehdestä saa joskus ko. juttua etsimällä etsiä. Lisää näkyvyyttä !”

”Paikoitellen yksittäinen työntekijä saa hitaasti tietoa, kuten YT-neuvottelut.”

”Päätetyt asiat löytyvät usein sanomalehdestä ennen sisäistä tiedotusta”

”Olisi kohtuullista, että kaupunki työnantajana kertoo henkilöstölleen muutoksista ja päätöksistä ensin esim. intrassa tai sähköpostilla. Nykyisin tiedot muutoksista tai päätöksistä saa lukea paikallislehdessä joka suodattaa tietoa omien näkökulmiensa mukaan. Kuntatoimistossa eri hallinnonalojen tekemien päätösten seuraamiseen ei rivityöntekijöillä ole aikaa (eikä suurin osa kaupungin työntekijöistä osaa kuntatoimistoa edes käyttää).”

”Joooo ... - omat kotisivut saisivat päivittyä useammin - pitäisi käyttää koko repettuaaria hyväkseen”

”Kyllä on puutteita. Esim. viestintäyksikkö saattaa olla tyhjä ja ovet auki. Käytävän lasioivessa on huonosti havaittava tiedote, missä on henkilöiden puhelinnumerot. Siis viestintäyksikkö voisi itse parantaa tiedottamista omien henkilöidensä tavoitettavuudesta.”

”Ei tule mieleen.”

”Pitää olla aktiivinen ja uhrata aikaa niiden selailuun jotta pysyy ajan tasalla.”

”ei ole”

”kaupungin hallintokuntien sisällä asiat eivät kulje riittävästi; esim. tapahtumista tiedotus puutteellista.”

”En ymmärtänyt kysymystä 13; tarkoittaako viestin lähettäjänä vai vastaanottajana? Haluaisin, että Intranetissä olisi kaikki Kotkan kaupungin järjestämät koulutukset kaikkien Kotkan kaupungin työntekijöiden nähtävänä.”

”kyllä, tieto EI kulje - tieto tulee käytävillä, muuttuu on epäselvää... ei pääse vaikuttamaan”

”tiedottaminen voisi tapahtua nopeammin.”

”vaikea sanoa”

”Sähköposti ja sen käyttö mahdolliseksi kaikille. Säännölliset koko henkilöstöä koskevat infot esim. tiedotustilaisuudet kaupungintalolla 1-2 x vuodessa, riippuen onko tärkeää koko henkilöstöä koskevaa tiedottamista!”

## **15. Haluaisitteko lisätietoa tai koulutusta johonkin viestintävälineeseen tai viestinnän osa-alueeseen? Jos haluatte, mihin?**

Vastaukset:

”Toistaiseksi en tarvitse.”

”En, koska en ole tiedottaja. Eikä minulla kai ole oikeuttakaan ulkoiseen viestintään.”

”Intranettiin”



”Koulutus olisi jees, mutta mitä sillä tekee, jos työaikaa ei riitä lisäpanostukseen tällä saralla!”

”päivitys koulutus on aina paikallaan...itsellä taustalla mm. markkinoinnin ja mainonnan peruskoulutus...tosin vuosisata sitten :)”

”Kaikki koulutus on hyvästä.”

”Intranet ja internet -sivujen ylläpito”

”Viestintä on itselleni mieluinen alue. Haluaisin olla "linkkinä" monenlaisessa viestinnässä, mutta oman työn ohella se on mahdottomuus. Toisaalta toivoisin myös kaupungilta koulutusta nimenomaan kaikelle henkilöstölle viestinnän eri alueista, sillä luulenpa, jotta kehityskelpoista viestintäväeksi kelpoa kamaa löytyy yllättäviltä palleilta. :)”

”En tarvitse.”

”Sekä kirjalliseen että suulliseen viestintään.”

”Internetin käyttö”

”Itse en tarvitse, mutta laajemmin koulutusta tarvitaan esim. kaupungin sisäisen sähköpostin käytössä. Monet työntekijät aiheuttavat tietämättömyyttään tietoturva- ja salassapito-ongelmia käyttäessään sähköpostia väärin esim. asiakasasioissa.”

”olen edelleenkin epävarma facebookin käytöstä”

”Sosiaalinen media”

”En.”

”ei tarvetta tällä hetkellä.”

”internetisivujen päivitys”

”sosiaalisen median hyväksikäyttö, esim. Facebook”

”Tietokoneen käytössä (liitteiden lähettäminen ym.)”

”Tietokoneen arkikäyttöön työssä.”

## 16. Onko viestintävälineiden määrä mielestänne:

Riittävä	58,49 %
Jokseenkin riittävä	32,08 %
En osaa sanoa	3,77 %
Liiallinen	1,89 %
Jokseenkin riittämätön	1,89 %
Riittämätön	1,89 %

**17. Perustelee.**

Vastaukset:

Riittävä:

”Tietoa kyllä löytyy, kun vain vaivautuu etsimään.”

”Aikaa kuluu paljon mikäli seuraa jokaista tiedotusvälinettä, joten viestintäkanavien määrää on hyvä rajata. Toisaalta, jotta tieto saavuttaa jokaisen tarvitaan useampia kanavia.”

”Eri kohderyhmät tarvitsevat eri välineet.”

”Valitsin riittävän, mutta joskus tuntuu, että tietoa on liian useassa paikassa, jolloin kaikkien seuraaminen vie aikaa.”

”Välineitä on riittävästi. Jokaisella on omakin vastuu löytää tarvitsemaanka infoa, mutta toisaalta koen hyväksi sen, että tärkeintä informaatiota "suodattaisi" joku ja tarvittaessa jakaa sen työyhteisönsä käyttöön. Ehkä hiukan hankalaa... :)”

”Tietoa on hyvin saatavilla, kunhan vain osaa etsiä.”

”Kyllä välineitä on, mutta pitäisi olla tahtoa käyttää niitä.”

”Viestintävälineitä ja -kanavia on riittävästi, mutta niitä ei vielä osata käyttää tarpeeksi tehokkaasti.”

”Useampia tiedotusvälineitä ei ehtisi seurata.”

”Kaikkia ei kumminkaan ehdi käyttää”

”Tieto kulkee.”

”sähköposti ym on hyviä mut ei käytetä kaikille!”

”Tiedot saa monelta taholta jos haluaa niitä hakea.”

Jokseenkin riittävä:

”Välineitä on jos vain niitä käytettäisiin.”

”vertaa ed. vastauksiin...kaikilla kuntalaisilla ei vielä ole internet mahdollisuutta kotonaan...”

”Normaaliolosuhteissa riittävä, poikkeustilanteissa mikään ei riitä. Aina löytyy jokin ryhmä tai tieto joka ei tavoita riittävästi. Näillä resursseilla on asia kohtuudella ok.”

”Aina ei info kata koko haluttua väestöä. Mielestäni täällä työpisteessä asioiden eteen tehdään riittävästi töitä, jotta ajankohtaiset asiat tiedotetaan ajoissa.”

”Välineitä on mutta niiden hyödyntämisessä on puutteita.”

”Ajankohtaisen tiedon päivittäminen ja ajan tasalla pitäminen on nytkin näissä kanavissa liikaa aikaa vievää.”

”Sähköpostiin ei kaikilla työntekijöillä vielä mahdollisuutta. Kun kaikilla mahdollisuus, tiedonkulku parantuu.”

”Avaoimista toimista/työpaikoista lisää tietoa esim. ilmaislehtiin”

”Saan tarpeelliset tiedot näillä välineillä, mitä jo on.”

Riittämätön:

”Viitataan edelleen kohtiin 10 ja 11 antamiini vastauksiin.”

En osaa sanoa:

”Asiakastyössä tarvitsee paljon sekä vastaanottaa että antaa tietoa.”

### **18. Mitkä asiat ovat mielestänne tärkeitä asioita sisäisen viestinnän kannalta?**

Tavoitettavuus	9
Nopeus, ajantasaisuus	7
Selkeys, helppous	5
Avoimuus	2

Vastaukset:

”Tiedon saamisen helppous, monikanavaisuus.”

”Muutokset.”

”Kaupungin henkilöstön tilanne kaikilla osa-alueilla.”

”Asia ilmoitetaan selkeästi”

”Tavoittaa oikeat henkilöt, pitää ihmiset ajan tasalla jossain asiassa.”

”Sähköpostia lukevat kaikki, Helmeristä taas moni ei vielääkään älyä katsoa tiedotteita ilman, että esim. sähköpostilla tiedotetaan, että katsokaa sieltä.”

”- nopeus”

”että varmasti kaikki asianosaiset saavat tiedon monipuolisesti. että kaikkien vastaanottokyky otetaan huomioon...toinen ihminen lukee tiedon, toinen kuulee...tämä pitää ottaa huomioon”

”Ajantasaisuus, faktat kohdallaan”

”Oleellisen tiedon erottaminen kaikesta tietomäärästä.”

”Tieto tulee reaaliajassa.”

”Omaa työtä koskevat”

”Luottamus, mutta ei voi unohtaa avoimuuttakaan. Jos on työyhteisöön vaikuttavia asioita, niin joistakin ”kuppikuntien kehittämisestä” systeemeistä on aiheellista saada kaikkien tietää ajan tasalla.”

”Koko kaupungin henkilöstöä koskevat ohjeistukset ja määräykset, tapahtumat ja oleelliset muutokset henkilöstöön liittyvissä palveluissa yhteystietoineen.”

”Päätökset, ohjeet, kaikkia koskevat”

”Kaikkia henkilöstöryhmiä koskevat Tietoliikenteeseen liittyvät, esim.päivitykset, käyttökatkokset”

”Keskustelut.”

”avoimuus”

”Asioista ilmoitetaan ja ”kuulijat” osaavat käydä etsimässä kuultavia asioita aina aika ajoin esim. lukemassa oma sähköposti.”

”Tietoa jaettaisiin sitä tarvitseville eikä vain niille jotka ovat jossain kokouksessa fyysisesti läsnä. Tiedon pitäisi myös olla oikeata ja ajantasaista.”

”Tiedon pitäisi tavoittaa kaikki tarvittavat henkilöt yhtä aikaa.”

”Henkilöstöön liittyvät asiat ja organisaation toiminnassa tapahtuvat muutokset”

”Kaupungin taloudellisesta tilanteesta johtuvien säästötoimenpiteiden suunnittelu ja jatkotoimista päättäminen.”

”Tärkeät tiedot tulisi saada mahdollisimman pian henkilöstön tietoon”

”Ajankohtaisuus, selkeys, tieto kaikille asianosaisille”

”Ajankohtaisuus, ymmärrettävyys, kattavuus.”

”Ajankohtainen tieto samanaikaisesti kaikille; ei voida olla pelkän kahvipöytäkeskustelujen varassa, jolloin joku saattaa puuttua porukasta ja jää ilman tietoa.”

”Tiedon nopea saapuminen/leviäminen, samanlaisena kaikille.”

”- oikea aikaista - asiat asioina ei mitään arvailua”

”Henkilöstön tavoitettavuus.”

”Tiedon kulku ja tavoitettavuus.”

”kaikkia koskevat yhteiset asiat”

”viestin selkeys ja nopea tavoitettavuus”

”Tiedon pitää kulkea eri hallintokuntien välillä; Intranetin hyödyntäminen tärkeää”

”Asianosaiset saisivat tiedon mahdollisimman nopeasti”

”1) Oikeudenmukaisuus, että emme pihtaa tärkeää tietoa. 2) Työntekijän on hyvä etukäteen tietää, onko hänen "pakko" tietää jokin asia, vai onko se vapaaehtoista - tiedon seulonta.”

”muutokset osastokohtaiset sopimukset muutokset ensin työntekijöille”

”Tiedon saannin nopeus ja riittävä laajuus asioiden käsittelyssä.”

”selkeys, tasapuolisuus kaikille”

”Tavoitettavuus”

”Nopea, oikea-aikainen tiedottaminen.”

### **19. Mitkä asiat ovat mielestänne tärkeitä asioita ulkoisen viestinnän kannalta?**

Selkeys	8
Ajankohtaisuus	5
Avoimuus	4
Nopeus	4
Tavoitettavuus	4
Luotettavuus	3
Näkyvyys	1

Vastaukset:

”Tiedon näkyvyys”

”Strategiat ja visiot. Tavoitteet ja niiden saavuttamisen arviointi. Käytössä olevista palveluista tiedottaminen. Merkittävät muutokset.”

”Kaupungin strategian inhimillisyyden korostaminen.”

”Helppo tavoitettavuus tarvittaessa.”

”Ulospäin pitää antaa tarpeeksi tietoa.”

”Nopeus-ajankohtaisuus-avoimuus”

”samat kuin edellä”

”Riittävyys, läpinäkyvyys”

”Oikean median löytäminen eri asiakasryhmille. Nettisivuille on vaikea saada selkeitä polkuja tiedottamista varten.”

”Tieto on faktaa”

”Selkeys, saavuttavuus, ajankohtaisuus”

”Luotettavuus. Kaupungin on viestittävä asiat todenmukaisesti ja toisaalta ulkoa tulevan tiedon on oltava luotettavaa. Asiallisuus ja avoimuus. Selkokieliyys ulospäin viestittäessä on hyvin tärkeää.”

”Asiallinen tiedottaminen kaupungin taloudellisesta tilanteesta, mahdolliset toimenpiteet koko henkilöstöä koskien, kaupungin asukkaisiin vaikuttava päätöksenteko jne.”

”Kuntalaisia koskevat asiat tiedotetaan selkeästi ja asiallisesti”

”Kotkan kaupunkiin liittyvät asiat Kymenlaakson asiat Valtakunnalliset sisä- ja ulkopoliittiset asiat Maailman tapahtumat”

”Ajankohtaisuus, päivittäminen.”

”avoimuus”

”Tiedon saanti internetistä = lähes kaikkien saatavilla (tiedon saa ken haluaa ja tai vaivan näkee)”

”Järjestelmällisyys, että tiedon löytää helposti ja että tietoa on saatavilla ja se on oikeaa. Tiedon pitää kulkea kuntalaisille mahdollisimman nopeassa aikataulussa.”

”Oikea tieto oikeaan aikaan”

”Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset”

”Kuten edellä. Lisäksi kaikki asukkaiden viihtyvyyteen ja terveyteen vaikuttavat hankkeet. Pitäisi luoda toimiva julkinen keskustelufoorumi, jottei asioista tarvitsisi lukea sanomalehtien tekstari palveluista.”

”Tärkeät tiedot tulisi saada mahdollisimman pian henkilöstön tietoon”

”Ennakointi. Asioista tiedottaminen jo suunnitteluvaiheessa.”

”Kaupungin asioista tiedotettaessa sen varmistaminen, että tieto on ymmärretty oikein (termit, käsitteet ym.)”

”Kohderyhmän mukainen tiedotus ja selkeys”

”Oikeellisuus ja totuudenmukaisuus”

”- oikea aikaista - kohdennettu oikein - mielenkiintoista – ”

”Asian selkeä esittäminen.”

”SAMat kuin kohta 18.”

”kuntalaisia koskevat asiat”

”asioiden oikeellisuus (faktat) ja ajankohta milloin asia julkaistaan”

”Netissä pitää olla ajan tasalla olevaa tietoa, pois vanhentuneet asiat välittömästi. Kaupungin yhtenäinen markkinointi-ilme pitää näkyä kaikessa tiedottamisessa.”

”Tavoittaa kaikki, jotka kiinnostuneita ko. viestinnästä”

”Yhteiskunnan muuttuvat olosuhteet (uudet lait, valtakunnan budjettileikkaukset etc.), jotka vaikuttavat asiakkaitteni elämään.”

”Asioiden riittävän laaja käsittely.”

”Selkeys, tasapuolisuus kaikille.”

”Viestien oltava selkeitä, ymmärrettäviä ja viestien tavoitettavuus oltava kattava.”

”Avoin tiedottaminen.”

”Antaa hyvä kuva Kotkan kaupungista. Hyvällä tiedottamisella jäävät pois turhat luulot ja epämiellyttävät lehtikirjoitukset.”

## **20. Mielipiteitänne sisäisen ja ulkoisen viestinnän tilanteesta ja toimivuudesta?**

Sisäinen viestintä hyvä	6
Sisäinen viestintä huono	3
Ulkoinen viestintä hyvä	1
Ulkoinen viestintä huono	4
Toimivaa	3
Toimii joskus, joskus ei	2
Parannettavaa	4
Parantamista on tapahtunut	1

Vastaukset:

”Sisäinen viestintä toimii mielestäni paremmin kuin ulkoinen.”

”En osaa sanoa.”

”Kehitettävää on vielä”

”Nettisivut ei toimi.”

”Molemmat toimivat hienosti.”

”- Ei oikein itselläni riitä aikaa asian hyvin hoitoon. - kaupungin nettisivun pääuutinen on usein turhan kauan se sama esim. uusi teatterikappale”

”mielestäni paljon parannettavaa on vielä”

”Toimii ok”

”Sisäinen OK muuten, mutta tietoa tulee liikaa. oleellisen löytäminen hankalaa. Ulkoisessa tulisi varmaan miettiä, miten valita eri mediat eri kohderyhmille.”

”Toimii hyvin”

”Tiedon löytäminen eri paikoista aikaavievää.”

”Tuntuu, että sisäinen viestintä, eli työyhteisön tilanteissa ei oikein toimisi. Yleisesti ottaen koko kaupungin kuvioista saa selkeästi tietoa eri välineistä. Jumitusta siis työyhteisössä...”

”Ulkoiset viestimet hakevat mielellään sensaatiouutisia ja värittävät asioita "mielenkiintoisemmiksi", ulkoisessa tiedottamisessa tulisi olla todella tarkka viestin sisällöstä ja jättää mahdollisimman vähän tulkinnanvaraa. Aina tämä ei mielestäni ole onnistunut päättäjiltämme, jotka asioista tiedottavat. Sisäinen viestintä ei ole koko henkilöstöä tavoittavaa ja muodostaa tilanteen, jossa henkilöstö on eriarvoisessa asemassa tiedottamiseen nähden.”

”kohtuullista”

”Molemmat on ala-arvoisesti hoidettu. Kaikki parantamishdotukset häviää johonkin byrokratian rattaisiin.”

”Sisäinen viestintä on parantunut Helmerin ansiosta. Oikean, puolueettoman tiedon jakaminen ulkoisiin viestimiin pitäisi olla kaikkien kaupungin työntekijöiden tavoitteena.”

”Sisäinen toimii paremmin kuin ulkoinen. Hankkeille ja kampanjoille ym. tulisi laatia hyvissä ajoin etukäteen aikataulutettu tiedotussuunnitelma, jota noudattamalla tiedotteet medialle ajoittuisivat aina sopivaan aikaan. Etukäteen tulisi aina sopia kuka vastaa mistäkin tiedotteesta.”

”Tiedotus ei aina tavoita kohdetta”

”Kehitettävää on”

”Eivätköhän ne ole riittävän toimivat. En ainakaan ole jäänyt paitsi mistään. Tosin kotisivujen päivittäminen ja elävöittäminen olisi paikallaan.”

”Ulkoinen toimii syklittäin, kuten sisäinenkin. Joskus tietoa saa odottaa kauankin”

”- saisi olla parempaakin”

”Varmaan parannettavaa kummassakin.”

”Tietoa varmasti löytyy, mutta ajantasalla pysyminen vie oamn aikansa. Joskus joku tieto on ollut esim. intranetissä ja jos ei ole huomannut sitä, saattaa joku sanoa että siellähän se on ollut...”

”joskus toimii ja joskus ei”



”sisäinen viestintä toimii paremmin kuin ulkoinen. Ulkoista viestintää ei ehkä toimipisteissä itsenäisesti uskalleta käyttää kun sitä kuitenkin hoidetaan keskitetysti.”

”Välillä toimii, välillä ei”

”Koen, että tässä kunnassa työnantaja jakaa tietoa aika hyvin (oikeudenmukaisuus). Mielestäni työnantaja ei hyödynnä ruohonjuuritason tietoa: ei löydy turvallista ja puolueetonta kanavaa ylöspäin, missä kehtaisi esittää omia ideoitaan.”

”surkeeta”

”Toimii mielestäni hyvin tällä hetkellä.”

”Parantumista on tapahtunut ,viestintää kehitetään, niin,että se saavuttaisi koko henkilöstön.Tiedottaminen kuntalaisille myös tärkeää.”

”Ainahan kannattaa miettiä parannuksia, jos vain jotain keksii.”

## GRAAFIT KOTKAN KAUPUNGIN VIESTINNÄN KYSELYSTÄ

Graafeista nähdään miten vastaajat ovat vastanneet kyselyyn.

Taulukko 4

**Ikä:**

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	20-30	2	3,77%					
2.	30-40	9	16,98%					
3.	40-50	20	37,74%					
4.	50-65	22	41,51%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>					

Taulukko 5

**Saan eniten tietoa omaan työhöni liittyvistä asioista (valitse vain yksi vaihtoehto):**



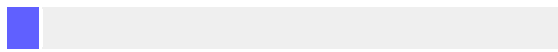
	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Sähköposti	33	61,11%					
2.	Intranet	3	5,56%					
3.	Henkilöstölehti Tarmo	0	0,00%					
4.	Ilmoitustaulut	0	0,00%					
5.	Infotilaisuudet	0	0,00%					
6.	Esimies	6	11,11%					
7.	Työpaikkakokous	9	16,67%					
8.	Jostain muualta, mistä?	3	5,56%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>					

Taulukko 6

**Mikä viestintäväline on mielestänne tärkein tämänhetkisen sisäisen viestinnän kannalta? (Valitse vain yksi vaihtoehto.)**




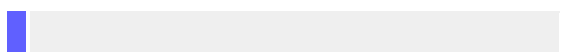

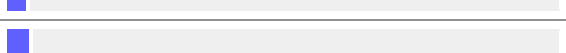
**Mitä näistä viestintävälineistä käytätte eniten (valitse vain yksi vaihtoehto):**

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Sähköposti	47	87,04%					

2.	Ilmoitustaulut	0	0,00%	
3.	Henkilöstölehti	0	0,00%	
4.	Infotilaisuudet	0	0,00%	
5.	Esimies	0	0,00%	
6.	Kahvipöytäkeskustelut	3	5,56%	
7.	Intranet	1	1,85%	
8.	Jokin muu, mikä?	3	5,56%	
<b>Yhteensä</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>	

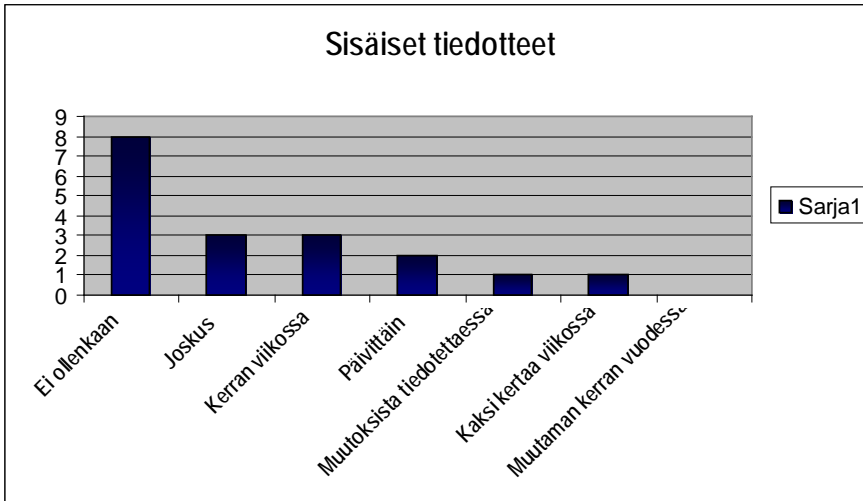
## Taulukko 7

### Onko viestintävälineiden määrä mielestänne:

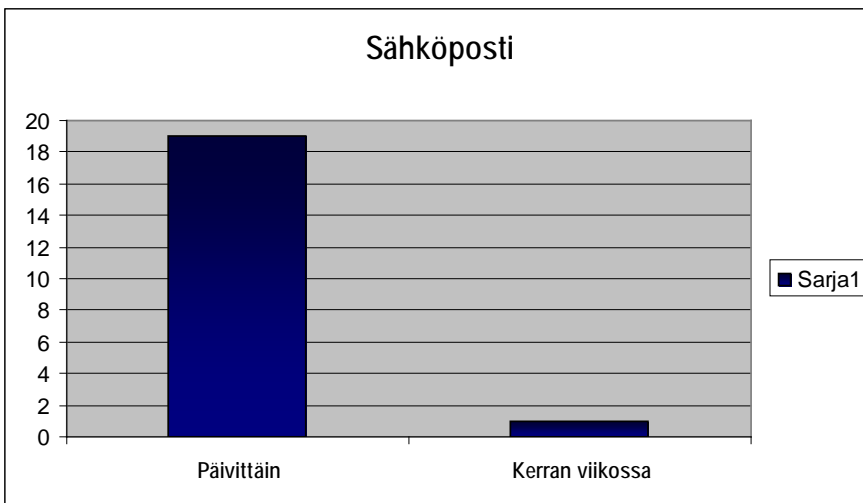
	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	liiallinen	1	1,89%					
2.	riittävä	31	58,49%					
3.	jokseenkin riittävä	17	32,08%					
4.	jokseenkin vähäinen	0	0,00%					
5.	vähäinen	0	0,00%					
6.	jokseenkin riittämätön	1	1,89%					
7.	riittämätön	1	1,89%					
8.	En osaa sanoa	2	3,77%					
<b>Yhteensä</b>		<b>53</b>	<b>100%</b>					

**12. Kuinka usein käytätte seuraavia sisäisen viestinnän välineitä (esimerkiksi kerran viikossa/päivässä) Kotkan kaupungin tiedotuksessa?**

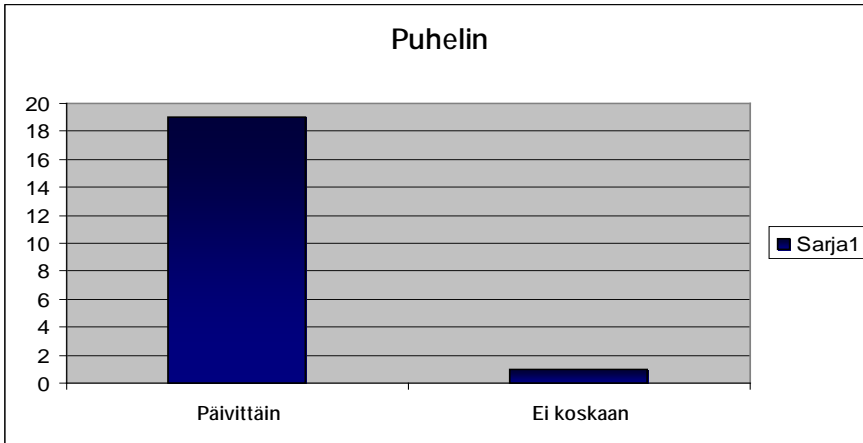
Taulukko 8



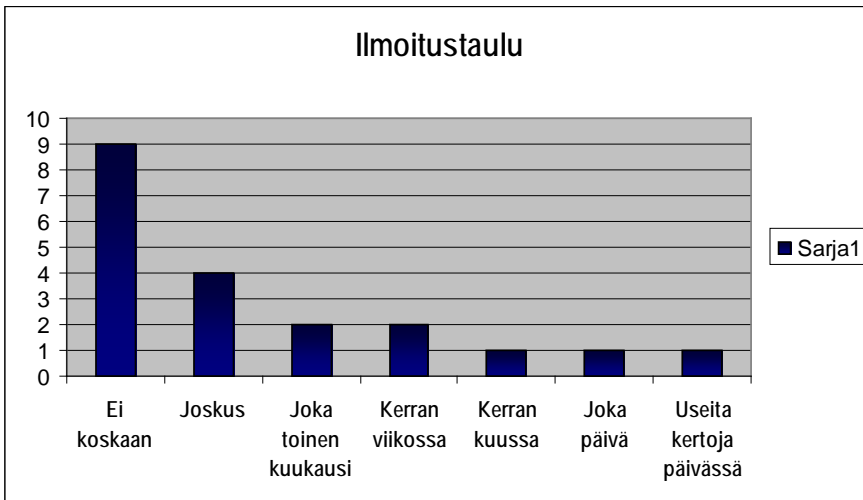
Taulukko 9



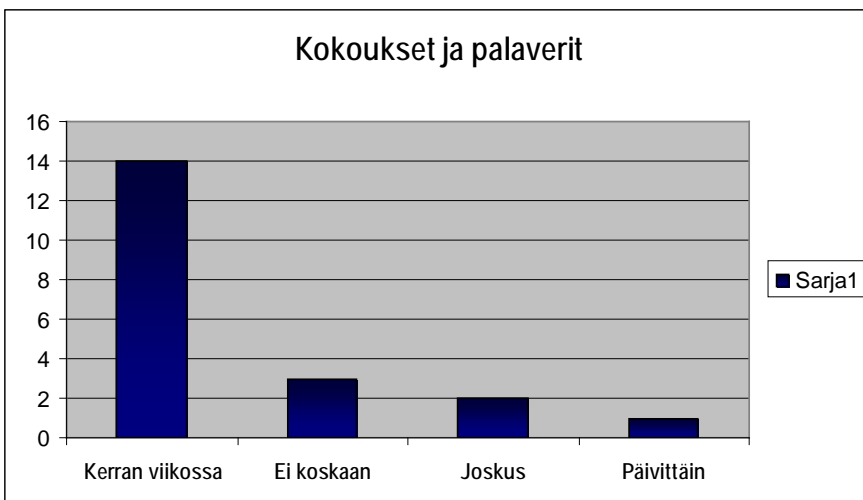
Taulukko 10



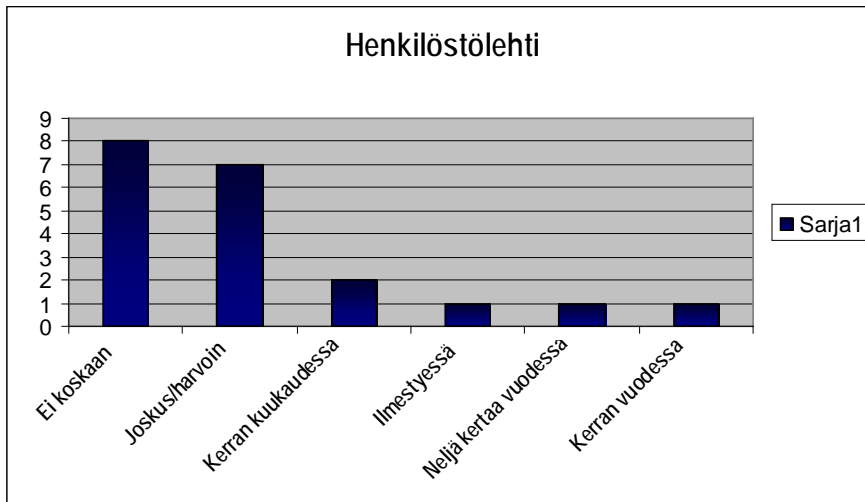
Taulukko 11



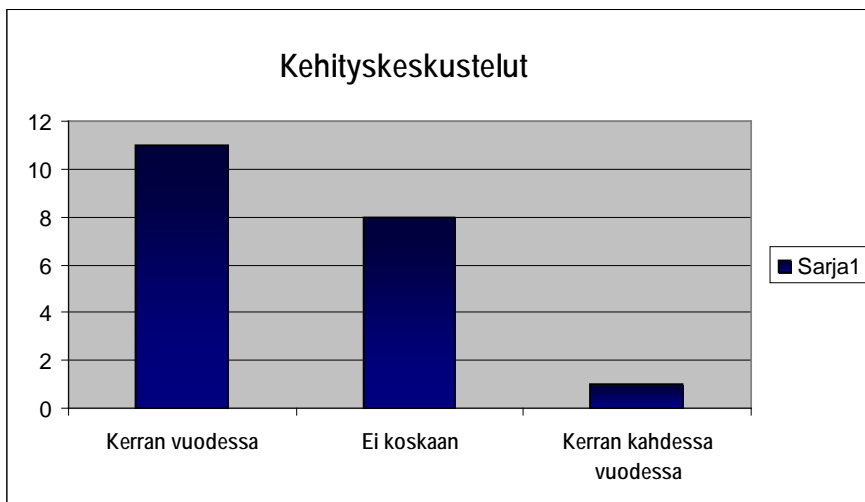
Taulukko 12



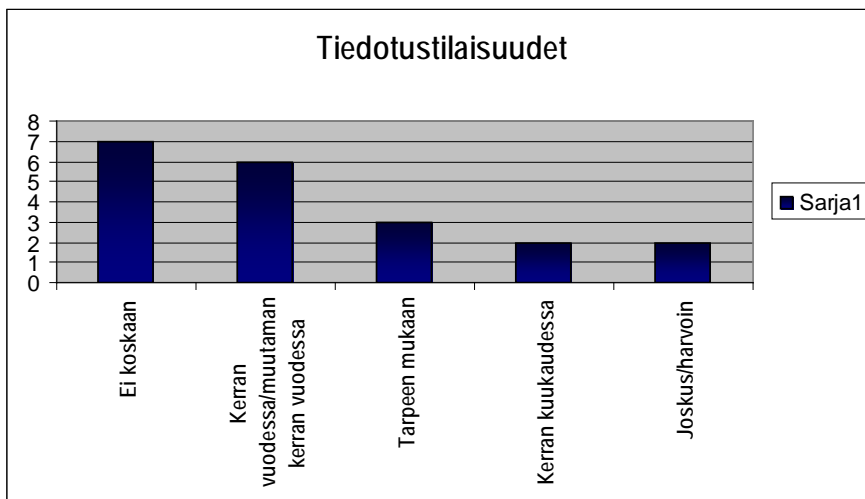
Taulukko 13



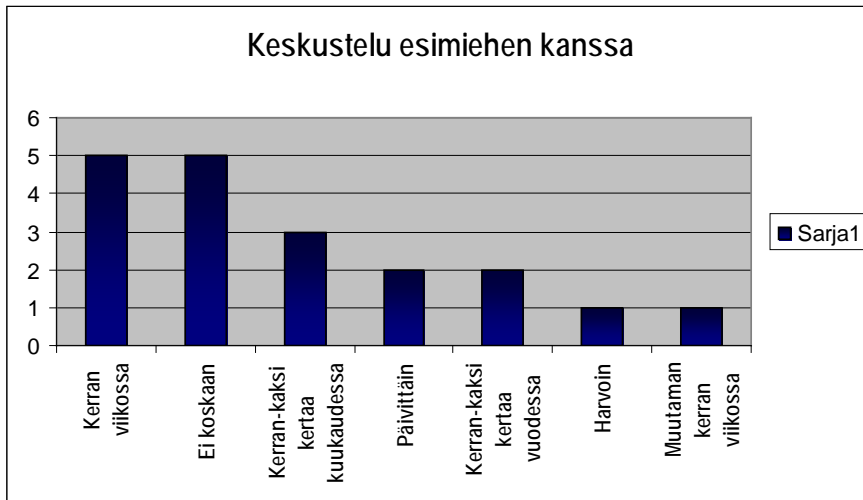
Taulukko 14



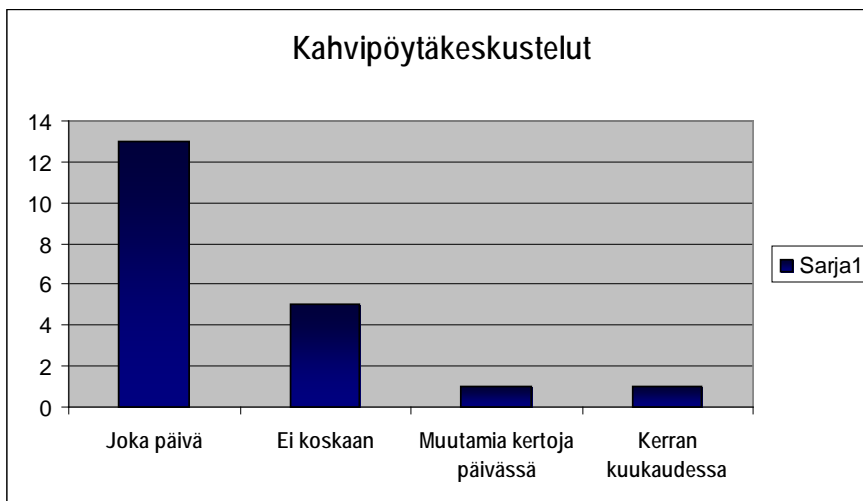
Taulukko 15



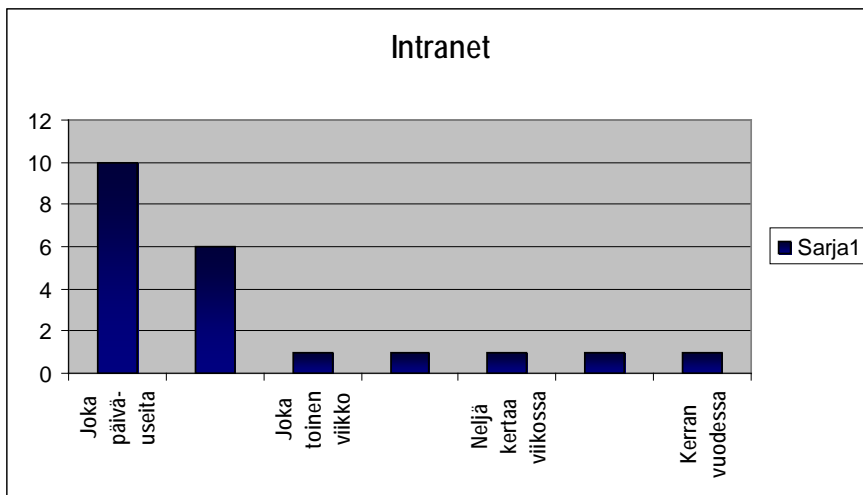
Taulukko 16



Taulukko 17

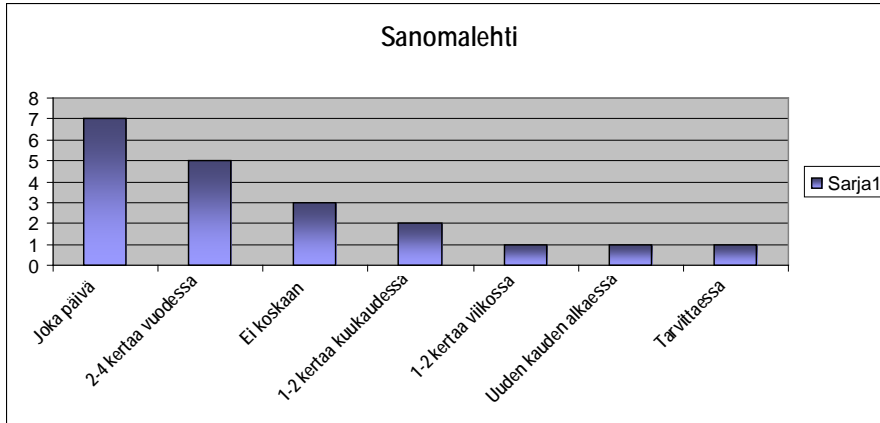


Taulukko 18

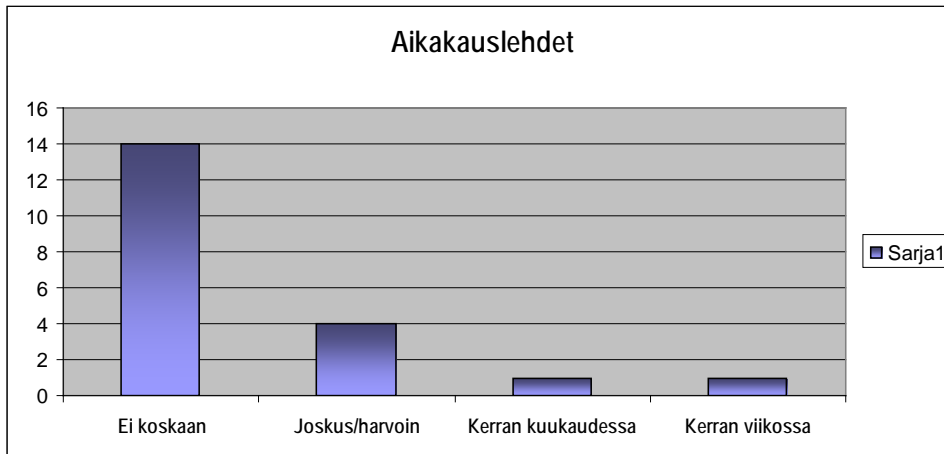


**13. Kuinka usein käytätte seuraavia ulkoisen viestinnän välineitä (esimerkiksi kerran viikossa/päivässä) Kotkan kaupungin tiedotuksessa?**

Taulukko 19

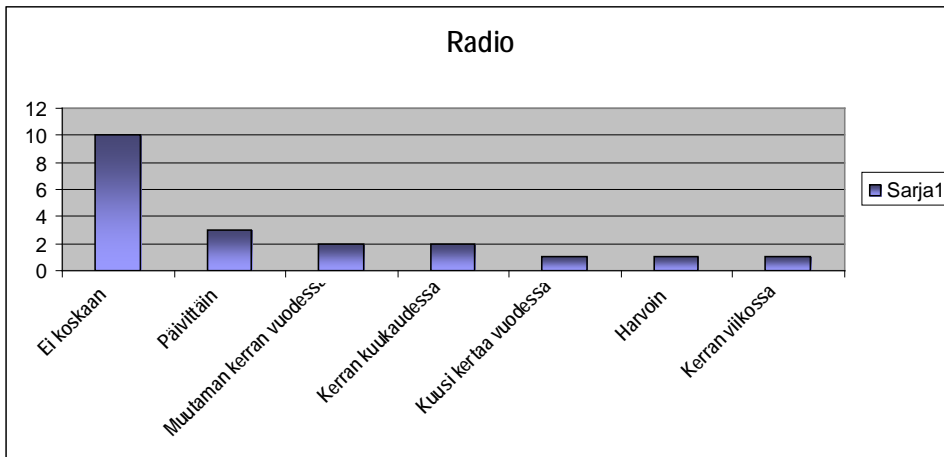


Taulukko 20

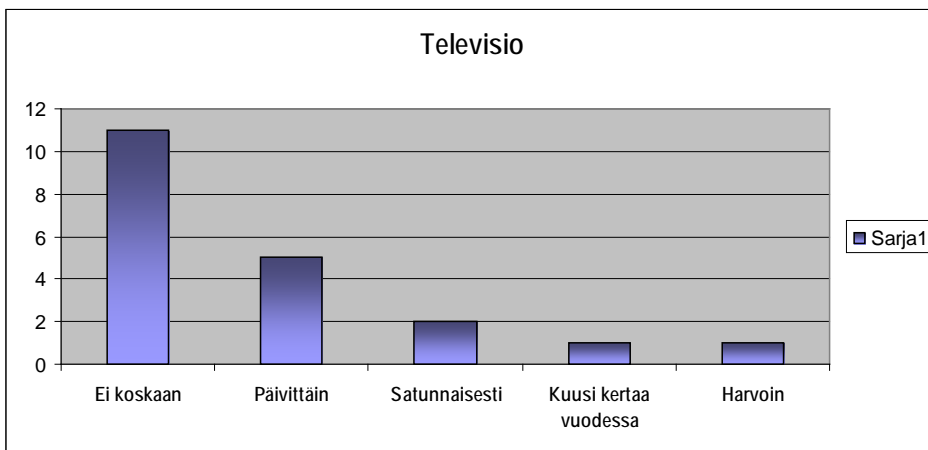


Taulukko 21

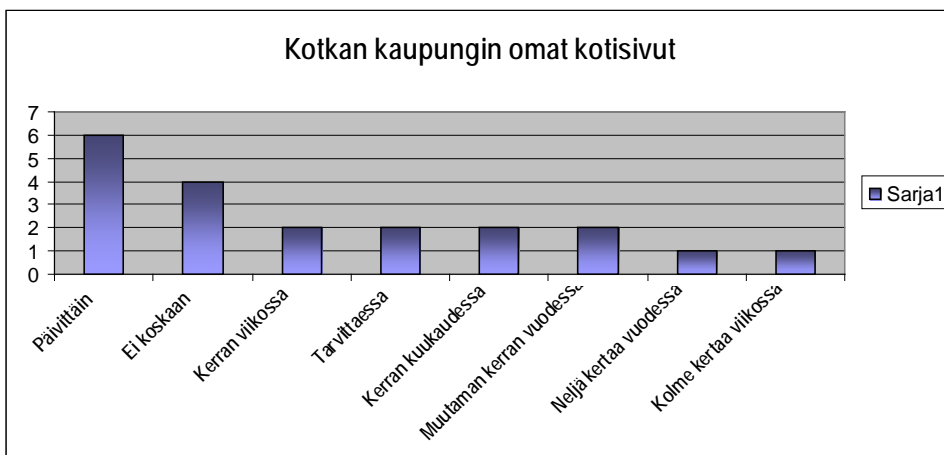




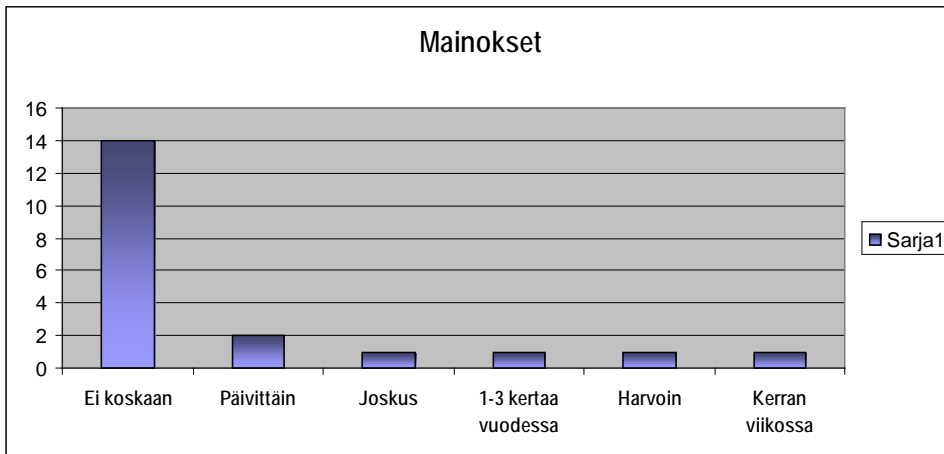
Taulukko 22



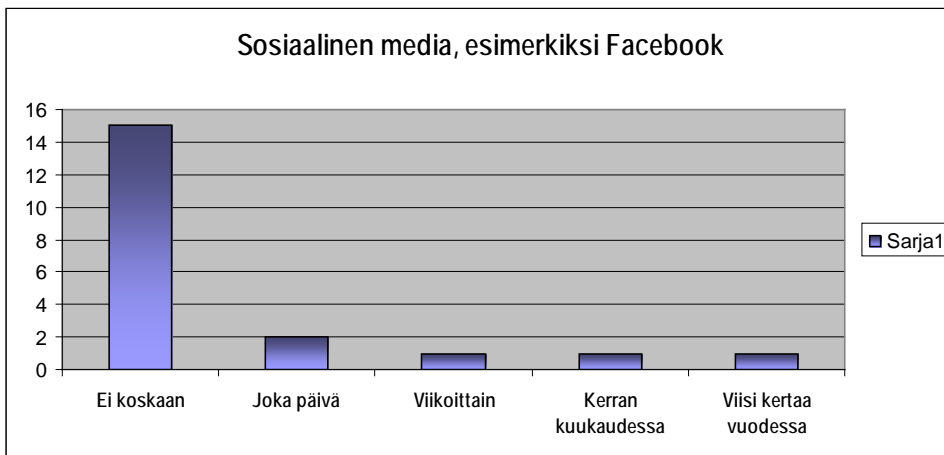
Taulukko 23



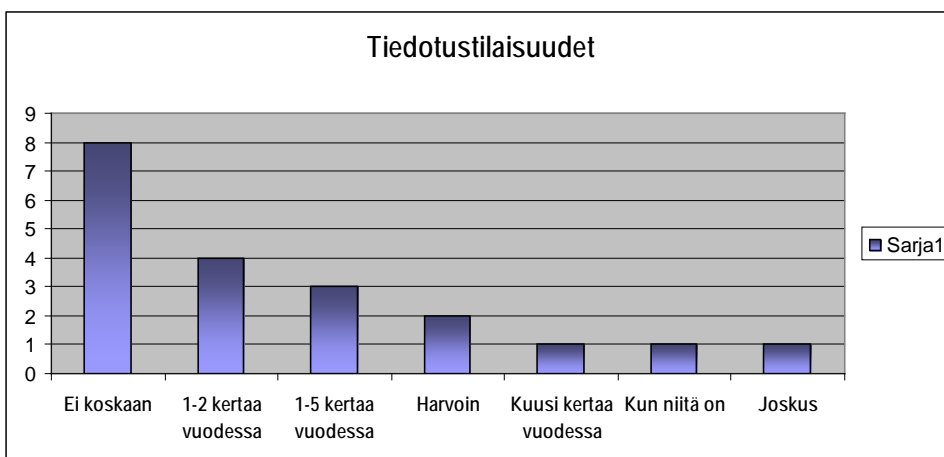
Taulukko 24



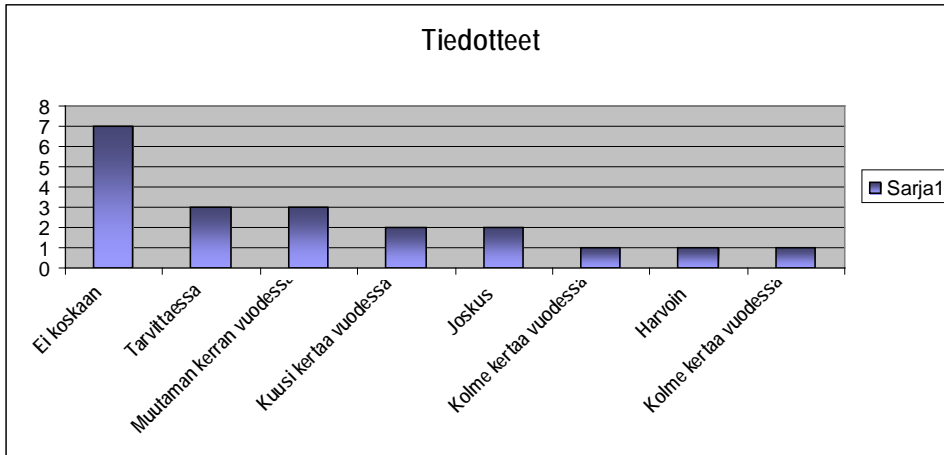
Taulukko 25



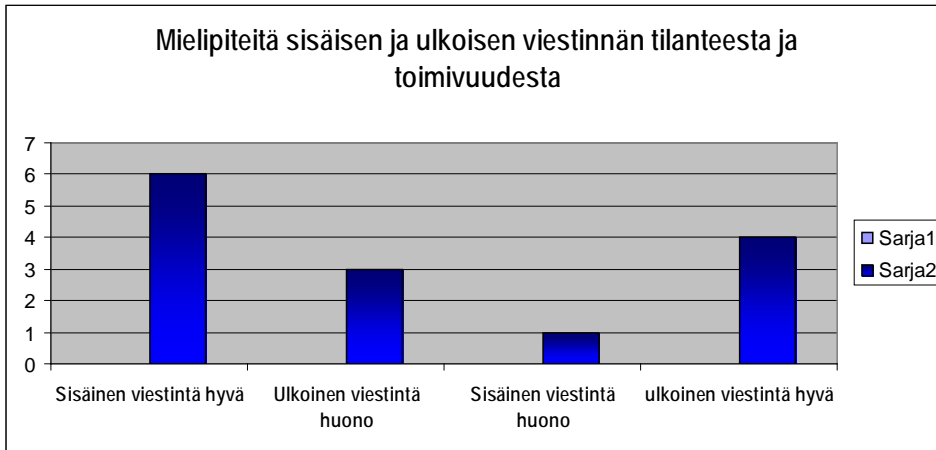
Taulukko 26



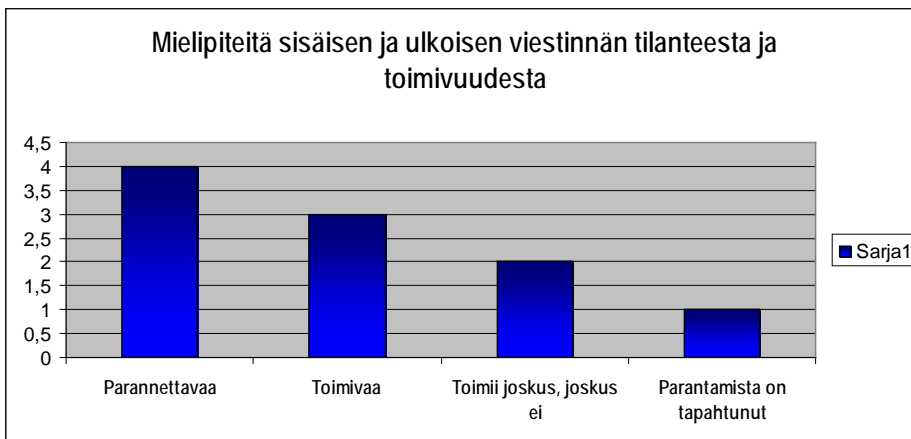
Taulukko 27



Taulukko 28



Taulukko 29



## INTRANET-SIVU SISÄISELLE TIEDOTTAJATIIMILLE

Tein sisäiselle tiedottajatiimille intranet-sivun, josta löytyy muun muassa määritelmä tiedottajatiimistä, ohjeita, tapahtumakalenteri, keskustelufoorumi ja yhteystiedot

### Tiedottajatiimi sivuston etusivu

Perjantai 22.10.2010 Kirjautuneena: Jari Pitkäkangas Palaute | Sivukartta | [www.kotka.fi](http://www.kotka.fi)

**KOTKA**  
INTRA

**Viestintä ja suhdetoiminta**

- Video-ohjeisto
- Tiedottajatiimi**
  - Ohjeita
  - Kriisiviestintä
  - Tapahtumakalenteri
  - Keskustelufoorumi
  - Yhteystiedot

**Tehtäväalueet** Talous Hallinto Henkilöstöasiat Tietohallinto Linkit ja vinkit

### Tiedottajatiimi

Toimiva sisäinen tiedottajatiimi on tärkeä Kotkan kaupungin tiedotuksen yhtenäisyyden kannalta. Lisäksi järjestäytyneen tiimin toiminta on tärkeää tilanteissa, jossa tarvitaan esimerkiksi lisäapua tiedottamiseen, kuten sairastapauksissa.

**Hae intrasta**

**Helmeri**

- ON TIETOO
- EKOTUKITOIMINTA
- RUOKALISTAT
- PUHELINLUETTELO
- VARASTO
- YIESTINTÄ
- WEB-OHJELMAT
- LOMAKKEET
- SISÄINEN TYÖNHAKU
- KARTTAPALVELU
- SEUTULASKENTA
- HENKILÖSTÖLEHTI TARMO

**KALENTERI**

« LOKAKUU 2010 »

M	T	K	T	P	L	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

[www.kotka.fi](http://www.kotka.fi) Kotkan kaupungin intranet 2010

