



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Yliopistoviestintä 2.0: Sisäilmaongelmaisen kiinteistön viestintä

Hankkeen loppuraportti, 31.12.2015

Olli Tiuraniemi, Lapin yliopisto ja
Helena Lemminkäinen, Kevi Consulting Oy

(TSR-hanke 114466)



Työsuojelurahasto
Arbetarskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund





Sisällysluettelo

1	Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen	3
2	Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys hakijalle ja soveltajalle/asiantuntijalle . .	3
3	Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija	5
	3.1 Sovellettu tutkimus	5
	3.2 Menetelmälliset ratkaisut	5
	3.3 Hankkeen asiantuntija	6
4	Hankkeen toteutuminen ja eteneminen	7
	4.1 Toteutetut hanketoimet	7
	4.2 Poikkeamat	8
5	Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset	8
	5.1 Hankeen hyödynsaajat	8
	5.2 Viestintämallin perusrakenne	9
6	Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet	10
	6.1 Palautekyselyn havainnot	10
	6.2 Ohjausryhmän itsearviointi	12
	6.3 Jatkotoimet	13
7	Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä	13
	7.1 Viestinnällisiä toimia	13
	7.2 Hankkeen hyödynnettävyys	13
8	Hakijan ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot	14
	Lähteet	15
	Liitteet	16
	1 Hankkeen visualisointi (hankkeen tavoitehierarkia ja keskeiset toimet)	16
	2 Evästeitä sisäilmaongelmien viestinnän suunnitteluun	17
	3 Näytteitä taiteen keinoja hyödyntävistä viestintätuotteista	24



1 Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen

Lapin yliopiston F-siipi eli taiteiden tiedekunta vihittiin käyttöön syksyllä 2006. Rakennus siirtyi Suomen Yliopistokiinteistöt Oy:n hallintaan vuonna 2010. Samana vuonna tulivat tietoon rakennuksessa ilmenneet sisäilmaongelmat.

Syksyllä 2011 rakennus jouduttiin tyhjentämään henkilökunnan ja opiskelijoiden oireiltua rakennuksessa. Tämän jälkeen käynnistettiin pari vuotta kestäneet laajennetut tutkimukset ja alustavat korjaustyöt. Ongelmien laajuuden selvittyä kokonaisuudessaan vuoden 2013 alussa päätettiin, että korjaustoimenpiteet laajennetaan koskemaan koko rakennusta.

Sisäilmaongelmien vuoksi rakennuksen julkisuuskuva oli huono, minkä katsottiin voivan heijastua myös opiskelijoiden kiinnostukseen tulla opiskelemaan taiteiden tiedekuntaan. Lisäksi lähtötilanteessa arvioitiin, että henkilökunnan työhyvinvoinnin näkökulmasta paluumuutossa joudutaan ylittämään ihmisten subjektiivinen kokemus tilan turvallisuudesta.

Hankkeen tavoitteeksi asetettiin luottamuksen palauttaminen siihen, että remontoitu tila on turvallinen ja terveellinen opiskelu- ja työpaikka. Todettiin, että mikäli asiaan ei kiinnitetä erityistä huomioita, henkilökunnan oireilu voi jatkua paluumuuton jälkeenkin. Näin on aiemmin käynyt useiden sisäilmakorjausten yhteydessä (ks. esim. Kuikka ym. 2014).

Hankkeen käynnistyessä taiteiden tiedekunnan sisäilmaongelman ratkaisussa oltiin jo korjausrakentamisen loppuvaiheessa ja valmistautumassa väistön jälkeiseen paluumuuttoon. Paluumuuton korjattuihin tiloihin oli määrä tapahtua syksyllä 2015.

Hankkeen ajoittuminen korjausrakentamisen loppuvaiheeseen aiheutti sen, että sisäilmaongelmien alkuvaiheisiin ja väistötiloihin siirtymiseen liittyvää viestintää jouduttiin mallintamaan tukeutumalla tutkimukselliseen aineistoon (Lemminkäinen 2015; Kuikka ym. 2014) ja sisäilmaviestintään liittyvään kirjallisuuteen (mm. Lahtinen ym. 2011).

Hanke käynnistettiin, jotta Lapin yliopiston taiteiden tiedekunnan paluumuutossa ei törmättäisi samoihin haasteisiin kuin monissa muissa sisäilmakorjauksissa läpikäyneissä kiinteistöissä.

2 Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys hakijalle ja soveltajalle/asiiantuntijalle

Hanke on eräänlainen case study, jonka tuottaman tiedon pohjalta on mallinnettu erityisesti oppilaitoskontekstiin soveltuvaa sisäilmaongelmiin liittyvää viestintää.



Hankkeen tavoiteasetanta ja kehittämistoimet sekä hankkeella saavutettavat hyödyt ja vaikutukset on esitetty liitteen 1 kaaviossa (hankkeen visualisointi).

Lapin yliopiston viestinnän kehittämishankkeen **pää tavoite** oli, että **paluumuuton viestintä onnistuu** ja viestintä tukee toimintojen uudelleen käynnistymistä korjatuissa tiloissa.

Sisäilmaongelmien ratkaisemisessa yksi keskeisistä kysymyksistä on **luottamus**. Hyvin hoidetulla viestinnällä voidaan vaikuttaa siihen, että sisäilmakorjausten jälkeen henkilöstö, opiskelijat ja muut sidosryhmät luottavat siihen, **että korjattu kiinteistö on turvallinen ja terveellinen työ- ja opiskelupaikka**.

Hanke koostui seuraavista osioista:

- Viestinnän nykytila-analyysi (media-analyysi ja avainhenkilöhaastattelu; erillinen raportti)
- Viestintäsuunnitelman laadinta ja tarvittavat viestintätoimenpiteet (painopiste paluumuuttoon liittyvässä viestinnässä)
- Taiteiden tiedekunnan opiskelijoiden osallistaminen suunnittelemaan ja toteuttamaan innovatiivisia ja taiteen keinoja hyödyntäviä viestintätapoja
- Hankkeen onnistumisen arviointi ja hankkeesta viestiminen

Viestintä on olennainen osa onnistunutta sisäilmaongelmien korjausprojektia. Lapin yliopiston tapausesimerkissä viestinnän pidemmän ajan vaikuttavuustavoitteiksi nähtiin seuraavat asiat:

- Sisäilmahuolet eivät vaaranna työntekijöiden työhyvinvointia ja opiskelijoiden turvallisuuden tunnetta.
- Taiteiden tiedekunnan maine hyvänä ja kiinnostavana työ- ja opiskelupaikkana vahvistuu.
- Suomen yliopistokiinteistöjen omistuksessa olevan kiinteistön maine, arvo ja käytettävyys säilyvät pitkälle tulevaisuuteen.

Viestinnällä nähtiin voitavan vaikuttaa muiden muassa kiinteistöä käyttävän kohdeorganisaation työhyvinvointiin, työnantajamaineeseen sekä opiskelupaikan maineeseen ja kiinnostavuuteen, samoin kuin kiinteistön omistajan ja kiinteistön maineeseen sekä kiinteistön arvon säilymiseen.

Hankkeen toteuttajalle hanke antoi uutta tietoa sisäilmaongelmiin liittyvien viestintäpulumien haasteista ja niiden ratkaisemisesta sekä ideoita, miten tietämystä voi jatkojalostaa viestinnän kehittämispalveluiksi.



3 Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija

3.1 Sovellettu tutkimus

Yliopistoviestintä 2.0 -kehittämishankkeessa hyödynnettiin viestinnän tutkimuksen ja organisaatioviestinnän perusteorioita ja -menetelmiä (esim. van Riel & Fombrun 2007; Juholin 2010, 2013). Kun kyse on työterveyttä ja työhyvinvointia sekä niihin liittyviä huolenaiheita vahvasti sivuavista viestinnän teemoista, myös riski- ja kriisiviestinnän näkökulmat luovat pohjaa hankkeelle (esim. Korpiola 2011).

Erytystä huomiota kiinnitettiin median murroksen synnyttämään mediakentän pirstaloitumiseen ja yhä haastavammaksi käyvän medianäkyvyyden teemoihin (Villi 2014) sekä sosiaalisen median rooliin vertaisviestinnässä (esim. Forsgård & Frey 2010) ja maineinhallinnassa (esim. Aula & Heinonen 2011).

Kun omien viestien läpimeno perinteisessä mediassa on huomattavasti vaikeutunut, organisaatioiden on panostettava entistä enemmän ns. oman median kehittämiseen (mm. verkkoviestintä, kuvallinen viestintä/infografiikka, some-sovellukset, videot).

Hankkeen pitkäkestoisten vaikutusten varmentamisessa hyödynnettiin toteuttajan väitöskirjan havaintoja kiinnittämällä erityistä huomiota kehitettävän organisaation prosessinomistajuuteen (Lemminkäinen 2010, 2013). Prosessinomistajuutta voidaan vahvistaa muun muassa varmentamalla johdon sitoutuminen sekä työparityöskentelyllä, jossa ulkopuolinen kehittäjä/konsultti tekee tiivistä yhteistyötä kehittämiskohteena olevan organisaation viestinnän ammattilaisten kanssa. Näin kehittämishankkeen toteutukseen liittyy vahva työssäoppimisen viire, ja hankkeen jälkeen kohdeorganisaation oma viestinnällinen osaaminen on vahvistunut.

Hyvän taustan hankkeelle antoi Suomen Yliopistokiinteistöt Oy:n hallinnoima hanke, jossa tarkasteltiin sisäilmaongelmia ja tiedostamaton oppimista sekä tilanteita, joissa korjatuissakin työtiloissa esiintyvät sisäilmaoireet jatkuvat (Kuikka ym. 2014).

Taustoittavana käytännön oppaana käytettiin Työterveyslaitoksen julkaisua ”Selätä sisäilmastokiista – viesti viisaasti (Lahtinen ym. 2011).

3.2 Menetelmälliset ratkaisut

Hankkeen kehittämisotteelle oli ominaista ratkaisukeskeisyys ja tutkimalla kehittämisen menetelmien käyttö, osallistavat kehittämisistunnot ja monialainen yhteiskehittely. Yhteistyötä tehtiin yli organisaatioiden rajojen (Lapin yliopisto ja Suomen Yliopistokiinteistöt, terveydenhuollon ammattilaiset) ja organisaation sisäisiä siilorakenteita rikkoen (Lapin yliopiston viestintä, tilapalvelut ja taiteiden tiedekunnan opetushenkilöstö ja opiskelijat).



Käytäntölähtöinen yhteistyö taiteiden tiedekunnan opiskelijoiden kanssa oli yksi tapa konkretisoida Lapin yliopistossa vahvasti edustettuna olevan taiteellisen toiminnan innovaatioita. Hanketta vahvasti profiloivana tekijänä voikin pitää tapaa, jolla opiskelijat haastettiin kehittämään sisäilmaongelmiin liittyvää viestintää ja tuomaan uusia, taidetta hyödyntäviä lähestymistapoja ja keinoja perinteisen organisaatioviestinnän keinovalikoimaan.

Tärkeällä sijalla olivat myös kohdeorganisaation prosessinomistajuutta vahvistavat toimet (Lemminkäinen 2013), erityisesti viestinnän ammattilaisten osaamisen kehittyminen kohti viestinnän ammattilaisilta tänä päivänä odotettavaa kykyä toimia oman työyhteisön viestintästrategina ja sisäisenä konsulttina (Dozier 1992; ProCom 2012; van Ruler 2004).

Sisäilmaongelmien viestinnän nykytila-analyyseissä ja kehittämistarpeiden arvioinnissa lähtökohtana oli laadullinen tutkimusote, jossa aineisto kerätään teemahaastatteluilla ja fokusryhmäkeskusteluilla. Yhtenä menetelmällisenä ratkaisuna käytettiin ns. kriittisten tapausten analyysiä (Juholin 2010). Sisäilmaproblematiikkaa käsittelevän media-aineiston analyysiä tehtiin sisällönerittelynä hyödyntäen muun muassa vakiintunutta MES-LA-työkalua (ks. esim. Lavento 2008).

Viestintäsuunnitelman laadinta tapahtui ulkopuolisen asiantuntijan ohjauksessa työpaikatyöskentelynä ja sitä täydentävänä kirjoituspöytätyönä. Varsinaiset kehittämistunnokset oli tarkoitettu Lapin yliopiston ja Suomen Yliopistokiinteistöt Oy:n viestinnän ammattilaisille.

Eryteisesti haastatteluissa ja fokusryhmäkeskusteluissa käytettiin positiivisen näkökulman kautta uudenlaisia ratkaisuja etsivää lähestymistapaa. Työote tunnetaan yleisesti arvostavan haastattelun tai Appreciative Inquiry (AI) nimellä. Menetelmälle on myönteisyyden ja koko organisaation voimavarojen käyttöön saamisen lisäksi ominaista vahva tulevaisuusorientaatio (esim. Cooperrider, Whitney & Stavros 2008; Lewis, Passmore & Cantore 2011; Lemminkäinen 2013).

3.3 Hankkeen asiantuntija

Hankkeen ulkopuolisena asiantuntijana toimi Kevi Consulting Oy:n johtava konsultti, valtiotieteen tohtori ja filosofian lisensiaatti Helena Lemminkäinen. Hän on kokenut yhteisöviestinnän ammattilainen, alan kehittäjä, tutkija ja kouluttaja.

Tutkijakoulutuksen saaneena Lemminkäinen hallitsee hyvin tutkimusmenetelmiä ja hyödyntää muun muassa laadullisia menetelmiä. Myös sisäilmaongelmiin keskittyvään kehittämishankkeeseen sisältyi tutkimuksellista työtä ja sisäilmaongelmien viestintään liittyvää uuden tiedon tuottamista (Lemminkäinen 2015).



4 Hankkeen toteutuminen ja eteneminen

4.1 Toteutuneet hanketoimet

Hanke käynnistyi marraskuussa 2014 ja päättyi vuoden 2015 lopussa.

Hankkeen vastuuhenkilönä oli Lapin yliopiston viestintäpäällikkö Olli Tiuraniemi. Ulkopuolisena viestinnän asiantuntijana toimi Kevi Consulting Oy:n johtava konsultti Helena Lemminkäinen. Suomen Yliopistokiinteistöt Oy:ssä viestinnästä vastaava Anita Rinne osallistui aktiivisesti hanketyöhön.

Hankkeella oli ohjausryhmä, jossa olivat edustettuina Lapin yliopistosta taiteiden tiedekunta, hankinta- ja tilapalvelut sekä viestintä, kiinteistön omistaja eli Suomen yliopistokiinteistöt Oy, työterveyshuolto, opiskelijoita edustava ainejärjestö TAO ry ja Työsuojele-
rahasto.

Hankkeen eteneminen pääpiirteissään on esitetty seuraavassa taulukossa.

Vuosi 2014	
12.11.	Aloituspalaveri
8.12.	Ohjausryhmän kokous I
Joulukuu	Nykytila-analyysi, osa I: media-analyysi
Vuosi 2015	
Tammikuu	Nykytila-analyysi, osa II: avainhenkilöhaastattelut
8.1., 15.1., 6.2. ja 23.2.	Kehittämisisunnot viestinnän ammattilaisten kanssa
Tammi-helmikuu	Viestinnän suunnittelua toimistotyönä
Jatkuvaa toimintaa	Paluumuuttoon liittyvät operatiiviset viestintätoimet (toteutusvastuu: Lapin yliopisto)
Tammi- ja maaliskuu	Tiedekunta- ja opiskelijayhteistyön käynnistäminen
6.2.	Ohjausryhmän kokous II
10.2.	Opiskelijaworkshop I
Toukokuu	Viestintämallin luonnos valmis
12.5.	Ohjausryhmän kokous III
10.9.	Opiskelijaworkshop II
Marraskuu	Täsmennetty viestintämalli valmis
Marras-joulukuu	Hankkeen arviointi
10.12.	Ohjausryhmän kokous IV
31.12.	Hankkeen raportointi ja päätös



Viestinnän nykytila-analyysin viimeinen versio valmistui 9.2.2015.

Palumuuton viestintäsuunnitelma ja siihen liittyvät liiteaineistot kuten ydinviestit, viestintämatriisi ja muut operatiiviset viestinnän työkalut olivat Lapin yliopiston ja Suomen Yliopistokiinteistöt Oy:n käytettävissä helmikuun 2015 lopulla.

Lapin yliopisto vastasi palumuuton operatiivisista toimista, joita tehtiin koko hankekauden ajan. Perinteisten organisaatioviestinnän keinojen lisäksi järjestettiin yhteisöllisyyttä vahvistavia tilaisuuksia (Evakkoiltamat 12.5. ja Paluujuhla 27.11.) ja hyödynnettiin opiskelijoiden taiteellisia viestintätuotoksia (muiden muassa julisteet, flyerit, mobilet, piirroskuvat, installaatio jne.). Hyvin tärkeiksi ja hyödyllisiksi viestintäkeinoiksi osoittautuivat työmaakierrokset ja käyttäjäkokoukset. Myös videoiden käytöstä saatiin hyvää palautetta. Palumuutto sai hyvin myönteistä medianäkyvyyttä Lapin Radiossa ja Lapin Kansassa.

Alustava viestintämalli esiteltiin ohjausryhmälle toukokuussa 2015. Täsmennetty viestintämalli valmistui marraskuussa 2015.

4.2 Poikkeamat

Hankkeeseen piti alun perin sisältyä viestinnän johtamiseen liittyvä komponentti, jolla olisi varmistettu erityisesti yliopiston johdon sitoutumista viestintään ja viestinnän koordinointia. Osio jouduttiin kuitenkin jättämään pois, koska Lapin yliopisto joutui tarkistamaan hankkeen aikana sen taloudellisia resursseja.

5 Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset

5.1 Hankkeen hyödynsaajat

Lapin yliopisto hyötyi hankkeesta ensisijaisesti palumuuton yhteydessä, kun osana hanketta tehtiin palumuuttoon liittyvää viestinnän suunnittelua ja työstettiin viestinnässä tarvittavia työkaluja.

Hanke saavutti sille asetetut tavoitteet eli palumuuton viestintä onnistui ja luottamus korjattuun kiinteistöön vahvistui. Onnistumisen arviointi on kuvattu tarkemmin luvussa 6.

Täsmennetyin sisäilmaongelmaisen organisaation viestinnän mallinnuksen pääasiallinen hyödynsaaja on Suomen Yliopistokiinteistöt Oy. Mallilla voidaan täydentää Suomen Yliopistokiinteistöjen omaa sisäilmatoimintamallia.

Yleisempää viestintämallia voivat halutessaan hyödyntää sisäilmaongelmien kanssa painiskelevat kiinteistöjen omistajat ja käyttäjät sekä korjausrakentamisen projektihallintaan erikoistuneet yritykset.



5.2 Viestintämallin perusrakenne

Sisäilmaongelmiin liittyvä viestintä voidaan jakaa seitsemään vaiheeseen. Prosessimaisesti etenevä viestinnän elinkaarimalli alkaa ongelmien havaitsemisesta ja päättyy ongelmien korjausten jälkeiseen seurantaan. Joskus on tarpeen muuttaa korjausten ajaksi toisiin tiloihin (ns. väistötilat). Lapin yliopiston taiteiden tiedekunnassa jouduttiin turvautumaan väistötiloihin.

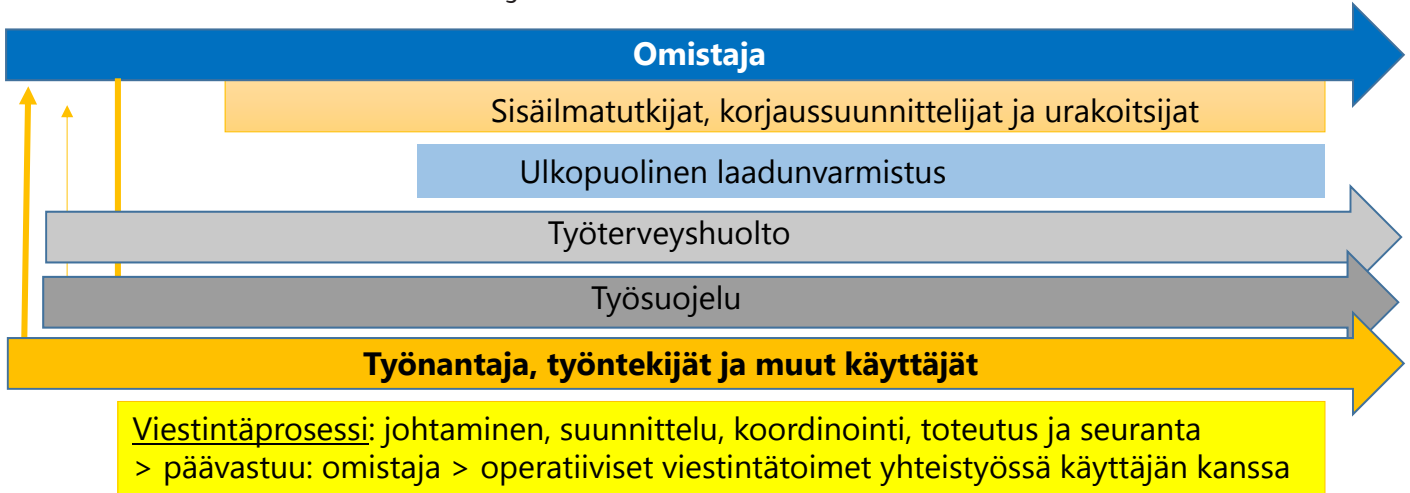
Sisäilmaongelman ratkaisusta vastaa ensi sijassa kiinteistön omistaja. On kuitenkin syytä muistaa, että viime kädessä työnantaja on vastuussa henkilöstön työtilojen turvallisuudesta. Oppilaitoskontekstissa koulutuksen järjestäjän vastuu ulottuu luonnollisesti myös opiskelijoihin.

Viestinnän peruslinjaukset tulee laatia yhteistyössä omistajan ja käyttäjän kanssa. Viime kädessä viestinnän johtamisesta projektin aikana vastaa kiinteistön omistaja, joskin operatiiviset toimet jäävät pitkälti käyttäjäorganisaation vastuulle. Oppilaitoksissa opiskelijajärjestöt ovat tärkeitä viestinnällisiä kumppaneita, joiden viestintäkanavia kannattaa hyödyntää tehokkaasti.

Mallissa kuvataan viestinnän vaiheet sekä toimijoita, joita sisäilmaongelmat koskevat suoraan tai jotka ovat sisäilmaongelmien ratkaisemisen avaintahoja. Vaiheittain tarkastellaan myös keskeisiä asioita, jotka prosessin edetessä viestinnässä pitäisi ottaa huomioon. Mallin perusrakenne on esitetty seuraavan sivun kaaviossa.



Kaavio. Sisäilmaongelman kiinteistön viestinnän elinkaarimalli.



1 Havainnot	2 Tutkimus	3 Suunnittelu	4 Väistö	5 Korjaus	6 Paluu	7 Seuranta
<ul style="list-style-type: none"> Mistä on kyse? Mihin toimiin on ryhdytty tai ryhdytään? Kuka selvittää asiaa? Mistä ja milloin saa lisätietoja? Kehen voi ottaa yhteyttä? 	<ul style="list-style-type: none"> Mitä tutkitaan? Mitä on havaittu? Aiheuttaako terveysriskejä? Mistä ongelmat johtuvat? Mihin toimiin ryhdytään? 	<ul style="list-style-type: none"> Mitä ja miten korjataan? Kauanko kestää? Miten korjaukset vaikuttavat omaan arkeen? Miten varmistetaan korjausten onnistuminen? 	<ul style="list-style-type: none"> Miksi muutetaan, minne ja milloin? Miten väistö vaikuttaa toimintaan? Mitä saa ottaa mukaan? Miten muutto hoituu? Kauanko kestää? 	<ul style="list-style-type: none"> Mitä tehty ja miten? Miten työ edistyy ja mitä työmaalla tapahtuu? Ollaanko aikataulussa? Jos tiloja käytetään, mitä pitää ottaa huomioon? 	<ul style="list-style-type: none"> Milloin palataan ja miten? Mitä saa ottaa mukaan? Miten korjatuissa tiloissa pitää toimia? Miten toimia, jos tulee oirekokemuksia? 	<ul style="list-style-type: none"> Miten sisäilman tilaa ja korjausten toimivuutta seurataan? Millaisia seurantatuloksia on saatu? Miten toimia, jos huomaa korjatuissa tiloissa ongelmia?
Määritellään viestinnän vastuut ja organisointi Hyödynnetään viestinnän ammattilaisten osaamista Tehdään viestintäsuunnitelmaa Käynnistetään viestintätoimet			Tarkennetaan viestintäsuunnitelmaa Väistön muutto-ohjeet (tietopankki)	Työmaakerrokset Avattujen paikkojen näyttäminen Korjaus tiedotteet ja edistymisraportit	Paluumuuton ohjeet (tietopankki) Paluun juhlistaminen	Intensiivinen kuuntelu ja nopea reagointi

Varmistetaan käyttäjien osallisuus ja jatkuva, ennakoiva ja vuorovaikutteinen viestintä koko prosessin ajan sekä tiedon koonti helppokäyttöiseen tietopankkiin

Litteessä 2 on lisää evästeitä sisäilmaongelmien viestinnän suunnitteluun. Yksityiskohmainen täsmennetty viestintämalli on toimitettu Suomen Yliopistokiinteistöt Oy:lle, joka oli yksi hankkeen rahoittajatahoista.

6 Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet

6.1 Palautekyselyn havainnot

Hankkeen arviointi kohdennettiin henkilöille, jotka olivat osallistuneet hanketyöhön. Arviointi tehtiin verkkokyselynä marras-joulukuun 2015 taitteessa. Vastaajajoukossa olivat edustettuina Suomen Yliopistokiinteistöt Oy, Lapin yliopistossa työntekijät, opiskelijat ja työterveyshuolto.



Kun hanke keskittyi sisäilmaongelmien ratkaisemisen loppuvaiheeseen ja paluumuuttoon (vrt. liite 1, hankkeen tavoitehierarkia ja keskeiset toimet), arvioinnissakin keskityttiin paluumuuton viestinnässä onnistumisen arviointiin.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden mielestä hankkeen päätavoite saavutettiin eli **paluumuuton viestintä onnistui ja viestintä on tukenut toimintojen uudelleen käynnistämistä korjatuissa tiloissa**. Onnistumisen avaintekijöinä pidettiin mm. viestinnän suunnitelmallisuutta, säännöllisyyttä, avoimuutta ja proaktiivisuutta. Hyvänä pidettiin sitä, että taiteiden tiedekunnan opiskelijat oli otettu mukaan toteuttamaan viestintää. Kiitosta saivat myös paluumuuttoon liittyneet käyttäjäkokoukset ja käyttäjien kuuleminen sekä työmaakerrokset. Tärkeänä pidettiin yhteistä tahtotilaa.

Kaikkien arvioijien mielestä onnistunut paluumuuton **viestintä vahvisti luottamusta siihen, että korjattu rakennus koetaan turvalliseksi ja terveelliseksi työ- ja opiskelupaikana**. Eli tämäkin hankkeen ylemmän tason tavoite saavutettiin.

Viestinnän kehityskohteina arvioinnissa mainittiin eri toimijoiden (omistaja, käyttäjäorganisaation viestintä ja tilapalvelut) vieläkin tiiviimpi yhteistyö ja viestittävien asioiden kokoaminen selkeämmin yhteen paikkaan, jotta viestintä ei olisi ollut niin sirpalemaista.

Kokemukset opiskelijoiden integroimisesta viestintään olivat myönteisiä. Opiskelijoiden taiteen keinoja hyödyntäviä viestintätuotoksia pidettiin hauskoina ja mielenkiintoisina. Niiden arvioitiin avanneen tuoreita näkökulmia sinänsä ikävään ja haastavaan asiaan. Liitteessä 3 on esimerkkejä opiskelijoiden toteuttamasta viestinnästä. Hankkeen aikana tehdyt videot löytyvät yliopiston sivuilta kohdasta: tietoa yliopistosta/toimitilat/tilojen kunnossapito/videot.

Myös taiteiden tiedekunnan opiskelijajärjestö TAO ry:n kanssa tehtiin tiivistä viestinnällistä yhteistyötä. Erityisesti opiskelijoiden omaehtoisen Facebook-viestinnän matalan kynnyksen palautekanavan koettiin täydentäneen yliopiston virallisia viestintäkanavia. Merkillä pantavaa on, että viestinnän sävy sosiaalisen median kanavissa on ollut syksyllä 2015 varsin myönteistä.

Paluumuuton viestinnän suunnittelun ja toteutuksen lisäksi hankkeeseen sisältyi laadullisin menetelmin tehty viestinnän nykytila-analyysi. Sen avulla kerättiin tietoa, jolla voitiin mallintaa sisäilmaongelmien viestinnän paluumuuttoa edeltäneitä vaiheita. Tutkimuksellisesta tausta-aineistosta arvioitiin saadun arvokasta tietoa, miten viestintää pitäisi tämän tyyppisissä tilanteissa lähteä työstämään ja prosessoimaan.

Nykytila-analyysin media-analyysi auttoi ymmärtämään sisäilmaviestintää median näkökulmasta. Palautteen mukaan nykytila-analyysin havaintojen pohjalta olikin helppo lähteä suunnittelemaan paluumuuton mediaviestintää. Arvioitiin, että organisaation sisäinen hyvä ja luottamuksellinen tunnelma saatiin välittymään myös mediaviestintään.



Osa hankkeesta painottui paluumuuton viestinnän suunniteluun. Paluumuuttoa varten tehtiin viestintäsuunnitelma. Arviointipalautteessa korostettiin viestinnän suunnitelmallisuuden merkitystä. Erityisen hyödyllisenä pidettiin hankkeen aikana työstettyjä ydinviestejä eli eri yleisöille kohdennettuja keskeisiä viestinnän sisältöjä.

Arvioinnissa viestinnän koordinaatio ja johtaminen nähtiin edelleen haastavaksi, joskin paluumuuttovaiheessa niiden arvioitiin toimineen jo melko hyvin. Todettiin, että suunnitelmallisuuden ansiosta viestintä oli linjakasta. Tosin viestinnän vastuiden arvioitiin edelleen jääneen osin epäselväksi. Tähän osasyynä saattoi olla se, että hankkeesta karsittiin johtamisviestinnän kehittämiseen liittynyt osakomponentti.

6.2 Ohjausryhmän itsearviointi

Arvioivaa palautetta kerättiin myös hankkeen ohjausryhmän viimeisessä kokouksessa.

Ohjausryhmä arvioi hankkeen päässeen hyvin sille asetettuihin tavoitteisiin. Tulos on varsin merkittävä, koska useimmissa vastaavissa tilanteissa paluumuuttoon on liittynyt monia vaikeuksia.

Lapin yliopiston taiteiden tiedekunnan dekaani arvioi, että työ korjatuissa tiloissa on syksyllä 2015 käynnistynyt ongelmitta. Jopa kaikkein herkimmät eli ns. indikaattorihenkilöt ovat pystyneet palaamaan korjattuihin tiloihin eikä oirekokemuksia ole ollut.

Myös opiskelijajärjestön mielestä paluu korjattuihin tiloihin on onnistunut hyvin ja tunnelma tiedekunnassa on myönteinen. Hankkeen onnistumisesta kertonee sekin, että syksyllä tehdyssä auditoinnissa sisäilmaongelmat eivät nousseet opiskelijoiden taholta millään tavalla esiin.

Erityisen hyvänä pidettiin paluumuuttoon liittyneitä käyttäjäkokouksia ja niissä käytyä vuoropuhelua. Tilaisuuksissa ovat olleet läsnä yliopiston eli työnantajan edustajien ja henkilöstön lisäksi omistajan, ulkopuolisen laadunvarmistajan ja työterveyshuollon edustaja.

Korjattuja tiloja ja paluumuuttoa käsitellyt mediajulkisuus on hankkeen aikana saatu käännettyksi kielteisestä kirjoittelusta varsin myönteiseksi. Erityisen tärkeänä ja hyvin onnistuneena pidettiin keväällä 2015 pidettyä ns. pöydän putsausinfoa (rehtorin pressilounas), jossa yliopiston ja kiinteistön omistajan ylin johto oli vastaamassa median kysymyksiin. Tilaisuuden tavoitteena oli, että kaikkiin median edustajien mieltä vielä askarruttaviin haastaviinkin kysymyksiin vastattiin jo keväällä. Näin paluumuuton uutisointi pystyttiin alkamaan myönteisissä merkeissä ja ”puhtaalta pöydältä”.

Kiinteistön omistajan edustaja totesi, että hankkeen tuottamaa tietoa ja viestintämallia on helppo hyödyntää, jos tulevaisuudessa joudutaan vastaavanlaisiin sisäilmaongelmiin.



6.3 Jatkotoimet

Hankkeessa kehitetty sisäilmaongelmien viestintämalli tullaan liittämään osaksi Suomen Yliopistokiinteistöt Oy:n prosesseja.

Mallia tullaan hyödyntämään myös Suomen Yliopistokiinteistö Oy:n ja Senaatti-kiinteistöjen sisäilmaongelmiin liittyvissä yhteistyöhankeissa.

7 Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä

7.1 Viestinnällisiä toimia

Hankkeen vastuhenkilö, viestintäpäällikkö Olli Tiuraniemi on esitellyt hanketta muiden muassa yliopistoviestijöiden tilaisuuksissa ja Senaatti-kiinteistöjen viestintäpäivässä 23.11.2015 Helsingissä.

Hankkeen ulkopuolinen toteuttaja, viestinnän asiantuntija Helena Lemminkäinen esitteli sisäilmaviestinnän mallia Sisäilmapaja7:ssä Oulussa 11.–12.11.2015. Alustavasti on keskusteltu siitä, että vastaavatyypinen esitys sisällytettäisiin myös vuonna 2016 Tampereella järjestettävään Sisäilmapajaan.

Hankkeelle pyritään saamaan myös medianäkyvyyttä printti- ja verkkojulkaisuissa. Alustavia keskusteluja on jo käyty useammankin lehden kanssa. Näkökulmatyypisiä asiantuntija-artikkeleita tullaan tarjoamaan myös päivälehtiin.

7.2 Hankkeen hyödynnettävyys

Vaikka hanke keskittyi pääosin sisäilmaongelmien korjausten jälkeiseen paluumuuttoon, hankkeeseen sisältyneen viestinnän nykytila-analyysin avulla oli mallinnettavissa sisäilmaongelmaisen kiinteistön viestinnän ns. elinkaarimalli ongelmien havaitsemisesta paluumuuton jälkeiseen seurantavaiheeseen (ks. liite 2).

Hankkeen tuotoksena syntynyttä yleistettävää mallia voivat halutessaan hyödyntää sisäilmaongelmaisten kiinteistöjen omistajat ja käyttäjät. Kun viime kädessä työpaikkojen sisäilmaongelmista vastaa työnantaja, malli auttaa työnantajaa hahmottamaan, mitä sisäilmaviestinnässä tulisi ottaa huomioon. Malli auttaa myös työsuojelun ja terveydenhuollon ammattilaisia oivaltamaan oma viestijäroolinsa sisäilmaongelmien ratkaisemisen eri vaiheissa.

Kun hanke toteutettiin korkeakoulukontekstissa ja opiskelijat integroitiin toteuttamaan viestintää, opiskelijayhteistyön hyviä kokemuksia voi hyödyntää muissakin oppilaitoksissa. Hanke nosti esiin opettajat avainviestijöinä opiskelijoiden suuntaan. Myös tämä havainto kannattaa ottaa huomioon suunniteltaessa sisäilmaviestintää oppilaitoksissa.



Jos mallia käytetään perusopetusta antavissa kouluissa tai varhaiskasvatuksen käytössä olevissa tiloissa, tulee avaintoimijoiden joukkoon sisällyttää koululaisten ja lasten vanhemmat ja huoltajat.

8 Hakijan ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot

Hakija:

Lapin yliopisto, Viestintäpalvelut, viestintäpäällikkö Olli Tiuraniemi
Yliopistonkatu 8
96300 Rovaniemi
Sähköposti: olli.tiuraniemi@ulapland.fi
Puhelin 0400 605 418

Ulkopuolinen asiantuntija:

Johtava konsultti, valt. tri Helena Lemminkäinen, Kevi Consulting Oy (www.kevicon.fi)
Etelä-Suomi: Tuulensuunkuja 1 A 2, 00580 Helsinki
Pohjois-Suomi: Kuusijärventie 116, 99510 Raudanjoki
Sähköposti: helena.lemminkainen@kevicon.fi
Puhelin: +358 (0) 50 594 3037



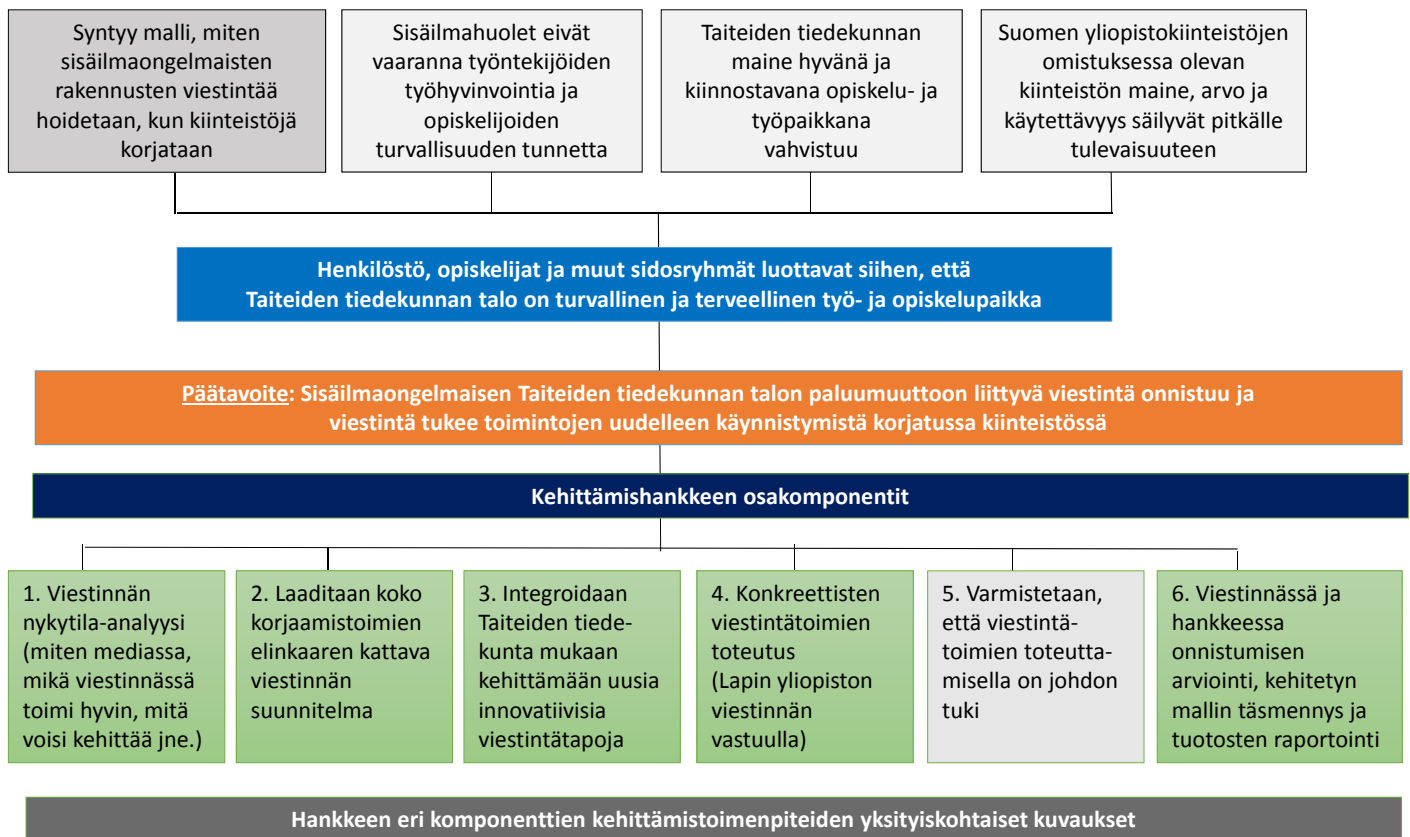
Lähteet

- Aula, P. & Heinonen, J. (2011) M2 – Maineen uusi aalto. Talentum.
- Cooperrider, D. L., Whitney, D. & Stavros, J. M. (2008). Appreciative Inquiry Handbook. For Leaders of Change. 2nd Edition. Berrett-Koehler Publishers.
- Dozier, D. M. (1992) The Organizational Roles of Communication and Public Relations Practitioners. Teoksessa Grunig, J. E. (toim.) Excellence in Public Relations and Communication Management. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 327–355.
- Forsgård, K. & Frey, J. (2010) Suhde – Sosiaalinen media muuttaa johtamista, markkinointia ja viestintää. Infor Oy.
- Juholin, E. (2010) Arvioi ja paranna! – Viestinnän mittaamisen opas. MIF Oy.
- Juholin, E. (2013) Communicare! – Kasva viestinnän ammattilaiseksi. MIF Oy.
- Korpiola, L. (2011) Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Infor Oy.
- Kuikka, P., Korpi, A. & Kaartinen (2014) Sisäilmaongelmat ja tiedostamaton oppiminen – välittömien ennaltaehkäisevien toimien suunnitteluhanke. Suomen yliopistokiinteistöt Oy, Senaatti-kiinteistöt ja Jyväskylän yliopisto (TSR-hanke 113034).
- Lahtinen, M., Ginström, A., Harinen, S., Lappalainen, S., Tarkka, O. & Unhola, T. (2011) Selätä sisäilmastokiista – viesti viisaasti. Työterveyslaitos.
- Lavento, H. (2008) KISA – kuntien viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä. ACTA Nro 201. Suomen Kuntaliitto.
- Lemminkäinen, H. (2010) Kantoaalto koulutuksesta työyhteisön viestintäosaamiseen. Väitöskirja. Kevi Consulting Oy ja Yliopistopaino.
- Lemminkäinen, H. (2013) Viestivä kuntayhteisö on hyvinvoiva työyhteisö. Loppuraportti. Kevi Consulting Oy ja Sodankylän kunta (TSR-hankkeen 111367).
- Lemminkäinen, H. (2015) Viestintä 2.0: Sisäilmaongelmaisen kiinteistön viestintä, nykytila-analyysi. Kevi Consulting Oy (julkaisematon työpaperi).
- Lewis, S., Passmore, J. & Cantore, S. (2011) Appreciative Inquiry for Change Management – Using AI to facilitate organizational development. KoganPage.
- ProCom (2012) Yhteisöviestinnän periaatteet – Kohti vuotta 2020. ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry.
- van Riel, C. B. M. & Fombrun, C. J. (2007) Essentials of Corporate Communication. Implementing practices for effective reputation management. Routledge.
- van Ruler, B. (2004) The Communication grid: on introduction of a model of four communication strategies. Public Relations Review 30, 123–143.
- Villi, M. (2014) Mediajohtaminen ja median murros. Luento 22.1.2014, Comma – Viestinnän johtamisen koulutusohjelma. Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.



Liite 1

Hankkeen visualisointi (hankkeen tavoitehierarkia ja keskeiset toimet)





Liite 2

Evästeitä sisäilmaongelmien viestinnän suunnitteluun

1 Suunnittelun lähtökohtia

Kun sisäilmaongelma havaitaan, tulee viestinnän ammattilaiset ottaa heti alusta pitäen sisäilmaongelmaa käsitteleviin työryhmiin. Näin varmistetaan, että viestintä käynnistyy nopeasti, viestintä on suunnitelmallista, koordinoitua ja riittävän ennakoivaa. Viestinnän ammattilaisten vastuulla on laatia suunnitelma, miten viestintää organisaation sisällä ja organisaatiosta ulos tullaan hoitamaan koko prosessin ajan.

Myös opiskelijoiden tulisi olla edustettuina sisäilmaongelmia ja niiden viestintää käsittelevissä työryhmissä.

Jos omistaja- ja erityisesti käyttäjäorganisaatiossa ei ole riittävästi viestinnän resursseja ja viestinnän suunnitteluosaamista, kannattaa vakavasti harkita ulkopuolisen viestinnän asiantuntijan palvelujen käyttöä.

E erityisen tärkeää on heti aluksi sopia viestinnän vastuista sekä käyttäjän ja omistajan viestinnän yhteensovittamisesta. Hyvä käytäntö on, että viestintäsuunnitelma käsitellään ja hyväksytään sisäilmaongelmaa ratkaisemaan perustetussa asiantuntijaryhmässä (= sisäilmaryhmä). Näin kaikille osapuolille on selvää, miten viestintää tullaan hoitamaan.

Se, miten viestintää on sovittu hoidettavan, on viestittävä myös sisäilmaongelmaisen työyhteisön henkilöstölle. Näin minimoidaan ns. vuotoviestinnän riskit (epäviralliset tietolähteet viestin viejinä ja tilannearvion tulkitsijoina).

Alkuvaiheessa on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota siihen, että hankalaltakin tuntuvassa tilanteessa omistajan ja käyttäjän yhteistyö sujuu ja että kummankin tahon viestinnän ammattilaiset osallistuvat viestinnän suunnitteluun ja tekevät tiivistä yhteistyötä. Myös käyttäjäorganisaation viestinnän ammattilaisten ja tiloista vastaavien yhteistyö on tärkeää. Ilman toimivia yhteistyösuhteita, koordinaatiota ja selkeitä vastuunjakoja viestinnässä ei onnistuta parhaalla mahdollisella tavalla. Hyvä yhteistyö auttaa omistajaa ymmärtämään paikallisia olosuhteita ja sisäilmaongelmista kärsivän kiinteistön merkitystä alueella.

Linjakas toiminta edellyttää johtamista ja johtajuutta. Kun kyse on isosta ja vakavasta asiasta, ylimmän johdon näkyvyys ja ulostulot ovat erittäin tärkeitä. Johtajuutta tarvitaan myös siihen, että viestintä sujuu koordinoitusti.

Jotta viestintä on yhdenmukaista, tulisi tilanteen alkuvaiheessa päättää, ketkä omistajan ja käyttäjän puolelta ovat lausunnonantajia henkilöstön ja median suuntaan. Jotta viestintä on linjakasta ja tilanteesta piirtyisi selkeä kuva, kannattaa jo ongelman havait-



semisvaiheessa laatia ns. perusviestit (mistä on kyse ja miten asiaa lähdetään selvittämään jne.). Viestinnän ammattilaiset avustavat johtoa ja muita lausunnonantajia viestien rakentamisessa.

Sisäilmaongelmasta tulee aina viestiä ensin henkilöstölle ja opiskelijoille (kouluissa ja päiväkodeissa myös huoltajille). Vasta sen jälkeen viestitään organisaation ulkoisille sidosryhmille ja medialle. Luottamus omistajan ja työnantajan viestintään horjuu, jos henkilöstö ja opiskelijat kuulevat sisäilmaongelmista ensimmäisen kerran median välityksellä.

Henkilöstö ja oppilaitoksissa opiskelijat tulee alusta pitäen osallistaa ongelman käsittelyyn avoimen viestinnän avulla. Tärkeää on, että kaikilla osallisilla on mahdollisuus osallistua vuorovaikutukseen kannustaviin keskustelutilaisuuksiin. Henkilöstön suuntaan tarvitaan johdon näkyvyyttä ja näkyvää vastuun ottoa sekä esimiesten kasvokkaista viestintää arjen työtilanteissa.

Viestinnän tulee olla jatkuvaa ja säännöllistä. Kun tilanteen alkuvaiheessa ei vielä tiedetä kaikkia yksityiskohtia, senkin voi sanoa. Olennaista on viestiä, että asiaan on tartuttu ja että ongelmaa ei vähätellä sekä mihin toimenpiteisiin on ryhdytty.

Hyvä käytäntö olisi sopia säännöllisesti toistuvista tiedotustilaisuuksista (esimerkiksi joka toisen kuukauden joku tietty päivä tms.). Ennalta sovitut ajat helpottavat kalentereiden hallintaa ja parantavat mahdollisuuksia osallistua järjestettyihin tilaisuuksiin.

Asioita on myös syytä toistaa riittävän usein, jotta tieto saavuttaa kaikki asianosaiset

Kun viestitään mittauksista ja korjauksista, erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen, että tekniset asiat ja mittaustulokset suomennetaan kansan kielelle. Viestinnän läpinäkyvyyden kannalta voi olla hyvä ratkaisu julkaista kaikki tutkimustulokset ja tekniset raportit – kuitenkin niin, että niistä on samaan yhteyteen tehty yleistajuiset tiivistelmät. Näin virhetulkintojen riski pienenee.

Lapin yliopiston hankkeessa opettajat nousivat erittäin tärkeiksi viestijöiksi, kun sisäilmaongelmista viestittiin opiskelijoille. Tärkeä rooli oli myös opiskelijajärjestöjen avainhenkilöillä.

Oppilaitosympäristössä suomenkielisen viestinnän lisäksi tarvitaan viestintää myös aina-kin englanniksi (vrt. vierailevat opettajat ja ulkomaiset opiskelijat).

2 Viestintäsuunnitelman peruskaava

Sisäilmaongelmien tultua esiin kannattaa heti ryhtyä kirjaamaan viestinnän peruslinjauksia, joissa määritellään viestinnän yleislinjat sekä erityisesti kiinteistön omistajan ja käyttäjän viestintävastuut ja yhteistyö.



Viestintäsuunnitelmaan sisällytetään yleensä seuraavia asioita:

- Viestinnän osa-alueet, tehtävät ja tavoitteet (muuntuvat elinkaarimallin vaiheistuksen mukaan)
- Organisaatio, päävastuut ja yhteistyökuviot
- Avainviestijät (omistajan ja käyttäjän johto, korjausrakentamisen projektin johto, esimiehet ja opettajat, toimitiloista vastaavat, valitut lausunnonantajat ja viestinnän ammattilaiset, työterveyshuolto, laadunvarmistaja)
- Viestinnän kohderyhmät (sisäinen, ulkoinen, verkostot/alihankkijat, media ja suuri yleisö jne.)
- Vaiheistus ja aikataulut
- Pääviestit ja teemat eli ns. perusviestit
- Keinot, kanavat ja foorumit
- Resurssit
- Viestinnän riskit ja niiden torjunta
- Luotaus, seuranta ja viestinnän onnistumisen arviointi

Yleissuunnitelmaa kannattaa täydentää konkreettisilla liitteillä (mm. yksityiskohtaiset viestintämatriisit, perusviestikartastot, Q&A jne.).

Viestinnän tavoitteet, perusviestit ja teemat eli viestinnän sisällöt, kohderyhmät sekä kriittiset kysymykset ja niihin ennalta mietityt vastaukset (Q&A) muuntuvat ja täsmenevät prosessin edetessä. Erityisesti liitteisiin kirjattavat asiat muuntuvat sisäilmaprosessin eri vaiheissa. Jos peruslinjaus on tehty huolella, voi olla, että täsmenävä viestinnän suunnittelu voidaan tehdä muokkaamalla konkreettisia toimia kuvaavia liiteaineistoja.

Sisäilmaviestinnässä tulee ottaa käyttöön kaikki organisaation käytössä olevat viestintäkanavat. Vanhanaikaisiltakaan tuntuvia välineitä, kuten ilmoitustaulut, ei kannattaisi jättää käyttämättä. Tarvitaan myös viestintää, johon ”törmää” esimerkiksi käytävillä. Jotta viestintä tavoittaisi kaikki, tarvitaan ns. pull-viestinnän lisäksi push-viestintää. Verkoviestinnän voimaan ei pidä luottaa liiaksi.

Jotta viestintä on vuorovaikutteista ja syntyy tilaisuuksia keskustella, tarvitaan paljon kasvokkaisen viestinnän kanavia. Erittäin tärkeitä korjausvaiheen viestintätilanteita ovat työmaakierrokset, jolloin käyttäjille näytetään paikat, kerrotaan, mistä on kyse ja miten ongelmat korjataan, sekä osallistetaan käyttäjät ongelman ratkaisuun.

Kuvallinen viestintä on hyvä keino havainnollistaa teknisiä asioita. Videot ovat erinomainen viestintäkeino. Videoiden avulla esimerkiksi työmaakierroksista pystytään kertomaan niillekin, joilla ei ole mahdollisuutta osallistua työmaakäynteihin.



Vakiokanavien lisäksi on hyvä ottaa käyttöön jonkinlainen tietopankki, mihin kaikki sisäilmaongelmaan liittyvä viestintä kootaan.

Jotta oppilaitoksissa tavoitetaan myös opiskelijat, tarvitaan yhteistyötä opiskelijajärjestöjen kanssa. Niiden kanavat täydentävät hyvin oppilaitoksen opiskelijoille suuntaamaa viestintää. Opiskelijoille sosiaalinen media voi olla verkkoviestintää ja sähköposteja tehokkaampi tapa saada viestit perille.

Onnistunut ja oikea-aikainen sisäilmaviestintä edellyttää toimivaa luotaus- eli kuuntelujärjestelmää. On kuunneltava organisaation sisäisiä tunnelmia ja keskustelua. Vuorovaikutteiset viestintätilanteet ovat oiva paikka kuulla henkilöstön ja opiskelijoiden näkemyksiä ja tunteita. Sosiaalisen median ja verkon keskusteluja pitäisi seurata sekä organisaation sisäisillä että ulkoisilla foorumeilla perinteistä mediaseurantaa unohtamatta. Ilman toimivaa luotauksia proaktiivinen eli ennakoiva viestintä ei onnistu.

Luotauksen lisäksi tarvitaan seurantaa ja jatkuvaa arviointia, miten viestinnässä on onnistuttu. Viestinnän onnistumista tulisi arvioida koko sisäilmaongelman elinkaaren ajan. Näin tarvittavat viestinnälliset "korjausliikkeet" voidaan tehdä mahdollisimman nopeasti.

3 Viestinnän suunnittelun työkaluja

Viestinnän suunnittelussa kannattaa käyttää viestinnän suunnittelun vakiintuneita työkaluja. Tällaisia ovat mm. perusviestien määrittelyyn tarkoitettut työkalut, viestintämatriisit ja Q&A-listaukset.

Perusviestien määrittelyllä pyritään siihen, että viestintä on sisällöltään riittävän yhdenmukaista. Näin viestittävät asiat saadaan tiiviiseen ja helposti muistettavaan muotoon.

Q&A-listaukset auttavat lausunnonantajia ja muita haastaviin viestintätilanteisiin joutuva vastaamaan kiperiin kysymyksiin. Viestinnän ammattilaiset ovat avainasemassa, kun kysymyslistoja laaditaan ja kysymyksiä muokataan. Kun ennakkoon jo on mietitty kaikkein ikävimmät kysymykset, viestintätilanteessa onnistuu paremmin. Q&A on myös yksi keino varmentaa viestinnän sisältöjen yhdenmukaisuutta.

Viestinnän yleissuunnitelmaa on hyvä täydentää viestintämatriiseilla. Taulukkomuotoiseen matriisiin saadaan helposti silmäiltävään muotoon mm. seuraavia asioita:

- Millaisia viestinnän tavoitteita kullekin elinkaarimallin vaiheelle asetetaan?
- Mitä sanotaan eli keskeiset viestinnän sisällöt?
- Keille viestitään eli viestinnän yhteistyö- ja kohderyhmät?
- Miten viestitään eli keinot, kanavat ja foorumit?
- Kuka viestii eli viestinnän vastuut ja yhteistyökuviot?
- Onnistumisen avaintekijät ja mahdollinen viestinnän riskien torjunta kussakin elinkaarimallin vaiheessa



Viestinnän suunnittelun perustyökaluja kannattaa käyttää koko prosessin ajan, koska sisäilmaongelman elinkaaren eri vaiheessa viestinnän tavoitteet ja sisällöt jne. muuttuvat hankkeen etenemisen tahdissa.

4 Onnistumisen kriittisiä tekijöitä ja viestinnällisiä riskejä

Yliopistoviestintä 2.0 -hankkeen nykytila-analyysi (Lemminkäinen 2015) nosti esiin paljon asioita, jotka vaikuttavat viestinnässä onnistumiseen sisäilmaongelman elinkaaren eri vaiheessa.

Viestinnän nykytila-analyysissä haastateltavia pyydettiin myös kertomaan, millaista sisäilma- ja viestintä parhaimmillaan voisi olla. Oheisena onnistumisen edellytyksiä:

- Proaktiivisuus, avoimuus, oikea-aikaisuus, kansantajuisuus
- Suunnitelmallisuus, kokonaisvaltaisuus ja koordinointi (omistaja ja käyttäjä sekä muut toimijat)
- Ylin johto antaa asialle kasvot; julkiset ulostulot riittävän korkealta taholta (myös esimerkiksi hallituksen puheenjohtaja)
- Asianosaisten kuuleminen ja osallistaminen päätöksentekoon, vaikuttaminen
- Sisäilmatyöryhmässä laaja-alainen edustus eri käyttäjäryhmät huomioiden
- Kysymyksiin vastataan ja säilytetään hyvä keskusteluhenki, paljon kasvokkaista viestintää
- Ulkopuolisen laadunvarmistajan rooli sisäisessä viestinnässä
- Säännöllisin välein työmaakerroksia ja tiedotustilaisuuksia
- Verkkoviestinnän lisäksi push-viestintää (viestintää, johon "törmää")
- Tietopankki sirpalemaisesta tiedon hallintaan
- Huolehditaan jatkuvasta viestinnän virrasta erilaisten kohderyhmien viestintätottumukset huomioiden



Nykytila-analyysi nosti esiin myös kriittisiä ja riskitekijöitä, joiden realisoitumiseen voi vaikuttaa. Tällaisia olivat muun muassa seuraavat tekijät:

- Omistajan ja käyttäjän yhteistyö säröilee, mikä herättää epäluottamusta henkilöstön ja opiskelijoiden piirissä; ristiriitaiset lausunnot ruokkivat kielteistä julkisuutta ja voivat vahingoittaa sekä omistajan että käyttäjäorganisaation mainetta
- Viestinnän vastuut ja työnjako ovat epäselviä
- Viestinnän johtaminen ja koordinaatio epäonnistuvat, jolloin viestintä on ristiriitaista eikä herätä luottamusta
- Viestintää ei aleta suunnitella heti, kun ongelma on havaittu
- Viestinnän ammattilaisten osaamista ei hyödynnetä heti, kun ongelma on havaittu
- Sisäistä viestintää ei hoideta riittävän nopeasti, jolloin henkilöstö ja opiskelijat kuulevat asiasta median kautta
- Luotetaan liikaa sähköiseen viestintään, jolloin ei ole riittävästi mahdollisuutta keskustella ja tulla kuulluksi eikä viestintä tavoita kaikkia
- Ulkoinen ja mediaviestintä on liian hidasta, jolloin media saa tiedot ns. vuotojulkisuuden kautta (epäviralliset tietolähteet viestin viejinä ja tilanearvion tulkitsijoina)
- Viestintä oman organisaation sisällä ei ole tehokasta ja säännöllistä, jolloin huhut liikkuvat
- Viestintä median suuntaan ei ole tavoitteellista, proaktiivista ja keskustelua suuntaavaa, jolloin joudutaan vain reagoimaan ja vastaamaan median esittämiin kysymyksiin eikä omaa viestiä välttämättä saada läpi
- Ei ole varauduttu siihen, kun korjatuissa tiloissa joku oireilee (lähtöoletus: joku oireilee)



Kun luottamus on yksi sisäilmaongelmien viestintään ja ongelman ratkaisun hyväksyttävyyteen liittyvä avaintekijä, hankkeessa kartoitettiin luottamusta herättävän viestinnän ominaispiirteitä. Tällaisina tunnistettiin seuraavia asioita:

- Organisaatiossa pitäisi olla alunalkuaan luottamuksen kulttuuri
- Jos luottamusta ei ole tai se on prosessin jossain vaiheessa horjunut, paluumuutovaiheessa sitä ei voi enää rakentaa
- Viestintä on suunnitelmallista, systemaattista, koordinoitua, avointa, ennakoivaa, aktiivista ja läpinäkyvää
- Välitetään yhdenmukaista viestiä (perusviestit), vältetään ristikkäisiä lausuntoja ja "vuotoviestintää"
- Asioista on puhuttu ja eri asianosaistahoja on kuultu koko prosessin ajan
- Ei saa vähätellä tai puolustella
- Ei saa tulla tunnetta, että jotain salaillaan tai on edelleen vastaamattomia kysymyksiä; koko prosessi on avattu ja näytetty, mitä on tehty
- Asiakirjajulkisuus ja toiminnan läpinäkyvyys
- Teknisistä dokumenteista on kansankieliset versiot
- Työmaakerroksilla on jokainen halukas itse nähnyt tilanteen; työmaan siisteys "luottamuksen lähettinä"
- Pelkillä mittariarvoilla ei voi vakuuttaa, koska luottamus korjattuun rakennukseen kasvaa vähitellen kokemuksen kautta
- Oppilaitoskontekstissa on osallistettu opiskelijat tekemään viestintää
- On ennalta mietitty malli, miten toimintaan, kun joku alkaa oireilla korjatuissa tiloissa

Luottamuksen osalta sisäilmaviestinnässä ollaan ongelmissa, jos luottamus suomalaisen rakennusteollisuuteen ja rakentamisen tapaan menetetään tai on jo menetetty.



Liite 3

Näytteitä taiteen keinoja hyödyntävistä viestintätuotteista



Evakon päättymisjuhlan yhteydessä järjestetyn tehetken flyereita.



Palumuuttoon liittyvää sosiaalisessa mediassa käytettyä kuvitusta.



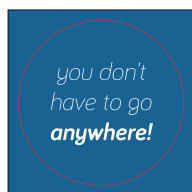
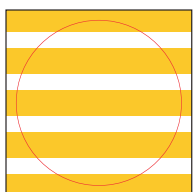
facu **faculty** *cul*
of ar **of art** *f art*
is com *is coming* *coming*
back! *back!* *ck!*

enjoy & *enjoy your* *your*
new ti *new time* *time*
and ta **and take** **ake**
a tea **a tea**
 rotko
 12.05.2015
 16:00h

soon we
are going
to take
different
roads!

soon we
are going
to take
different
roads!

soon we
are going
to take
different
roads!



Pääkampukselle levitettyjä julisteita ja flyereita.