

Koulutusala Matkailu-, ravitsemus- ja talousala	
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma	
Työn tekijä Pirjo Lindén	
Työn nimi Sisäisen viestinnän, työhyvinvoinnin ja johtamisen haasteet organisaatiomuutoksessa	
Päiväys	7.10.2016
Sivumäärä/Liitteet	65+28
Ohjaaja(t) Mirja Kontio, Hilka Lassila	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) LähiTapiola-ryhmä	
Tiivistelmä	
<p>Tämä tutkimus on toteutettu toimeksiantona vakuutusyhtiö LähiTapiolalle. Tutkimuskohteena on ollut LähiTapiolan kolmella paikkakunnalla toimivat asiakaspalvelukeskukset, joissa asiakkaita palvellaan puhelimitse, sähköpostitse ja chat-kanavan kautta. Tutkimuksen avulla haluttiin kartoittaa henkilöstön tunnelmia organisaatiomuutoksen jälkeen.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen osa lähtee liikkeelle organisaation määrittelystä ja LähiTapiolan strategisista linjauksista vuosilta 2014 ja 2015. Strategian painopiste työyhteisössä oli tällöin sisäinen viestintä ja työhyvinvointi. Teoria painottaa sisäisen viestinnän, työhyvinvoinnin ja johtamisen merkitystä työntekijöiden työssä jaksamiselle organisaation muutostilanteessa. Lisäksi työhyvinvointiin liittyen käydään lävitse myös palkitsemisen ja motivoinnin merkitys.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kahdessa vaiheessa. Kvantitatiivisessa kyselytutkimuksessa kartoitettiin koko henkilöstön (lukuunottamatta johtoa) mielipiteitä sisäisestä viestinnästä ja työhyvinvoinnista. Tämä kysely toteutettiin yhdessä toisen tutkijan kanssa joulukuussa 2014. Asiakaspalvelukeskuksissa työskenteli tuolloin 231 henkilöä ja kyselyyn vastasi 137 henkilöä. Tämän kyselyn vastaukset sisäisen viestinnän osalta on esitetty toisen tutkijan toimesta keväällä 2015. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyrittiin selvittämään henkilöstön kokemuksia muutoksista, jotka tehtiin kvantitatiivisen kyselyn jälkeen. Tämä tutkimus toteutettiin toukokuussa 2016 ja haastateltaviksi valittiin kuusi henkilöä organisaation eri tasoilta.</p> <p>Tulokset osoittivat, että vastaajat kokivat viestinnän parantuneen viimeisen kahden vuoden ajalla. Tiedottaminen asioista oli parantunut, toisaalta avoimuutta toivottiin vielä lisää. Tämän lisäksi strategiaa oli pidetty hyvin esillä. Työhyvinvoinnin koettiin huonontuneen työyhteisössä, samoin palkitsemiseen toivottiin muutosta. Nämä asiat nousivat tämän tutkimuksen perusteella työyhteisön kehityskohteeksi.</p> <p>Tämä tutkimus antaa LähiTapiolan asiakaspalvelukeskuksille tietoa, mitä asioita tulisi huomioida viestintää ja työhyvinvointia kehitettäessä. Tutkimuksen avulla työntekijät ovat saaneet mahdollisuuden kertoa seikoista, jotka heidän mielestään vaativat vielä huomioimista.</p>	
Avainsanat Organisaatio, sisäinen viestintä, työhyvinvointi, johtaminen, strategia	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author Pirjo Lindén			
Title of Thesis The challenges of internal communication, employee well-being and management during organizational change			
Date	7th Oct 2016	Pages/Appendices	65+28
Supervisor(s) Mirja Kontio, Hilikka Lassila			
Client Organisation /Partners LähiTapiola-group			
<p><b>Abstract</b></p> <p>This research has been carried out under contract for the insurance company LähiTapiola. The research was done in the LähiTapiolas three operating customer service centres where customers are served via phone, email and through the chat channel. The study aims at identifying the moods of staff after organizational change.</p> <p>The theoretical part of the thesis starts with the definition of the organization and the strategic policies of LähiTapiola for the years 2014 and 2015. The focus of the strategy was then internal communications and employee well-being. The theory focuses on internal communications, employee well-being and management as tools for well-being in organizational change. In addition, in relation to employee well-being the importance of reward and motivation will be thoroughly discussed.</p> <p>The research was carried out in two stages. The quantitative survey mapped the entire staff´s (with the exception of management) opinions on internal communication and well-being. This survey was carried out in conjunction with another researcher in December 2014. At the time 231 people worked in LähiTapiola´s customer service centers and 137 people responded to the survey. Another researcher reported the results concerning the internal communications in the spring of 2015. The qualitative research aimed at finding out employees´ experience of changes that were made after the quantitative survey. The qualitative part was carried out in May 2016. Six people were selected from different levels of the organization to be interviewed.</p> <p>The results showed that the respondents felt that communications had improved during the past two years. Information delivery had improved, on the other hand more transparency was hoped for. In addition, the strategy was considered to be well presented. Well-being at the workplace was considered degraded, and changes regarding rewarding were hoped for. These things were the most important targets on the basis of this research.</p> <p>This study gives information on what things should be taken into account in the development of communication and job satisfaction. In this research LähiTapiola´s customer service centres employees have been given the opportunity to tell the facts that they believe require further consideration.</p>			
Keywords Organization, internal communication, employee well-being, management, strategy			