Pekka Räsänen

INTRANET ORGANISAATION SISÄISESSÄ VIESTINNÄSSÄ; TAPAUS KUNN@RI

Tietojärjestelmätieteen
pro gradu -tutkielma
08.12.1999

Jyväskylän yliopisto
Tietojenkäsittelytieteiden laitos
Informaatioteknologian maisteriohjelmat
Digitaalinen media

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO **1**

2 SISÄINEN VIESTINTÄ **4**

3 INTRANET **9**

3.1 MÄÄRITELMÄ 9
3.2 NYKYKÄYTTÖ 10
3.3 YLEISTYMISEN SYYT JA PERUSEDELLYTYKSET 11
3.4 HYÖDYT ORGANISAATIOLLE 13
3.5 INTRANETIN VAIKUTUS ORGANISAATION SISÄISEEN VIESTINTÄÄN 14
3.6 INTRANETIN ONNISTUMISEN AVAIMIA 16

4 INTRANET-VUOROVAIKUTUSMALLI **19**

4.1 VUOROVAIKUTUSMALLIEN KARTOITUS 19
4.2 NELJÄ INTRANETIN VUOROVAIKUTUSMALLIA 21
4.2.1 Julkaisemisen malli 21
4.2.2 Asymmetrisen vuorovaikutuksen malli 24
4.2.3 Symmetrisen vuorovaikutuksen malli 26
4.2.4 Synkronoidun virtuaalisen ympäristön malli 27
4.2.5 Mallien vertailu 28

5 TUTKIMUKSEN KOHDE **30**

5.1 KUNTAPALVELUT 30
5.2 KUNN@RI 31
5.2.1 Sivustojen julkaisemisprosessi 38
5.2.2 Vuorovaikutustoiminnot 39

6 KUNN@RIN NYKYTILA **41**

6.1 KUNN@RI MALLIEN PERUSTEELLA 41
6.2 KYSELYTUTKIMUS 42
6.3 KUNN@RIN TILA TUTKIMUKSEN PERUSTEELLA 45

7 KUNN@RIN TAVOITETILA **49**

7.1 KUNN@RIN TAVOITE MALLIEN PERUSTEELLA 49
7.2 TOIMENPITEET TAVOITETILAN SAAVUTTAMISEKSI 51

8 YHTEENVETO **54**

LÄHDELUETTELO **58**

LIITE 1 Kyselyn saate ja kyselylomake.

TIIVISTELMÄ

Räsänen Pekka (Tyrväinen Pasi)
Intranet organisaation sisäisessä viestinnässä; tapaus Kunn@ri / Pekka Räsänen.
Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 1999.
65 s.
Tutkielma

Tässä tutkielmassa tutkitaan intranet-järjestelmää sisäisen viestinnän teknisenä toteutustapana. Tutkimuksen päätarkoituksena on luoda toimenpideluettelo kohdeorganisaation olemassa olevan intranet-järjestelmän kehittämiseksi, jota kohdeorganisaatiolla on tarkoitus kehittää. Uskon tutkielmalla olevan käyttöä siinä tehtävässä. Oletan myös, että havaitsemiani kehittämisen piirteitä voitaisiin hyödyntää yleisesti muissakin organisaatioissa.

Aluksi tutkimuksessa esittelen yleisesti sisäisen viestinnän tehtäviä ja intranet-tekniikan tämän päivän tilannetta. Tutkielmassa kartoitettiin Internetin hakukoneita käyttäen intranetin erilaisia toteutusmalleja. Kartoituksen tuloksena löytyi yksi kattava ja mielenkiintoinen intranetin kehitysmalli, jonka erityispiirteenä on vuorovaikutuksen lisääntyminen mallin eri asteiden välillä. Tämän mallin avulla tutkittiin tapaustutkimuksen kohteena olevan organisaation nykyistä järjestelmää. Nykyjärjestelmän asema verrattuna valitun mallin tasoihin selvitettiin myös kyselytutkimuksella. Sitten luotiin mallin avulla sekä yleisen intranetin teorian pohjalta kohdeorganisaation yhdentoista kohdan kehitysohjelma.

Tutkimuksen keskeisin tulos on, että kohdeorganisaation on itse määriteltävä intranetin tehtävät ja tavoitteet sisäisen viestinnän kanavana sekä siinä samalla suhtautumisensa työntekijöiden väliseen verkossa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Malleista voidaan ottaa oppia ja virikkeitä kehitettäessä järjestelmää. Oleellista on, että organisaatioilla on halu kehittää nykyisiä ratkaisujaan kohti toimivaa viestintäverkostoa, jossa kaikki työntekijät nähdään tasapuolisina tiedon tuottajina ja käyttäjinä.

AVAINSANAT: intranet, sisäinen viestintä, vuorovaikutus, oppiva organisaatio

ABSTRACT

Räsänen Pekka (Tyrväinen Pasi)
Intranet in internal communication of an organisation; case Kunn@ri / Pekka Räsänen.
Jyväskylä: University of Jyväskylä, 1999.
65 pages
Master's Thesis in Information Technology

In this master thesis an intranet solution is studied as a technical means to implement internal communication of an organisation. The main task of the study is to create a measures for developing the current intranet solution of the target organisation, because the target organisation intends to develop its own solution. The observations made in this thesis can probably be applied also to a range of other organisations.

In this master thesis I demonstrate status quo of internal communication and intranet techniques in general. Various realisation models of intranet solution were searched from the Internet. The one best covering and interesting intranet's development model was found and chosen, as this model presents different steps in improving the interaction in between the workers in the organisation. The present system of the target organisation was studied positioned to the levels of the chosen model with a questionnaire survey. Finally a development plan with eleven steps was created for the target organisation with the help of the model and based on a general theory of intranet's.

The central result of the study is that an organisation must define the intranet's purpose as the channel of the internal communication and it must also state the position to the interaction taking place in the net in between the workers. When developing a solution examples and ideas can be adapted from the models. It is essential that on the organisation has the desire to develop their present solutions to a functional communication network in which all the workers are seen as impartial information providers.

KEYWORDS: intranet, internal communication, interaction, learning organisation

1 JOHDANTO

Organisaatioiden sisäinen viestintä on yhä kasvavien vaatimusten edessä toimintaympäristöjen muuttuessa ja tiedon tarpeen lisääntyessä. Sähköisten viestinten nopeuttaessa tiedon kulkua organisaatioiden ulkopuolelta myös organisaatioiden sisäisen tiedon kulun on nopeuduttava. Kasvava tiedon määrä ja organisaatioiden maantieteellinen hajautuminen vaikeuttavat perinteistä viestinnän toimintaa ajantasaisen tiedon välittäjänä. Juuri tässä tilanteessa tarvitaan uudenlaista viestinnällistä kyvykkyyttä yhdistää ja muokata tietoa sellaiseen muotoon, että se palvelee kutakin vastaanottajaryhmää juuri sen tarpeista lähtien (Juholin 1999).

Oppivan organisaation sekä tiimien ideologiat ovat tulleet tänä päivänä organisaatioihin ja näiden pohjalta koetaan, että kaikki organisaation työntekijät voivat osallistua sisäiseen viestintään ja ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Toisaalta uusien intranet-teknologioiden avulla uskotaan työntekijöiden kasvavaan haluun jakaa omaa tietouttaan laajemmin organisaatiossa sekä uudet välineet antavat paremman mahdollisuuden omien ongelmien avun saantiin. (Koehler 1997)

1990-luvun loppupuolella on jo toteutettu useita erilaisia intranet-järjestelmiä eri organisaatioissa ja niitä tullaan jatkossa rakentamaan koko ajan vain lisää. Esimerkiksi Gartner Groupin mukaan (Phifer, Claps 1999) tämän vuoden toisella puoliskolla 95 %:a johtavaa teknologiaa omaksuvista yrityksistä tulee käyttämään intranetiä ja osille siitä on tulossa sovellusten pääalusta. Niistä yrityksistä, jotka seuraavat teknologian valtasuuntausta, saman tutkimuksen mukaan 80 %:a tulee käyttämään intranetiä ja 60 %:a konservatiivisesti teknologiaan suhtautuvista yrityksistä tulee käyttämään intranetiä tämän vuoden toisella puoliskolla.

Osittain toteutuksissa otetaan esikuvia Internetistä tai toinen tapa on siirtää nykyiset tiedotuskanavat esimerkiksi henkilöstölehti sähköiseen muotoon luettavaksi. Tänä päivänä on olemassa useita oppaita ja muita neuvoja millainen sisäisen sähköisen viestintäkanavan pitäisi olla, mutta hyvin harvoin voidaan suoraan ottaa jotain valmista järjestelmää kaupan hyllyltä ja toteuttaa sisäinen viestintäkanava sen pohjalta. Tämän takia organisaation on itse määriteltävä tavoitteensa tällekin kanavalle, joka täydentää muita sisäisen viestinnän kanavia. Valmiista malleista voidaan ottaa virikkeitä omille ratkaisuille.

Tämän tutkielman tavoitteena on tutkia intranetin eri toteutustapoja ja antaa suositus kohdeorganisaatiolle intranetin kehittämiseksi, joka mahdollistaa organisaatiossa nykyaikaisemman viestintäympäristön. Tähän vapaampaan viestintäympäristöön intranet nähdään yhtenä ratkaisukeinona. Intranetin mahdollisuuksiin ratkaista sisäisen viestinnän ongelmat uskotaan sen vuoksi, että intranetin käyttö lisää työntekijöiden kykyä ja halua jakaa omaa tietouttaan sekä työntekijöiden vuorovaikutus lisääntyy otettaessa käyttöön kyseinen tekniikka.

Tutkimuksen pääongelmana on selvittää, miten intranetin käyttöä voidaan kehittää organisaation sisäisen viestinnän apuna. Ongelmana on myös kartoittaa menetelmiä, joilla analysoidaan intranet-viestintää ja sitten löydettyjen mallien tai vastaavien avulla analysoida valitun kohdeorganisaation intranet-järjestelmää ja laatia sen kehittämissuositukset.

Tutkimuksen päätutkimusmenetelmä on tapaustutkimus, jossa alussa tutustutaan ongelma-alueeseen kirjallisuuden ja Internetin avulla ja sitten sovelletaan valittua menetelmää sekä lopuksi konstruoidaan kehittämisehdotukset. Tutkimusta voi myös määritellä tapaustutkimukseksi, koska sen keskeisenä osana on yksi organisaatio ja sen viestintäkanava, johon kyseiset kehittämissuositukset luodaan.

Tutkielman rakenne

Luvussa 2 esitellään hyvin yleisesti organisaation sisäinen viestintä ja sen tehtäviä. On tärkeää hahmottaa näitä asioita yleisellä tasolla ennen kuin syvennytään itse intranet-tekniikkaan ja sen ratkaisuihin.

Luvussa 3 esitellään intranetin perusteet lähtien määrittelyistä, nykykäytöstä ja hyödyistä organisaatiolle. Luvussa myös tehdään yhteenvetoja onnistuneiden järjestelmien ominaisuuksista.

Luvussa 4 esitellään intranetin toteutuksen vuorovaikutusmalli, jota käytetään itse tapaustutkimuksen pohjana. Luvussa on myös esitelty mallien yleinen tämän hetken kartoitus Internetistä.

Luvussa 5 esitellään tapaustutkimuksen kohdeorganisaatio ja sen nykyinen intranet-järjestelmä eli tutkimuksen kohde esitellään tässä luvussa.

Luvussa 6 on varsinainen tutkimusmenetelmän osuus, jossa tutkitaan kohdeorganisaation intranet-järjestelmän nykytilaa kahdesta näkökulmasta. Ensinnäkin luvussa 4 esiteltyjen mallien pohjalta ja toisaalta tehdyn kyselytutkimuksen pohjalta.

Luvussa 7 luodaan kohdeorganisaation intranet-järjestelmälle tuleva tavoitetila ja sen saavuttamiseksi tehtävät toimenpide-ehdotukset. Tässä luvussa on siis esitelty tutkimuksen varsinainen tulos.

Luvussa 8 on tämän tutkielman yhteenveto ja sen tulosten merkityksen tarkastelua sekä aiheita jatkotutkimukselle.

2 SISÄINEN VIESTINTÄ

Tässä luvussa esitellään yleisesti organisaation sisäistä viestintää Leif Åbergin pizza-mallin ja Elisa Juholinin uudessa teoksessaan esittämiensä ajatusten pohjalta. Lähinnä tämän luvun tarkoituksena on tuoda esiin sisäisen viestinnän tehtäviä, joita tuetaan tänä päivänä organisaatioissa erilaisilla intranet-järjestelmillä. Tämän vuoksi on hyvä tiedostaa sisäisen viestinnän tehtävät ja roolit yleisellä tasolla.

Yksi edellytys työnteolle on työyhteisön toimiva viestintäjärjestelmä. Työyhteisön viestintä on sellaista sanomien vaihdantaa työyhteisön osien välillä, joka tekee mahdolliseksi eri tilanteissa työyhteisön ja sen jäsenten tavoitteiden toteuttamisen. Viestintä on siten työyhteisön työkalu, liitäntätekijä, joka liittää työyhteisön osat toisiinsa ja koko työyhteisön ympäristöönsä (Wiio 1989). Työyhteisön viestintäjärjestelmä puolestaan on kokonaisuus, joka muodostuu käyttöön otetuista viestintäkanavista, viestinnän järjestelyistä ja viestinnän säännöistä (Åberg 1989).

Viestinnän merkitystä organisaatiossa ei voi koskaan aliarvioida. Mikään organisaatio ei pysty toimimaan ilman viestintää. Yleisesti voi sanoa, että ilman viestintää ei työyhteisöön kuuluvat henkilöt tiedä, mitkä ovat yrityksen tavoitteet, miten työt on jaettu tai miten he ovat työssään menestyneet ellei heille näistä kerrota. Organisaatioviestinnän viisi tehtävää Åbergin mukaan (Åberg 1989) ovat toiminnan tukeminen, työyhteisön profilointi, informointi, kiinnittäminen ja vuorovaikutus.

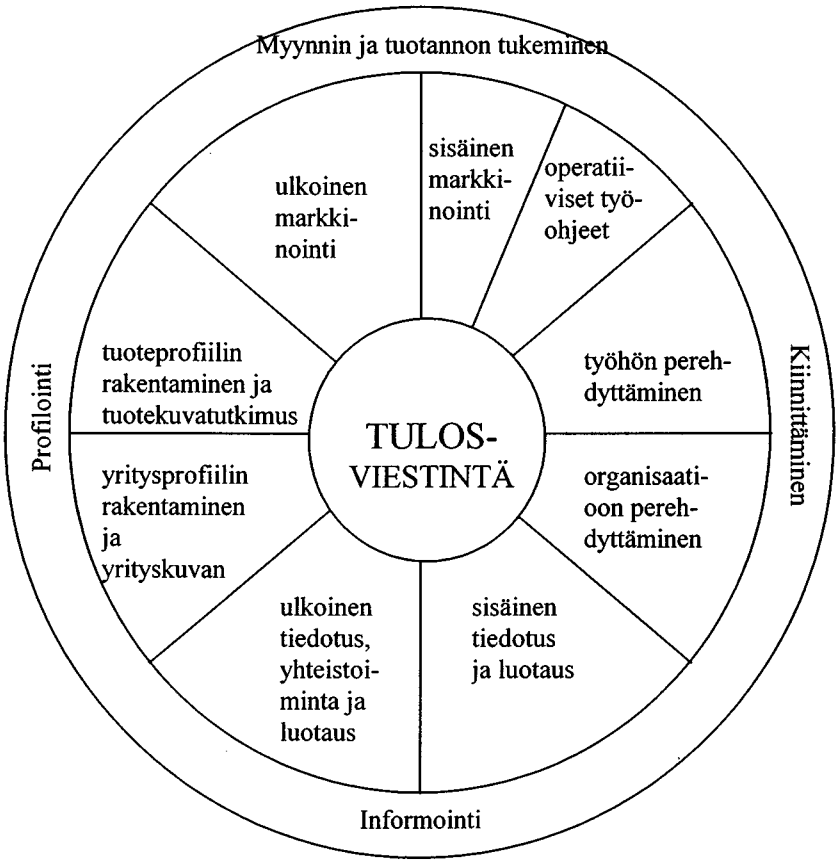
Toiminnan tukemisella tarkoitetaan, että viestintää tarvitaan yrityksen palveluiden ja tuotteiden tuottamiseen ja niiden siirtämiseen asiakkaille. Tämä on tärkein työyhteisön viestinnän muoto, siksi sitä kutsutaan myös perustoimintojen tueksi. Jos tämä viestintä ei toimi, niin voi karrikoida, että yrityskään ei toimi, koska se ei pysty suoriutumaan sen perustehtävistä ja mikään suhdetoiminta tai sisäinen tiedottaminen ei pysty pelastamaan tilannetta. Osa viestinnästä on sisäistä ja osa ulkoista. Esimerkkejä sisäisestä viestinnästä ovat sisäisen markkinoinnin ohjeet, toimintasuunnitelmat ja toiminnan operatiiviset ohjeet.

Viestintää tarvitaan työyhteisön profiloinnissa luomaan pitkäjänteinen yhteisö-, johtaja- tai palveluprofiili. Profiloinnilla luodaan työyhteisön kaiken viestinnän perusvire ja sen juuret ovat yrityskuvamainonnassa. Tavoitteena on antaa työntekijöille perustiedot työyhteisöstä, mutta toisaalta myös vaikuttaa työntekijöiden asenteeseen ja mielikuvaan yhteisöstä. Tässä tehtävässä johdolla on suuri merkitys omien viestien avulla välittää oma mielikuvansa työntekijöille yrityksestä. Esimerkiksi hyvät ja laadukkaat työympäristöt luovat kuvan hyvin menestyvästä yrityksestä.

Viestinnän informatiivisena tehtävän tarkoitus on kertoa omalle väelle ja ulkopuolisille työyhteisön tapahtumista. Informointi eroaa markkinoinnista ja profiloinnista siten, että sen painopiste on työyhteisön uutisten välittämisessä. Markkinoinnissa voidaan valita viestittävät viestit, mutta informoinnissa on kerrottava myös ikävät uutiset. Informatiivisiin tehtäviin kuuluu esimerkiksi vuosikertomusten laadinta sekä kriisiviestintä ongelmatilanteissa.

Viestintää tarvitaan myös työyhteisön palveluksessa olevien työntekijöiden perehdyttämiseen työtehtäviinsä sekä työyhteisöönsä. Näin uusi työntekijä kiinnitetään omaan paikkaansa ja työtehtäviinsä. Kiinnittämistä voidaan kutsua myös sosiaalistamiseksi, jos halutaan korostaa tehtävän sosiaalipsykologista puolta.

Åbergin mukaan työyhteisö voi suoraan vaikuttaa vain neljään ensimmäiseen viestinnän muotoon, koska se itse voi päättää siitä, miten viestinnän avulla tuetaan toimintaa, miten profiloidaan, miten tiedotetaan ja miten jäsenet kiinnitetään työyhteisöön. Näistä hän käyttää nimitystä tulosviestintä, koska ne ratkaisevasti ja suoraan vaikuttavat työyhteisön tuloksen tekemiseen. Seuraavassa kuviossa on nämä neljä viestinnän tehtävää kuvattuna Åbergin pizza metaforalla, jossa tehtävät on jaettu yhdeksään alatehtävään (KUVIO 1).



KUVIO 1 Työyhteisön viestinnän kenttä: 'Åbergin pizza' (Åberg 1989 s. 66)

Viides viestinnän tehtävä Åbergin mukaan on vuorovaikutus. Jota työyhteisö ei suoraan voi valvoa, koska sosiaalista viestintää harjoitetaan aina. Sosiaalinen vuorovaikutus on erittäin tärkeä viestinnän muoto ja jokainen työyhteisön jäsen varmasti on törmännyt joskus esimerkiksi puskaradio-ilmiöön eli huhujen liikkumiseen yhteisössä. Siksi yhteisön on vain pystyttävä hyödyntämään tätä normaalia sosiaalista ilmiötä.

Virallisen tiedottamisen pitäisi olla tarpeeksi nopeaa, jotta puskaradion tiedotteet saadaan virallisesti vahvistettua, kumottua tai ohjattua oikeaan suuntaan, koska puskaradioon käytetty energia ja työaika voi olla hämmästyttävän suuri. Puskaradioon osallistuminen on myös hyvin henkilökohtainen asia eli osa henkilöistä on selvästi uteliaampia kuin toiset. Mielestäni esimiesten rooli on hyvin tärkeä puskaradion hyväksikäytössä. Heidän pitää tunnistaa yhteisössä liikkuvat huhut ja heidän pitää reagoida niihin sopivalla viestinnällä. Esimerkiksi yhteisellä sähköpostiviestillä, jossa tieto kerrotaan kaikille tai vääristynyt tieto oikaistaan nopeasti. Toisaalta esimiesten pitää olla erittäin varovaisia epävirallisissa lausunnoissaan, etteivät he syyllisty itse puskaradion päänavaukseen kertomalla jotain sellaista, mitä ei ole vielä päätetty lopullisesti tai mitä yhteisö ei saa vielä tietää, esimerkiksi tulostietojen käsittely pörssiyhtiöissä on tarkkaan määritelty.

Siis yhteisöviestinnän tehtävänä on Åbergin mukaan:

1. toiminnan tukeminen,
2. työyhteisön profilointi,
3. informointi,
4. kiinnittäminen ja
5. vuorovaikutus.

Elisa Juholin (1999) on teoksessaan 'Sisäinen viestintä' pohtinut sisäisen viestinnän tehtäviä ja päätynyt ajatukseen, että loppujen lopuksi yhteisön on itse määriteltävä, mitä tehtäviä ja tavoitteita se viestinnälleen asettaa. Pelkistäen hän on jakanut viestinnän tehtävät kolmeen kategoriaan: tiedonkulkuun, vuoropuheluun ja keskeisten asioiden käsittelyyn.

Tiedonkululla tarkoitetaan sitä, että ihmiset saavat tarvitsemansa tiedon tai se on helposti saatavilla ja etsittävissä. Tämä seikka liittyy pitkälle viestintäjärjestelmän toimivuuteen.

Vuoropuhelun avulla henkilöillä, henkilöstöryhmillä, tiimeillä ja osastoilla on mahdollisuus ilmaista mielipiteitään. Työntekijää kuunnellaan sekä hänellä on vaikutusmahdollisuus asioiden käsittelyssä. Tämä seikka liittyy oleellisesti ihmissuhteisiin työtoverien, esimiesten ja johdon välillä.

Juholinin mielestä kolmas tehtävä, keskeisten asioiden esimerkiksi visioin, strategian ja arvojen käsittely, on nousemassa entistä tärkeämpään asemaan.

Viestinnän malleja on edellä esiteltyjen lisäksi lukuisia ja yhtä ainoaa oikeaa ei ole olemassa, koska mallit ovat tilanne- ja organisaatiokohtaisia. Tämän tutkielman jatkokäsittelyn pohjaksi otetaan Juholinin ajatukset sisäisestä viestinnästä eli sisäisen viestinnän on mahdollistettava tiedonkulku, vuoropuhelu ja keskeisten asioiden käsittely organisaatiossa.

3 INTRANET

Tässä luvussa aluksi määritellään intranetin peruskäsite ja sen jälkeen kuvataan nykykäytön erilaisia tapoja sekä esimerkkejä. Sitten esitellään näkemyksiä siitä, miksi intranet on niin suosittu tänä päivänä ja mitkä ovat sen perushyödyt organisaatiolle. Tämän jälkeen keskityn intranetin toteutusmalleihin. Aluksi esitän tämän hetken tilanteen siitä, onko olemassa malleja kuvaamaan intranet-järjestelmiä. Lopuksi esittelen valitsemani vuorovaikutusmallin, joissa sisäisessä verkossa tapahtuva kommunikointi on merkittävässä roolissa.

3.1 Määritelmä

Tekniikan sanastokeskuksen Multimedia-sanasto (1998) määrittelee termin *intranet* TCP/IP-yhteyskäytäntöä käyttäväksi organisaation sisäiseksi tietoverkoksi. Intranet toimii siis teknisesti samalla periaatteella kuin Internet, joten siinä voidaan hyödyntää kaikkia samoja palveluita kuin Internetissäkin, kuten sähköpostia, FTP-tiedonsiirtoa tai hypertekstiä.

On olemassa myös lukuisia muita määritelmiä intranetistä, mutta oleellista ja yhtäläistä eri intranetin määritelmissä on, että käyttöliittymä perustuu selaintekniikkaan ja tietoverkko on vain yrityksen sisäiseen käyttöön.

3.2 Nykykäyttö

Intranetin tehtävänä on tukea yrityksen toimintaa sekä Internet-tekniikan avulla on mahdollista koota ja päivittää tietoa, joka aikaisemmin oli erillään eri tietojärjestelmissä Koehler (1997). Suppeasti käsittäen intranet on ymmärretty vain tiedotuskanavaksi, joka korvaa organisaation paperiset tiedotteet, mutta intranet voi olla ja pitää olla paljon enemmän.

Koehler (1997) esimerkiksi on koonnut esimerkkejä erilaisten intranettien sisällöstä ja seuraavassa supistettu luettelo niistä ominaisuuksista, joita on jo eri yritysten sisäisillä sivuilla.

Esimerkkejä intranetin sovelluksista:

- laskutusjärjestelmä,
- käyttöliittymä kirjastopalveluihin, sisäisiin tutkimuksiin ja ulkoisiin uutispalveluihin,
- toimistopalveluiden ja ohjelmistojen tilausjärjestelmä,
- puhelinluettelo,
- käyttöliittymä online-lehtipalveluihin,
- informaation jakaminen, organisaation politiikat, kaaviot, toimintaohjeet,
- ryhmätyön tukeminen ja ryhmien tiedotukset,
- työpaikka tiedotteet,
- lehdistötiedotteet,
- osakekurssit,
- eri toimintojen tuki ja
- linkit Internetin sivuille.

Harvey (1997) on koonnut intranetin käyttöä organisaatioissa kuuden laajemman kokonaisuuden avulla. Nämä kokonaisuudet ovat julkaisujen ja raporttien jakelu,

ryhmätyön ja vuorovaikutuksen mahdollistaminen, suorakäyttöisten ohjeiden käyttö, keskusteluryhmien käyttö, koulutuksen mahdollistaminen ja työkulun automatisointi.

3.3 Yleistymisen syyt ja perusedellytykset

On olemassa useita voimia, jotka nopeuttavat intranettien yleistymistä

- Internetin suosion kasvaminen,
- intranet-julkaisemisen helpottuminen,
- intranetin ohjelmistojen ja tekniikoiden kehittyminen sekä
- informaation lisääntyminen ja vaatimus nopeasta jakamisesta.

Internetin suosio kasvaa jatkuvasti. On todennäköistä, että ihmiset, jotka ovat todenneet järjestelmän käytön helpoksi ja mukavaksi Internetissä, haluavat käyttää samanlaisia systeemejä myös organisaation sisäisissä verkoissa.

Internet-julkaisuohjelmien käyttö on helpottunut huomattavasti Internetin alkuajoista. HTML-kielen tunteminen ei ole enää perusedellytys normaalien sivujen tekemiseksi. Julkaisuvälineet on integroitu lähes kaikkiin uusimpiin toimistojärjestelmiin. Täten käyttäjien ei tarvitse oppia uusia työkaluja tiedon julkaisemiseksi intranetissä. Ohjelmista löytyy WWW-julkaisun ominaisuudet, joiden avulla valmis asiakirja tai laskentataulukko voidaan helposti julkaista intranetissä. Vastaavasti intranet-ohjelmistotkin kehittyvät yhä helpompi käyttöisiksi ja monipuolisemmiksi, jolloin lähes kaikki tarvittavat toiminnot voidaan hoitaa intranetin kautta.

Käsiteltävän ja hallittavan informaation määrä lisääntyy jatkuvasti samoin kun vaatimus sen nopeasta jakamisesta. Vaatimukset tiedon nopeasta jakamisesta koko organisaation käyttöön tulevat lisäämään intranet-järjestelmien suosiota.

Toisaalta tänä päivänä organisaatioihin kohdistuu myös koko ajan lisääntyviä asiakaspaineita niin, että he vaativat aina vain parempia, laadukkaampia palveluita sekä alempia hintoja. Näin organisaatiot kokevat, että he eivät voi jättäytyä jälkeen kehityksen kulusta myöskään sisäisen viestinnän sektorilla.

Koehler (1997) esittää neljä perusedellytystä, että organisaatiossa yleensä voidaan ajatella intranetin rakentamista.

1. LAN- tai WAN-verkot

Intranet tarvitsee "tien", jolla kulkea. Tänä päivänä TCP/IP-verkot ovat laajasti käytössä jo Internetin käyttöä varten ja tämä mahdollistaa myös intranetin rakentamisen. On paljon helpompaa ja halvempaa rakentaa uusi järjestelmä, jos verkkoinfrastruktuuri on jo olemassa.

2. Teknologia ja välineiden olemassaolo

PC-työasemien olemassaolo on myös toinen perusedellytys intranetille. Jos intranetin rakentamisen yhteydessä joudutaan hankkimaan myös työasemat, niin silloin investointi on huomattavasti kalliimpi. Mutta tänä päivänä työasemia alkaa olla jo jokaisen työpöydällä ja järjestelmä voi rakentua niiden varaan.

3. Yhteistyön kulttuuri

Tänä päivänä yrityskulttuuri on menossa avoimempaan sekä tietoa jakavampaan suuntaan ja nämä yritykset ottavat avosylin vastaan uuden tekniikan, jolla tiedonvälitys voidaan toteuttaa. Avoimissa yrityksissä saavutetaan juuri intranetin pe-

rimmäinen tiedonjakamisen potentiaali. Ilman tätä avoimuutta intranet jää helposti perinteisen ilmoitustaulun tasolle.

4. Budjetti

Intranetin ohjelmisto-teknologia ei ole välttämättä kallista, mutta on muistettava, että intranetin ympärillä on useita erilaisia henkilöryhmiä, joiden palkkakustannukset on myös huomioitava. Näitä ryhmiä ovat esimerkiksi tiedon tuottajat, graafikot ja ohjelmoijat. Ilman heidän työpanostaan intranetin käynnistyminen ja ylläpito ei onnistu.

3.4 Hyödyt organisaatiolle

Intranetin hyödyistä jotkut seikat ovat itsestään selvyyksiä. Esimerkiksi painatuskustannukset laskevat, kun siirrytään paperitiedottamisesta verkkojulkaisuihin Gonzalez (1997). Brown (1996) jakaa intranetin hyödyt organisaatiolle neljään kategoriaan, jotka ovat organisaation laajuisen tiedon ja informaation säilytyspaikan luominen, online-yhteisöjen luominen, työnkulkujen kehittyminen ja työntekijöiden työyhteisöä koskevien ajatusten terävöittäminen.

Organisaation laajuisen tiedon ja informaation säilytyspaikalla tarkoitetaan perinteisintä intranetin tehtävää, koska intranet tekee mahdolliseksi julkaista ja keskittää strategisen informaation ilman suurempia julkaisu- tai säilytyskustannuksia. Informaatio on saatavilla haettavassa muodossa ja käyttäjäystävällisen liittymän kautta ajasta ja paikasta riippumattomana. Tieto on siis nopeammin, halvemmin ja helpommin saatavissa.

Intranetin luoman online-yhteisön voima on siinä, että viestit voivat virrata ylhäältä alas suunnan lisäksi myös alhaalta ylös sekä vertikaalisesti eri ryhmien välillä. Viestin vapaa välitys on usein suunnittelematon tapa eri työntekijöiden kohdata toisensa uudessa ympäristössä. Intranetin pitäisi rohkaista työntekijöitä kommunikoimaan keskenään. Käyttäjien välisen kommunikoinnin lisääntymistä korostetaan tänä päivänä ehkä eniten Intranetin kaikista eri vaikutuksista organisaatioon. Intranet voi auttaa nopeuttamaan päätösten tekoa ja lyhentämään viestintäketjua. Näin se mahdollistaa työnkulkujen kehittymisen ja kustannustehokkuuden. Intranet auttaa myös työntekijän oman näkemyksen muotoutumista organisaatiosta.

3.5 Intranetin vaikutus organisaation sisäiseen viestintään

Perinteisesti organisaation sisäinen viestintä on voitu jakaa vertikaaliseen (ylhäältä alas tai päinvastoin) tai horisontaaliseen (organisaation samalla tasolla) viestintään esim. Koehler (1981). Varsinkin vertikaalinen ylhäältä alas tapahtuva viestintä on osittain muutosten edessä. Tänä päivänä enemmän korostetaan yhteistyötä ja tiimityöskentelyä työntekijöiden kesken. Organisaatiot ovat madaltumassa ja ne ovat menossa kohti verkottuvaa sekä ajasta ja paikasta riippumatonta työyhteisöä, jossa kaikki osapuolet ovat tasapuolisessa asemassa ja kaikilla on mahdollisuus osallistua organisaation sisäiseen viestintää.

Koehlerin (1997) mukaan tänä päivänä intranet-järjestelmät antavat sisäiselle viestinnälle aivan uuden lähtökohdan. Teknologia mahdollistaa joustavan kaikille työntekijöille mahdollisen teknisen ympäristön muodostaa motivoidun, jatkuvaan oppimiseen perustuvan ja tietoa jakavan organisaation, jossa uskotaan työntekijöiden lisääntyvään osallistumiseen elektroniseen viestintään. Samalla uskotaan,

että tämä lisää organisaation tehokkuutta pitkällä aikavälillä, koska sisäinen viestintä ja työntekijät integroituvat entistä täydellisemmin organisaation varsinaiseen toimintaan.

Yhtenä mielenkiintoisena sisäisen viestinnän kohteena on niin sanottujen keskustelukanavien käyttö. Tänä päivänä keskustelukanavia käytetään vielä kovin vähän, ainakin tämän tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä. Kirjallisuudesta löytyy useita positiivisia kokemuksia kyseisten kanavien käytöstä, jossa keskustelukanavat poistavat työntekijän organisaatioaseman, iän, sukupuolen tai muun vastaavan ennakkoluulon tai käsityksen viestijästä. Viestit eroavat toisistaan ainoastaan sisällön perusteella ja se on kai viestinnän tärkein elementti. Sähköiset mielipidefoorumit korvaavat entisiä henkilöstölehtien yleisönosastoja ja kynnys sähköiseen mielipiteiden vaihtoon voi olla matalampi kuin lehdissä, jotka koetaan usein vaativina. On helpompi kirjoittaa muutama lause keskustelukanavalle kuin muotoilla lehteen juttu tai peräti kokonainen artikkeli (Juholin 1999).

Finney (1997) esittelee mielenkiintoisen yksityiskohdan Silicon Graphicsin intranetistä, jossa on olemassa sivusto nimeltä "Bad Attitude" eli paikka, jossa työntekijät voivat vapaasti purnata asioita ja purkaa tuntojaan. Tämänlaisten purnauspaikkojen ja mielipidepalstojen olemassaolo on varmasti haastavaa niin valittajille kuin niillekin, joita valitukset koskevat, koska näihin varmasti sensuuri iskee kovin herkästi niin kirjoittajan itsesensuuri kuin virallinenkin.

Intranet-järjestelmien uskotaan lisäävän vuorovaikutusta työntekijöiden kesken ja hajauttavan sekä demokratisoivan sisäisen viestinnän tehtäviä.

3.6 Intranetin onnistumisen avaimia

Hyvin monessa tämän päivän intranetiä käsittelevässä teoksessa tai artikkelissa kuvaillaan hyvän järjestelmän piirteitä tai annetaan esimerkkejä onnistuneista toteutuksista. Olen seuraavaan koonnut oman näkemykseni hyvän intranet toteutuksen ominaisuuksista. Tämän koonnin pohjana on Bernardin (1998) esittämä luettelo.

1. Suunnittele etukäteen

Suunnittelu on olennaista kaikelle onnistumiselle. On hyvä hahmottaa koko järjestelmän sisältö ennen kuin toteutusta aloitetaan. Rakentamisprojektin aikana on sitten huomioitava hyvin useita seikkoja esimerkiksi järjestelmän arkkitehtuuri, informointi ja käyttäjien koulutus. Itse rakentamisprojektin organisoinnille on olemassa myös useita eri malleja ja tapoja kirjallisuudessa esimerkiksi Guengerich, Graham, Miller ja McDonald (1996), Gonzalez (1997) ja Bernard (1998), joita tässä en käy lävitse.

2. Osita, ryhmitä ja linkitä asiat

Laajojen asioiden esittäminen verkossa vaatii esityksen jakamista pienempiin osiin, jotta sivujen lataaminen ei olisi ongelma ja asioiden ruudulta selaaminen olisi helppoa. Esimerkiksi ennen tehdyn paperisen tiedotuslehden toteuttaminen verkkoon vaatii juttujen osittamista sekä uudelleen ryhmittelyä. WWW-toteutus mahdollistaa myös asioiden linkittämisen keskenään.

3. Minimoi klikkailu ja maksimoi käyttäjäystävällisyys

Asioiden liiallisen jakamisen ongelmana on, että käyttäjä joutuu valitsemaan liian monen linkin kautta haluamansa tiedon ja samalla hämärtyy sivuston kokonaiskuva. On siis pyrittävä pitämään kohtuullisena eri tasojen määrä ja siten hiiren klikkailu voidaan minimoida. Käyttäjäystävällisyyden testaaminen onnistuu parhaiten pyytämällä muutamalta tyypilliseltä käyttäjältä palautetta sivustoista ja tekemällä niiden mukaisia parannuksia.

4. Kerro uutuudet

Internetin tyypillinen ominaisuus on kertoa käyttäjälle siitä, mikä on uutta sivustoilla. Tämä piirre on hyvä ottaa käyttöön myös intranetissä. Tähän voi käyttää useita menetelmiä esimerkiksi uusien sivujen ilmoitus käyttäjien sähköpostiin on yksi menettelytapa.

5. Tee siitä haettava

Myös hakukoneiden käyttö on Internetin tyypillistä käyttöä, siksi intranetin sivustoista on pystyttävä tekemään samanlaisia vapaasana- sekä asiasanahakuja. Samoin intranetin vanhentuneista sivustoista on muodostuttava arkisto, josta voi hakukoneiden avulla hakea tietoa ja siten saada vanhentuneet tiedot näkyviin.

6. Muodosta sisällysluettelo tai hakemisto

Sisällysluettelot ja hakemistot ovat myös yksi perinteinen tapa hakea tietoa intranetistä ja niistä pitää olla suora linkki kyseiseen asiaan.

7. Tee siitä johdonmukainen

Yksi tärkeimmistä intranetin piirteistä on, että se on hyvin johdonmukainen ja selkeä. Intranetin ulkoasun ei tarvitse olla yhtä värikäs ja graafisesti hieno kuin yleisten Internet-sivujen. Johdonmukaisuutta ja selkeyttä lisäävät yksittäisten si-

vustojen otsikot ja tietokentät siitä, mihin kokonaisuuteen kyseinen sivu kuuluu. Johdonmukaisuuteen kuuluu myös kokonaisuuksien looginen ryhmittely.

8. Tee siitä helposti tulostettava

Verkkojulkaisujen tulostaminen on helppoa, jos asiakokonaisuus on yhdessä WWW-dokumentissa. Mutta silloin yleensä asian esittäminen ruudulla ei ole tehokasta. Siksi tulostusta varten on syytä toteuttaa erikseen linkit tiedostoihin, jotka voidaan erikseen tulostaa.

9. Testaa, testaa ja testaa

Kaikki julkaisut ja niihin tehdyt pienetkin muutokset on syytä testata useaan kertaan ja eri ympäristöissä. Testaamista helpottaa, jos organisaatiossa on standardoitu työympäristö eikä esimerkiksi selaimista ole käytössä useita versioita.

10. Kysy palautetta

On syytä aina aika ajoin kysyä palautetta peruskäyttäjiltä intranetin kehittämiseksi. Toisaalta intranetissä pitää olla helppo mahdollisuus antaa palautetta julkaisujen tuottajille sekä itse kokonaisjärjestelmän toteuttajille.

4 INTRANET-VUOROVAIKUTUSMALLI

Tässä luvussa käsittelen intranetin toteutusta mallien näkökulmasta. Aluksi esittelen yleisesti tekemiäni Internet-hakuja erilaisten teoreettisten mallien löytämiseksi. Tarkoituksena on tarkistaa, onko olemassa useita erilaisia malleja tai vastaavia teorioita intranetin toteuttamiseksi. Tämän jälkeen esittelen Stone Gonzalezin (1997) teoksessaan 'The 21st-Century Intranet' määrittelemät intranetin toteutusmallit, joita hyödynnän jatkossa tutkiessani kohdeorganisaation intranet-järjestelmää.

4.1 Vuorovaikutusmallien kartoitus

Tein marraskuun 1999 ensimmäisellä viikolla kartoituksen eri WWW-tietolähteisiin etsiessäni erilaisia malleja intranetin toteuttamiseksi. Kartoitin, onko olemassa erilaisia systemaattisia malleja eritasoisiin järjestelmiin tai yhtä kattavaa mallia, jolla erilaisia toteutustapoja voitaisiin kuvata ja vertailla.

Kartoituksessa käytin perushakusanoina kolmea termiä: *intranet, malli* ja *kommunikaatio* sekä niiden englanninkielisiä vastineita. Yleisesti voi todeta, että pelkällä intranet-termillä tulee hyvin paljon tuloksia ja lisättäessä malli-termi mukaan, niin haun tulos tarkentuu erittäin dramaattisesti. TAULUKOON 1 olen koonnut haun tuloksia lukumäärätietoina. Hakujen tuloksena voi todeta, että en löytänyt yhtään samanlaista tai vastaavaa intranetin toteutusmallia kuin on Jenni-

fer Stone Gonzalezin (1997) teoksessaan 'The 21st-Century Intranet' määrittelemät neljä intranetin toteutusmallia. Suurin osa hyvistä osumista käsitteli joko yhden tai useamman yrityksen malliesimerkkiä hyvästä toteutuksesta tai sitten määrityksiä onnistuneeseen intranet-järjestelmään. Yksi esimerkki kyseisestä osumasta on Tim Horganin (1998) sivusto "Developing Your Intranet Strategy and Plan". Tässä 65 sivun mittaisessa dokumentissa on erittäin kattava kuvaus siitä, mitä tulee huomioida intranetiä suunniteltaessa. Toinen hyvä intranetin perustietolähde on Datamationin ylläpitämä WWW-julkaisu Intranet Journal (www.intranetjournal.com), joissa on aihealueittain kattavaa tietoa intranetistä ja sen suunnittelusta.

Gonzalezin mallissa on erityisen ansiokasta intranetin kehitysaskeleet eli mallin eri tasot, joilla organisaation intranet voidaan toteuttaa. Organisaation voi kehittää omaa intranet-järjestelmää siirtymällä toteutusmallista toiseen kehittämällä vuorovaikutusta työntekijöiden kesken intranetin välinein. Tämän takia valitsin kyseisen teoria jatkokäsittelyni pohjaksi.

TIETOLÄHDE	OSUMIA TERMEILLÄ		
	intranet	intranet malli	intranet malli kommunikaatio
The Collection of Computer Science Bibliographies	143	3	1
BUBL LINK	6 laajaa sivustoa	0	
CIO.com	2027	319	101
Intranet Journal	211	34	
ACM Digital Library	177	1	0
IEEE Transactions on Computers	233	99	48
Yahoo! Science: Computer Science	13	4	
JYKDOK / Hyperlib	19	0	
Altavista	3 423 947	4088	69

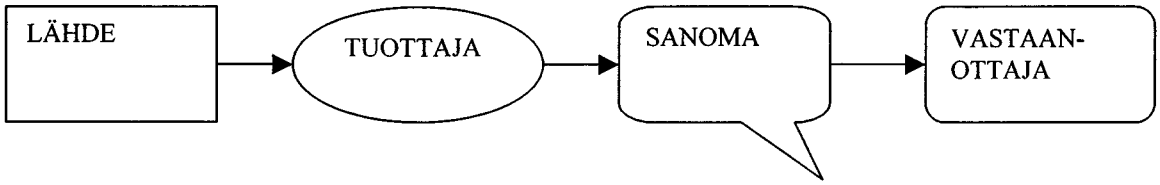
TAULUKKO 1. WWW-hakujen osumia marraskuulta 1999.

4.2 Neljä intranetin vuorovaikutusmallia

Jennifer Stone Gonzalez (1997) esittelee teoksessaan 'The 21st-Century Intranet' neljä intranetin vuorovaikutusmallia. Ne ovat julkaisemisen, asymmetrisen vuorovaikutuksen, symmetrisen vuorovaikutuksen ja synkronoidun virtuaalisen ympäristön mallit. Kuvauksen lähtökohtana on, että mallien ominaisuudet ja vuorovaikutuksen taso lisääntyy siirryttäessä julkaisemisen mallista virtuaaliseen ympäristöön sekä kaikki edellisen mallin hyvät piirteet ovat mukana seuraavassa mallissa.

4.2.1 Julkaisemisen malli

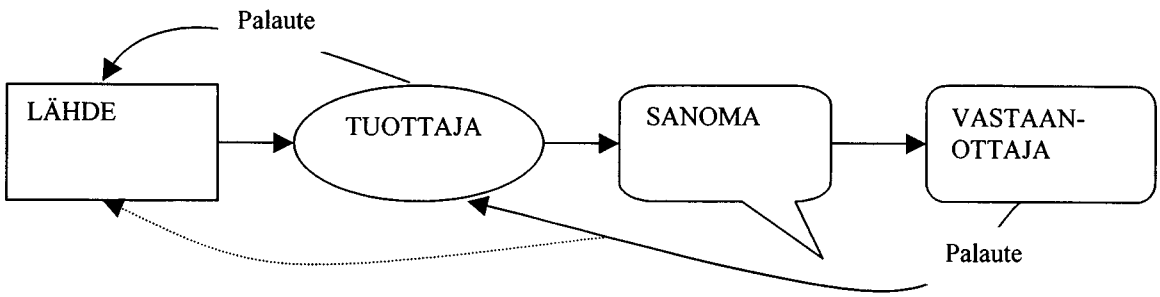
Julkaisemisen mallin vertauksena käy hyvin perinteinen paperipohjainen tiedon jakeleminen. Eri organisaatioissa on totutusti jaettu erilaisia tiedotteita, toimintaohjeita ja tuotekuvauksia käyttäen paperia. Tällöin tiedon kirjoittajalla on ollut apunaan tiedon teknisiä ja osittain sisällöllisiä tuottajia, jotka ovat avustaneet varsinaisen tiedotteen tuottamisessa jaettavaan muotoon ja jakelukanavalle sopivaksi. Samoin on tässä intranetin julkaisemisen mallissa. Informaation lähteet toimittavat julkaistavan materiaalin verkkotuottajalle, joka muokkaa materiaalin julkaistavaan muotoon ja samalla tuottajalla voi olla annettuna tehtävänä valvoa julkaistavan materiaalin sisältöä. Tiedon varsinainen loppukäyttäjä eli vastaanottaja passiivisesti vain odottaa informaation julkaisemista verkkoon. Näiden kolmen osapuolen suhdetta sanomaan on kuvattu KUVIOSSA 2.



KUVIO 2 Julkaisemisen mallin kolme osapuolta

Tämän tyyppiset järjestelmät ovat verrattavissa tavallisiin lehtiin tai kirjoihin. Tietoa julkaistaan sivuille kirjoittajien ja tuottajien toimesta ja käyttäjät hakevat tarvitsemansa tiedon. Nyt vain julkaisu- ja hakutekniikka on muuttunut. Tiedon vastaanottajan kokemukset ovat kuin kävisi kirjastossa tai kirjakaupassa etsimässä tarvittavaa materiaalia. Vastaanottajalla on tiedossa mitä hän etsii, hän voi etsiä mielenkiintoisia otsikoita, etsiä avainsanoja tai viittauksia eri asioiden välillä. Etsimiset toteutetaan hakukoneiden tai sisällysluetteloiden avulla. Koska tietoa voidaan linkittää toistensa välille, siksi tämä taso on tavallista paperitiedottamista tehokkaampaa.

Vuorovaikutus tässä mallissa toimii niin, että palaute jaetusta informaatiosta tulee pääsääntöisesti tuottajalle, jotka sitten välittävät palautteen alkuperäiselle informaation lähteelle, jolle palaute voi mahdollisesti mennä myös suoraan. KUVIOSSA 3 on kuvattu palautteen antamista.



KUVIO 3 Palaute julkaisemisen mallissa.

Tämän mallin avulla saavutetaan jo huomattavia etuja tavalliseen paperilla tapahtuvaan tiedottamiseen. Suurimmat hyödyt tulevat painatuskustannusten säästöissä ja viestinnän nopeus on yksi ilmeisimmistä hyödyistä. Alla oleviin luetteloihin on tehty kooste mallin hyödyistä ja haitoista.

Tämän mallin etuja ovat:

- painokustannusten säästö,
- informaation haun aikariippumattomuus,
- halutun tiedon saaminen juuri silloin, kun sitä haluaa,
- käyttäjä saa vain haluamaansa tietoa,
- käyttäjä voi itse valita navigointireittinsä materiaalissa,
- julkaistua materiaalia voi helposti päivittää,
- materiaalin helppo arkistointi,
- erilaisten graafisten elementtien, värien, kuvien yms. käyttö parantaa aineiston sisältöä ja esitystä sekä
- informaatiota voidaan linkittää keskenään.

Tämän mallin puutteita ovat:

- oikea vuorovaikutus puuttuu,
- yhdensuuntainen kommunikointi, käyttäjät eivät voi kommentoida suoraan käyttämäänsä informaatiota,
- materiaalin arvo käyttäjälle voidaan vain olettaa,
- palaute tulee aikaviiveellä ja voi olla vääristynyttä sekä
- käyttäjät eivät voi suoraan tuottaa materiaalia.

4.2.2 Asymmetrisen vuorovaikutuksen malli

Tämän mallin laajennus edelliseen tasoon on, että sisäisessä tietoverkossa käytetään erilaisia lomakkeita tai taulukoita tiedon välittämiseen. Esimerkiksi organisaation sisäiseen koulutukseen ilmoittautuminen voidaan hoitaa WWW-pohjaisella lomakkeella tai organisaation erilaiset sisäiset kyselyt hoidetaan WWW-pohjaisilla kyselylomakkeilla ja tulokset julkistetaan intranetissä. Yksi tehokkaimmista esimerkeistä on sisäisen benchmarkkauksen järjestelmä, jossa työryhmä voi täyttää kyselyn tekemistään valinnoistaan sekä tuloksista ja tämän jälkeen työryhmä saa vastauksen siihen, miten työryhmä on pärjännyt työyhteisön muihin ryhmiin nähden. Muita esimerkkejä tämän vuorovaikutustason sovelluksia ovat asiantuntijoiden etsimissovellukset, joissa voidaan kysellä tietyn alueen osaajia, päätöksentekojärjestelmät, työnkiertohakemukset ja ajankäyttösovellukset.

Tämä taso lisää vuorovaikutusta huomattavasti edelliseen malliin verrattuna, koska tällä tasolla jokainen voi osallistua kommunikointiin. Mutta vuorovaikutus ei ole ajantasaista, koska vastaukset tulevat yleensä myöhemmin tai vastauksista tehdään koottuja yhteenvetoja.

Tämän mallin lisäetuja edelliseen tasoon ovat:

- raja-aitojen häviäminen eri ryhmien ja työntekijöiden kesken,
- paperipohjaisten prosessien virtaviivaistaminen,
- voi eliminoida prosessien vaiheita ja toisteisuutta,
- käyttäjien ei tarvitse omata HTML-taitoja luovuttaessaan tietoja tai informaatiota ja
- tieto käyttäjän omista vastauksista voidaan helpommin koota ja analysoida.

Tämän mallin puutteita ovat:

- systeemin käyttö koetaan epäyhtenäiseksi,
- julkaistun materiaalin arvo käyttäjälle mitataan yleensä määrällisesti joko kustannussäästöinä tai osumien tai tapahtumien määränä,
- palaute julkaistusta materiaalista on viivästynyttä tai vääristynyttä,
- useimmat käyttäjät eivät voi tuottaa sivuja tai tarkastaa sivuja,
- kommunikointi on korkeasti opettavaista, tarkoitettu pääsääntöisesti ohjaamaan tai tiedon keräämiseen, mutta ei uuden oppimiseen tai uuden tiedon tuottamiseen,
- vuorovaikutus on tietokone keskeistä, käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa tietokoneen kanssa, eivät toisten ihmisten kanssa,
- materiaali tehdään varmistamaan työntekijöiden jokaisen tehtävän suorituksen täydellisyys tai varmistamaan tehtävän oikea-aikaisuus ja
- on useita haasteita siihen, että saavutetaan käyttäjien hyväksyntä ja luottamus suorakäyttösovellukseen niissä tehtävissä, joissa on ennen käytetty paperia, joka on perinteinen kommunikointiväline.

4.2.3 Symmetrisen vuorovaikutuksen malli

Tässä mallissa organisaation yhteiseen verkkoon lisätään kommunikaation tiloja, joissa henkilöt voivat kirjoittaa ja lukea. He siis voivat saada ja antaa tietoa kommunikoimalla keskenään. Samalla kommunikointiin voi osallistua rajoittamaton määrä muita organisaation henkilöitä. Tällainen dynaaminen kommunikaatio voidaan toteuttaa esimerkiksi sähköisillä ilmoitustauluilla, keskustelufoorumeilla tai verkkoneuvotteluiden avuilla.

Nyt saavutetaan ajantasainen vuorovaikutus. Kommunikaatio toteutuu useilta useille tai harvoilta useille. On tyypillistä, että alussa keskustelufoorumeissa on vain harvoja aiheita ja vasta tietyn ajan jälkeen aiheita on niin paljon, että tarvitaan hakukoneita halutun tiedon löytymiseen. Tämän tyyppistä vuorovaikutusta voi hyvin verrata käytäväkeskusteluihin, joihin henkilöt vain ajautuvat jopa vahingossa ja saavat mieltä vaivanneeseen ongelmaansa vastauksen tai mukana on vain kuuntelijoita, jotka ovat kiinnostuneita asiasta, mutta eivät varsinaisesti osallistu keskusteluun.

Tämän mallin lisäetuja ovat:

- keskusteluryhmät lisäävät informaation nopeutta,
- keskustelijoiden ei välttämättä tarvitse olla samanaikaisesti saatavilla, keskustelua voidaan käydä oman aikataulun mukaan täydentäen,
- epämuodollinen kommunikointi voi tulla säännellyksi, aikaisemmin esiintynyt ad hoc -tyyppinen kommunikointi voi tulla hienosäädetymmäksi,
- keskusteluiden säilyttäminen digitaalisessa muodossa mahdollistaa niiden käytön myöhemmin sekä jaetun tietämyksen,

- käyttäjät voivat tuottaa reaaliaikaista palautetta julkaistusta materiaalista tai jostain muusta asiasta,
- työntekijät voivat pyytää elektronisesti apua työtovereiltaan,
- työntekijä voi dokumentoida avainoppejaan, epäonnistumisiaan ja onnistumisiaan, kun ne tapahtuvat sekä jakaa tämän tiedon muiden työntekijöiden kesken ja
- laittamalla hypertekstilinkkejä toisten dokumentteihin, voidaan keskustelua rikastaa ja tuottaa monipuolista todistusaineistoa väitteille.

Tämän mallin puutteita ovat:

- monille organisaatioille ja yrityksille malli usealta-usealle kommunikoinnille on vierasta,
- pitää tehdä päätökset esimerkiksi käyttäjien tunnistamisesta, keskustelufoorumien avoimuudesta ja siitä, miten keskustelut pidetään järkevinä,
- dynaamisesta vuorovaikutuksesta syntyy aina tietty määrä kaaosta, pitää tehdä myös päätökset siitä, miten luodaan tähän kaaokseen järkevä järjestys ja
- käyttäjiä pitää tukea niiden taustahenkilöiden toimesta, jotka esimerkiksi pitävät keskustelut maltillisina ja ylläpitävät linkkejä.

4.2.4 Synkronoidun virtuaalisen ympäristön malli

Synkronoitu virtuaalinen ympäristömalli on "neljännen sukupolven" intranet, jossa virtuaalinen tila suunnitellaan jokaiselle potentiaaliselle käyttäjälle ja jossa erilaiset kommunikaation teknologiset muodot ovat olemassa tai tapahtuvat yhtä aikaa. *Synkronoidulle* kommunikoinnille oleellinen piirre on juuri reaaliaikaisuus, yksinkertaisin joka päivän esimerkki kyseisestä kommunikoinnista on tavallinen puhelinkeskustelu. Toinen esimerkki synkronoidusta kommunikoinnista on ta-

vanomainen henkilöiden välinen keskustelu. Tämän tason esimerkkejä sovelluksista ovat työkulku, dokumenttien hallinta ja ryhmätyöteknologian sovellukset.

Tässä mallissa on siis mahdollisuus siirtyä sovelluksesta toiseen saumattomasti käyttäen hyödyksi esimerkiksi hypertekstiä. Javalla ja XML:llä on nähtävissä suuri rooli kehitettäessä tämän tason intranet järjestelmiä, koska esimerkiksi XML antaa mahdollisuuden tuottaa ja hakea dokumentteja erilaisille teknisille välineille ja ympäristöille. Tässä mallissa haetaan myös laiteriippumatonta käyttöympäristöä, jossa aineiston tuottajan tai kommunikointiin osallistuvien ei tarvitse tietää millä välinein toiset hakevat tietoa tai osallistuvat keskusteluun.

4.2.5 Mallien vertailu

Gonzalez (1997) kiteyttää edellisten mallien erot siihen miltä niiden käyttö tuntuu sekä mitä ne korostavat. Nämä erot on koottu TAULUKKOON 2. Gonzalezin (1997) mukaan intranet on parhaimmillaan organisaation sisäisesti jaettu hypermedia systeemi, joka mahdollistaa työntekijöiden saada tietoa, kommunikoida keskenään, jakaa omaa tietouttaan ja oppia toisilta. Siksi se muuttaa työntekijöiden roolia, työnkuvia ja itse työtä sekä lopulta voi muuttaa koko organisaatiota.

Jatkossa käytän edellä kuvattua neliportaista mallia tutkiessani kohdeorganisaation nykyjärjestelmää ja antaessani siihen kehitysehdotuksia. Ehdotukset tulevat perustumaan siihen, kuinka kohdeorganisaation voi tietyillä toimenpiteillä saavuttaa mahdollisimman korkea taso kyseisessä mallissa. Toisaalta arvioin jatkossa, voidaanko kohdeorganisaatiossa pitää reaalisesti tavoiteltavana vaihtoehtona mallin ylintä tasoa.

MALLI	KOROSTAA	KOKEMUS
Julkaisemisen malli	sisältö	kirjastossa oleminen, selaillen ja lukien julkaisuja
Asymmetrisen vuorovaikutuksen malli	tapahtuma	Lomakkeiden, raporttien, tutkimusten ja kyselyiden täyttäminen. CD-ROMin käyttäminen
Symmetrisen vuorovaikutuksen malli	keskustelu	osallistuminen ryhmäkokoukseen, työpajaan, seminaariin tai kansalliseen myyntikokoukseen
Synkronoidun virtuaalisen ympäristön malli	koordinointi	olla mukana erilaisissa kommunikointitoimissa saavuttaakseen tietyn tuloksen

TAULUKKO 2. Mallien erot (Gonzalez 1997, s. 98).

5 TUTKIMUKSEN KOHDE

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen kohdeorganisaatio ja sen jälkeen sen sisäiseen käyttöön suunniteltu intranet sekä sen viestinnälliset tavoitteet.

5.1 Kuntapalvelut

Tämän tutkimuksen kohteena on TietoEnator-konserniin kuuluva Kuntapalvelut, joka kuuluu konsernin julkisen hallinnon sektoriin ja on oma itsenäinen liiketoimintayksikkö. Tiedon ja ruotsalaisen Enatorin yhdistyminen vuoden 1999 aikana tulee aiheuttamaan todennäköisesti joitakin organisatorisia muutoksia myös Kuntapalveluiden organisaatioon, siksi tämän tutkimuksen lähtökohta ja rajaus on Kuntapalveluiden organisaatio sekä toimintaympäristö toukokuussa 1999.

Kuntapalvelut on erikoistunut tarjoamaan ohjelmistoja ja tietotekniikan kokonaispalvelua erityisesti kunnallishallinnolle, terveydenhuollolle ja seurakunnille. Kuntapalvelut toimii seitsemällä paikkakunnalla ympäri Suomea ja työntekijöitä organisaatiossa oli toukokuussa 1999 121 henkilöä ja henkilöstön määrä on koko ajan pienessä kasvussa. Kuntapalveluiden budjetoitu liikevaihto vuodelle 1999 on 76,6 Mmk.

Seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 3) on kuvattu henkilöiden jakautuminen eri paikkakunnille ja eri liiketoimintayksiköiden välillä. Liiketoimintayksiköt ovat

taloudellisesti itsenäisiä yksiköitä. Toimintayksiköitä ovat Sosiaali- ja terveystoimi (SOTE), Kirjastotoimi (KIR), Hallintopalvelut ja seurakunnat (HPA), Koulutoimi (KOU), Teknologia-yksikkö (TEKNO), Tekninen tuki (TEKN TUKI) ja Hallinto.

Yksikkö /Paikkakunta	SOTE	KIR	HPA	KOU	TEKNO	TEKN TUKI	HALLINTO	Henkilömäärä
Jyväskylä	7	13	5	7	7	12	4	55
Oulu	28	1	2			1	2	34
Espoo	2	2	2	2		2	2	12
Turku	9		1				1	11
Tampere	2		1	2				5
Kouvola	1	1						2
Lahti			2					2

TAULUKKO 3. Kuntapalveluiden henkilöstö paikkakunnittain ja yksiköittäin

5.2 Kunn@ri

Kunn@ri on Kuntapalveluiden sisäinen intranet, joka otettiin käyttöön maaliskuun 1999 alusta. Jokaisella Kuntapalveluiden työntekijällä on käyttömahdollisuus omalta työasemaltaan tähän palveluun. Kunn@rin tavoitteiksi on kirjattu Kuntapalveluiden sisäisen viestinnän kehittämissuunnitelmassa:

sisäisen viestinnän alueella

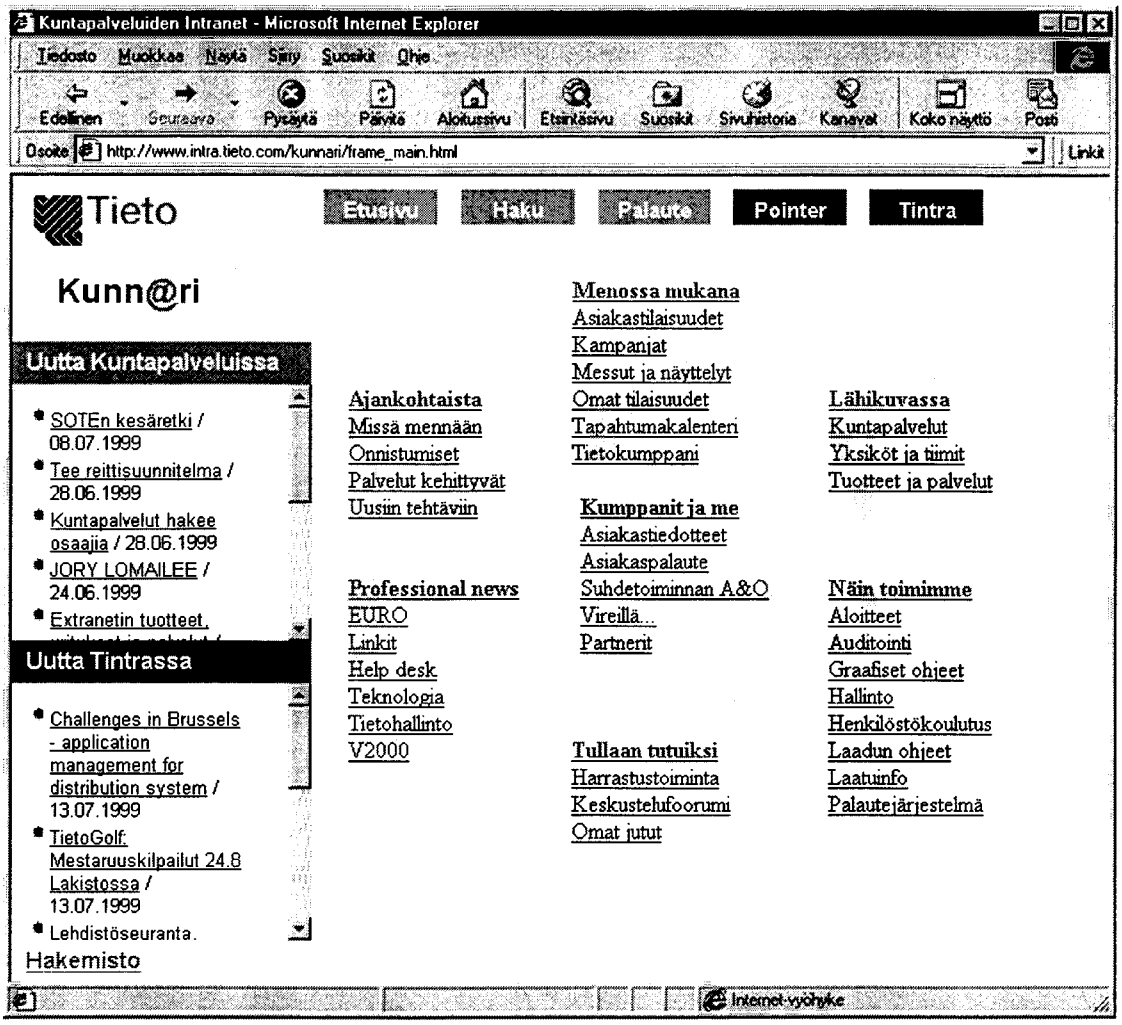
- henkilöstön yhteenkuuluvuuden ja me-hengen lujittaminen,
- sisäisen tiedonkulun parantaminen eri yksiköiden ja tiimien sekä eri paikkakuntien välillä,

- sisäisen markkinoinnin ja koulutuksen tehostaminen,
- Kuntapalveluiden yhteisökuvan parantaminen ja nykyaikaistaminen sekä
- Kuntapalveluiden toimiala- ja kilpailijatietouden saamisen tehostaminen,

toteutuksessa

- ulkoasun ja sisältörakenteen houkuteltavuus tiedon hakuun,
- sisältörakenteen selkeys ja kiinnostavuus,
- sisällön hyödyllisyys,
- yksiköiden ja tiimien sisäinen markkinointi ja
- henkilöstön osallistuminen tiettyjen palstojen ylläpitoon ja keskusteluun Kunn@rissa.

KUVASSA 1 on kopio Kunn@rin (10.7.1999) aloitussivusta, joka on määritelty aukeamaan jokaisen työaseman WWW-selaimen kotisivuksi.



KUVA 1. Kunn@rin aloitussivu 10.7.1999

Seuraavassa on lyhyt kuvaus Kunn@rin toiminnoista ja painikkeista.

Ylärivin painikkeet

Etusivu — Painike takaisin Kunn@rin pääsivulle.

Haku — Painike hakukoneeseen, jossa voi hakea sivuja Kunn@rista ja Tintrasta (konsernin intranet).

Palaute — Painike, joka käynnistää sähköpostijärjestelmän ja antaa valmiiksi lähetysosoitteeksi Kunn@rin ylläpitäjän.

Pointer Tieto-konsernin puhelinluettelon käynnistys.

Tintra Painike Tieto-konsernin yleiseen Intranetiin.

Vasemmalla olevat ikkunat

Uutta Kuntapalveluissa

10 uusinta sivua aikajärjestyksessä.

Uutta Tintrassa

Tieto-konsernin intranetin uusien sivujen luettelo.

Hakemisto Sisällysluettelo koko intranetin sisällöstä.

Aloitusruudun pääkohdat ovat ajankohtaista, menossa mukana, lähikuvassa, näin toimimme, tullaan tutuiksi, professional news sekä kumppanit ja me

Seuraavissa taulukkomuodossa on esitelty pääkohtien alakohdat.

Ajankohtaista	
Missä mennään	Ajankohtaisia, lähinnä sisäisiä asioita, myös joitakin koko konsernia koskevia asioita.
Onnistumiset	Syntyneiden kauppojen yhteenvetoja ja sisäisiä onnistumisia, Kuukauden tekijä.
Palvelut kehittyvät	Sisäisten järjestelmien kehitysasioita sekä uusien myytävien tuotteiden kehitysasioita.
Uusiin tehtäviin	Työpaikkailmoituksia, lähinnä Kuntapalveluissa, Nimitysuutisia Kuntapalveluissa.

Menossa mukana	
Asiakastilaisuudet	Pidettävien asiakastilaisuuksien sisäiset tiedotteet.
Kampanjat	Lähetettyjen kampanjakirjeiden yhteenvedot sekä varsinaiset kirjeet.
Messut ja näyttelyt	Niiden messujen yhteenvetotietoa, joihin Kuntapalvelut osallistuu.
Omat tilaisuudet	Kuntapalveluiden omat tilaisuudet.
Tapahtumakalenteri	Yhteenveto tapahtumista kalenterimuodossa.
Tietokumppani	Koulutustoiminnan tiedotteet.

Lähikuvassa	
Kuntapalvelut	Organisaatiota koskevat tiedot, viralliset kaaviot.
Yksiköt ja tiimit	Yksiköitä koskevat viralliset ja epävirallisemmat tiedot.
Tuotteet ja palvelut	Myytävien tuotteiden esittelyä.

Näin toimimme	
Aloitteet	Aloitetoiminnan ohje.
Auditointi	Tiedotuksia sisäisen toiminnan tutkimuksista.
Graafiset ohjeet	Kuntapalveluiden graafiset ohjeet ja muita virallisia ohjeita, jotka vaikuttavat kirjalliseen viestintään.
Hallinto	Talous- ja henkilöstöhallinnon viralliset toimintaohjeet.
Henkilöstökoulutus	Sisäisten koulutustilaisuuksien kutsut ja tiedotteet.
Laadun ohjeet	Laatutoiminnan prosessikohtaiset ohjeet sekä muut toimintaohjeet.
Laatuinfo	Yleistä informaatiota.
Palautejärjestelmä	Reklamaatioiden käsittelyohjeet.

Tullaan tutuiksi	
Harrastustoiminta	Vapaa-ajan toiminnan tiedotteita.
Keskustelufoorumi	Vapaa keskustelukanava, news-tyyppinen toiminto.
Omat jutut	Vapaamuotoisia sivuja.

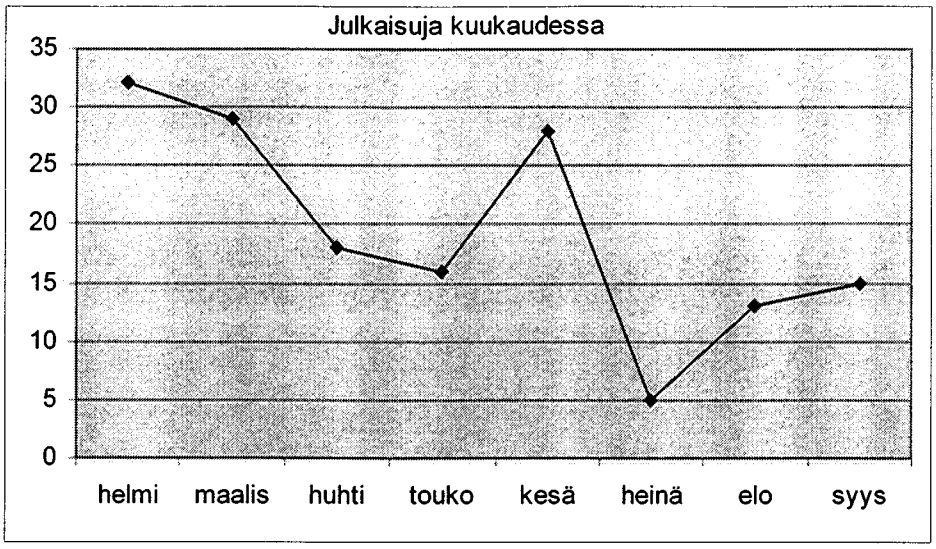
Professional news	
Euro	Viralliset tiedotteet euroon siirtymisestä sekä koulutustietoa.
Linkit	Linkkejä WWW:ssä.
Help desk	Ohjeita omaan työympäristöön esim. ohjelmistojen pikaohjeita.
Teknologia	Teknologia-yksikön tiedotteita esim. ohjelmakoodaukseen.
Tietohallinto	Ohjelmistotiedotteita.
V2000	Linkkejä vuosisadan vaihtumisesta.

Kumppanit ja me	
Asiakastiedotteet	Lähetetyt asiakastiedotteet.
Asiakaspalaute	Asiakkailta tulleita palautteita ja tutkimusten yhteenvetoja.
Suhdetoiminnan A&O	Asiakassuhteiden hoitoon tarkoitetut ohjeet.
Vireillä	Asiakassuhteisiin liittyvät vireillä olevat asiat.
Partnerit	Yhteistyökumppaneita koskevat tiedotteet.

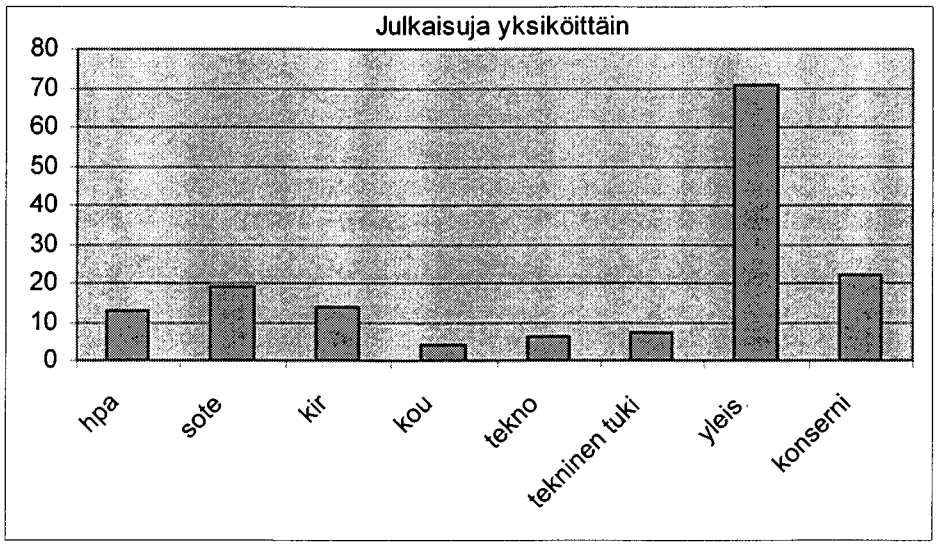
Syyskuun lopussa (1999) oli Kunn@rissa aktiivisia julkaistuja asioita yhteensä 156 kappaletta. Keskimäärin eri kuukausina oli julkaistu noin 20 asiaa, jotka olivat vielä julkaistuna syyskuun lopussa. Joidenkin asioiden julkaisun yhteydessä oli määritelty poistumispäivämäärä, joten ne julkaisut eivät näy tässä tilastossa.

Eri kuukausina julkaistujen asioiden jakauma on esitetty KUVIOSSA 4 ja eri yksiköitä koskevat asiat on esitetty KUVIOSSA 5, jossa koko Kuntapalveluita koskevat asiat on yleis merkinnällä ja koko konsernia koskevat asiat konserni merkinnällä.

Kuviosta voidaan tehdä se johtopäätös, että asioiden julkaiseminen oli alussa aktiivisempaa ja hiljeni kesää kohden sekä syksyn asioiden esittely ei ollut vielä käynnistynyt täydellä teholla. Myös on havaittavissa se seikka, että tiettyä erillistä liiketoimintayksikköä koskevia asioita on vielä varsin vähän koko materiaalista.



KUVIO 4. Kunn@rin julkaisujen ajoittuminen helmi-syyskuun aikana.



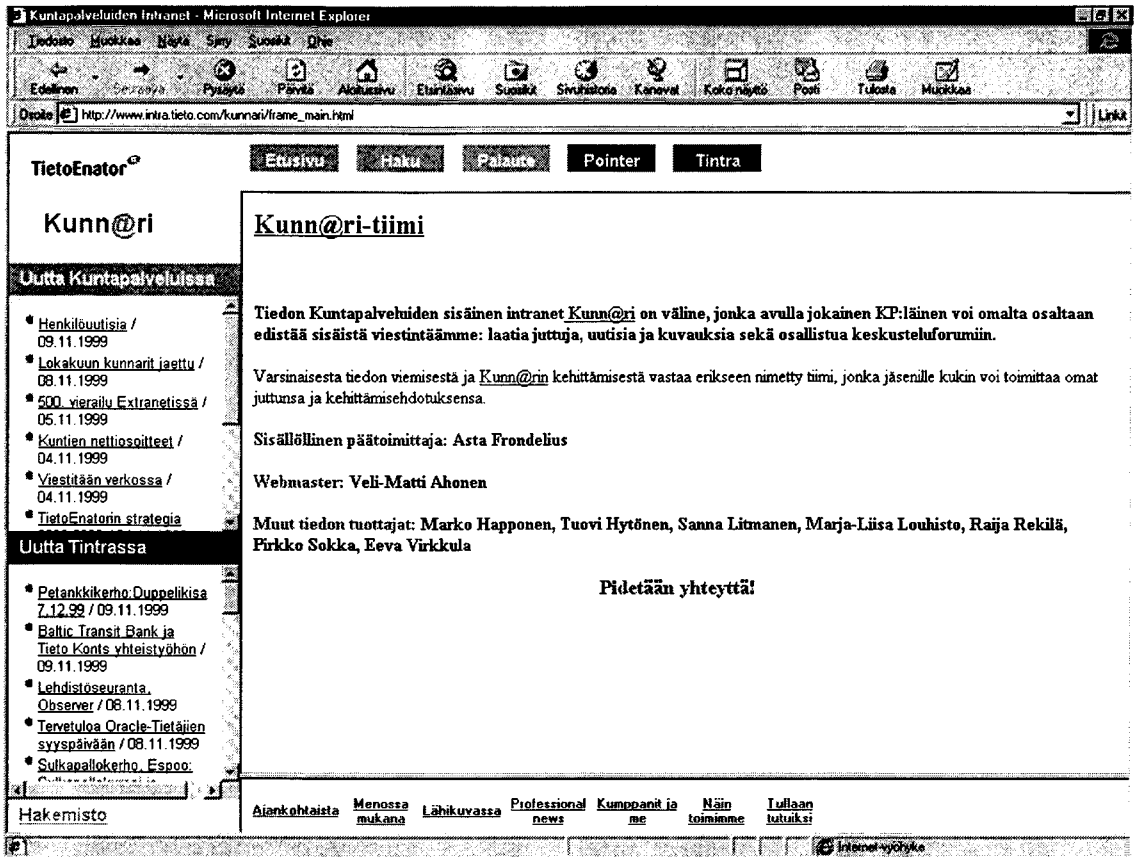
KUVIO 5. Kunn@rin asioiden jakautuminen eri liiketoimintayksiköiden kesken helmi-syyskuun aikana.

5.2.1 Sivustojen julkaisemisprosessi

Kunn@rin tuottamisprosessi perustuu erikseen nimettyihin tuottajiin, joilla on valtuudet viedä sivuja Kunn@riin. Kunn@rin tuottajat on esitelty yksiköt ja tiimit -kansiossa ja sen välilehdellä Kunn@rin tuottajat. Tuottajiksi on valittu joka yksiköstä lähinnä yksikön sihteeri. Sisällöllisenä päätoimittajana on Kuntapalveluiden markkinoinnista ja viestinnästä vastaava markkinointijohtaja. Webmasterina on yksikön laatupäällikkö.

KUVASSA 2 on tuottajien esittelysivu samalla se on Kunn@rin ainoa sivu, joka kertoo organisaation muille työntekijöille sen, kuinka sivuja Kunn@riin voidaan tuottaa. Ohjeessa ei oteta mitään kantaa siihen millä välineillä aineistoja tuotetaan. Se jää jokaisen itsensä ja tiedon tuottajan päätettäväksi.

Kunn@rin tuottamisprosessissa jutun alkuperäinen tuottaja toteuttaa jutun yhdessä Kunn@rin tuottajan kanssa sovitulla tavalla. Tällä hetkellä yleisimmät tuottamistyökalut kuuluvat Microsoftin Office-työvälineisiin, esimerkiksi Word-tekstinkäsittelyohjelmisto. Tämän jälkeen juttu toimitetaan Kunn@rin tuottajalle tiedostona ja hänen tehtävänä on viedä tiedosto Kunn@rin tuottajaohjelmistolla itse Forum i -palvelimelle. Kunn@riin vientivaiheessa on määriteltävä minkä välilehden alle juttu viedään ja siihen, onko juttu esillä myös Uutta Kuntapalveluissa -listassa sekä mikä on sen viimeinen voimassaolopäivä.



KUVA 2. Kunn@ri-tiimin esittelysivu

5.2.2 Vuorovaikutustoiminnot

Kunn@rissa on kaksi toimintoa, jotka sisältävät jonkinlaista vuorovaikutusta, palaute-toiminto ja keskustelufoorumi. Palaute-toiminto avaa käyttäjän sähköpostin tyhjälle sähköpostiviestille ja automaattisesti laittaa postin vastaanottajaksi webmasterin. Näin käyttäjä voi helposti viestittää ajatuksiaan Kunn@rista.

Toinen vuorovaikutusta sisältävä toiminto on Keskustelufoorumi, joka vastaa tavanomaista WWW-keskustelusivustoa. Käyttäjä voi luoda uuden pääteeman tai

osallistua jo avattuun keskusteluun. Keskustelut käydään aina käyttäjän omalla nimellä.

6 KUNN@RIN NYKYTILA

Tämän tutkimuksen tavoitteena on myös kartoittaa Kunn@rin nykytilaa kahdella menetelmällä. Ensin Kunn@ria verrataan Gonzalezin malleihin ja näiden perusteella oletetaan se mallin taso, jolla Kunn@ri on. Sitten tämä oletus sitten pyritään vahvistamaan tai kumoamaan kyselytutkimuksella.

6.1 Kunn@ri mallien perusteella

Tutkimuksen hetkellä Kuntapalveluiden Kunn@ri vastaa erittäin selvästi julkaisemisen mallia, koska perusaineiston julkaisemisprosessi perustuu täysin erikseen nimettyihin tuottajiin. Ainoastaan keskusteluryhmät ovat osa symmetristä vuorovaikutusmallia. Tutkimuksen hetkellä niiden käyttö on ollut erittäin vähäistä, siksi niiden vaikutus Kuntapalveluiden sisäiseen vuorovaikutukseen on ollut vasta erittäin vähäinen. Päätelmäni perustuu siihen, että tutkimuksen tekohetkellä keskustelufoorumissa oli käyty vain kaksi keskustelua, joihin osallistui useampi kuin yksi henkilö.

Myös Kunn@rin erillinen palautekanava on moniportainen, koska käyttäjän antama palaute ohjautuu webmasterille eikä suoraan tietyn jutun julkaisijalle. Näin ollen analysoimalla malleja voidaan todeta Kunn@rin olevan julkaisemisen mallin tasolla. Tämä on ollut myös yksi selkeä Kunn@rin tavoite, koska se on konkreettisesti poistanut paperisen tiedotteen.

6.2 Kyselytutkimus

Kunn@ria koskevat tämän tutkielman kysymykset toteutettiin yhdessä Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen tekemässä tutkimuksessa. Aluksi esittelen lyhyesti tämän tutkimuksen ja sen tuloksia.

Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen yhteisöviestinnän auditointikurssi teki kevään 1999 aikana koko Kuntapalveluiden viestintää koskevan tutkimuksen, jonka tarkoituksena oli selvittää kohdeyrityksen henkilöstön käsityksiä yksikön sisäisestä viestinnästä ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta sekä tuottaa ideoita sisäisen viestinnän kehittämiseen. Tutkimus toteutettiin lomakekyselynä ja haastatteluina. Koska tässä tutkimuksessa käytetään osittain hyväksi vain lomaketutkimuksen kysymyksiä, niin rajaan haastattelun esittelyn pois. Auditointikurssin ohjaajana oli dosentti Elisa Juholin ja tutkimuksen tulos luovutettiin ja esiteltiin Kuntapalvelun edustajille 6.5.1999 Jyväskylässä.

Kyselylomakkeet lähettiin koko henkilöstölle (121 henkilöä) sähköpostitse ja vastaukset ohjeistettiin annettavaksi joko sähköpostilla tai postitse. Vastauksia saatiin 54 kappaletta ja vastausprosentti oli 45 %:a. Lomaketutkimus tehtiin viikoilla 13-14. Vastausprosentin alhaisuutta osittain selittää tutkimuksen ajankohta, johon ajoittui pääsiäinen ja aika monen työntekijän pääsiäisloma. Tosin vastauksille annettiin sen verran lisäaikaa, että kaikilla työntekijöillä olisi ollut mahdollisuus vastata kyselyyn. Toinen alhaista vastausprosenttia selittävä seikka oli vastauksen pyytäminen sähköisessä muodossa. Lomake toteutettiin Word-tekstinkäsittelyohjelmalla ja kyselylomake oli tavallinen asiakirja, johon korostamalla pyydettiin oma vastaus valitsemaan. Tämä koettiin hankalaksi ja varsinkin, koska

lomake oli pitkä ja sisälsi 148 kysymystä. TAULUKOSSA 4 on henkilöstön lukumäärä, saatujen vastausten määrä ja vastausprosentti paikkakunnittain.

Paikkakunta	Henkilömäärä	Vastausmäärä	Vastaus%/paikkakunta
Jyväskylä	55	23	42 %
Oulu	34	14	41 %
Espoo	12	5	42 %
Turku	11	3	9 %
Tampere	5	4	80 %
Kouvola	2	1	50 %
Lahti	2	1	50 %

TAULUKKO 4. Vastaukset paikkakunnittain

Strukturoitu kyselylomake jakautui kolmeen pääkohtaan henkilöstön tyytyväisyyteen sisäiseen viestintään yleensä, sitoutumiseen organisaation arvoihin ja kokemuksiin Kunn@rista.

Kunn@rin kokemus-kysymykset jaettiin seitsemään osa-alueeseen, jotka olivat:

- Kunn@rin käyttö,
- Kunn@rin ominaisuudet viestintävälineenä,
- Kunn@rista saadut hyödyt,
- Kunn@ri oman työn välineenä,
- omat vaikutusmahdollisuudet Kunn@rin sisältöön,
- halutun ja saadun tiedon suhde Kunn@rissa ja
- Kunn@rin palautteenanto- ja vaikuttamiskanavat.

Kyselyn kyselylomake ja siihen liittyvä saatekirje ovat kokonaisuudessaan liitteenä (LIITE 1).

Kunn@ri oli tutkimuksen mukaan tarpeellinen ja tervetullut viestintäkanava. Tutkimuksen Kunn@ria koskevat kehittämisehdotukset kohdistuivat lähinnä sen houkuttelevuuteen, käyttömukavuuteen ja sisällön monipuolisuuteen.

Houkuttelevuutta ehdotettiin lisättävän ulkoasua parantamalla ja tietojen tuoreudesta huolehtimalla. Käyttäjiä palvelisi paremmin asiasisältöjen tarkempi ryhmittely ja uusien viestien sekä uutisten selkeä erottuminen muista tiedoista. Kehittämisehdotuksissa oli myös kattavamman puhelinluettelon toteuttaminen siten, että tieto henkilöiden osaamisalueista olisi myös saatavilla. Näiden lisäksi ehdotettiin lisäsuunnittelua ja käyttäjien aktivoimista ammatillisten keskustelukanavien käyttöön. Myös Kunn@riin ehdotettiin liitettävän pientä yhteistä viihdykettä esim. kilpailuja ja leikkimielisiä tehtäviä.

Tämän tutkimuksen kysely toteutettiin yhdessä edellä esitellyn tutkimuksen yhteydessä, koska sen ajoittui ihanteellisesti Kunn@rin aloituksen yhteyteen ja uuden kyselytutkimuksen toteuttaminen lyhyen ajan sisällä ei olisi ollut mielekästä, koska henkilöstö helposti väsyy helposti mielipidekyselyihin ja siten vastausten saaminen olisi ollut varsin epätodennäköistä.

Yhteistyö viestintätieteen laitoksen kanssa toteutettiin niin, että osallistuin aktiivisesti sen ryhmän toimintaan, joka muodosti Kunn@ria koskevat kysymykset sekä liitin mukaan myös tähän tutkimukseen liittyviä kysymyksiä. Tämän ryhmän opiskelijajäsenet olivat E. Humaloja, H. Hyppänen, T. Hämäläinen, R. Kortekallio, M. Lampinen, S. Lehtonen, K. Pesonen, T. Ruottinen, K. Temonen, K. Viitala, E. Vähäkuopus ja I. Åman.

6.3 Kunn@rin tila tutkimuksen perusteella

Gonzalezin mallien perusteella Kunn@ri vastaa erittäin selvästi julkaisemisen mallia. Seuraavassa esitän oletuksen siitä, miten julkaisemisen mallin mukainen intranet-järjestelmä koetaan ja samassa yhdistän kokemukset kyselytutkimuksen kohtiin. Kyselytutkimuksen tavoitteena on varmistaa tai kumota väitteeni, että Kunn@ri on juuri tämän tason järjestelmä.

Gonzalezin mukaan julkaisemisen mallin mukainen intranet-järjestelmä koetaan positiivisesti siten, että halutun tiedon saaminen lisääntyy, käyttäminen on helppoa, uusin tieto on helposti saatavissa ja julkaisukanava on ulkoasultaan monipuolinen sekä houkutteleva. Toisaalta negatiiviset kokemukset ovat, että oikea vuorovaikutus puuttuu, kommunikointi on yhdensuuntaista eli käyttäjät eivät voi kommentoida suoraan käyttämäänsä informaatiota, palaute tulee aikaviiveellä ja voi olla vääristynyttä sekä käyttäjät eivät voi suoraan tuottaa materiaalia.

Edellä esiteltyjä kokemuksia on kartoitettu kyselytutkimuksen kysymyksin. TAULUKKOON 5 on ristiintaulukoitu kokemukset ja kysymykset. Taulukon riveillä on erilaiset kokemukset ja saraketietoina kysymykset sekä jokaisen kysymyksen yhteydessä oletettu suunta kysymyksen arvoasteikon keskimmäisestä arvosta (=3). Plus-merkillä on oletettu kokemuksen olevan tätä arvoa suurempi ja vastaavasti miinus-merkillä on oletettu kokemuksen olevan tämän arvon alapuolella. Oletuksen osuminen oikeaa on merkitty taulukkoon keltaisella taustavärillä ja väärin mennyt oletus sinisella taustavärillä.

Palautteen tulemista viiveellä ja sen vääristymisen kokemusta ei kyselyssä suoraan tutkittu, koska palautekanavia ei tutkimuksen toteutuksen aikaan ollut vielä käytetty, siksi kyseistä kokemusta ei ole TAULUKOSSA 5.

Seuraavat kaksi kysymystä

146. Seuraavat Kunn@rin palautteenanto- ja vaikuttamiskanavat ovat hyödyllisiä
1. Keskustelufoorumi
2. Palautetoiminto
3. "Omat jutut"
4. Ei mikään edellä mainituista

147. Olen käyttänyt seuraavia palautteenanto- ja vaikuttamiskanavia Kunn@rissa
1. Keskustelufoorumi
2. Palautetoiminto
3. "Omat jutut"
4. Ei mikään edellä mainituista

antavat tietoa siitä, miten henkilöstö yleensä kokee käytössä olevat palautekanavat. Vastaajat pitivät Kunn@rin palautteenanto- ja vaikuttamiskanavia melko hyödyllisinä, mutta olivat käyttäneet niitä hyvin vähän.

Puolet vastaajista piti palautetoimintoa hyödyllisenä ja hieman yli puolet (52,3%) piti keskustelufoorumia hyödyllisenä. Vastaajista 15,9 % ei pitänyt mitään tutkitusta kolmesta kanavasta hyödyllisenä ja vain 13,6 % vastaajista kokivat "Omat jutut"-kanavan hyödyllisenä. Palautteenanto- ja vaikuttamiskanavia oli käytetty hyvin vähän. Vain 9,8 % vastaajista ilmoitti käyttäneensä jotain kanavista.

		105. Olen etsinyt tietoa Kunn@rista	107. Mielestäni Kunn@ri on nopea viestintäkanava	108. Mielestäni Kunn@rista löytää haluamansa tiedon helposti	110. Uusimman tiedon Kuntapalveluista saan ensisijaisesti Kunn@rista	111. Uusin tieto on Kunn@rista helposti havaittavissa	112. Jos haluan viestittää koko Kuntapalveluille, käytän ensisijaisesti Kunn@ria	113. Kunn@ri on ulkoasultaan houkutteleva	114. Kunn@ri on byrokraattinen	115. Kunn@ria on hankala käyttää	116. Yksiköiden välinen viestintä on parantunut Kunn@rin myötä	117. Yksikköni sisäinen viestintä on parantunut Kunn@rin myötä	123. Kunn@ri on vain johdon tiedotuskanava	124. Olen tuottanut aineistoa Kunn@riin omalla nimellä
TUTKIMUSTULOS		3,10	3,94	3,29	3,59	3,71	2,86	2,71	3,35	3,80	2,67	2,27	2,14	1,80
yli (+) tai alle (-) keskiarvon.		+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	-	-
OLETUSARVOT (yli tai alle ka)	**Positiiviset kokemukset:**													
	tiedonlisäys	+	+	+	+	+								
	helppokäyttöisyys,		+	+		+								
	uusin tieto helposti		+	+	+	+								
	ulkoasun monipuolisuus.													
	Negatiiviset kokemukset:													
	vuorovaikutuksen puute						-							-
	yksisuuntainen kommunikointi								+					
	tuottamisen vaikeus						-		+					-

TAULUKKO 5 Kunn@rin kokemisen oletukset ja kyselyn tulokset

TAULUKON 5 perusteella 25 oletuksesta 18 osui oikein (keltainen ruudun väri) ja 7 väärin (sininen ruudun väri). Oikein osuneet positiiviset kokemukset käsittivät lähinnä tiedon etsimistä, viestintäkanavan nopeutta, tiedon löytymistä ja uusimman tiedon saamista sekä havaitsemista Kunn@rista. Negatiivisten kokemus-

ten oikeat oletukset koskivat tuottamisen hankaluutta ja byrokraattisuutta sekä oletusta siihen, että Kunn@ria ei vielä haluta käyttää ensisijaisena viestintäkanavana.

Väärin menneet oletukset käsittivät Kunn@rin helppokäyttöisyyttä ja kykyä parantaa yksiköiden välistä sekä yksikön sisäistä viestintää. Työntekijät eivät pitäneet Kunn@ria helppokäyttöisenä eikä se ollut parantanut yksiköiden välistä eikä yksikön sisäistä viestintää.

Kokemusten oletusten ja tutkimuksen vertailun perusteella ei aivan suoranaista johtopäätöstä voida tehdä siitä, että Kunn@ri olisi vain julkaisemisen mallin tasolla oleva järjestelmä. Oletusten enemmistön osuminen oikeaan antaa kuitenkin viitteitä siitä, että käyttäjät kokevat Kunn@rin vain sisäisen viestinnän julkaisemisen kanavana. Tähän viittaavat myös tutkimuksen ne kysymykset, joissa tutkitaan henkilöiden halua osallistua tuottamiseen sekä tietoon siitä ovatko he jo osallistuneet sisällön tuottamiseen. Tutkimuksessa vastaajat eivät olleet kovinkaan kiinnostuneita vaikuttamaan Kunn@rin sisältöön, koska 36,7 % vastaajista on heikosti tai vahvasti sitä mieltä, että ei halua vaikuttaa sisältöön ja varsinkin "vaikea sanoa" vastausmäärä 44,4 % on varsin suuri. Eli 85,7 % vastaajista on epävarma siitä, haluaako yleensä tuottaa aineistoa Kunn@riin. Saman tuloksen antaa kysymys siitä, onko jo tuottanut aineistoa Kunn@riin. Vastaajista 81 % ei ollut tuottanut ja vain 19 % oli tuottanut aineistoa tutkimusajankohtaan mennessä. Tätä voidaan selittää viestintäkanavan uutuudella ja henkilöiden tottumattomuudella sekä vielä rohkeuden puutteella aineiston tuottamiseen. Toisaalta tätä tilannetta on syytä seurata erittäin tarkasti. Jos aineiston tuottamiseen ei osallistu jatkossakaan kovinkaan moni, on tähän erityisesti puuttuva.

7 KUNN@RIN TAVOITETILA

Seuraavassa käsittelen tutkimuksen päätulosta eli Kunn@rin tavoitetilaa ja kehittämissuosituksia. Aluksi määrittelen Kunn@rin tavoitetilan edellä esiteltyjen mallien perusteella. Lopuksi teen ehdotukset niistä toimenpiteistä, joita mielestäni tarvitaan tavoitetilan saavuttamiseksi.

7.1 Kunn@rin tavoite mallien perusteella

Kunn@rille yleisesti asetettujen tavoitteiden joukosta voidaan suoraan kohdistaa myös mallien perusteella toteutuksen tavoite, jossa pyritään siihen, että henkilöstö osallistuisi tiettyjen palstojen ylläpitoon ja keskusteluun Kunn@rissa. Toisaalta mallit korostavat vuorovaikutusta vieläkin enemmän. Siksi toteuttamalla eri mallien ominaispiirteitä, voidaan suoraan perimmäiseksi Kunn@rin tavoitteeksi asettaa käyttäjien lisääntyvä ja aktiivinen vuorovaikutus, joka mahdollistaa tietoa jakavan ja oppivan organisaation ilmapiirin.

Asymmetrinen malli

Tämä mallin taso on kohtuullisen helppo saavuttaa vain lisäämällä erilaisia lomakkeita Kunn@riin esimerkiksi erilaisten sisäisten tilausten hoitaminen WWW-lomakkeiden avulla olisi helppo toteuttaa. Samoin kaikki kyselyt ja ilmoittautumiset voitaisiin toteuttaa erilaisten WWW-lomakkeiden avulla. Näin voidaan in-

tegroida nykyisin sähköpostijärjestelmään irrallisina toteutetut sovellutukset tai erilaisista paperisista lomakkeista voidaan luopua. Myös palautteen ohjautuminen suoraan juttujen sivuilta tuottajille lisää asymmetristä vuorovaikutusta.

Symmetrinen malli

Tämän mallin tasoisen osuuksia on siis jo Kunn@rissa eli keskustelufoorumit. Suurin tavoite on saada henkilöstö käyttämään niitä enemmän ja aktiivisesti. Näin saavutettaisiin oppivan organisaation tunnusmerkkejä ja mahdollisten virtuaaliryhmien perustaminen voisi onnistua.

Synkroninen virtuaaliympäristö

Tavoitetilan asettaminen suoraan täydelliselle Gonzalezin ylimmälle tasolle on aika epärealistista, koska kohdeyrityksessä ei ole tällä hetkellä tuottaa sisäisen viestinnän kanavaa erilaisiin teknisiin ympäristöihin vaan tekninen arkkitehtuuri perustuu vielä tavallisiin työasemiin. Mutta virtuaalinen työympäristö voidaan saavuttaa nähdäkseni rajoitetusti myös tavallisten työasemien ympäristössä. On siis mahdollista asettaa tavoite rajoitetusti jopa tähän tasoon. Kohdeorganisaation käyttämien sovellusten integrointi luo ehdottoman pohjan kyseiselle virtuaaliympäristölle.

Gonzalezin ajatus siitä, että mallien ominaisuudet lisääntyvät ja kaikki edellisten mallien ominaisuudet ovat olemassa myös seuraavalla tasolla, on hyvä lähtökohta myös Kuntapalveluille. Näin voidaan todeta, että kaikki eri mallien tavoitteet ovat hyviä ja tavoittelemisen arvoisia sekä realistisesti saavutettavissa.

7.2 Toimenpiteet tavoitetilan saavuttamiseksi

Seuraavassa on koottuna yksitoista kehittämistoimenpidettä, joilla edellä kuvatut tavoitteet voitaisiin saavuttaa. Toimenpiteet on koottu ensin mallien mukaan eri otsikoiden alle ja sen jälkeen on yleisiä kehittämistoimenpiteitä, jotka eivät suoranaisesti koske minkään yksittäisen mallin piirrettä.

Asymmetrinen malli

Toimenpide 1. Erilaisten lomakkeiden lisääminen
Ensin on kartoitettava kaikki vielä tarpeelliset paperiset ja sähköpostilomakkeet. Tämän jälkeen on päätettävä se, voidaanko ne toteuttaa suoraan Kunn@riin. Tämä tietenkin tarkoittaa, että jonkun on osattava www-lomakkeiden toteuttaminen. Tämä tehtävä voidaan hyvin keskittää esimerkiksi webmasterille tai jos työväline on helppokäyttöinen, voidaan lomakkeiden tekeminen myös hajauttaa.

Toimenpide 2. Palautteen ohjautuminen jutun tekijälle
Jokaiseen juttuun on syytä lisätä selvemmin itse jutun tekijä ja suora linkki sähköpostipalautteeseen hänelle.

Symmetrinen malli

Toimenpide 3. Keskustelufoorumien aktivointi
On yritettävä aktivoida työntekijöitä käyttämään foorumia. Myös olisi rohkaistava työntekijöitä käymään keskustelua aivan tavanomaisista asioista. Aluksi joidenkin henkilöiden tehtäväksi on annettava keskusteluiden käynnistäminen. Tämä voisi

johtaa impulsiivisiin keskusteluihin. Myös provosoituja keskusteluaiheita on voitava käyttää keskustelun käynnistämiseksi.

Synkroninen virtuaaliympäristö

Toimenpide 4. Työympäristön integrointi
Kaikki käytössä olevat ohjelmistot pitäisi integroida käynnistymään Kunn@rista, jos vain teknisesti se on mahdollista.

Toimenpide 5. Etäyhteyksien luominen
On luotava teknisesti toimivat etäyhteydet Kunn@riin, näin mahdollistetaan entistä paremmin ajasta ja paikasta riippumaton käyttö. Etäyhteyksien on täytettävä kaikki tietosuojan määräykset.

Muita kehitysehdotuksia, jotka eivät pohjaudu suoraan malleihin

Toimenpide 6. Mielenkiinnon herättäminen
On kehitettävä asioita, jotka houkuttelevat käyttämään Kunn@ria. Kyseisiä asioita olisi esimerkiksi Internet-linkkien lisääminen sivustoille. Toisaalta tavoitteena pitäisi olla, että joka päivä syntysi jokin uusi juttu Kunn@riin. Näin käyttäjille tulisi se käsitys, että Kunn@rissa kannattaa käydä päivittäin.

Toimenpide 7. Houkuttelevuuden lisääminen
Asioiden sijoittelua Kunn@rin pääkohtiin pitää koko ajan kehittää ja selkiyttää. Myös pääkohtien selkeää nimeämistä pitää koko ajan arvioida ja päällekkäisyydet pitää poistaa. Erilaisten visuaalisten elementtien lisäämistä pitää harkita.

Toimenpide 8. Arkistointi- ja hakuominaisuuksien kehittäminen

Vanhentuneille asioille pitää kehittää arkistointitapa ja hakutoiminto, jotta tarvittaessa niitäkin voi hakea. Hakukoneen toiminta tulee tarkistaa niin, että se hakee tietoa myös sivustojen perustekstistä.

Toimenpide 9. Tuottamisprosessia tulee yksinkertaistaa

Tuottajien määrää on lisättävä tai muuten on tehtävä helpoksi tiimikohtaisten sivujen tuottaminen. Sivujen tuottamisvälineet on suotavaa nimetä tarkemmin.

Toimenpide 10. Päälliköiden oma esimerkki

Eritasoisten päälliköiden on omalla toiminnallaan annettava kannustavampi esimerkki juttujen tuottamisesta. Esimerkiksi lyhyitä viikkokatsauksia tai toimintalukuja on voitava käsitellä Kunn@rin sivuilla. Päälliköiden on edesautettava vapaamman viestintäilmapiirin syntymistä. Näin voitaisiin myös huomattavasti lisätä tiettyä yksikköä koskevien juttujen määrää.

Toimenpide 11. Käyttötietojen ja palautteen kerääminen

Kunn@rin käyttämistä on myös aika ajoin tutkittava. Käyttäjien käyttötottumuksia on voitava seurata ja käyttäjien mielipidettä on kysyttävä aika ajoin.

Suurin osa toimenpiteistä on kohtuullisen pieniä ja helposti toteutettavissa välittömästi tai muiden kehitystoimien yhteydessä. Ainoastaan 4. toimenpide eli työympäristön integrointi on kohtuullisen laaja, tosin sekin voidaan toteuttaa asteittain. Mutta tästä toimenpiteestä on varmasti eniten hyötyä tavalliselle käyttäjälle ja samalla se toteuttaa parhaiten ylimmän intranetin vuorovaikutusmallin piirteitä.

8 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen päätavoitteena oli antaa kohdeorganisaatiolle sisäisenä viestintäkanavana käytetyn intranetin kehittämissuositukset. Tutkimusongelmaa lähestyttiin aluksi yleisesti sisäisen viestinnän kautta ja sen jälkeen tutustuttiin intranetin yleisiin piirteisiin. Tutkimusongelmaa tarkennettiin keskittymällä intranetin vuorovaikutusmalleihin eli niihin tapoihin, joilla intranet voitaisiin toteuttaa. Kartoittamalla tutkimusaluetta valittiin yksi olemassa oleva viitekehys, jota vastaan kohdeorganisaation järjestelmää tutkittiin. Tutkiminen tehtiin aluksi vertaamalla kohdeorganisaation järjestelmää mallin eri tasoihin ja sen jälkeen kyselytutkimuksella varmennettiin vertailun tulos. Tämän jälkeen tehtiin varsinaiset kehittämissuositukset valitun teoreettisen mallin pohjalta sekä yleisten intranetin suuntausten pohjalta.

Tutkimuksen tuloksena oli yhdentoista kohdan kehitysohjelma, jonka pääsisältö koostuu kohtuullisen pienistä toimenpiteistä, joilla kohdeorganisaation intranetin houkuttelevuutta ja toiminnallisuutta voidaan parantaa. Tutkimuksen kaikista olennaisin johtopäätös on kuitenkin se, että organisaation on itse päätettävä intranetin vuorovaikutuksen tavoitetaso. Tämän jälkeen vasta tehdään ne tekniset ratkaisut ja muut toimenpiteet, joilla tavoitteet voidaan saavuttaa. Tosin tavoitteita kannattaa tarkistaa aina aika ajoin, koska näin vältytään paikalleen pysähtyminen. Käyttäjät mieltävät intranetin helposti Internetiin ja sitä kautta käyttäjät odottavat koko ajan uutta myös intranetin puolella. Toinen olennainen tarvittava päätös organisaatiolta on sen tavoitteet laajemman vuorovaikutuksen suhteen. Tänä päivänä lähes kaikki intranetin puolesta puhujat korostavat intranetin vuorovaikutus- ja ryhmätyömahdollisuutta. Kohdeorganisaation on siis selkeästi

päätettävä miten se suhtautuu vapaaseen tiedon välitykseen esimerkiksi keskustelufoorumeihin, omiin kotisivuihin ja ryhmien keskustelupalstoihin. Intranet tarvitsee samantapaiset pelisäännöt kuin muutkin sisäisen viestinnän kanavat. Jos intranet perustuu yhteisen ja jaetun vastuun periaatteelle niin, että annetaan täysin vapaat kädet jokaisen viedä sisäisen viestintäkanavan sivustoille muiden luettavaksi tärkeäksi kokemiaan asioita, voi tämä käytäntö johtaa muutamassa viikossa täyteen kaaokseen tai se voi toimia hyvinkin. On vain luotava organisaation oma linja, jota on syytä tarkistaa aika ajoin esimerkiksi tutkimalla käyttöhistoriatietoja tai teettämällä kyselyitä. Tärkeintä on pitää kirkkaana mielessä, että sisältö on kuningas ja se houkuttelee käyttäjiä myös intranetiin.

Toivon mukaan intranet, samalla myös Kunn@ri, lunastaa tulevaisuudessa ne lupaukset ja täyttää ne toiveet, joita siihen optisimmissa artikkeleissa asetetaan, vapaana, oppivaa organisaatiota tukevana ja houkuttelevana sisäisen viestinnän välineenä.

Tutkimuksen tarkastelua

Tutkimuksen tuloksena on yhdentoista kohdan kehitysohjelma, jonka pääsisältö koostuu kohtuullisen pienistä toimenpiteistä, joilla kohdeorganisaation intranetin houkuttelevuutta ja toiminnallisuutta voidaan parantaa. Uskon, että toimenpideluettelon toteuttamisella voidaan Kunn@rin toiminnallisuutta helposti parantaa ja sen roolia sisäisen viestinnän kanavana voimistaa. Siksi uskon tutkielmalla olevan käytännön hyötyä kohdeorganisaatiolle. Toimenpideluettelo on pääsääntöisesti kevyt toteuttaa, joten se ei voi olla este kehittämiselle. Oleellista toteutukselle on se, että Kuntapalveluiden ylin johto haluaa kehittää Kunn@ria ja valittu kehityssuunta on tämän tutkimuksen oletusten mukainen.

Tutkielmaan valittu Gonzalezin malli tuntui toimivalta, mutta ylimmän tason toteutumisen muoto jäi ehkä hieman epäselväksi. Alemman tason järjestelmät olivat hyvinkin konkreettisia, mutta ylimmälle tasolla ei ollut olemassa niin konkreettisia esimerkkejä. Toisaalta voidaan myös kritisoida mallin eri tasojen eroja. Ne olivat vähäisiä, tavalliselle intranetin käyttäjälle niiden merkitys voi olla varsin vähäpätöinen.

Tutkielman toteuttamisen kritiikki kohdistuu eniten taustateoriaan ja sen keveyteen. Hakiessani intranetin järjestelmämalleja tein hakuja yhdeksään eri tietolähteeseen käyttäen kolmea hakutermiä. Tätä voidaan pitää liian suppeana hakutapa tavoiteltujen mallien löytämiseksi. Monipuolisuutta pyrin lisäämään hakupaikkojen erilaisuudella sekä olen seurannut aihealuetta yleisesti Internetin ja ammattilehtien avulla noin vuoden verran aktiivisesti. En väitä, että valittu malli on ainut tapa mallintaa intranet-järjestelmiä, mutta kyseiseen tapaukseen se tuntui erittäin sopivalta.

Toinen käytännön ongelma tutkimusta tehdessäni oli toteutetun kyselytutkimuksen ajankohta. Se tehtiin jo huhtikuussa ja jolloin olin tutustunut Gonzalezin malliin vasta pinnallisesti. Tämän vuoksi kyselytutkimuksen kysymykset eivät palvelleet tätä tutkimusta aivan parhaalla tavalla. Uuden tutkimuksen teettäminen myöhemmin ei olisi ollut käytännössä mahdollista, koska henkilöstö helposti väsyy erilaisiin mielipidetutkimuksiin ja lähes samalle alueelle tehty tutkimus ei olisi saanut esiin uusia näkökantoja sekä vastausprosentti olisi varmasti jäänyt alhaiseksi.

Jatkotutkimuksen houkuttelevin mahdollisuus on tutkia Kunn@ria, kun määritellyt toimenpiteet on toteutettu. Seurantatutkimuksessa kannattaisi tutkia työntekijöiden asennetta Kunn@ria kohtaan. Toisaalta tutkimus voitaisiin toteuttaa myös havainnoimalla Kunn@rin normaaleja käyttötapoja. Toinen tutkimuksen

jatkomahdollisuus olisi tutkia intranettien vuorovaikutusta yleisellä tasolla ja siihen liittyviä tekijöitä. Yksi vuorovaikutuksen kiinnostava asia on yleensä ihmisten käyttäytyminen verkossa. Ovatko ihmiset yleensä halukkaita keskustelemaan verkossa omista ongelmistaan ja tuntemuksistaan? Onko eri henkilötyyppien tai ammattiryhmien välillä eroja vuorovaikutushalukkuudessa? Vaikuttaako kulttuuri tai muut taustatekijät vuorovaikutushalukkuuteen?

Lähdeluettelo

Bernard, R., The corporate intranet (2nd edition). Wiley Computer Publishing, New York, 1998.

Brown, P., D., Intranet can enhance speed, flow of communications among employees at work, 1996. [viitattu 9.11.1999]. Saatavilla www-muodossa: <URL:http://www.amcity.com/albany/stories/1996/10/07/focus5.html/>.

Finney, M., I., Intranet Essentilas. HR Magazine, January 1997. [viitattu 9.11.1999]. Saatavilla www-muodossa: <URL:http://www.shrm.org/hrmagazine/articles/0197cov1.htm/>.

Gonzalez, J., S., The 21st-Century Intranet. Prentice-Hall, Inc., NJ, 1997.

Guengerich, S., Graham, D., Miller, M., McDonald. S., Building the Corporate Intranet. Wiley Computer Publishing, New York, 1996.

Harvey, M., G., Intranets and Organizational Learning. ACM, San Francisco, 1997.

Horgan, T., Develoring Your Intranet Strategy and Plan. CIO Communications, 1998. [viitattu 7.11.1999]. Saatavilla www-muodossa: <URL:http://www.cio.com/WebMaster/strategy/printversion.html/>.

Juholin, E., Sisäinen viestintä. WSOY, Juva, 1999

Koehler, J., W., (editor), Dupper T., Scaff, M., D., Reitberger, F., Paxson, P., The Human Side of Intranets. Saint Lucie Pr, 1997. [viitattu 24.9.1999]. Saatavilla www-muodossa: <URL:http://www.jyu.fi/library/elkok/>.

Phifer, G., Claps C., CEO and CIO Update: Intranet Deployment and Management, GartnerGroup, 1999. [viitattu 30.11.1999]. Saatavilla www-muodossa GartnerGroupin maksullisesta palvelusta: <URL:http://www.gartner.com/>.

Tekniikan sanastokeskus ry., Multimediasanasto., Helsinki, 1998

Wiio, O., A., Viestinnän perusteet. 5. uudistettu painos, Amer-yhtymä Oy Weilin+Göösin kirjapaino, Espoo, 1989.

Åberg, L., Viestintä - tuloksen tekijä. Mänttä, 1989.

Jyväskylän yliopisto
Viestintätieteiden laitos/ Auditointikurssilaiset
PL 35
40351 Jyväskylä

LIITE 1

29.3.1999

Arvoisa vastaanottaja!

Edessäsi olevan kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Tiedon Kuntapalveluiden sisäistä viestintää. Kysely on osa yhteisöviestinnän auditointikurssia, jota suoritetaan Jyväskylän yliopiston Viestintätieteiden laitoksella. Kyselylomake on lähetetty koko Kuntapalveluiden henkilöstölle. Sinun vastauksesi on tärkeä. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on ratkaisevaa, että mahdollisimman moni kertoo oman mielipiteensä.

Toivomme sinun vastaavan kyselyyn mahdollisimman pian lähettämällä täytetty lomake sähköpostitse liitetiedostona osoitteeseen

tietoaudit@jyu.fi

Lähetäthän dokumentin word-muodossa. Halutessasi voit myös tulostaa lomakkeen ja postittaa sen Viestintätieteiden laitokselle. Jotta tutkimus sujuu suunnitelman mukaan, lomakkeiden tulee olla perillä viimeistään 12.4.1999 klo 16.00.

Täyttäessäsi lomaketta lihavoi haluamasi vaihtoehto. Jos haluat vastata kyselyyn paperilla, ympyröi valitsemasi vastausvaihtoehdon numero. Tarkemmat täyttöohjeet löydät kunkin kysymyksen yläpuolelta. Älä epäröi käyttää asteikkojen ääripäitä eli täysin samaa tai täysin eri mieltä -vaihtoehtoja. Käytä vaikea sanoa -vaihtoehtoa vain silloin kuin et todella osaa sanoa mielipidettäsi.

Lomakkeella koottavaa tietoa käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisen vastaajan henkilöllisyys tule missään tulosten raportointivaiheessa ilmi. Aineisto tuhotaan heti tilastollisen käsittelyn jälkeen.

Lämmin kiitos yhteistyöstä ja aurinkoista kevättä!

Aluksi pyydämme sinulta muutamia taustatietoja. Tietoja käytetään yksinomaan tilastollisiin tarkoituksiin. Sinun ei tarvitse kirjoittaa nimeäsi lomakkeeseen. Lihavoi **tai ympyröi oikea vaihtoehto.**

1. Liiketoimintayksikkö
1. Sosiaali- ja terveystoimi
2. Hallintopalvelut ja seurakunnat
3. Kirjastotoimi
4. Koulutoimi
5. Tekninen tuki
6. Teknologia yksikkö

2. Paikkakunta
1. Espoo
2. Jyväskylä
3. Kouvola
4. Lahti
5. Oulu
6. Tampere
7. Turku

3. Sukupuoli
1. Nainen
2. Mies

4. Työssäoloaika
1. alle vuoden
2. 1 – alle 2 vuotta
3. 2 – alle 5 vuotta
4. 5 – alle 15 vuotta
5. vähintään 15 vuotta

5. Asema organisaatiossa
1. Minulla on alaisia
2. Minulla ei ole alaisia

Seuraavat kysymykset käsittelevät Tiedon Kuntapalveluiden sisäisen viestinnän eli tiedonkulun ja vuorovaikutuksen toimivuutta. Valittavanasi on viisi vaihtoehtoa asteikolla 1-5. Merkitse valitsemasi vaihtoehto **lihavoimalla** tai ympyröimällä sitä vastaava vaihtoehto (vain yksi).

Miten tyytyväinen tai tyytymätön olet Kuntapalveluiden sisäiseen viestintään:
(1= hyvin tyytymätön, 2= melko tyytymätön, 3= vaikea sanoa, 4= melko tyytyväinen, 5= erittäin tyytyväinen)

6. Koko konsernia koskevissa asioissa	1	2	3	4	5
7. Koko Kuntapalveluja koskevissa asioissa	1	2	3	4	5
8. Oman yksikkösi asioissa	1	2	3	4	5
9. Omaa työtä koskevissa asioissa	1	2	3	4	5
10. Yksiköiden välillä	1	2	3	4	5
11. Paikkakuntien välillä	1	2	3	4	5

Mitä mieltä olet seuraavista Kuntapalveluiden sisäistä viestintää ja vuorovaikutusta koskevista väittämistä:
(1= täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3= vaikea sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

12. Informaatiota on liikaa	1	2	3	4	5
13. Viestit kulkevat sujuvasti esimiehiltä alaisille	1	2	3	4	5
14. Viestit kulkevat sujuvasti alaisilta esimiehille	1	2	3	4	5
15. Voin ilmaista mielipiteeni ja näkemykseni vapaasti	1	2	3	4	5
16. Viestit kulkevat sujuvasti työkaverien kesken	1	2	3	4	5
17. Työhön liittyviin ideoihini ja ajatuksiini suhtaudutaan vakavasti	1	2	3	4	5
18. Saan palautetta riittävästi	1	2	3	4	5
19. Osallistun mielelläni Kick-Off-tilaisuuksiin	1	2	3	4	5
20. Tarvitsemme koko Kuntapalveluiden yhteisen tilaisuuden vuosittain	1	2	3	4	5

Miten paljon SAAT tietoa: (1= en lainkaan, 2= vain vähän, 3= jonkin verran, 4= melko paljon, 5= erittäin paljon)

21. Omiin työtehtäviisi vaikuttavista asioista	1	2	3	4	5
22. Oman työsi tavoitteista ja tulevaisuudesta	1	2	3	4	5
23. Omien suoritustesi arviointiperusteista	1	2	3	4	5
24. Palkkauksesta ja luontaiseduista	1	2	3	4	5
25. Koulutuksesta ja kursseista	1	2	3	4	5
26. Työnkierto mahdollisuuksista	1	2	3	4	5
27. Oman yksikkösi suunnitelmista ja tavoitteista	1	2	3	4	5
28. Henkilöstöä koskevista asioista (henkilöstöpolitiikasta)	1	2	3	4	5

29. Kuntapalveluiden tuotteista ja palveluista	1	2	3	4	5
30. Asiakkaista ja heidän palautteestaan	1	2	3	4	5
31. Kuntapalveluiden tavoitteista ja suunnitelmista	1	2	3	4	5
32. Kuntapalveluissa tapahtuvista muutoksista	1	2	3	4	5
33. Kuntapalveluiden taloudesta	1	2	3	4	5
34. Koko toimialan tilanteesta	1	2	3	4	5
35. Henkilöstön vapaa-ajan tapahtumista ja harrastuksista	1	2	3	4	5

Miten paljon HALUAISIT saada tietoa:
(1= en lainkaan, 2= vain vähän, 3= jonkin verran, 4= melko paljon, 5= erittäin paljon)

36. Omiin työtehtäviisi vaikuttavista asioista	1	2	3	4	5
37. Oman työsi tavoitteista ja tulevaisuudesta	1	2	3	4	5
38. Omien suoritustesi arviointiperusteista	1	2	3	4	5
39. Palkkauksesta ja luontaiseduista	1	2	3	4	5
40. Koulutuksesta ja kursseista	1	2	3	4	5
41. Työnkierto mahdollisuuksista	1	2	3	4	5
42. Oman yksikkösi suunnitelmista ja tavoitteista	1	2	3	4	5
43. Henkilöstöä koskevista asioista (henkilöstöpolitiikasta)	1	2	3	4	5
44. Kuntapalveluiden tuotteista ja palveluista	1	2	3	4	5
45. Asiakkaista ja heidän palautteestaan	1	2	3	4	5
46. Kuntapalveluiden tavoitteista ja suunnitelmista	1	2	3	4	5
47. Kuntapalveluissa tapahtuvista muutoksista	1	2	3	4	5
48. Kuntapalveluiden taloudesta	1	2	3	4	5
49. Koko toimialan tilanteesta	1	2	3	4	5
50. Henkilöstön vapaa-ajan tapahtumista ja harrastuksista	1	2	3	4	5

Miten paljon SAAT työyhteisöösi liittyvää tietoa seuraavien tietolähteiden kautta:
(1= en lainkaan, 2= vain vähän, 3= jonkin verran, 4= melko paljon, 5= erittäin paljon)

51. Tintra	1	2	3	4	5
52. Kunn@ri	1	2	3	4	5
53. Kuntanet	1	2	3	4	5
54. Sähköposti	1	2	3	4	5
55. Vineyard	1	2	3	4	5
56. Kick-Off	1	2	3	4	5
57. Johdon infotilaisuudet	1	2	3	4	5
58. Kokoukset ja neuvottelut	1	2	3	4	5
59. Osasto- ja tiimipalaverit	1	2	3	4	5
60. Tieto akatemiat	1	2	3	4	5
61. Omat työkaverit	1	2	3	4	5
62. Oma lähin esimies	1	2	3	4	5
63. Muut esimiehet	1	2	3	4	5
64. Luottamushenkilöt	1	2	3	4	5
65. Ammattilehdet	1	2	3	4	5
66. Muut joukkoviestimet	1	2	3	4	5
67. Tieto-sidosryhmälehti	1	2	3	4	5
68. Uutiskumppani	1	2	3	4	5
69. Sirius-sanomat	1	2	3	4	5
70. www-sivut	1	2	3	4	5
71. Asiakastiedotteet	1	2	3	4	5
72. Videoneuvottelut	1	2	3	4	5

Miten paljon HALUAISIT työyhteisöösi liittyvää tietoa seuraavien tietolähteiden kautta:
(1= en lainkaan, 2= vain vähän, 3= jonkin verran, 4= melko paljon, 5= erittäin paljon)

73. Tintra	1	2	3	4	5
74. Kunn@ri	1	2	3	4	5
75. Kuntanet	1	2	3	4	5
76. Sähköposti	1	2	3	4	5
77. Vineyard	1	2	3	4	5

78. Kick-Off	1	2	3	4	5
79. Johdon infotilaisuudet	1	2	3	4	5
80. Kokoukset ja neuvottelut	1	2	3	4	5
81. Osasto- ja tiimipalaverit	1	2	3	4	5
82. Tieto akatemiat	1	2	3	4	5
83. Omat työkaverit	1	2	3	4	5
84. Oma lähin esimies	1	2	3	4	5
85. Muut esimiehet	1	2	3	4	5
86. Luottamushenkilöt	1	2	3	4	5
87. Ammattilehdet	1	2	3	4	5
88. Muut joukkoviestimet	1	2	3	4	5
89. Tieto-sidosryhmälehti	1	2	3	4	5
90. Uutiskumppani	1	2	3	4	5
91. Sirius-sanomat	1	2	3	4	5
92. www-sivut	1	2	3	4	5
93. Asiakastiedotteet	1	2	3	4	5
94. Videoneuvottelut	1	2	3	4	5

Miten hyvin seuraavat väittämät pitävät mielestäsi paikkansa:
(1= ei pidä lainkaan paikkansa, 2= pitää heikosti paikkansa, 3= vaikea sanoa, 4= pitää melko hyvin paikkansa, 5= pitää hyvin paikkansa)

95. Minulla on mahdollisuus henkiseen kasvuun työyhteisössäni	1	2	3	4	5
96. Minulla on mahdollisuus kehittyä työssäni	1	2	3	4	5
97. Minulle on tärkeää, että voin kasvaa ja kehittyä ammatissani	1	2	3	4	5
98. Asiakkaiden tyytyväisyys on minulle tärkeää	1	2	3	4	5
99. Asiakkaillamme on syytä tyytyväisyyteen	1	2	3	4	5
100. Tiedon omistajien taloudellinen hyöty on tärkeää	1	2	3	4	5
101. Kuntapalveluissa on hyvä yhteishenki	1	2	3	4	5
102. Yksikössäni on hyvä yhteishenki	1	2	3	4	5
103. Oman paikkakuntani työyhteisössä on hyvä yhteishenki	1	2	3	4	5
104. Kuntapalveluiden hyvä yhteishenki on minulle tärkeä asia	1	2	3	4	5

Seuraavat kysymykset koskevat maaliskuussa käyttöön otettua Kuntapalveluiden Kunn@ri-intranetia. Valitse kustakin yksi vaihtoehto **lihavoimalla** tai ympyröimällä.

105. **Olen etsinyt tietoa Kunn@rista (lihavoi** tai ympyröi vain YKSI vaihtoehto)

1. En vielä lainkaan
2. Vain harvoin
3. Viikoittain
4. Kerran päivässä
5. Useasti päivässä

Miten hyvin seuraavat väittämät pitävät mielestäsi paikkansa:
(1= ei pidä lainkaan paikkansa, 2= pitää heikosti paikkansa, 3= vaikea sanoa, 4= pitää melko hyvin paikkansa, 5= pitää hyvin paikkansa)

106. Olen saanut Kunn@rin käytöstä riittävästi tietoa	1	2	3	4	5
107. Mielestäni Kunn@ri on nopea viestintäkanava	1	2	3	4	5
108. Mielestäni Kunn@rista löytää haluamansa tiedon helposti	1	2	3	4	5
109. Koen Kunn@rin olemassaolon tärkeäksi	1	2	3	4	5
110. Uusimman tiedon Kuntapalveluista saan ensisijaisesti Kunn@rista	1	2	3	4	5
111. Uusin tieto on Kunn@rista helposti havaittavissa	1	2	3	4	5
112. Jos haluan viestittää koko Kuntapalveluille, käytän ensisijaisesti Kunn@ria	1	2	3	4	5
113. Kunn@ri on ulkoasultaan houkutteleva	1	2	3	4	5
114. Kunna@ri on byrokraattinen	1	2	3	4	5
115. Kunn@ria on hankala käyttää	1	2	3	4	5

116. Yksiköiden välinen viestintä on parantunut Kunn@rin myötä	1	2	3	4	5
117. Yksikköni sisäinen viestintä on parantunut Kunn@rin myötä	1	2	3	4	5
118. Kunn@ri helpottaa Kuntapalveluiden toimintojen seuraamista muilla paikkakunnilla	1	2	3	4	5
119. Mielestäni Kunn@ri vahvistaa Kuntapalveluihin kuulumisen tunnetta	1	2	3	4	5
120. Mielestäni Kunn@ri antaa mahdollisuuden oman työn kehittämiseen	1	2	3	4	5
121. Mielestäni Kunn@rin käyttö tehostaa työskentelyäni	1	2	3	4	5
122. Haluaisin vaikuttaa enemmän Kunn@rin sisältöön	1	2	3	4	5
123. Kunn@ri on vain johdon tiedotuskanava	1	2	3	4	5
124. Olen tuottanut aineistoa Kunn@riin omalla nimellä	1	2	3	4	5
125. Kunn@ri nykyaikaistaa Kuntapalveluiden sisäistä yrityskuvaa	1	2	3	4	5

Olen SAANUT Kunn@rista tietoa
(1= en lainkaan, 2= vain vähän, 3= jonkin verran, 4= melko paljon, 5= erittäin paljon)

126. Kuntapalvelun toimintaperiaatteista	1	2	3	4	5
127. Asiakassuhteista	1	2	3	4	5
128. Yhteistyökumppaneista	1	2	3	4	5
129. Kilpailijoista	1	2	3	4	5
130. Omaa toimialaa koskevista asioista	1	2	3	4	5
131. Atk-alaa koskevista asioista	1	2	3	4	5
132. Kuntapalveluiden ajankohtaisista tapahtumista	1	2	3	4	5
133. Muiden yksiköiden toiminnasta	1	2	3	4	5
134. Koulutusmahdollisuuksista	1	2	3	4	5
135. Vapaa-ajan toiminnasta	1	2	3	4	5

HALUAISIN Kunn@rista tietoa
(1= en lainkaan, 2= vain vähän, 3= jonkin verran, 4= melko paljon, 5= erittäin paljon)

136. Kuntapalvelun toimintaperiaatteista	1	2	3	4	5
137. Asiakassuhteista	1	2	3	4	5
138. Yhteistyökumppaneista	1	2	3	4	5
139. Kilpailijoista	1	2	3	4	5
140. Omaa toimialaa koskevista asioista	1	2	3	4	5
141. Atk-alaa koskevista asioista	1	2	3	4	5
142. Kuntapalveluiden ajankohtaisista tapahtumista	1	2	3	4	5
143. Muiden yksiköiden toiminnasta	1	2	3	4	5
144. Koulutusmahdollisuuksista	1	2	3	4	5
145. Vapaa-ajan toiminnasta	1	2	3	4	5

146. **Seuraavat Kunn@rin palautteenanto- ja vaikuttamiskanavat ovat hyödyllisiä**
(voit **lihavoida** useampia vaihtoehtoja)

1. Keskustelufoorumi
2. Palautetoiminto
3. "Omat jutut"
4. Ei mikään edellä mainituista

147. **Olen käyttänyt seuraavia palautteenanto- ja vaikuttamiskanavia Kunn@rissa**
(voit **lihavoida** useampia vaihtoehtoja)

1. Keskustelufoorumi
2. Palautetoiminto
3. "Omat jutut"
4. En vielä mitään

148. **Olen käyttänyt Internetin keskustelufoorumeja,** (esim. Chat, IRC ja DuuniNet)

1. Kyllä
2. En

Kiitokset vastauksistasi!
Toivomme, että kirjoitat vielä vapaasti omia mielipiteitäsi Kuntapalveluiden viestintään liittyvistä asioista.

Risut ja ruusut Kunn@rista, Kick-Offista ja muusta viestintään liittyvästä: