

Tomi Räsänen

**INTRANETIN VAIKUTUKSET ORGANISAATION
SISÄISEEN VIESTINTÄÄN**

Tietojärjestelmätieteen
kandidaatintutkielma
4.5.2005

Jyväskylän yliopisto
Tietojenkäsittelytieteiden laitos
Jyväskylä

TIIVISTELMÄ

Räsänen, Tomi Kalevi

Intranetin vaikutukset organisaation sisäiseen viestintään / Tomi Räsänen

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2005.

26 s.

Kandidaatintutkielma

Tämä tutkielma käsittelee intranetjärjestelmiä ja niiden vaikutuksia organisaation sisäiseen viestintään. Tutkielmassa tarkastellaan viestintää ja intranetejä yhdessä sekä erikseen.

Ilman viestintää ei organisaatio voi toimia. Organisaation sisäistä viestintää kutsutaan monesti yhteisöviestinnäksi tai organisaatioviestinnäksi. Tehokkaan viestinnän avulla organisaatio voi saavuttaa merkittäviä etuja.

Intranetjärjestelmien avulla voidaan tehostaa organisaation viestintää. Intranetit ja niiden osat ovat olemukseltaan viestintävälineitä, eivätkä itsessään tehosta viestintää. Hyvin hallitut ja ylläpidetyt intranetit kuitenkin todistetusti tehostavat organisaation toimintaa, sekä tuovat esille uusia viestintäkanavia, jotka omalta osaltaan rikastuttavat organisaation viestintäympäristöä.

AVAINSANAT: intranet, sisäinen viestintä, yhteisöviestintä, organisaatioviestintä, viestintäympäristö, internetteknikat, hyödyt, riskit

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	4
2. VIESTINTÄYMPÄRISTÖ.....	5
2.1 Viestintä	5
2.2 Sisäinen viestintä.....	7
2.3 Informaatio- ja kommunikaatioteknologia (ICT).....	9
3. INTRANETJÄRJESTELMÄT	11
3.1 Määritelmä	11
3.2 Historia.....	12
3.3 Nykyisyys.....	14
3.4 Tulevaisuus	15
4. INTRANETIT ORGANISAATION SISÄISESSÄ VIESTINNÄSSÄ	17
4.1 Hyödyt.....	18
4.2 Riskit	20
5. YHTEENVETO	23
LÄHTEET	25

1. JOHDANTO

Toimiakseen tehokkaasti yrityksen on viestittävä tehokkaasti. Tässä tutkielmassa keskitytään erityisesti yrityksen sisäiseen viestintään, sen tehostamiseen, sekä sen apuvälineisiin, erityisesti intranet-järjestelmiin. Nämä järjestelmät ovat yrityksen sisäiseen viestintään tarkoitettuja internet-pohjaisia järjestelmiä. Teoksessa Internet ja intranet yritystoiminnassa kuvataan intranetin olevan internetteknologian hyödyntämistä yrityksen sisäisissä sovelluksissa. Intranetin kerrotaan olevan mikä tahansa internetteknologiaan perustuva järjestelmä, jossa yrityksen omat palvelimet ovat avainasemassa, ja jossa ulkopuolisilta on evätty pääsy (Hannus, 1996, 91).

Tässä tutkielmassa kerrotaan aluksi viestinnästä yleisellä tasolla, sekä sen merkityksestä. Sitten paneudutaan tarkemmin sisäiseen viestintään, sekä sen teorioihin. Toisen kappaleen lopussa luodaan katsaus informaatio- ja kommunikaatioteknologioihin (ICT), sekä niiden eri ulottuvuuksiin.

Tutkielmassa luodaan katsaus intranetjärjestelmien eri muotoihin, historiaan ja nykyisyyteen. Lisäksi pohditaan mitä intraneteiltä voidaan tulevaisuudessa odottaa.

Tutkielman tarkoituksena on perehtyä intranetjärjestelmiin, sekä erityisesti niiden hyötyihin ja haittoihin yritysten sisäisessä viestinnässä. Tutkimusongelmana toimii kysymys: Miten intranetjärjestelmät voivat vaikuttaa organisaation sisäiseen viestintään?

2. VIESTINTÄYMPÄRISTÖ

Tämän luvun tarkoituksena on tarkastella minkälaisessa ympäristössä me viestimme. Lisäksi luvussa tarkastellaan itse viestintää ja viestien lähettämistä, sekä luodaan tarkempi katsaus sisäiseen viestintään, eli yhteisöviestintään.

Kaikille olennoille on ominaista, että ne ottavat vastaan tietoa ympäristöstään ja muuttavat käyttäytymistään sen mukaisesti. Eläimet esimerkiksi tavoittelevat ruokaa ja pakenevat vaaraa. Mitä älykkäämmästä eläimestä on kyse, sitä monimutkaisemmin ympäristö vaikuttaa käyttäytymiseen. (Wiio, 1974, 28)

Ihmisen käyttäytymiseen vaikuttaa eniten toiset ihmiset. Apinoiden tapaan ihminen on yhteisöeläjä, ns. sosiaalinen eläin (Wiio, 1974, 29). Läpi elämänsä ihminen toimii toisten ihmisten kanssa sosiaalisessa ympäristössä. Ihmisyhteisöt muodostavat sääntöjä ja lakeja, joita kaikkien tulee noudattaa. Ihmisiltä odotetaan tietynlaista käytöstä ja toimintatapaa. Ihmisten käyttäytyessä odotusten mukaisesti muodostavat he sosiaalisia järjestelmiä, joita on monenlaisia. Wiio nimeää Viestinnän perusteet – teoksessaan (1974) muutamia:

- kansakunnat
- urheiluseurat
- aatteelliset yhdistykset

(Wiio, 1974, 30).

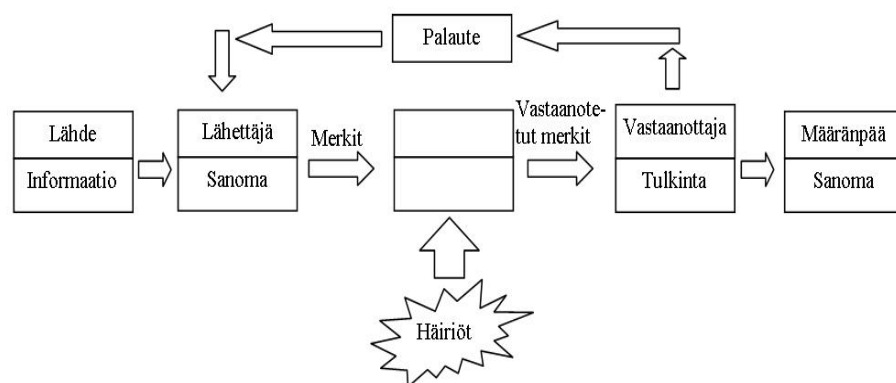
Näiden sosiaalisten järjestelmien sisäistä viestintää kutsutaan yhteisöviestinnäksi. Tällä tarkoitetaan minkä tahansa organisaation sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta (Juholin, 1999, 13).

Sisäistä viestintää käsitellään tässä tutkielmassa tarkemmin luvussa 2.2.

2.1 Viestintä

Leif Åberg kuvaa viestintää teoksessa *Viestinnän strategiat*: ”Viestintä on sanomien välitystä lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Viestintä on siis tapahtuma, vaihdannan prosessi. Sanomia vaihdetaan lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Sanoma puolestaan on lähettäjän tietoisesti muotoileman merkkien yhdistelmä, joka muodostaa ajatuskokonaisuuden. Viesti on mikä tahansa ärsykesarja, joka aiheuttaa vastaanottajassa tiedollisia eli kognitiivisia tapahtumia: ajattelua, päättelyä, muistamista. Merkkejä ovat vaikkapa äänet, joista koostuu puhuminen, kirjaimet, liikennemerkkit tai tietokone kieli.” (Åberg, 1997, 27)

Viestintää ja viestien kulkua kuvataan monesti Shannonin viestintämallin avulla (ks. kuva 1).



Kuva 1. Shannonin viestintämalli (Wio, 1974).

Mallissa viestintä alkaa jostain lähteestä, informaatiosta. Tästä informaatiosta viestijä, viestin lähettäjä, muokkaa sanoman, jonka lähettää sovittuja merkkejä käyttäen (kirjaimet, sanat, lauseet, koodit, käsimerkit jne.). Matkalla viestin vastaanottajalle voi sanomaan tulla häiriöitä (esim. liikenteen melu, huono

näkyvyys, huono puhelinlinja). Nämä häiriöt voivat muuttaa viestiä. Vastaanottaessaan viestin viestijä, viestin vastaanottaja, tulkitsee sen. Häiriöt voivat vääristää tulkintaa, joten palautekanava on syytä olla olemassa. Palaute voi esimerkiksi olla viestin sisällön varmennusta tai sen hyväksymistä. Palaute tapahtuu yleensä saman viestintämallin mukaisesti. Palaute muuttaa viestinnän keskusteluksi. Kun vastaanottaja on tulkinut viestin, on viesti saavuttanut määränpänsä ja sanoma on perillä. (Wiio, 1974).

Teknisen kuvauksen viestinnästä Wiio pukee muotoon ”Viestinnällä tarkoitetaan sellaista järjestelmää, jossa yhden ohjausjärjestelmän tuotosinformaatio siirtyy energian välityksellä toisen järjestelmän ohjausjärjestelmään ja aiheuttaa informaationkäsittelytapahtuman”, lainaten 1971 kirjoittamaansa tekstiä, teoksessaan *Viestinnän perusteet* (1974).

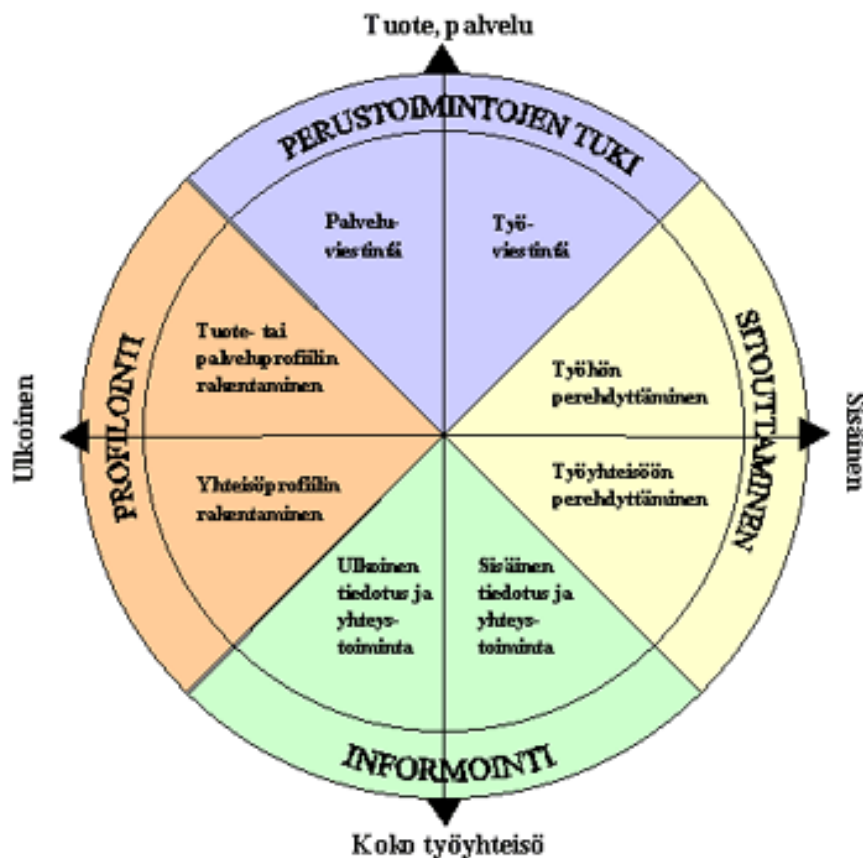
2.2 Sisäinen viestintä

Ihmisten viestiessä sosiaalisessa järjestelmässä, esimerkiksi työyhteisössä, tapahtuu yhteisöviestintää, eli yhteisön sisäistä viestintää. Synonyymi sisäiselle viestinnälle on yhteisöviestintä. Näitä termejä käytetään yleensä rinnakkain samassa merkityksessä. Myös termiä organisaatioviestintä käytetään samassa tarkoituksessa. Yhteisöviestintää on tutkittu 1920-luvulta lähtien. Yhteisöviestinnän alkuketket kuitenkin yleensä sijoitetaan vuodelle 1935, jolloin Plymouthissa Massachusettsissa alettiin järjestää business communication – kursseja. Suomeen yhteisöviestintä saapui 1940-luvulla. (Juholin, 1999, 14).

Edellytys toimivalle työyhteisölle on toimiva viestintäjärjestelmä. Mikään työyhteisö ei pysty toimimaan ilman viestintää. Ellei viestinnän avulla työyhteisön jäsenille erikseen kerrota mitkä ovat yhteisön tavoitteet, miten työt on jaettu tai miten työ sujuu, eivät jäsenet tiedä niitä. (Åberg, 1997, 31).

”Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan [...] yhteisön omaa viestintää, joka käsittää yhteisön sisäisen viestinnän eli vuorovaikutuksen ja tiedonvaihdon organisaation jäsenten kesken sekä kanssakäymisen erilaisten ulkoisten yhteistyö- ja kohderyhmien kanssa. Viestintä perustuu kyseisen yhteisön tavoitteisiin, jolloin viestinnän yksi tehtävä on tukea yhteisön pääsemistä tavoitteisiinsa.”, Juholin täsmentää Sisäinen viestintä –teoksessaan (1999).

Yhteisöviestinnän perusmallina pidetään Åbergin pizzaa (ks. Kuva 2), joka havainnollistaa koko työyhteisön viestintää. Pizzasta voidaan löytää työyhteisön vaatimia viestinnän funktioita, joita yhteisön tulee suorittaa viestiäkseen ja toimiakseen tehokkaasti.



Kuva 2. Åbergin pizza (esim. Åberg, 1997, 110)

Pizzan siivut voidaan leipoa myös auki

- 1) **Toimintaa tuetaan:** viestintää tarvitaan palveluiden ja tuotteiden tuottamiseen ja niiden siirtämiseen asiakkaille. Tämä on tärkein

työyhteisön viestinnän muoto. Jos tämä ”operatiivinen” viestintä ei toimi, ei sitä korvaa hyväkään suhdetoiminta tai sisäinen tiedotus.

- 2) **Työyhteisöä profiloidaan:** viestintää tarvitaan, jotta voidaan luoda pitkäjänteinen yhteisö-, johtaja- tai palveluprofiili.
- 3) **Informoidaan:** viestintää tarvitaan kertomaan työyhteisön tapahtumista, niin omalle väelle kuin ulkopuolisillekin.
- 4) **Kiinnitetään:** viestintää tarvitaan työyhteisön palveluksessa olevien perehdyttämiseksi työhönsä ja työyhteisöönsä.
- 5) **Ollaan vuorovaikutuksessa:** ihmiset ovat sosiaalisia, ja viestintää tarvitaan sosiaalisten tarpeiden tyydyttämiseen.

(Åberg, 1997, 32)

Kun yritys ottaa viestinnässään huomioon nämä kaikki viisi funktiota, voi sen viestintä olla tehokasta ja toimivaa. Mikäli joku funktio jää vajaaksi, jää myös kokonaisvaltainen viestintä vajaaksi.

2.3 Informaatio- ja kommunikaatioteknologia (ICT)

Viestienvaihto viestintäympäristössämme tapahtuu aina jotakin välinettä ja joitakin merkkejä käyttäen. Monesti nämä välineet ja merkit ovat suu ja puhe, tai paperi ja kirjoitus. Nykyaikana viestintävälineiden kirjo on monipuolistunut ja tekniset apuvälineet ovat tulleet helpottamaan viestintää. Näitä teknisiä apuvälineitä kutsutaan monesti ”informaatio- ja kommunikaatioteknologiaksi”, eli ICT:ksi.

Information and Communication Technology, (ICT), eli informaatio- ja kommunikaatioteknologia. ”ICT-alaan kuuluvat informaatio- ja kommunikaatioteknologian tuotteet (tietokoneet, tietoliikennelaitteet ja -kaapelit, kulutuselektronikka, automaatio- ja mittauslaitteet) ja palvelut (järjestelmät, ohjelmistot, ohjelmistotuotteet, asiantuntijapalvelut ja konsultointi, käsittelypalvelut), tietoliikenne (verkkojen rakentaminen ja ylläpito, verkkopalvelut) sekä digitaalinen viestintä (jakelutavasta riippumaton

journalistinen, viihteellinen, opetuksellinen ja yritysviestinnällinen ohjelma- ja palvelutuotanto)”, kuvataan Kauppa- ja teollisuusministeriön julkaisemassa Henkilöstöjohtaminen ICT-alalla -tutkimuksessa (Salminen, 2003, 19-20).

Yhteistä näille kaikille on viestien vaihto ja viestien käsittely. Tietokoneet ovat tyypillisimmillään käsitellessään tietoa, informaatiota. Ohjelmistot ovat loogisia järjestelmiä, jotka käsittelevät dataa tiettyjen loogisten operaatioiden kautta. Tietoliikenneverkot on rakennettu nimenomaan tiedonsiirtoa varten, jotta viestit kulkisivat vastaanottajalle mahdollisimman ripeästi ja vaivattomasti. Digitaalinen viestintä puolestaan on itse viestinnän tekemistä sähköisiä väyliä hyväksikäyttäen. Osittain digitaaliseen ja osittain ohjelmistotuotteisiin kuuluvat myös intranetjärjestelmät.

3. INTRANETJÄRJESTELMÄT

Tämän luvun tarkoituksena on selventää intranetien maailmaa. Luvussa määritellään termi "intranet", sekä luodaan katsaus intranetien historiaan. Lisäksi tutkitaan mitä intranetit ovat nykypäivänä, sekä pohditaan mihin suuntaan intranetit tulevat kehittymään tulevaisuudessa.

3.1 Määritelmä

Käsitteenä intranet on lausuttu ensimmäisen kerran vuoden 1995 loppupuolella. Suomeksi intranet tarkoittaa sisäverkkoa. Sana koostuu kahdesta eri sanasta. "Intra" on latinaa ja tarkoittaa "sisällä" tai "sisäpuolella". Sana "net" tulee englannin kielestä ja tarkoittaa "verkkoa". Intranetistä onkin esitetty yksinkertainen määritelmä: intranet on kuten Internet, mutta siihen pääsy on vain oman organisaation jäsenillä. (Clason, Ek 1999, 19.)

Tekniikan sanastokeskuksen sanasto määrittelee intranetin TCP/IP-yhteyksikäytäntöä käyttäväksi organisaation sisäiseksi tietoverkoksi (Tekniikan sanastokeskus, 1998). Yhteyksikäytäntö, eli protokolla, on siis sama kuin internetissä. Internetsivujen tapaan intranetjärjestelmät toteutetaan yleensä HTML-kielellä, tai muulla yleisellä "internetohjelmointikielellä".

Juha Samelan *Intranet – toiminnan kehittämisen välineenä* -kirjassa eri määritelmät kerätään yhteen:"

Intranet on ...

- Yrityksen sisäinen tietoavaruus
- Internet-tekniikan soveltamista yrityksen tietojenkäsittelyyn

- Niiden palvelimien muodostama tietoverkko, joissa internet-tekniikan mukaiset tietoliikenneprotokollat toimivat

(Samela, 1997, 5).

3.2 Historia

”Webin suurin vaikutus tulee aikaa myötä olemaan mahdollisuus, jonka se antaa yritykselle olla lähellä asiakkaitaan. Web on myös yhä tärkeämpi tapaisolle yritykselle hoitaa sijoittajasuhteita. Mutta seuraavien 12–18 kuukauden aikana todellinen takaisinmaksu useimmissa yrityksissä syntyy Intranet-palveluista, joiden avulla yrityksen henkilöille välitetään tietoa, jota he tarvitsevat ollakseen tehokkaampia”, kerrotaan Bill Gatesin sanoneen 24.4.1996 New York Timesissä teoksessa Internet ja Intranet yritystoiminnassa (Hannus, 1996, 91).

Siirtyminen kortistoista kehittyneempiin järjestelmiin, kuten intraneteihin, on tapahtunut neljässä pääaallossa:

Ensimmäinen aalto: Kortistot tietokannoiksi

Dokumenttien hallinta tietotekniikan avulla aloitettiin kortistojen siirtämisellä tietokoneille. Asiakirjat ja muut aineistot dokumentoitiin ja tiedot tallennettiin tietokantaan. Tietokannan perusteluna oli se, että sitä voitiin selata myös etänä. Varsinaisista sähköisistä dokumenteista ei vielä puhuttu, sillä varsinaiset dokumentit olivat edelleen hyllyssä. (Samela, 1997, 9)

Toinen Aalto: Työasemat konttoreihin

Tietokoneiden yleistyminen 80-luvulla aiheutti sen, että yhä useampi dokumentti tuotettiin sähköiseen muotoon. Paperimuotoisista dokumenteista ei

kuitenkaan vielä päästy eroon, sillä nämä sähköiset dokumentit yleensä tulostettiin, jaeltiin ja toisessa yrityksessä, tai toisella osastolla, ne jälleen kirjoitettiin uudelleen sähköiseen muotoon. Lähiverkkojen yleistyessä alettiin ottaa käyttöön verkkoasemia, jonne tallennettiin yhteisiä dokumentteja. Tällaiset verkkoasemat ovat vieläkin yleisesti käytössä. 90-luvulla verkot ja välineet kehittyivät edelleen ja jo 90-luvun puolivälissä lähes kaikki dokumentit yrityksissä tuotettiin sähköiseen muotoon, mutta varsinainen dokumenttien hallinta ja asianhallinta ei ollut saanut erityisen suurta suosiota. Edellytykset ja tarve tehokkaalle tietojen- ja dokumenttien käsittelylle oli olemassa, mutta vielä tarvittiin yksi kehitysaskel ennen kuin sähköisistä dokumenteista saatiin irti todellista liiketoiminnallista hyötyä. (Samela, 1997, 11-12).

Kolmas aalto: Internet esimerkkinä

WWW-palvelut (World-Wide Web) näyttivät esimerkkiä tehokkaasta ja monipuolisesta dokumenttien käsittelystä ja hallinnasta. Yritysten tietohallintaosastot huomasivat internet-tekniikan potentiaalin ja alkoivatkin toteuttaa järjestelmiä dokumenttien tehokkaaseen hallintaan. Järjestelmätoimittajien vielä siirtyessä avoimeen ja standardinomaiseen internet-tekniikkaan alkoivat järjestelmät kehittyä nopeasti ja monipuolisesti. Internet-tekniikat ja kaikkien ulottuville tulleet mikrotietokoneet ovat saattaneet mahdolliseksi sen, että tiedonhaku ja sen hyväksikäyttö on helppoa ja monille jo jokapäiväistä asiaa.

Neljäs aalto: Tulevaisuus on agenttien ja olioiden

”Vuosituhannen vaihteen jälkeen tietoverkoista on muodostunut yrityksen välttämätön työväline kaikille toimialoille. Yrityksen sisäiset verkot kehittyvät nopeasti, samoin internet. Lisäksi syntyy yhteistoiminnassa olevien yritysten kesken rakennettuja kumppaniverkkoja, joissa päivittäinen liiketoiminta hoidetaan. Näissä verkoissa käsitellään sähköisiä dokumentteja”, Samela kuvaa

Intranet toiminnan kehittämisenä –kirjassaan (Samela, 1997, 13). Tulevaisuudesta ”usein esitetty visio on sellainen, että jokaisella on tietoverkossa edustajina agenttiohjelmaa, jotka varsin itsenäisesti etsivät kiinnostavaa aineistoa jopa sellaisista arkistoista ja kirjastoista, joiden olemassaolosta meillä ei ole lainkaan tietoa”, Samela kuvaa (Samela, 1997, 14). Intranetien tulevaisuutta pohditaan tarkemmin luvussa 3.4 Tulevaisuus.

Suuret IT-alan jättiläiset ovat olleet myös intranetien kohdalla edelläkävijöitä. HP:n intranetjärjestelmällä on hallittu myynti- ja tuotetiedon välittämistä, PC-ohjelmistojen latauksia, tuotetiedon hallintaa sekä henkilöstöpolitiikkaa ja ohjesääntöjä yli kymmenen vuotta. Jo vuonna 1996 HP:n intranet koostui noin 700 serveristä. Muita intranetien edelläkävijöitä ovat olleet myös Compaq, Digital, Sun ja Silicon Graphics. Suomessa aktiivisia edelläkävijöitä olivat mm. ICL Data sekä Nokia. (Hannus, 1996, 94).

3.3 Nykyisyys

Intranetit tukevat yrityksen viestintää niin osastotasolla kuin henkilötasollakin. Tehostaen viestintää näiden eri osapuolten välillä, yritys tehostaa omaa kokonaisvaltaista toimintaansa (Lai, 2001, 95). Tutkimusten mukaan suurimpia syitä intranetien käyttöönottoon ovat mm.:

- Avoimet standardit, kuten TCP/IP, HTTP ja HTML
- Helppokäyttöisyys
- Yhteensopivuus ja tuki
- Kustannustehokkuus
- Mahdollisuus kerätä tietoa ja dokumentteja yhteen paikkaan

(Lai, 2001, 96)

Käyttötarkoituksia intraneteille on nykypäivänä monia. Pekka Räsänen luettelee Tietojärjestelmätieteen pro gradu –tutkielmassaan intranetin

käyttösovelluksia Koehlerin *The Human Side of Intranets* -teosta mukailten muutamia:

- laskutusjärjestelmä
- käyttöliittymä kirjastopalveluihin, sisäisiin tutkimuksiin ja ulkoisiin uutispalveluihin
- toimistopalveluiden ja ohjelmistojen tilausjärjestelmä
- puhelinluettelo
- informaation jakaminen, organisaation politiikat, kaaviot, toimintaohjeet
- ryhmätyön tukeminen ja ryhmien tiedotukset
- työpaikkatiedotteet, lehdistötiedotteet
- osakekurssit

(Räsänen, 1999, 10)

3.4 Tulevaisuus

Samela uskoo intranetien ja yritysten sisäisten tietoavaruuksien sulautuvan tiukasti yhteen internetin kanssa. Sisäisen viestinnän merkityksen kasvaessa ja siihen kiinnitettäessä yhä enemmän huomiota, huomataan varmasti intranetjärjestelmien mahdollisuudet. Tulevaisuudessa monia intranetejä tullaan laajentamaan siten, että niihin on pääsy myös yrityksen ulkopuolisilta sidosryhmiltä. Tällöin intranet-termi ei ole välttämättä sopiva, vaan termi extranet (extended intranet) tulee oikeaksi (Samela 1997).

Luvussa 3.2 Historia kerrottiin intranetien neljännen aallon agenteista ja olioista. Tulevaisuudessa agenttiohjelmat louhivat tietoa (data mining) järjestelmistä ja tietokannoista, jotka ovat todennäköisesti toteutettu jollakin olio-ohjelmointikielellä.

Tulevaisuuden tekniikoita ja ratkaisuja on vaikea ennustaa. Kuitenkin voidaan sanoa sen verran, että tekniikat ovat aina vain apuvälineitä. Välineet eivät tee

viestintää, vaan sitä tekevät ihmiset. Intranetitkin ovat siis vain apuvälineitä tehostamassa yrityksen sisäistä viestintää.

4. INTRANETIT ORGANISAATION SISÄISESSÄ VIESTINNÄSSÄ

Tässä luvussa yhdistetään aiempien lukujen tärkeimpiä kohtia siten, että saadaan kokonaisvaltainen kuva intranetien ja yhteisöviestinnän yhtymä- ja eroavaisuuskohdista. Luvussa tarkastellaan myös erikseen intranetien hyötyjä ja riskejä.

Yhteisöviestintään eli yrityksen sisäiseen viestintään, intranetit soveltuvat mainiosti. Intranetien toimintaa voidaan reflektoida esimerkiksi Åbergin pizzan avulla. Intranetien avulla voidaan vastata kaikkiin viiteen eri viestinnän funktioon, jotka Åberg pizzansa täytteiksi valitsi:

1. **Toimintaa tuetaan:** viestintää tarvitaan palveluiden ja tuotteiden tuottamiseen ja niiden siirtämiseen asiakkaille. Intranetit toimivat sisäisen tiedotuksen välineenä ja tukevat sitä. Intranetien avulla voidaan myös hallita tehokkaasti erilaisia projekteja, joiden tarkoituksen voi olla esimerkiksi uusien tuotteiden tuottaminen. Asiakkaille tiedonsiirtoa ei intranetien avulla kuitenkaan tehdä.
2. **Työyhteisöä profiloidaan:** viestintää tarvitaan, jotta voidaan luoda pitkäjänteinen yhteisö-, johtaja- tai palveluprofiili. Intranetien avulla työntekijät saavat yrityksestä tietyn kuvan. Hyvin ylläpidetystä ja hallitusta intranetistä työntekijä saa hyvän kuvan yrityksestä. Intranetien keskustelualueilla yrityksen visioista ja arvoista voidaan keskustella. Johtajat voivat viestiä intranetien avulla työntekijöille tärkeistä asioista.
3. **Informoidaan:** viestintää tarvitaan kertomaan työyhteisön tapahtumista, niin omalle väelle kuin ulkopuolisillekin. Tiedotevälineenä intranetit ovat todella tehokkaita. Intraneteissa voidaan julkaista yrityksen uutisia, lehdistötiedotteita, ohjeita, sekä mitä tahansa muita dokumentteja, joista on hyvä tiedottaa. Intranetit monesti mielletäänkin ensisijaisesti informointivälineeksi.

4. **Kiinnitetään:** viestintää tarvitaan työyhteisön palveluksessa olevien perehdyttämiseksi työhönsä ja työyhteisöönsä. Tehokkaasti viestimällä yritys saa sitoutettua työntekijät yritykseen. Työntekijöille suunnatut ohjeet ja muut apuvälineet ovat oivallisia keinoja sitouttamiseen. Intranetien dokumenttien ja keskustelualueiden avulla saadaan uusi väylä viestiä työntekijöille. Samoin työntekijöille avautuu uusi väylä viestiä johdolle. Helpompi ja ehkä hieman epävirallisempi viestintäkanava voi edesauttaa ideoiden ja palautteen antamista ja perille pääsyä.
5. **Ollaan vuorovaikutuksessa:** ihmiset ovat sosiaalisia ja viestintää tarvitaan sosiaalisten tarpeiden tyydyttämiseen. Intranetin keskustelualueet ovat osittain tyydyttämässä tätä tarvetta.

Intranetit toimivat siis sisäisen viestinnän tehostajana ilmeisen hyvänä välineenä. Hyötyjä sekä riskejä tarkastellaan vielä tarkemmin luvuissa 4.1 Hyödyt ja 4.2. Riskit.

Yrityksen sisäinen viestintä on perinteisesti jaettu vertikaaliseen (ylhäältä alas, alhaalta ylös) ja horisontaaliseen (organisaation samalla tasolla) viestintään. Tiimi- ja yhteistyötehtävien lisääntyessä viestinnänkin merkitys kasvaa. Lisäksi organisaatioiden hierarkiat ovat madaltumassa ja kulkemassa ”kohti verkottuvaa sekä ajasta ja paikasta riippumatonta työyhteisöä, jossa kaikki osapuolet ovat tasapuolisessa asemassa ja kaikilla on mahdollisuus osallistua organisaation sisäiseen viestintään”, kuvaa Räsänen Tietojärjestelmätieteen pro gradu –työssään Intranet organisaation sisäisessä viestinnässä (Räsänen, 1999, 14). Tällaisen organisaation viestinnässä intranetin mahdollisuudet ovat selvät. Tiedotuspalstat, sekä keskustelualueet ja aineistopankit, ovat tällaisen organisaation ehdoton voimavara.

4.1 Hyödyt

Kaikkien dokumenttien ja materiaalien löytyessä yhdestä tietystä paikasta, saavuttaa yritys säästöjä, kun työntekijän ei tarvitse käyttää aikaansa tiedon paikallistamiseen. Kun kaikki tarvittava tieto on tarjolla yhdestä tietystä paikasta, ei sekaannuksenkaan vaaraa pitäisi olla. Intranetien ansiosta kaikki tietävät aina mistä tarvittavan tiedon löytää. (Räsänen, 1999, 13). Tämä luonnollisesti vaatii intranetin asianmukaisen päivittämisen ja ylläpidon.

Teoksessa Internet ja intranet yritystoiminnassa on lueteltu muutama perushyöty, joita yritys voi saavuttaa ottaessaan intranetin menestyksekkäästi käyttöön:

Intranet-ratkaisun hyötyjä yritykselle ovat mm.

- *Helppokäyttöisyys.* Web-selaimien hypermediakäyttöliittymä on osoittautunut helpoksi oppia ja ymmärtää. Intranet-teknologia näyttää aikaansaavan sen, mitä tietotekniikalta on haluttu. Tiedot ja järjestelmät, jotka ovat aiemmin vain joidenkin käytettävissä, voidaan saattaa kaikkien ulottuville yhtenäisen helppokäyttöisen käyttöliittymän kautta.
- *Ulottuvuus.* Yrityksen eri puolilla maata tai maailmaa sijaitsevat toimipisteet voidaan kustannustehokkaalla tavalla standarditekniikkaa hyödyntämällä kytkeä verkkoon. Pääsy voidaan haluttaessa antaa kelle tahansa, jolla on mikrotietokone, tietoliikenneyhteys ja Web-selain. Koska Intranet perustuu standarditekniikalle, voidaan samat palvelut, milloin tahansa ulottaa myös jälleenmyyjille, toimittajille ja muille yhteistyökumppaneille (extended Intranet) sekä loppuasiakkaille.
- *Tehokkaat välineet vapaamuotoisen tiedon hallintaan ja viestintään.* Internet-teknologia soveltuu erityisen hyvin vapaamuotoisten tietoaineistojen (esimerkiksi tuote/palvelukuvaukset, käsikirjat yms.) hallintaan sekä viestintään (sähköposti, uutisryhmät jne). Internet/intranet-ratkaisuissa uudet mahdollisuudet – esim. Internet-puhelin ja sen integrointi muihin järjestelmiin – kehittyvät nopeasti.

- *Kustannustehokkuus.* Intranet hyödyntää olemassa olevaa teknologiaa sekä ohjelmista, jotka ainakin toistaiseksi ovat suhteellisen edullisia. On kuitenkin syytä huomata, että Intranetin kasvaessa ja sisällön monipuolistuessa hallintaan liittyvät kustannukset voivat muodostua merkittäviksi.

(Hannus, 1998, 92)

Intranetien avulla päästään eroon kortistoista, joita vieläkin valitettavan monessa organisaatiossa on. Kortistojen tiedot syötetään kerran tietokantaan, jonka jälkeen ne ovat helposti saatavilla ja helposti päivitettävissä. Näin päästään eroon yhteen paikkaan sidotusta kortista, sekä tieto on varmemmassa tallessa monien eri tahojen ulottuvilla. Esimerkiksi tulipalon sattuessa vanha kortisto tuhoutuisi täysin ilman mahdollisuutta saada tietoja takaisin. Tietokannat varmistetaan ja varmuuskopioidaan säännöllisesti, joten onnettomuudenkin sattuessa tieto pysyy tallessa.

Yksi looginen hyöty on suoraan painatuskulujen vähenemisestä. Paperitiedotteiden väistyessä verkkojulkaisujen edestä kustannukset laskevat (Räsänen, 1999, 13).

4.2 Riskit

Intranetien ja muiden ICT-välineiden on todettu vaikuttavan myös kasvokkaisviestintään, jonka on todettu joissakin yhteisöissä vähenevän verkkoviestinnän yleistyessä (Juholin, 1999, 153). Intranetin aiheuttamana riskinä voitaisiin siis pitää tilannetta, jossa organisaation kasvokkaisviestintä olisi vähentynyt niin, että se vaikuttaisi viestinnän tehokkuuteen. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa viestijä lähettäisi viestin esimerkiksi keskustelunalueen välityksellä, vaikka nopeampaa ja tehokkaampaa olisi mennä suoraan viestin vastaanottajan luokse ja kertoa viesti välittömästi.

Monesti luullaan, että viestintäkanavien runsaus tehostaisi viestintää ja lisäisi viestintätyytyväisyyttä. Tämä väite on osoittautunut monissa yhteisöissä vääräksi. (Juholin, 1999, 159). Voidaankin siis ajatella, että intranetin käyttöönotto voi aiheuttaa vaaratilanteen, koska oletetaan, että se automaattisesti parantaa yhteisön viestintää. Erityisesti yrityksen johto saattaa kuvitella viestinnän varmasti tehostuvan ja paranevan, kun yritykseen on ostettu uusi intranetjärjestelmä. Ilman kunnollista ylläpitoa ja hallintaa, ei intranetjärjestelmä tehosta viestintää, koska se on kuitenkin vain viestintäväline (Samela, 1997, 15).

Tyytymättömyyttä ja hämmennystä voi puolestaan lisätä se, että sama informaatio löytyy monen eri kanavan kautta, eikä viestin vastaanottaja voi olla varma siitä mistä kanavasta viesti on löydettävissä täydellisimmillään. (Juholin, 1999, 159). Tämän välttämiseksi on varmistettava, että tieto on tarjolla vain yhdestä paikasta. Tai vähintäänkin, että samasta tiedosta ei ole julkaistu eri versioita. Tiedon yhtenäisyydestä ja sen ajantasaisuudesta on huolehdittava. Muuten vaarana on järjestelmien käytön väheneminen ja niiden rappeutuminen.

Tietoturva-asiat ovat tärkeitä myös intranetien kohdalla, vaikka ne ovatkin aina salasanasuojattuja. Intranetit toimivat yleensä samojen taustaperiaatteiden ja –protokollien mukaisesti kuin internet. Tästä syystä samat tietoturvariskit pätevät myös intranetien kohdalla kuin internetissä. Tietoliikennettä voidaan ”salakuunnella” (sniffing) ja tietoa voidaan muuntaa tai väärentää ja aiheuttaa ongelmatilanteita esiintymällä jonain muuna henkilönä kuin oikeasti on (spoofing). Hakkerointia (hacking) on luvaton tunkeutuminen järjestelmiin. (McNurlin, 2002, 94). Nämä yleensä internetiin yhdistetyt riskitekijät ovat myös intranetien ongelmia.

Suurin tietoturvariski edelleen kuitenkin on ihminen itse. Huonosti valitut salasanat tai pahimmillaan niiden esille jättäminen ovat olleet perinteisesti yleisimmät syyt tietovuotoihin. Debra Cameronin Intranet Security kirjassa kerrotaan kyselystä, jossa haastatelluilta oli kysytty onko intranetien uhat enemmän sisäisiä vai ulkoisia. Kyselyyn vastanneista 75% piti uhkia ulkoisia ja 25% sisäisinä. Tilastot asiasta kuitenkin ovat juuri päin vastaisia. 75% tietovuodoista johtuu sisäisistä virheistä. (Cameron, 1997, 17)

Aina kun mukana on tekniikkaa, voi tekniikka pettää. On varauduttava erilaisten ongelmatilanteiden varalta. Intranetin palvelimiin voi tulla vikaa, tai kaapelit voivat vaurioitua. Myös muiden inhimillisten virheiden varalta on suojauduttava. Järjestelmä ei saa mennä epäkuuntoon, vaikka joku vahingossa tönäisisi palvelimen kumoon. Varalaitteistot ja toimintaohjeistukset ongelmatilanteisiin on syytä olla olemassa.

Tietovuodoista, niin tahattomista kuin tahallistakin, voi aiheutua paljon pahaa. Kilpailijan tai muun tahon päästessä organisaation intranettiin voi aiheutua monenlaisia ongelmia, jotka voivat heijastua organisaation toimintaan ja tulokseen. Järjestelmään tunkeutunut taho voi tuhota tärkeää aineisto tai muunnella sitä siten, että organisaatio itse käyttää väärää (muunneltua) tietoa kuin se olisi oikeaa, ja siten aiheuttaa itse itselleen vahinkoa.

Joillekin organisaatioille intraneteihin siirtyminen tarkoittaa samalla myös laitteiden ja ohjelmistojen uusimista. Tästä aiheutuvat kustannukset voivat olla esteenä intranetin hankkimiselle. Samoin vanhat palvelinohjelmistot ja tietokannat voivat olla epäyhteensopivia uusien tekniikoiden kanssa, jolloin jouduttaisiin myös hankkimaan uudenlaisia laitteita, tai ohjelmoimaan uudelleen tietokantoja. (McNurlin, 2002, 83).

Intranetien puolesta- ja vastaanpuhujia on paljon, mutta yleisesti ajatellaan, että intranetit tuovat enemmän hyötyä kuin haittaa (Lai, 2001, 97).

5. YHTEENVETO

Toimiakseen yhteisön kuin yhteisön on viestittävä. Ilman viestintää yhteisö ei voi toimia, eikä sitä voi olla olemassa. Yhteisön sisäistä viestintää kutsutaan yhteisöviestinnäksi, eli se on viestintää jota yhteisön jäsenet tekevät keskenään.

Intranetit ovat yrityksen sisäisen viestinnän tehostamiseen ja monipuolistamiseen kehitettyjä internetteknikkaan perustuvia järjestelmiä, joihin vain yrityksen henkilöillä on pääsy.

Intranetejä on käytetty menestyksekkäästi hyväksi tehostettaessa yrityksen sisäistä viestintää. Intranetit ovat kuitenkin vain välineitä, eikä niillä itsessään ole arvoa, ellei niitä osata käyttää tehokkaasti. Yritystoimintaa voidaan tukea hyvällä intranetien käytöllä. Samoin intranetillä on vaikutus työyhteisön profiloitumiseen. Intranetit ovat mukana vaikuttamassa mielikuviin, joita työntekijä muodostaa yrityksestä. Intranetien uudet viestintäkanavat (esimerkiksi intranetin keskustelualue) voivat tuoda työyhteisöön vapaampaa viestintäilmapiiriä, sekä parantaa viestintää niin johdolta työntekijöille kuin työntekijöiltä johdollekin. Ihmiset haluavat olla vuorovaikutuksessa toistensa kanssa luonnostaan. Intranetit tuovat osaltaan tyydytystä tähänkin tarpeeseen.

Eryteisesti informointikanavana intranetit toimivat erinomaisesti. Monessa yrityksessä sisäiset tiedotteet välitetäänkin nykyään intranetin välityksellä. Informaation (mm. ohjeet, toimintamallit) löytyessä intranetistä helposti ja nopeasti sitoutuvat työntekijätkin paremmin yritykseen. Intranetit kattavat ominaisuuksiltaan melko hyvin koko Åbergin pizzan, joten voidaan sanoa, että se on välineenä erittäin toimiva.

Parhaimmillaan intranetit siis lisäävät viestintäkanavia ja keskittävät tiedon hallintaa ja sen löytymistä. Silloin intraneteistä saadaan yritykselle paljon hyötyä, joka voi näkyä parantuneena työtyytyväisyytenä tai tuloksen

paranemisena tehostuneen työn ansioista. Pahimmillaan intranetit sekoittavat yrityksen viestintää ja aiheuttavat enemmän harmia kuin hyötyä.

Kun intraneteihin kohdistuvat ongelmat tiedostetaan ja niihin varaudutaan, sekä intranetjärjestelmä otetaan tehokkaaseen käyttöön, saa yritys siitä merkittävää hyötyä.

Intranetejä on tutkittu välineenä ja teknisenä kokonaisuutena jo runsaasti, mutta lisätutkimusta vaadittaisiin niihin käytännön seikkoihin, jotka on syytä ottaa intranetejä suunniteltaessa, sekä niitä käyttöönotettaessa. Samoin intranetien avulla saavutettavien hyötyjen mittaamiseen olisi syytä kehittää mittaristoja, joiden avulla voitaisiin suoraan osoittaa intranetien tuoma hyöty.

Tutkielmaa tehdessä mielenkiintoni yhteisöviestintää kohtaan kasvoi entisestään ja tuleva Pro gradu -tutkielmani koskettaa varmasti organisaatioiden viestintää jollakin tavalla. Intranetit kävivät tutkielmaa tehdessä entistäkin tutummaksi ja sain kirjallisuudesta suoraan hyötyä myös työhöni, joten tutkielma oli hyödyllinen myös jatkoa ajatellen.

LÄHTEET

Cameron D., 1997. Intranet Security. Charleston, South Caroline, USA..
Computer Technology Research Corp.

Ek J., Clason M., 1999. Intranet. Alkuteos Lättpocket om intranät. Kääntäjä
Torkkeli, R. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Hannus J., Huomo T., Korhonen J., Kortenesniemi A., Lamminmäki S., Mäkelin
M., Vuoria A., 1996. Internet ja intranet yritystoiminnassa. Espoo, HM&V
Research Oy

Juholin E., 1999. Sisäinen Viestintä. Juva, Inforviestintä Oy

Lai V., 2001. Intraorganizational communication with intranets.
Communications of the ACM 44(7), 95-100.

McNurlin, B., Sprague R. Jr., 2002. Information systems management in practice
(5th edition), New jersey, Pearson Education Inc.

Räsänen P., 1999. Intranet organisaation sisäisessä viestinnässä; Tapaus
Kunnari. Jyväskylän yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos.

Salminen A., Saranen H., Saranen J., 2003. Henkilöstöjohtaminen ICT-alalla –
nykytila ja kehitystarpeet ohjelmistoyrityksissä. Kauppa- ja
teollisuusministeriö, tutkimuksia ja raportteja. Edita Publishing Oy.

Samela J., 1997. Intranet toiminnan kehittämisen välineenä, Espoo, Suomen atk-
kustannus.

Tekniikan sanastokeskus ry., 1998. Multim mediasanasto. Helsinki, Hakapaino Oy.

Wiio O., 1974. Viestinnän perusteet. Tapiola, Oy Weilin+Göös Ab

Åberg L., 1997. Viestinnän strategiat. Juva, Inforviestintä Oy