

# **YRITYKSEN SOSIAALISEN INTRANETIN KÄYTTÖNOTTO**

**Sosiaalisen intranetin käyttöä ja käyttöönottoa koskevan  
ohjeistuksen laatiminen**

Jenni Anttila

Viestinnän maisterintutkielma

Syksy 2020

Kieli- ja viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden
Tekijä – Author Jenni Anttila	
Työn nimi – Title YRITYKSEN SOSIAALISEN INTRANETIN KÄYTTÖÖNOTTO Sosiaalisen intranetin käyttöä ja käyttöönottoa koskevan ohjeistuksen laatiminen	
Oppiaine – Subject Viestintä	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Kevät 2020	Sivumäärä – Number of pages 108
<p><b>Tiivistelmä – Abstract</b></p> <p>Tässä työnäytetyypissä maisterintutkielmassa raportoidaan keväällä 2020 toteutettu yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojekti. Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektin tavoitteena oli laatia sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas ja ohjeet yrityksen avainhenkilöille sosiaalisen intranetin käyttöönoton tueksi. Yhteistyöorganisaatio oli moniammatillinen 28 hengen kasvuyritys, josta tässä maisterintutkielmassa käytetään pseudonyymiä Lodi Oy.</p> <p>Viestintäteknologia on kiinteä osa 2020-luvun työelämää ja työntekoa. Nykyinen viestintäteknologia mahdollistaa monenlaiset työmuodot, kuten etätyöskentelyn, hajautetut työyhteisöt, virtuaalitiimit ja globaalit työympäristöt. Työtä tehdään yhä useammin erilaisten viestintäteknologioiden varassa ja esimerkiksi virtuaalitiimit ovat olemassa viestintäteknologian ansiosta. Viestintäteknologia on olennainen osa päivittäistä työntekoa, joten on tärkeää ymmärtää, kuinka yrityksiä voi ohjeistaa viestintäteknologian käytössä ja käyttöönotossa.</p> <p>Sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojekti koostui kolmesta osakokonaisuudesta. Ensimmäinen osakokonaisuus oli yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöä koskevan oppaan laadinta. Toinen osakokonaisuus oli yrityksen avainhenkilöille laaditut ohjeet sosiaalisen intranetin käyttöönoton tueksi. Kolmas osakokonaisuus koostui projektin tulosten esittelystä yrityksen edustajille huhtikuussa 2020.</p> <p>Osana tätä maisterintutkielmaa toteutettu yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojekti sisälsi neljä eri vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin yrityksen työntekijöiden odotuksia ja käyttötarpeita sosiaalista intranettiä koskien henkilöstökyselyllä. Toinen vaihe koostui sosiaalisen intranetin käyttöä koskevan oppaan laadinnasta ja kolmas vaihe avainhenkilöille tarkoitettujen sosiaalisen intranetin käyttöönottoa koskevien ohjeiden laadinnasta. Neljäs vaihe sisälsi henkilöstökyselyn tulosten sekä molempien ohjeistusten esittelyn yrityksen edustajille.</p> <p>Yhteistyöyrityksen edustajat arvioivat sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektin onnistuneen kokonaisuudessaan hyvin. Projektin osana laaditut opas ja ohjeet olivat yrityksen edustajien mukaan kattavat ja niiden arvioitiin olevan hyödynnettävissä myös käytännössä.</p>	
Asiasanat – Keyword Sosiaalinen intranet, teknologiavälitteinen viestintä, työyhteisön viestintä, viestintä, vuorovaikutus	
Säilytyspaikka – Depository	
Muita tietoja – Additional information	

## Sisällys

1 Johdanto .....	5
2 Maisterintutkielman tavoitteet .....	7
OSA I: YRITYKSEN SOSIAALISEN INTRANETIN KÄYTTÖÖNOTON	
TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT.....	9
3 Työyhteisön viestintä ja sosiaalinen intranet .....	10
3.1 Työyhteisön viestinnän funktiot.....	10
3.2 Työyhteisön viestinnän teoreettisia lähtökohtia .....	11
3.3 Työyhteisön teknologiavälitteinen viestintä ja sosiaalinen intranet.....	15
3.4 Affordanssi-näkökulma .....	17
3.5 Sosiaalisen intranetin käyttöönotto .....	21
3.6 Sosiaalisen intranetin käyttöönoton haasteita.....	22
OSA II: YRITYKSEN SOSIAALISEN INTRANETIN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI	
.....	25
4 Projektin toteutus ja projektisuunnitelma .....	26
4.1 Yhteistyöyritys .....	26
4.2 Projektin toimeksianto.....	26
4.3 Projektisuunnitelma.....	28
4.4 Projektin työvaiheet.....	30
4.4.1 Henkilöstökysely .....	30
4.4.2 Yrityksen käyttöön tulevan sosiaalisen intranetin kuvaus.....	36
4.4.3 Sosiaalisen intranetin käyttöä koskevan oppaan laadinta.....	42
4.4.4 Ohjeiden laadinta yrityksen avainhenkilöille uuden intranetin käyttöönoton tueksi .....	43
4.4.5 Projektin esittely yritykselle .....	43
4.4.6 Projektin päättyminen.....	43
4.5 Yhteydenpito ja resurssit .....	44

4.6 Projektin arviointi.....	45
5 Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoon liittyvät ohjeistukset.....	50
5.1 Intranet tutuksi–Opas intranetin sujuvaan käyttöön.....	50
5.2 Uusi intranet – tukea sen käyttöönottoon.....	73
6 Arviointi ja johtopäätökset.....	87
Kirjallisuus.....	91
Liite 1: Henkilöstökyselyn kyselylomake.....	98
Liite 2: Projektin esittelymateriaali.....	101

# 1 Johdanto

Päivittäinen työnteko on 2020-luvulla enenevässä määrin viestintäteknologiasta riippuvaista, nopeatempoista ja digitaalista. Nykyinen viestintäteknologia mahdollistaa työskentelyn ajasta ja paikasta riippumatta, ja jotkin työt ovat olemassa vain teknologian kehityksen ansiosta. Erilaiset viestintäteknologiat mahdollistavat monenlaiset työmuodot, kuten etätyöskentelyn, hajautetut työyhteisöt, virtuaalitiimit ja globaalit työympäristöt. (Siitonen & Aira 2020, 96; Sivunen & Laitinen 2020, 41.) Erilaiset viestintäteknologiat, kuten sosiaalinen intranet, ovat olennainen osa päivittäistä työntekoa. (Siitonen & Aira 2020, 98). Teknologian kehityksen ennustetaan edelleen voimistuvan 2020-luvulla. Tämä mahdollistaa myös toistaiseksi tuntemattomien palveluiden ja sovellusten käyttöönoton. (Rousku 2019, 14.)

Organisaatioissa on otettu käyttöön viestintäteknologiaa, kuten sosiaalisia intranettejä, työyhteisön tiedonhallinnan tueksi ja työyhteisön viestinnän parantamiseksi (Flangain & Bator 2011, 177-178). Viestintäteknologia on olennainen osa päivittäistä työntekoa, minkä vuoksi on tärkeää ymmärtää kuinka sosiaalisia intranettejä voi hyödyntää tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Sosiaalisen intranetin käytöllä on merkittäviä seurauksia työyhteisön viestinnälle, sillä se tarjoaa uusia käyttäytymisen tapoja, joita ei ennen viestintäteknologian kehittymistä ollut (Treem & Leonardi 2013, 178). Monet viestintäsovellukset ja -kanavat ovat itsestään selvä ja erottamaton osa työyhteisön viestintää. Teknologiavälitteisen viestinnän erottaminen muista viestinnän muodoista voikin siis menettää merkitystään tulevaisuudessa. (Valo 2012, 5.)

Työpaikkaa eivät enää määritä fyysiset tekijät. Työyhteisöt hahmotetaan ennemmin muodostuvan työhön liittyvistä yhteyksistä, suhteista, tiimeistä ja ryhmistä. (Valo & Mikkola 2020, 4.) Organisaatiot ja työyhteisöt muodostuvat ja ovat olemassa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Schoeneborn, Kuhn & Kärreman 2019, 475-476.)

Työyhteisön viestintää tulee ymmärtää, jotta voidaan saavuttaa terve ja hyvinvoiva työyhteisö (Valo & Mikkola 2020, 3). Työyhteisön viestintä tapahtuu hajautetuissa työyhteisöissä pitkälti viestintäteknologian avulla. Sosiaalisen intranetin kaltaiset viestintäsovellukset ja -kanavat mahdollistavat entistä enemmän monipuolista ja rikasta viestintää ja vuorovaikutusta myös hajautetussa työyhteisössä (Sivunen & Laitinen 2020, 44) Työyhteisössä tulee kuitenkin olla jaettu tapa käyttää teknologiaa, jotta se koetaan hyödylliseksi. (Laitinen & Valo 2018, 27.) Sosiaalista intranettiä tulisi siis työyhteisössä osata hyödyntää tehokkaasti.

Tämä on työnäytetyyppinen maisterintutkielma, jossa raportoidaan keväällä 2020 toteutettu yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojekti. Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektin tavoitteena oli laatia sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas ja ohjeet yrityksen avainhenkilöille sosiaalisen intranetin käyttöönoton tueksi. Työyhteisön viestinnän, ja erityisesti työyhteisön teknologiavälitteisen viestinnän, kysymykset tulevat tulevaisuudessa olemaan entistä isommassa roolissa työpaikalla. Sosiaalisen intranetin kaltaiset viestintäsovellukset ja -kanavat mahdollistavat entistä enemmän monipuolista ja rikasta viestintää ja vuorovaikutusta erilaisissa työyhteisöissä.

## 2 Maisterintutkielman tavoitteet

Työnäytetyyppisessä maisterintutkielmassa toteutetaan projekti, joka liittyy omaan asiantuntijuuteen tai osaamisalueeseen.

[Työnäytetyyppisen maisterintutkielman] tavoitteena on toteuttaa ja arvioida jokin omaan (tulevaan) työhön, asiantuntijuuteen tai osaamisalueeseen kuuluva projekti. Tämä voi olla esimerkiksi koulutuskokeilu, koulutusmateriaalin suunnittelu ja sovellus, ammatillisten tekstien tai muun materiaalin tuottaminen ja arviointi, työtilanteiden ja -käytänteiden tutkimus ja kehittäminen taikka toiminta- tai interventiotutkimus.” (Viestinnän graduohjeet 2019, 13.)

Työnäytetyyppinen maisterintutkielma koostuu erilaisista osista, jotka määräytyvät projektin aiheen ja tavoitteiden mukaan. Se ei siis välttämättä noudata perinteisen tutkielman rakennetta tai muotoa. Työnäytetyyppinen maisterintutkielma sisältää kuitenkin esimerkiksi johdannon sekä arviointiosuuden, jossa arvioidaan kaikkia maisterintutkielman tavoitteita. (Viestinnän graduohjeet 2019, 13.)

Halusin tässä työnäytetyyppisessä maisterintutkielmassa perehtyä viestintäteknologian käyttöön osana työyhteisöjen toimintaa sekä kehittää omaa asiantuntemustani viestintäteknologian käytön suhteen. Tätä taustaa vasten olen asettanut tälle työnäytetyyppiselle maisterintutkielmalle kahdenlaisia tavoitteita, joista osa koskee tutkielmaa ja osa yritykselle toteuttamaani projektia. Yritykselle toteuttamani projektin tavoitteet esitellään luvussa 4.3.

Tavoitteiden asettamisessa on sovellettu Viestinnän graduohjeiden (2019, 4) tavoitteita. Tämän työnäytetyyppisen maisterintutkielman tavoitteet ovat seuraavia:

- laajentaa ja syventää osaamistani työyhteisön teknologiavälitteisestä viestinnästä
- syventää ymmärrystäni sosiaalisen intranetin implementoinnista työyhteisöön
- saada lisää kokemusta työyhteisön viestintää koskevan projektin suunnittelusta ja toteuttamisesta
- kehittää omia projektinhallinnan taitojani
- osoittaa työyhteisön viestintää koskevaa asiantuntijuuttani sosiaalisen intranetin käyttöä koskevan ohjeistuksen laadinnassa
- tuottaa tieteelliseen tietoon perustuvat ohjeistukset sosiaalisen intranetin käyttöä koskien
- kehittää sekä tieteellisen kirjoittamiseen että ohjeistukseen sopivia kirjoittamisen taitoja

Luvussa kolme vastaan tavoitteisiin osaamisen syventämisestä työyhteisön viestinnästä sekä ymmärtämisen syventämisestä uuden viestintäteknologian implementoinnista työyhteisöön. Luvussa kolme vastaan myös tavoitteeseen kehittää tieteellisen kirjoittamisen taitojani.

Luvussa neljä vastaan tavoitteeseen saada lisää kokemusta työyhteisön viestintää koskevan projektin suunnittelusta. Samoin luvussa neljä osoitan projektinhallinnan taitojeni kehittymistä.

Luvussa viisi osoitan asiantuntijuuttani työyhteisön sosiaalisen intranetin käyttöä koskevan ohjeistuksen laadinnassa sekä osaamistani tuottaa tieteelliseen tietoon perustuvat ohjeistukset sosiaalisen intranetin käyttöä koskien. Samoin luvussa viisi osoitan ohjeistuksen laadintaan sopivan kirjoittamisen taitojeni kehittymistä. Näiden tavoitteiden saavuttamista arvioidaan luvussa 6.



# **OSA I: YRITYKSEN SOSIAALISEN INTRANETIN KÄYTTÖÖNOTON TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT**

## 3 Työyhteisön viestintä ja sosiaalinen intranet

### 3.1 Työyhteisön viestinnän funktiot

Työyhteisöt muodostuvat pienistä tai isoista ryhmistä ihmisiä, jotka ovat toisistaan riippuvaisia, jotka vaikuttavat toisiinsa, joilla on jaetut tavoitteet työtä koskien ja jotka tekevät yhteistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi (Valo & Mikkola 2020, 3-8). Tehtäviä koskevien tavoitteiden asettaminen on toimivan työyhteisön lähtökohta. Työyhteisön jäsenet ovat vuorovaikutuksessa saavuttaakseen nämä työhön liittyvät tavoitteet.

Työyhteisön viestinnällä on monia muitakin eri funktioita, kuten ideointi, ongelmanratkaisu, päätöksenteko ja konfliktin hallinta. (Mikkola & Valkonen 2020, 181; Valo & Mikkola 2020, 3-8.) Toimiva työyhteisö sekä hedelmällinen yhteistyö edellyttävät työyhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta. On siis tärkeää, että työyhteisön jäsenet pääsevät aktiivisesti osallistumaan yhteiseen viestintään ja vuorovaikutukseen. Viestintäteknologian avulla työyhteisön jäsenten on mahdollista osallistua jatkuvasti työyhteisössä käytäviin keskusteluihin myös etänä.

Työyhteisön viestintää määrittävät pitkälti tehtäväkeskeisyys, mutta työyhteisön viestintään liittyy aina myös relationaalinen näkökulma. Relationaalinen viestintä on isossa roolissa siinä, miten rakennetaan toimivia ja tehokkaita työyhteisöjä.

Relationaalisella viestinnällä tarkoitetaan relationaalisia tavoitteita ja vuorovaikutussuhteille annettuja merkityksiä. Yksilö tekee jatkuvasti tulkintoja muiden suhtautumisesta itseensä. Relationaalisuutta ilmaistaan kielellisesti ja nonverbaalisesti esimerkiksi arvostuksen, kontrollin, läheisyyden, etäisyyden ja pitämisen ilmaisuilla. (Valo & Mikkola 2020, 7.) Työyhteisössä on tärkeää kokea olevansa osa yhteisöä sekä saada arvostusta. Relationaalinen viestintä ei siis ole työyhteisöissä tehtäväkeskeiselle viestinnälle alisteista, vaikka tehtäväkeskeisyys pitkälti määrittääkin työyhteisöjen toimintaa.

Työpaikan vuorovaikutussuhteita, kuten muitakin vuorovaikutussuhteita, muodostetaan ja ylläpidetään työyhteisön jäsenten välisessä vuorovaikutuksessa.

Vuorovaikutussuhteet luovat kuuluvuuden tunnetta työyhteisöön. (Valo & Mikkola 2020, 4-7.) Työyhteisön merkitykselliset vuorovaikutussuhteet helpottavat yhteisen ymmärryksen muodostumista ja ne ovat tärkeitä myös toimivalle yhteistyölle.

Työyhteisön vuorovaikutussuhteet voivat johtaa korkeampaan yhteistyön tasoon ja parempaan työstä suoriutumiseen. (Fay & Kline 2011, 156- 15; Peters & Manz 2007,

124.) Työyhteisön vuorovaikutussuhteita määrittävät työn antama konteksti, tehtäväkeskeisyys sekä osapuolten keskinäinen riippuvuus. Toimiva työyhteisö edellyttää yhteistyötä edistäviä vuorovaikutussuhteita. (Aira 2012, 55.) Korkealaatuisia ja merkityksellisiä työpaikan vuorovaikutussuhteita ei muodosteta hauskanpidon, vaan hyvin toimivan työyhteisön vuoksi. (Valo & Mikkola 2020, 8). Vapaamuotoiseen keskusteluun rohkaiseminen voi auttaa merkityksellisten vuorovaikutussuhteiden rakentumista myös hajautetussa työympäristössä. Sosiaalisen intranetin kaltaisten viestintäkanavien mahdollistama vuorovaikutus vähentää myös etätyötä tekevien kokemaa eristyisyyttä muusta työyhteisöstä. (Fay & Kline 2011, 156- 158.) Työyhteisön merkitykselliset vuorovaikutussuhteet eivät tietenkään automaattisesti johda parempaan työstä suoriutumiseen. Joissain tapauksissa työpaikan vuorovaikutussuhteet saattavat jopa haitata tehokasta ja tarkoituksenmukaista yhteistyötä, mikäli ne vievät huomion pois käsillä olevasta aiheesta tai työnteon kontekstista.

Viestintäteknologia mahdollistaa vuorovaikutussuhteiden muodostamisen työyhteisössä myös niissä tapauksissa, kun osa tai kaikki työyhteisön jäsenet työskentelevät etänä. Merkitykselliset työpaikan vuorovaikutussuhteet ovat tärkeässä roolissa työstä suoriutumiselle, tuen saamiselle ja antamiselle ja työn tavoitteiden saavuttamiselle. Merkitykselliset vuorovaikutussuhteet edellyttävät suhteen osapuolten välistä vuorovaikutusta ja suhteiden ylläpitoa. (Siitonen & Aira 2020, 104.)

Nykyaikainen viestintäteknologia mahdollistaa monipuolisen ja rikkaan viestinnän ja vuorovaikutuksen työyhteisöissä. Pelkkä viestintäteknologia ei kuitenkaan itsessään vielä johda merkityksellisten vuorovaikutussuhteiden muodostumiseen tai niiden ylläpitoon. Viestintäteknologiaa tulee myös käyttää työyhteisössä aktiivisesti ja sen käyttöä koskien tulee olla selkeät ja jaetut käytänteet. Mikäli työntekijät käyttävät viestintäteknologiaa hyvin eri tavoin, voi se oikeastaan vaikeuttaa yhteistyötä sen sijaan, että se edistäisi sitä. Tällöin esimerkiksi tärkeää työtä koskevaa tietoa jaetaan useassa eri viestintäkanavassa, jolloin sitä voi olla vaikea paikantaa. Työyhteisön jäsenten tulee myös osata käyttää viestintäteknologiaa, jotta se voidaan kokea hyödyllisenä.

### **3.2 Työyhteisön viestinnän teoreettisia lähtökohtia**

Organisaatiot ja työyhteisöt ovat olleet pitkään kiinnostuksen kohteena viestinnän tutkimuskentällä. Tässä luvussa perehdytään työyhteisön viestintään kolmesta eri

teoreettisesta näkökulmasta. Näitä näkökulmia ovat viestintä organisaatiota konstituoivana, merkityksentäminen työyhteisössä sekä työyhteisön tiedonhallinta.

Organisaatiot nähtiin ennen tarkkarajaisina kokonaisuuksina ja työyhteisön viestintä organisaation sisällä tapahtuvana ilmiönä (Putnam & Fairhurst 2015, 376).

Organisaatioita ja työyhteisöjä koskeva viestinnän tutkimus on sittemmin siirtynyt keskittymään viestinnän ja vuorovaikutuksen rooliin työyhteisöjen rakentumisessa.

Viestintä ja vuorovaikutus eivät ole vain väline ilmaista sosiaalista todellisuutta, vaan sosiaalinen todellisuus muodostuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Niinpä myös organisaatiot ja työyhteisöt nähdään rakentuvan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Brummans, Cooren, Robichaud & Taylor 2014 173; Schoeneborn, Kuhn & Kärreman 2019, 484; Valo & Mikkola 2020, 3-6.)

Viestinnällä on konstituoiva voima organisaatioissa (Kuhn, Ashcraft & Cooren 2018, 107; McPhee, Canary & Iverson 2011, 308). Viestinnän konstituoivalla voimalla viitataan siihen, että erilaiset vuorovaikutusteot rakentavat todellisuutta ja viestintäkäytänteitä (Siitonen & Aira 2020, 106). Yksilöiden välinen vuorovaikutus ja merkitysneuvottelut siis luovat ja uudelleen luovat työyhteisön todellisuutta. (Kuhn, Ashcraft & Cooren 2018, 102-107.) Viestintä ei ole viestien siirtämistä, vaan se on selittävä ilmiö työyhteisöjen olemassaololle. Viestintä on liikkeelle paneva voima, joka luo, ylläpitää ja muovaa, eli konstituoii, organisaatiota ja työyhteisöjä. Näin ollen työyhteisöt muodostuvat, ovat olemassa ja muuttuvat viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. (Schoeneborn, Kuhn & Kärreman 2019, 475-476.)

Viestinnän teorian ja tutkimuksen on ennustettu tulevaisuudessa keskittyvän viestinnän todellisuutta konstituoivaan voimaan (Manning 2014, 432). Todellisuuden hahmottaminen sosiaalisesti rakentuvana tuo viestinnän hyvin keskeiseksi työyhteisöjä tarkasteltaessa. Työyhteisöjä ei siis ole olemassa ilman työyhteisön aktiivista viestintää ja vuorovaikutusta. Viestintäteknologia mahdollistaa työyhteisön viestinnän myös niissä tilanteissa, kun työyhteisön jäsenet eivät ole fyysisesti läsnä samassa paikassa samaan aikaan.

Viestinnän hahmottaminen todellisuutta konstituoivana korostaa merkitysten luomisen, tulkinnan ja neuvottelun prosessia ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Viestintä on viestien tuottamista ja tulkintaa sekä samanaikaisesti sosiaalisten tilanteiden hallintaa ja ymmärtämistä. Samalla hylätään ajatus viestijöistä pelkästään viestien lähettäjänä ja vastaanottajana. Työyhteisön jäsenet luovat merkityksiä ja neuvottelevat niistä

muodostaakseen yhteistä ymmärrystä tärkeistä työhön liittyvistä asioista. (Valo & Mikkola 2020, 5-6.)

Yksilöt muodostavat merkityksiä ja koordinoivat toimintaansa keskinäisessä vuorovaikutuksessaan. Symboliset järjestelmät, kuten kieli, eivät itsessään sisällä merkityksiä, vaan kielelle annetaan merkityksiä yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Nämä merkitykset ovat subjektiivisia. (Schoeneborn, Kuhn & Kärreman 2019, 475- 478.) Vuorovaikutusosapuolten tavoitteena on tavallisesti rakentaa ja koordinoida sujuvaa ja yhtenäistä vuorovaikutusta. Ihmisten asioille antama merkitys ohjaa heidän toimintaansa vuorovaikutustilanteessa ja tämä toiminta taas tuottaa uusia merkityksiä. Vuorovaikutustilanteessa yksilön tulee hallita paitsi omia merkityksiään ja käytöstään, mutta myös reagoida keskustelukumppaniensa asioille antamiin merkityksiin ja toimintaan. (Littlejohn & Foss 2009, 200-202; Valo & Mikkola 2020, 5.) Koordinoitu ja sujuva vuorovaikutus ei kuitenkaan edellytä samanmielisyyden saavuttamista. Vuorovaikutuksessa voi syntyä jaettuja merkityksiä, vaikka vuorovaikutusosapuolet eivät olisikaan asiasta samaa mieltä. Samanmielisyyden saavuttaminen ei siis ole ehto sille, että vuorovaikutus koetaan koordinoituksi.

Merkitysten syntymistä vuorovaikutuksessa voi lähestyä myös kehystämisen näkökulmasta. Kehykset ovat ikään kuin viestinnällisiä välineitä, joita yksilöt ja ryhmät käyttävät vuorovaikutuksen koordinointiin. Kehystäminen vuorovaikutuksen näkökulmasta tarkoittaa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa merkitysten esittämistä ja muodostamista. Kehykset rakentuvat, kun asioille annetaan merkityksiä vuorovaikutuksessa. Kehystämisellä kuvataan siis sitä, kuinka ihmiset kokevat, tulkitsevat, prosessoivat tai esittävät asioita, suhteita ja vuorovaikutusta erilaisissa tilanteissa. (Dewulf, Gray, Putnam, Lewicki, Aarts, Bouwen & van Woerkum 2009, 160- 162.) Kehykset ovat melko pysyviä merkitystenantoja asioille ja niitä ei välttämättä osata tai ymmärretä sanoittaa keskustelussa. Kehykset voivat kuitenkin auttaa ymmärtämään tilanteita, joissa on syntynyt väärinymmärryksiä. Esimerkiksi erilaiset käsitykset työtehtävän tärkeydestä tai kiireellisyydestä voi johtaa siihen, että ihmiset hoitavat tehtäviä vaihtelevaan tahtiin, mikä voi vaikeuttaa työntekoa.

Tieto on yrityksen kilpailukyvyn perusta (Bock, Zmud, Kim & Lee 2005, 88), ja tietoperustainen työ on tiedonhallintaa. Työnteko ja työtä koskeva viestintä on mahdotonta erottaa toisistaan, sillä työtä tehdään datan, informaation ja tiedon välityksellä. (Mikkola & Valkonen 2020, 183.) Työyhteisön tiedonhallinta on vuorovaikutuksen prosessi (Razmerita, Kirchner, Nabeth 2014, 77), joka sisältää tiedon

jakamisen, tiedon etsimisen, tiedon selkeyttämisen sekä yhdistelyn osaksi organisaation tietosysteemiä. Työyhteisön tiedonhallintaa on myös yksilöiden tekemät tulkinnot ja tiedon prosessointi omien ja jaettujen merkitysten kautta. (Ellison, Gibbs & Weber 2015, 104-105; Nonaka & von Krogh 2009, 635.) Tässä tutkielmassa tiedonhallinnalla tarkoitetaan siis tiedon etsimistä, jakamista sekä luomista työyhteisön vuorovaikutuksessa.

Tiedon voi jakaa kahteen pääkategoriaan, jotka ovat hiljainen ja eksplisiittinen tieto. Työyhteisön hiljaisella tiedolla tarkoitetaan esimerkiksi tietoa organisaation arvoista. Hiljainen tieto on yksilön henkilökohtaisten kokemusten ja osaamisen summa, jonka vuoksi sitä on vaikea artikuloida ja näin ollen myös jakaa. Hiljaisen tiedon siirtäminen eteenpäin edellyttää yksilöiden välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 66- 68.) Vaikka hiljaista tietoa on hankala artikuloida, on se silti oleellisessa roolissa työyhteisön toiminnassa. Hiljainen tieto sisältää esimerkiksi erilaisia arvoja ja arvostuksia työntekoa ja työyhteisöä koskien. Eksplisiittisellä tiedolla tarkoitetaan tarkkaan määriteltyä ja systemaattista tietoa, jonka käsittely, tallentaminen ja viestiminen on helppoa. Kokousmuistiot ja ohjeet ovat esimerkkejä eksplisiittisestä tiedosta. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 66- 68.)

Käytännössä työyhteisössä ei ole aina selvää millaista tietoa tulisi jakaa. Työyhteisössä voidaan esimerkiksi tehdä olettamuksia siitä, mitä muut tietävät tai osaavat ja mitä heidän vielä tulisi tietää. Jokaisen työyhteisön jäsenen tulisi pohtia mitä tietoa he tarvitsevat ja mitä tietoa tulisi jakaa. (Siitonen & Aira 2020, 101.) Tiedonhallinta toimii pohjana tiimin yhteistyölle. Mikäli yhteistyöhön osallistuvilla ei ole riittävästi tietoa toistensa osaamisesta, eikä heillä ole yhdessä muodostettuja käsityksiä asioista, voi yhteistyö hankaloitua. Tiedon jakamiseen liittyy myös luottamukseen kytkeytyviä seikkoja. Esimerkiksi tiedon jakamatta jättäminen voidaan työyhteisössä tulkita asioiden salailuksi. (Aira 2012, 95.)

Työyhteisön tiedon luomisessa tulisi oppia tunnistamaan ja poistamaan tiedon luomisen esteitä, kuten ajan ja muiden resurssien puutetta tai työntekijöiden keskinäisen luottamuksen puuttumista (Nonaka & von Krogh 2009, 646-647). Työyhteisön käytössä oleva viestintäteknologia voi helpottaa tiedonhallintaa työyhteisössä. Tiedon jakaminen, etsiminen ja luominen on viestintäteknologian avulla mahdollista ajasta ja paikasta riippumatta. Viestintäteknologia ei kuitenkaan itsessään vielä toteuta tiedonhallintaa, vaan se tapahtuu yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Tiedonhallinnan helpottamiseksi monessa yrityksessä on otettu käyttöön erilaista viestintäteknologiaa. Tiedonhallinta on olennainen osa työyhteisön viestintää, mutta tämä näkökulma ei kuitenkaan ota kantaa esimerkiksi siihen, kuinka jaetut merkitykset syntyvät tai kuinka vuorovaikutussuhteita luodaan ja ylläpidetään. Tiedonhallinta näkökulmana ei myöskään selitä, kuinka työyhteisöt muodostavat ja ovat olemassa viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Työyhteisöt rakentuvat, ovat olemassa ja muuttuvat vuorovaikutuksessa, jota nykyajan työelämässä käydään myös pitkälti myös teknologiavälitteisesti esimerkiksi sosiaalisessa intranetissä.

### **3.3 Työyhteisön teknologiavälitteinen viestintä ja sosiaalinen intranet**

Teknologiavälitteiseen viestintään liitetään hieman erilaisia näkökulmia ja painotukset teknologiavälitteisen viestinnän tarkastelussa ovat aikojen saatossa vaihdelleet. 1970-luvulta lähtien 1990-luvun alkuun teknologiavälitteinen viestintä nähtiin kasvokkaisuorovaikutukselle alisteisena. 1990-luvulta lähtien teknologiavälitteinen viestintä taas koettiin ajoittain olevan myös tehokkaampaa kuin kasvokkaisuorovaikutus. Lopulta viestinnän tutkimuksessa on päädytty näkökulmaan, joka korostaa sitä, että ymmärtääkseen teknologiavälitteistä viestintää, tulee ymmärtää teknologiaa käyttävien ihmisten käsityksiä ja kokemuksia. Sama teknologia voi tarjota eri käyttäjille hyvin erilaisia kokemuksia. (Siitonen & Aira 2020, 98.)

Teknologian innovaatiot ovat mullistaneet tavan tehdä liiketoimintaa ja töitä. Erilaiset informaatio- ja viestintäteknologiat ovat erottamaton osa 2020-luvun viestintää ja työntekoa. (Siitonen & Aira 2020, 96; Sivunen & Laitinen 2020, 41.)

Viestintäteknologia mahdollistaa työn järjestämisen uusilla ja innovatiivisilla tavoilla. Töitä voi nykyisin tehdä ajasta ja paikasta riippumatta ja etätöitä tekevät pysyvät yhteydessä työyhteisöönsä viestintäteknologian avulla. (Sias 2009, 187-189.)

Vuorovaikutuksen mahdollistava teknologia on erottamaton osa tämän päivän organisaatioita ja niiden kautta tapahtuu iso osa työyhteisön viestinnästä. Erityisesti asiantuntija- ja tietotyötä tekevien keskuudessa hyödynnetään aktiivisesti eri viestintäteknologiaa työn tekemiseen. (Leonardi, Huysman & Steinfield 2013, 15; Valo 2012, 4.) Viestintäteknologia on tullut osaksi päivittäistä viestintää niin työelämässä kuin vapaa-ajallakin. Viestintäteknologia mahdollistaa rikkaan ja monipuolisen viestinnän, joka muistuttaa pitkälti kasvokkaisuorovaikutusta. Teknologiavälitteisen viestinnän ja kasvokkaisuorovaikutuksen voikin nähdä sulautuneen yhteen (Valo 2012, 4).

Virtuaalitiimien ja hajautettujen työyhteisön lisääntyessä, myös työyhteisöjen käytössä olevat sosiaaliset intranetit ovat lisääntyneet (Ellison, Gibbs & Weber 2015, 105). Tässä maisterintutkielmassa työyhteisön käytössä olevasta viestintäteknologiasta käytetään käsitettä sosiaalinen intranet, joka määritellään Leonardia, Huysmania & Steinfieldia (2013, 2) mukaillen seuraavanlaisesti. Sosiaalinen intranetti on työyhteisön internet-pohjainen alusta, jonka avulla työntekijät voivat 1) viestiä työyhteisön yksittäisten jäsenten tai koko työyhteisön kanssa, 2) julkaista, muokata tai lajitella tekstiä ja tiedostoja sekä 3) tarkastella niitä viestejä, keskusteluja, tekstejä ja kansioita, joita muut työyhteisön jäsenet ovat julkaisseet, muokanneet tai lajitelleet.

Sosiaaliset intranetit ovat Sivusen ja Laitisen (2020, 41-43) mukaan erityyppisiä integroituja viestintä- ja yhteistyöalustoja, jotka mahdollistavat tiedon siirtämisen ja vuorovaikutuksen työntekijöiden välillä tekstin, videon, äänen ja grafiikan avulla. Sosiaaliset intranetit sisältävät vuorovaikutuksen ja tiedon jakamisen mahdollisuudet, sekä yksityisen että julkisen viestinnän tiimin tai koko työyhteisön kesken. Sosiaalisessa intranetissä voi usein myös pitää etätapaamisia, lukea työyhteisön tiedotteita sekä käydä keskustelua työyhteisön jäsenten kanssa yksityisesti tai organisaatiotasolla. Myös erilaisten työtä koskevien tiedostojen jakaminen, työstäminen ja muokkaaminen on usein mahdollista sosiaalisessa intranetissä. (Sivunen & Laitinen 2020, 41-43.)

Sosiaalisen intranetin käytöllä on merkittäviä seurauksia työyhteisön viestinnälle, sillä se tarjoaa uusia käyttäytymisen tapoja, joita ei ennen viestintäteknologian kehittymistä ollut (Treem & Leonardi 2013, 178). Sosiaalisen intranetin ansiosta esimerkiksi tiedon jakaminen samanaikaisesti koko työyhteisöön on mahdollista työntekijöiden maantieteellisestä sijainnista huolimatta. Sosiaalinen intranet tarjoaa uusia mahdollisuuksia yhteistyölle, koordinoinnille ja yhteisön muodostamiselle (Gibbs, Rozaidi & Eisenberg 2013, 102). Esimerkiksi virtuaalitiimit ja hajautetut työyhteisöt toimivat sosiaalisen intranetin tai sen kaltaisen viestintäteknologian varassa.

Sosiaaliset intranetit tukevat työyhteisön viestintää kolmella eri tavalla. Ensinnäkin se mahdollistaa työyhteisön jäsenten interpersonaalisen viestinnän myös hajautetuissa työyhteisöissä. Toiseksi sen kautta onnistuvat ryhmien ja tiimien tapaamiset ja yhteistyö. Kolmanneksi organisaatiotason viestintä sekä oman osaamisen ja verkostojen näkyviksi tekeminen on mahdollista sosiaalisen intranetin kautta. (Sivunen & Laitinen 2020, 44.) Jotta sosiaalinen intranet tukee työyhteisön viestintää, tulee sen tarjota tehokas tapa viestiä ja koordinoita yhteistyöhön osallistuvien toimintaa. Samalla sen tulee tarjota tehokkaita keinoja ylläpitää vapaata ja rikasta viestintää eri osallistujien



kesken (Flangain & Bator 2011, 179). Sosiaalisen intranetin käytön ensisijainen tavoite on tukea ja parantaa työyhteisön viestintää ja yhteistyötä. Tätä tavoitetta ei saavuteta ilman työntekijöiden aktiivista sosiaalisen intranetin käyttöä. (Rode 2016, 161.)

Sosiaalisen intranetin mahdollistama viestintä ja vuorovaikutus osaltaan rakentavat työyhteisöä ja organisaatiota. Myös työyhteisön vuorovaikutussuhteita usein ylläpidetään sosiaalisen intranetin avulla. On tärkeää ymmärtää millaista viestintää työyhteisön käytössä oleva sosiaalinen intranet mahdollistaa. (Aira 2012, 64; Leonardi, Huysman & Steinfield 2013, 2.) Sosiaalinen intranet tai sen ominaisuudet eivät itsessään vielä tue työyhteisön viestintää, vaan se edellyttää tehokkaita ja toimivia käytänteitä sosiaalisen intranetin käytön suhteen. Sosiaalista intranettiä koskevat käytänteet eivät kuitenkaan muodostu tyhjiössä, vaan nekin muodostetaan työyhteisön viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Teknologiavälitteisen viestinnän käytänteet muotoutuvat ajan kanssa ja niillä on suuri vaikutus työyhteisön toimintaan. Sosiaalinen intranet mahdollistaa työyhteisön jäsenten välisen viestinnän ja sitä tulisi hyödyntää niin, että se kannustaa työntekijöitä viestimään aktiivisesti. (Siitonen & Aira 2020, 103.)

### **3.4 Affordanssi-näkökulma**

Sosiaalisia intranettejä koskeva viestinnän tutkimus lähestyy aihetta usein affordanssi-näkökulmasta. Affordanssi-käsite on lähtöisin ekologiasta ja sen kehitti 1970-luvulla yhdysvaltalainen James Gibson. Gibsonin (1979, 56) mukaan affordanssit ovat ympäristön mahdollistamia keinoja toimia. Ekologiassa affordanssin lähtökohdat olivat siinä, että Gibson havaitsi eläinten kehittävän omanlaisensa tavan tarkastella ympäristöä ja löytävän sitä kautta erilaisia tapoja toimia. Myöhemmin affordanssi-käsite tuotiin myös teknologiavälitteisen viestinnän piiriin 1980-luvulla. Viestintäteknologian kontekstissa affordanssin käsitteeseen liitettiin käsityksiä siitä, että teknologian ominaisuudet vaikuttavat sen käyttömahdollisuuksiin, mutta eivät yksin määritä sen käyttöä. (Evans, Pearce, Vitak & Treem 2017, 36.)

Affordanssi-näkökulma yhdistää teknologian materiaaliset ominaisuudet sekä käyttäjien subjektiiviset käsitykset ja tavoitteet teknologian käytölle. Olennaista affordanssi-näkökulmassa on se, millaista vuorovaikutusta teknologia mahdollistaa teknologian yksittäisten piirteiden sijaan. (Ellison, Gibbs & Weber 2015, 106; Treem & Leonardi 2013, 146.) Affordanssit ilmenevät käyttäjän käyttötavan ja teknologian mahdollistaman toiminnan yhtymäkohdassa. Affordanssi-näkökulma selittää siis miksi sama teknologia voi tarjota erilaisia käyttökokemuksia. (Faraj & Azad 2012, 254.)

Vaikka affordanssi -näkökulmaa käytetään viestinnän tutkimuksessa laajalti, ei sen käyttö ole aina johdonmukaista. Evans, Pearce, Vitak ja Treem (2017) perehtyivät affordansseja käsitteleviin tutkimusartikkeleihin selventääkseen millaisissa yhteyksissä affordanssin käsitettä käytetään. He tunnistivat käsitteen käytössä joitakin epäjohdonmukaisuuksia. Affordansseista saatetaan esimerkiksi puhua kytkemättä sitä laajempaan affordansseja koskevaan tutkimuskenttään tai affordanssi-käsitettä käytetään tilanteissa, joissa se ei täysin vastaa yleisesti hyväksyttyä määritelmää. (35 – 36.)

Leonardi (2013, 752) tekee eron yksilölliseen, kollektiiviseen ja jaettuun affordanssiin. Yksilöllisellä affordanssilla tarkoitetaan tilannetta, jossa yksilö tuo omassa teknologian käytössään esille tiettyä affordanssia, mutta tämä affordanssi ei ole yleisesti koko työyhteisön käytössä. Toisin sanoen, tästä affordanssista hyötyy vain yksilö ja affordanssista tulee yksilötason konstruktio. Kollektiivisella affordanssilla tarkoitetaan ryhmän tai tiimin luomaa melko yhtenäistä tapaa hyödyntää teknologiaa. Kollektiivinen affordanssi on todennäköisesti seurausta yksilöllisten affordanssien yhteen kerääntymisestä. Kollektiiviset affordanssit ovat tiimitason konstruktioita, joiden avulla tiimi voi saavuttaa tuloksia huolimatta siitä, että kaikki eivät välttämättä hyödynnä käytössä olevaa teknologiaa täysin samalla tavalla.

Jaettu affordanssi on jaettu koko tiimin kesken. Jaetusta affordanssista voi puhua, kun koko työyhteisö hyödyntää teknologian samoja ominaispiirteitä samalla tavalla. Jaetut affordanssit voivat tehostaa ja helpottaa työskentelyä tiimissä, jossa työskennellään tiiviisti yhdessä. Tällöin kaikki tiimin jäsenet hyödyntävät teknologiaa samalla tavalla ja toiminnan koordinointi ja tavoitteiden saavuttaminen on helpompaa. (Leonardi 2013, 752.) Työyhteisössä tunnistetut ja jaetut affordanssit tukevat työn organisointia. Jaetut affordanssit ovat työyhteisön jäsenten yhdessä neuvottelemia merkityksiä sekä tapoja hyödyntää viestintäteknologiaa. (Ellison, Gibbs & Weber 2015, 105.)

Työyhteisössä voi olla mielekästä tavoitella jaettua affordanssia. Jaetut affordanssit on mahdollista saavuttaa luomalla yhteisiä käytänteitä sosiaalista intranettiä koskien. Yksilöt valitsevat teknologian eri käyttömahdollisuuksista itselleen mieluisimmat, mikä voi johtaa saman teknologian hyödyntämiseen hyvin eri tavoin. Eri tavat hyödyntää viestintäteknologiaa eivät suoraan vaikuta esimerkiksi tiimin suoriutumiseen, mutta tiimien toiminnan koordinointi hankaloituu eri tavoista hyödyntää teknologiaa. (Leonardi 2013, 771; Malhotra & Majchrzak 2014, 405.) Yleisimmät sosiaalisiin intranetteihin liitetyt affordanssit ovat kuitenkin näkyvyyden, pysyvyyden, muokattavuuden ja assosioinnin affordanssit.

*Näkyvyys.* Näkyvyyden affordanssilla tarkoitetaan aiemmin piiloon jääneen vuorovaikutuksen, tiedon, viestintäverkostojen ja käytöksen näkyväksi ja havaittavaksi tekemistä viestintäteknologian avulla. Näkyvyyden affordanssin myötä sosiaalisessa intranetissä on myös mahdollista paikantaa ja tarkastella muiden työyhteisön jäsenten julkisesti esittämää sisältöä. Lisäksi näkyvyys mahdollistaa muiden sosiaalisen intranetin käyttäjien viimeaikaisen toiminnan tarkastelun. (Treem & Leonardi 2013, 150-154.) Näkyvyyden affordanssi vaikuttaa työyhteisön viestintään sosiaalisessa intranetissä monella eri tapaa. Viestinnän julkisuus ja näkyvyys sosiaalisessa intranetissä voi parantaa työntekijöiden tietämystä organisaatiosta löytyvästä osaamisesta, joka on ennen jäänyt heiltä piiloon. (Kim, Gibbs & Scott 2018, 64.)

Tieto leviää nopeasti sosiaalisessa intranetissä koko työyhteisöön ja se on kaikkien nähtävillä myös kauan sen julkaisun jälkeen. Tämän vuoksi tiedon jakamisen suhteen saatetaan olla myös melko varovaisia. (Sivunen & Laitinen 2020, 49.) Sosiaalisessa intranetissä on mahdollista rajoittaa, ketkä näkevät tuotettavan sisällön. Työyhteisön jäsenet hyötyvät julkisista kysymyksistä ja vastauksista, joten yleisön rajoittaminen ei ole työyhteisön näkökulmasta järkevää. (Ellison, Gibbs & Weber 2015, 115; Oostervink, Agterberg & Huysman 2016, 161)

Yksilön käyttäytymistä sosiaalisessa intranetissä ohjaavat myös yksilön subjektiiviset näkemykset omasta osaamisesta. Tiedon jakaminen sosiaalisessa intranetissä on hyvin näkyvää, jolloin tiedon jakamista voi vähentää työntekijän heikko näkemys omasta taidosta jakaa tietoa tai käsitykset tiedon heikosta laadusta. Esimerkiksi kysymysten esittämistä saatetaan vältellä sosiaalisessa intranetissä, sillä sen pelätään heikentävän omaa asiantuntijuutta. Luotto omaan osaamiseen taas lisää tiedon jakamista sosiaalisessa intranetissä. (Rode 2016, 161.)

*Pysyvyys.* Pysyvyydellä tarkoitetaan sitä, että intranetissä julkaistu tieto ja käydyt keskustelut säilyvät siellä sellaisenaan ja niillä voi olla viestinnällisiä vaikutuksia vielä kauan niiden julkaisun jälkeen (Treem & Leonardi 2013, 155). Sosiaalisessa intranetissä aiemmin jaettu tai viestitty tieto on edelleen muiden tarkasteltavissa myöhemmin. Viestinnällisillä teoilla voi siis olla hyvinkin kauaskantoisia vaikutuksia. (Leonardi, Huysman & Steinfield 2013, 3.) Menneen vuorovaikutuksen ja tiedon löytäminen sosiaalisesta intranetistä voi myös toimia työyhteisön muistin rakentamisena ja oppimisen välineenä. Vanhoja keskusteluja selaamalla on mahdollista löytää esimerkiksi ennakkotapauksia ja apua ongelmanratkaisuun sekä tietoa työyhteisön

toimintatavoista (Kim, Gibbs & Scott 2018, 61; Leonardi, Huysman & Steinfield 2013, 3).

Pysyvyyden affordanssi vaikuttaa työyhteisön toimintaan ainakin kolmella eri tavalla. Ensinnäkin tietoa on helppo säilyttää sosiaalisessa intranetissä, sillä se säilyy siellä muuttumattomana. Toiseksi pysyvyys mahdollistaa pysyvien viestinnän muotojen muodostumisen, sillä jaettua ja viestittyä tietoa voi myöhemmin käyttää uudelleen. Kolmanneksi sisältöä on mahdollista lisätä sosiaaliseen intranettiin rajattoman tilan vuoksi. Tämä voi kuitenkin johtaa myös tietöähkyyn. (Treem & Leonardi 2013, 155-159)

*Muokattavuus.* Muokattavuus viittaa kykyyn muokata ja uudelleen muotoilla jo julkaistua tietoa. (Treem & Leonardi 2013, 160). Muokattavuuden affordanssi vaikuttaa työyhteisön viestintään niin ikään kolmella eri tavalla. Ensinnäkin muokattavuudesta voi seurata yksilön ilmaisun säännöstelyä. Muokattavuus mahdollistaa sen, että yksilö voi strategisesti manipuloida, kuinka hän jakaa tietoa muiden kanssa, esimerkiksi säätelämällä mitä tietoa omasta profiilista löytyy. Toiseksi sosiaalisen intranetin käyttäjät usein muotoilevat viestinsä tietyille yleisöille. Tiedon muokkaaminen on helppoa, joten julkaistun tiedon muokkaaminen voi olla hyvinkin korkeaa esimerkiksi yleisöltä saatujen reaktioiden vuoksi. Tietoa myös usein julkaistaan sen mukaan, kenen se toivottaisiin näkevän. Kolmanneksi, muokattavuuden affordanssi mahdollistaa tiedon muokkaamisen, uudelleen arvioinnin ja muuttamisen kauan sen esittämisen jälkeen. (Treem & Leonardi 2013, 160-161.)

*Assosiointi.* Assosioinnilla tarkoitetaan yhteyksien ja verkostojen näkyväksi tekemistä muille. Sosiaalisessa intranetissä on esimerkiksi mahdollista nähdä ketkä ovat samassa tiimissä tai projektissa mukana sekä kuka on luonut mitäkin dokumentteja. (Treem & Leonardi 2013, 162.) Sosiaalisesta intranetistä löytyvien henkilöiden ja tiedon perusteella työntekijät voivat muodostaa kokonaiskuvan työn ja eri projektien yhteyksistä (Kim, Gibbs & Scott 2018, 64).

Affordanssi-näkökulma luo uusia näkökulmia sen tarkasteluun, kuinka teknologia muokkaa työntekijöiden työskentelyprosesseja ja vuorovaikutusta sekä kuinka teknologia muovautuu käyttäjiensä näkemysten ja tarpeiden mukaan. Affordanssi-näkökulma on siis erityisen hyödyllinen työyhteisön viestinnän tutkimuksessa. (Rice, Evans, Pearce, Sivunen, Vitak & Treem 2017, 107.) Affordanssi-näkökulma auttaa

myös selittämään miksi samaa teknologiaa käyttävät ihmiset saattavat osallistua toisistaan poikkeaviin käytänteisiin ja viestintään. (Treem & Leonardi 2013, 146).

Tässä tutkielmassa hyödynnetään laajasti affordanssi-näkökulmaa. Affordanssi-näkökulma on tämän tutkielman kannalta hyödyllinen näkökulma tarkastella sosiaalisia intranettejä, sillä se huomioi sosiaalisen intranetin tekniset ominaisuudet sekä käyttäjien subjektiiviset odotukset ja käsitykset sen käyttöä koskien. Kun yritys ottaa käyttöönsä sosiaalisen intranetin, tulee huomioida millaista vuorovaikutusta se mahdollistaa työyhteisössä, mutta myös käyttäjien subjektiiviset käsitykset ja odotukset sen käyttöä kohtaan. Affordanssi-näkökulma mahdollistaa näiden kummankin puolen tarkastelun.

### **3.5 Sosiaalisen intranetin käyttöönotto**

Sosiaalisen intranetin käyttöönotto tarkoittaa aina muutosta päivittäiselle työskentelylle koko työyhteisössä. Sosiaalisen intranetin myötä tavat viestiä ja olla vuorovaikutuksessa muiden työyhteisön jäsenten kanssa voi muuttua suurestikin. Muutokset ylipäättään ovat työyhteisöissä väistämättömiä ja jopa välttämättömiä organisaation selviytymiselle (DuFrene & Lehman 2014, 444). Muutostyötä ei ole järkevää erottaa päivittäisestä työstä. Muutokseen osallistuminen antaa myös tilaisuuden asioiden yhteiselle merkityksentämiselle sekä rakenteiden muodostamiselle ja uudelleen muodostamiselle. (Mikkola & Valkonen 2020, 182.)

Viestintä sisältyy kaikkeen muutokseen (Mikkola & Valkonen 2020, 179). Muutokseen, oli se suunniteltu tai ei, liittyy usein epävarmuuden ja pelon tunteita, stressiä, surua ja jopa vihaa. Tämän vuoksi on hyvin olennaista viestiä muutoksesta työyhteisössä. Johdolla tulee olla selkeä strategia sen suhteen, kuinka muutoksesta viestitään, sillä työntekijöiden odotukset avointa ja rehellistä viestintää kohtaan kasvavat epävarmuuden ja muutoksen aikana. Työntekijät odottavat, että muutoksen aikana he ovat informoituja, vakuutettuja ja rohkaistuja. He haluavat, että heidän huolensa kuullaan ja niihin vastataan selvästi. (DuFrene & Lehman 2014, 443-444.)

Muutoksesta viestiminen ei siis muodostu vain muutoksesta tiedottamisesta, vaan työyhteisön jäsenten kesken käytävistä keskusteluista muutosta koskien. Sosiaalisen intranetin käyttöönotto edellyttää resursseja eli aikaa ja priorisointia (Siitonen & Aira 2020, 105). Pelkästään sosiaalisen intranetin esittely työyhteisölle ei riitä, vaan sen käyttöön tulee kouluttaa, jotta sitä osataan käyttää oikein (Razmerita, Kirchner, Nabeth 2014, 80, 89). Sosiaalisen intranetin käyttöönoton yhteydessä tulee myös olla selkeä sen

suhteen, että työntekijöiltä edellytetään sen käyttöä (Treem 2015, 68). Suunniteltu muutos toteutuu vain silloin, kun se aktualisoidaan työyhteisön toiminnassa ja vuorovaikutuksessa. Viestinnän hylkääminen voi johtaa ei-toivottujen käytänteiden muodostumiseen, joista on myöhemmin vaikeaa päästä eroon. (Mikkola & Valkonen 2020, 179.)

Organisaatiot ottavat useimmiten sosiaalisen intranetin käyttöönsä työyhteisön tiedonhallinnan fasilitoimiseksi (Kim, Gibbs & Scott 2018, 50). Organisaation tavoitteet ja toimet uuden sosiaalisen intranetin käytölle tulee olla selviä, kun uutta teknologiaa aletaan implementoimaan. (Choudrie & Zamani 2016, 145.) Sosiaalisen intranetin käyttöönotossa tulisi huomioida myös vastaako teknologian ominaisuudet työyhteisön vaatimuksia. Sosiaalisen intranetin tulisi täten vastata työyhteisön viestinnällisiä tarpeita. (Laitinen & Valo 2018, 27; Malhotra & Majchrzak 2014, 406.)

Sosiaalisen intranetin käyttö edellyttää yhteisten ja toimivien viestintäkäytänteiden muodostamista työyhteisössä. Työyhteisön käytössä oleva teknologia tulisi sulauttaa osaksi jokapäiväisiä työskentelyrutiineja. (Aira 2012, 92.) Vuorovaikutuksessa muodostuneet käsitykset sosiaalista intranettiä koskien johtavat muutokseen työyhteisössä. (Leonardi 2009, 411-412.)

Sosiaalisen intranetin käyttöönottoon liittyy usein kysymykset siitä, milloin asiat muuttuvat. Sosiaalista intranettiä koskevien affordanssien muodostuminen on ensiaskel muutokseen. Kun tietty käyttäjäryhmä alkaa hyödyntämään sosiaalisen intranetin tiettyjä ominaisuuksia jaetulla tavalla, tapahtuu muutoksia myös koko työyhteisössä. Toisistaan poikkeavat tavat kehystää ja hyödyntää sosiaalisen intranetin ominaisuuksia saattavat johtaa yksilöllisten affordanssien muodostumiseen (Leonardi 2013, 763-772).

### **3.6 Sosiaalisen intranetin käyttöönoton haasteita**

Sosiaalinen intranet ei ole neutraali työkalu, jolloin sen käyttöönotokin edellyttää monien eri seikkojen huomiointia. Sosiaalisen intranetin käyttöönottoa, kuten muitakin muutoksia, saatetaan vastustaa. Sosiaaliset intranetit on suunniteltu lisäämään yhteistyötä, mutta työyhteisön erilaiset kulttuuriset esteet voivat hankaloittaa sen implementointia. Työyhteisössä saatetaan esimerkiksi luottaa enemmän perinteisiin viestinnän kanaviin, kuten sähköpostiin, joka vähentää sosiaalisen intranetin käyttöä. (Cardon & Marshall 2015, 286.)

Muutos vanhasta viestintäteknologiasta uuteen voi herättää epävarmuutta, joka houkuttaa turvautumaan esimerkiksi perinteiseen sähköpostiin. Työyhteisössä aiemmin käytössä olleet viestintäkanavat ja sovellukset onkin hyvä ottaa huomioon sosiaalisen intranetin käyttöönoton yhteydessä. Vanhoja viestintäkanavia saatetaan käyttää ennemmin niiden tuttuuden vuoksi. (Sivunen & Laitinen 2020, 45- 46.)

Yksityiselämässä käytössä oleva viestintäteknologia ja eri viestintäsovellukset ja niihin liitetyt merkitykset heijastuvat myös työyhteisössä käytössä olevaan sosiaaliseen intranettiin (Siitonen & Aira 2020, 105-106). Haluttomuus käyttää sosiaalista intranettiä voi liittyä esimerkiksi siihen, että sosiaalinen intranet muistuttaa julkista sosiaalista mediaa, jota ei mielletä työnteolle sopivaksi alustaksi (Choudrie & Zamani 2016, 130, 145).

Suhtautumiseen uutta teknologiaa kohtaan vaikuttaa omasta verkostosta tulevat suositukset (Sivunen & Laitinen 2020, 45- 46). Sosiaaliseen intranettiin kuitenkin saatetaan pettyä, mikäli muiden käyttäjien kanssa muodostetut merkitykset sitä kohtaan eivät vastaa omaa käyttökokemusta (Leonardi 2009, 408). Viestintäteknologian negatiiviset vaikutukset tiimin työstä suoriutumiseen saattavat johtua siitä, että tiimi ei hyödynnä viestintäteknologiaa tehokkaasti tai oikein. Mikäli viestintäteknologian hyödyntäminen ei vastaa tiimin tarpeita, koetaan sen vaikuttavan negatiivisesti tiimin suoriutumiseen. (Malhotra & Majchrzak 2014, 404 - 405.)

Tutkimustulokset ryhmien ja tiimien teknologiavälitteisestä viestinnästä ovat olleet jokseenkin ristiriitaisia. Toisissa tutkimuksissa sosiaalisten intranettien kaltaisten teknologioiden käytön on nähty vahvistavan ja toisissa heikentävän ryhmän suoriutumista. (Sivunen & Laitinen 2020, 46.) Sosiaalisen intranetin tulee siis ominaisuuksiltaan vastata työyhteisön tarpeita, mutta työyhteisössä tulee myös olla jaettuja merkityksiä sen käyttöä koskien. Erilaiset käyttökokemukset voivat johtua esimerkiksi erilaisista taidoista käyttää uutta teknologiaa. Sosiaalista intranettiä tulee osata käyttää, jotta sen voi kokea hyödylliseksi.

## **Lopuksi**

Työyhteisöt muodostuvat, kehittyvät ja ovat olemassa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Tämän vuoksi työyhteisön viestintää tulee ymmärtää, jotta voidaan saavuttaa hyvinvoiva työyhteisö. Haasteet työyhteisön viestinnässä johtuvat useimmiten heikoista tai huonoista viestintäkäytänteistä ja viestinnän heikosta laadusta, eikä niinkään yksilöiden ominaisuuksista. Työyhteisön viestintää kehittämällä voi siis

kehittää koko työyhteisöä. Pelkkä viestinnän lisääminen sen sijaan ei vielä kehitä työyhteisön toimintaa (Valo & Mikkola 2020, 3-10.)

Yritykset ovat ottaneet käyttöönsä erilaista viestintäteknologiaa, kuten sosiaalisia intranettejä, tiedonhallinnan tueksi ja työyhteisön viestinnän parantamiseksi (Flangain & Bator 2011, 177-178). Sosiaalinen intranet mahdollistaa työyhteisön jäsenten välisen rikkaan ja monipuolisen viestinnän ajasta ja paikasta riippumatta. (Sivunen & Laitinen 2020, 44) Mikäli työyhteisössä ei kuitenkaan ole jaettua merkitystä käytettävästä teknologiasta, voi se vähentää sosiaalisen intranetin hyödyllisyyttä (Laitinen & Valo 2018, 27). Toisistaan poikkeavat hyödyntää sosiaalisen intranetin ominaisuuksia johtavat yksilöllisten affordanssien muodostumiseen, jotka hankaloittavat yhteistyötä (Leonardi 2013, 763). Tämän vuoksi on olennaista tunnistaa sosiaalisen intranetin rooli työyhteisön viestinnässä sekä muodostaa selkeät käytänteet sen käytön suhteen aivan sen käyttöönoton alusta lähtien. Työtä tehdään entistä enemmän erilaisten viestintäteknologioiden varassa, joten sen tarjoaman viestinnän ja vuorovaikutuksen erityispiirteiden tunnistaminen ja hallitseminen ovat olennaisia työelämän kysymyksiä.



**OSA II: YRITYKSEN SOSIAALISEN INTRANETIN  
KÄYTTÖNOTTOPROJEKTI**

## **4 Projektin toteutus ja projektisuunnitelma**

### **4.1 Yhteistyöyrittäjä**

Lähestyin tietotyötä tekeviä pieniä ja keskisuuria yrityksiä tammikuussa 2020 ja ehdotin yhteistyötä työyhteisön viestinnän kehittämiseksi osana työnäytetyypistä maisterintutkielmaa. Työyhteisön viestinnän kehittämistä kuvasin kontaktointiviestissä laajasti esimerkiksi kokouskäytänteiden kehittämisenä, tiimi- ja ryhmätyöskentelyn kehittämisenä ja viestintäteknologian käytön tehostamisena.

Lopulta suoritin projektin vuonna 2015 perustetun suomalaisen kasvuyrityksen kanssa, josta tässä maisterintutkielmassa käytetään pseudonyymia Lodi Oy. Kyseessä on moniammatillinen yritys, joka toimii laajasti eri teollisuusalojen kentillä. Työtehtävät voivat vaihdella työntekijöiden kesken hyvin laajasti esimerkiksi tutkimuksesta myyntityöhön. Henkilöstöön kuuluu 28 työntekijää, jotka työskentelevät hajautetusti yrityksen eri toimipisteillä tai jatkuvasti etänä, esimerkiksi omasta kotoa käsin. Sosiaalisen intranetin toivotaan Lodi Oy:llä helpottavan työyhteisön tiedonhallintaa ja henkilöstöltä odotetaan sen aktiivista käyttöä. Lodi Oy:llä on myös kasvutoiveita tulevaisuudelle, minkä vuoksi työyhteisön tiedonhallinnan olisi syytä toimia sujuvasti.

### **4.2 Projektin toimeksianto**

Yhteistyö Lodi Oy:n kanssa alkoi tammikuussa 2020 ja päättyi toukokuussa 2020. Olin aluksi puhelimitse yhteydessä Lodi Oy:n toimitusjohtajan kanssa, joka ohjasi minut keskustelemaan yhteistyöstä tarkemmin yrityksen henkilöstöasioista vastaavan hallintopäällikön kanssa. Hallintopäällikön kanssa sovimme alustavasti, että projekti koskee Lodi Oy:n käyttöön tulevaa sosiaalista intranettiä, Microsoft Sharepointia, jonka käyttöön Lodi Oy:lla kaivattiin suunnitelmaa ja ohjeistusta.

Seuraavassa vaiheessa tapasin kasvotusten Lodi Oy:n hallintopäällikön kanssa. Tarkoituksena tapaamisessa oli keskustella yhteistyöprojektin tavoitteista ja projektin toteuttamisesta. Tapaamista varten valmistelin hahmotelman sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektin tavoitteista ja osakokonaisuuksista. Tapaamisessa hallintopäällikön kanssa minulle esiteltiin Lodi Oy:n organisaatorakenne ja keskustelimme myös millaisia muita kehittämissuunnitelmia heillä on mahdollisesti meneillään. Lodi Oy:llä on kasvuyrityksenä tiettyjä kasvutoiveita ja -tavoitteita, jonka vuoksi he ovat myös alkaneet kiinnittämään erityistä huomiota yrityksen

tiedonhallintaan. Uusi intranet on yksi keino helpottaa ja tehostaa tiedonhallintaa. Lodi Oy:n toiveena oli, että tämä projekti edistäisi heidän sosiaalisessa intranetissä tapahtuvaa tiedonhallintaa.

Sovimme hallintopäällikön kanssa, että etenemme yhteistyöprojektin kanssa ehdottamani tavoitteen ja osakokonaisuuksien mukaan, jotka on avattu tarkasti lopullisessa projektisuunnitelmassa luvussa 4.3. Ensimmäisen tapaamisen jälkeen yrityksen yhteyshenkilönä toimi Lodi Oy:n viestintäpäällikkö. Kokoonnuimme vielä yhdessä hallinto- ja viestintäpäällikön kanssa keskustelemaan projektin tavoitteista ja projektisuunnitelmasta ennen projektisopimuksen allekirjoittamista.

Projektin rajaukseen vaikuttavat aika- ja kustannustavoitteet (Ruuska 2001, 123-124). Projektin rajauksessa tuli huomioida niin yhteistyöyrityksen kuin projektin suorittajankin resurssit. Rajauksessa tuli huomioida, että projekti on osa maisterintutkielmaa, eikä sen vuoksi voi olla kovin laaja. Projekti laajuuteen vaikutti myös projektin suorittamisen tiukka aikataulu, sillä se haluttiin suorittaa kevään 2020 aikana. Projektin suorittamisessa pyrittiin myös siihen, että siitä on mahdollisimman vähän vaivaa yhteistyöyritykselle.

Projektin voi määritellä olevan joukko ihmisiä tai resursseja, jotka tilapäisesti kokoontuvat yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää ja saavuttamaan sille asetettuja tavoitteita etukäteen sovitulla aikataululla. (Ruuska 2001, 9-10.). Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektia varten asetin erilaisia tavoitteita, jotka koskivat projektin osakokonaisuuksia, osioita ja aikataulua. Tavoitteenani oli laatia sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas sekä käytännön ohjeita yrityksen avainhenkilöille sen käyttöönoton tueksi. Aikataulua koskevana tavoitteena oli suorittaa projekti kevään 2020 aikana osana viestinnän maisterintutkielmaa.

Projektista laadittiin projektisopimus, jonka sopimusosapuolina tämän maisterintutkielman laatija ja Lodi Oy. Projektisopimuksessa sovittiin projektin tavoitteista, aikataulusta, kuluista, salassapidosta ja yrityksen henkilöstölle tiedottamisesta. Sovimme Lodi Oy:n kanssa, että julkisesta maisterintutkielmasta ei käy ilmi yritys tai yksittäiset henkilöt. Projektista ei myöskään aiheudu kustannuksia kummallekaan osapuolelle. Projektisopimuksen liitteenä oli projektisuunnitelma. Projektia koskevasta tiedottamisesta yrityksen henkilöstölle vastasivat yrityksen edustajat. Projektin alussa Lodi Oy:n henkilöstölle lähetettiin tiedote, jossa kerrottiin uuden intranetin käyttöönottoprojektista. Tämän tiedotteen yhteydessä työntekijöille

esiteltiin minut projektin suorittajana sekä annettiin yhteystietoni, mikäli Lodi Oy:n työntekijöillä heräisi projektia koskien kysyttävää.

Projekti ja projektinhallinta perustuu projektisuunnitelmaan, joka laaditaan projektin alussa. Projektisuunnitelmassa määritellään projektin tarkat tavoitteet, kokonaisuudet ja vaiheet, aikataulu, resurssit sekä budjetti. Projektia voi kuvata neljän eri vaiheen kautta, jotka limittyvät toisiinsa. Näitä vaiheita ovat perustaminen, suunnittelu, toteutus ja päättäminen. (Ruuska 2001, 12-13.) Kuvaan seuraavissa alaluvuissa tarkemmin toteuttamaani yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönoton projektia. Projektia koskeva projektisuunnitelma on kokonaisuudessaan luvussa 4.3.

### 4.3 Projektisuunnitelma

*Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektin tavoite.* Tavoitteena on laatia yrityksen uuden sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas sekä laatia ohjeet yrityksen avainhenkilöille uuden sosiaalisen intranetin käyttöönoton tueksi.

Projekti koostuu kolmesta osakokonaisuudesta.

*Sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas.* Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöä varten laaditaan viestintäohjeita sisältävä opas. Viestintäohjeilla tarkoitetaan sosiaalista intranettiä koskevia vuorovaikutuskäytänteitä, joilla sosiaalisessa intranetissä tapahtuvaa tiedonhallintaa toteutetaan. Viestintäohjeiden laatimista varten toteutetaan henkilöstökysely, jolla kartoitetaan, millaisia tiedonhallintaan liittyviä tarpeita henkilöstöllä on ja millaisia ovat odotukset uutta sosiaalista intranettiä kohtaan. Kyselyn lisäksi tutustutaan sosiaaliseen intranettiin ja sen ominaisuuksiin. Projektin pääpaino on tässä sosiaalisen intranetin käyttöä koskevassa oppaassa.

*Ohjeet yrityksen avainhenkilöille sosiaalisen intranetin käyttöönoton tueksi.* Yrityksen avainhenkilöille tarkoitetuissa ohjeissa muistutetaan sosiaalisen intranetin käyttöönoton prosessimaisuudesta. Ohjeet sisältävät ehdotuksia henkilöstön aktivoimiseksi sosiaalisen intranetin käyttöön sen käyttöönoton alussa sekä käyttöönoton edetessä. Ohjeissa kuvataan kuinka avainhenkilöt voivat kannustaa työntekijöitä käyttämään uutta sosiaalista intranettiä ja sitä koskevia viestintäohjeita tiedonhallinnassa sekä jakamaan kokemuksia tiedonhallinnan sujumisesta sosiaalisessa intranetissä sen käyttöönottoa seuraavien kuukausien aikana. Nämä ohjeet eivät ole kovinkaan laajat ja ne ovat vahvasti liitännäisiä intranettiä koskeviin viestintäohjeisiin.

*Kirjallisten viestintäohjeiden esittely johtoryhmälle ja muulle henkilökunnalle erikseen.* Kirjalliset viestintäohjeet esitellään ensin johtoryhmälle ja sen jälkeen muulle yrityksen henkilökunnalle. Viestintäohjeiden esittelytilaisuudessa on tarkoitus käydä yleisesti läpi kyselyn perusteella kootut odotukset ja tarpeet tiedonhallinnalle uudessa intranetissä sekä käydä läpi viestintäohjeet ja keskustella niistä heränneistä ajatuksista. Johtoryhmälle esitellään viestintäohjeiden lisäksi avainhenkilöille tarkoitettuja ohjeita, kuinka avainhenkilöt voivat tukea henkilöstöä sosiaalisen intranetin käyttöönotossa

### **Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektin ositus**

Projektissa on erotettavissa neljä eri vaihetta, jotka ovat seuraavat:

*Sosiaalisessa intranetissä tapahtuvaa tiedonhallintaa koskevien odotusten ja toiveiden kartoitus henkilöstökyselyllä.* Uutta sosiaalisen intranetin tiedonhallintaa koskeva kysely koko henkilöstölle (28 työntekijää). Kartoitetaan kyselyllä, millaisia toiveita ja tarpeita tiedonhallinnalle asetetaan uudessa sosiaalisessa intranetissä. Kysely koostuu monivalintakysymyksistä ja avoimista kysymyksistä ja ne käsittelevät seuraavia asioita.

- Ovatko odotukset uudelle intranetille myönteisiä, kielteisiä?
- Käsitteitä hyvästä tiedonhallinnasta uudessa sosiaalisessa intranetissä

*Oppaan laadinta sosiaalisen intranetin käytön tueksi.*

- Kirjalliset viestintäohjeet uuteen sosiaaliseen intranettiin: millaista tiedonhallintaa tulisi uudessa intranetissä olla ja miksi
- Uutta sosiaalista intranettiä koskevat vuorovaikutuskäytänteet, jotka tukevat tiedonhallintaa sosiaalisessa intranetissä

*Ohjeet yrityksen avainhenkilöille sosiaalisen intranetin käyttöönoton tueksi.*

- Kirjalliset ohjeet yrityksen avainhenkilöille henkilöstön aktivoimiseksi sosiaalisen intranetin käyttöön sen käyttöönottoa seuraavien kuukausien aikana.

*Viestintäohjeiden esittely avainhenkilöille.*

- Viestintäohjeiden läpikäynti
- Johtoryhmälle ja muille erikseen
- Kirjallisten viestintäohjeiden toimittaminen avainhenkilöille

## Projektin aikataulu

Projekti toteutetaan kevään 2020 aikana.

Viikko 5: Ensimmäinen tapaaminen

Viikko 6: Projektisuunnitelman laadinta

Viikko 7: Henkilöstökyselyn laadinta

Viikko 8: Henkilöstökyselyn laadinta, intraan tutustuminen

Viikko 9: Henkilöstökyselyn lähettäminen, kyselyyn vastaaminen, aineiston läpikäynti

Viikko: 10-15: Itsenäinen työskentely (kyselystä saadun aineiston analysointi, raportointi, viestintäohjeiden laadinta sekä intranetin käyttöönottoa koskevan viestintäohjeistuksen laadinta. Esittelyihin valmistautuminen)

Viikko 16: Viestintäohjeiden esittely 16.4. Ensin johtoryhmälle, sitten muille. Päivämäärä sovittu yrityksen kanssa.

Viikko 18: Kirjallisten viestintäohjeiden toimittaminen yritykselle

## 4.4 Projektin työvaiheet

### 4.4.1 Henkilöstökysely

Sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektin ensimmäinen osakokonaisuus oli henkilöstökyselyn laadinta ja toteuttaminen koko Lodi Oy:n henkilöstölle.

Henkilöstökyselyn tavoitteena oli kartoittaa koko yrityksen henkilöstön odotuksia ja käyttötarpeita sosiaalisen intranetin suhteen. Henkilöstökysely toimi taustoitukseksi sosiaalisen intranetin käyttöönoton projektille. Lodi Oy:llä myös koettiin, että sosiaalisesta intranetistä tulisi puhua uutena intranettinä tai pelkästään intranettinä, sillä sosiaalinen intranet koettiin käsitteenä hämmentävänä. Sosiaalisesta intranetistä päätettiin siis puhua läpi projektin joko uutena intranettinä tai pelkästään intranettinä.

Kyselyssä tiedonhallinta määriteltiin vuorovaikutuksessa tapahtuvaksi prosessiksi, jossa tietoa etsitään, jaetaan ja luodaan (Ellison, Gibbs & Weber 2015, 104-105; Razmerita, Kirchner & Nielsen 2016, 1225; Nonaka & von Krogh 2009, 635). Intranetti määriteltiin työyhteisön internet-pohjaiseksi alustaksi, jonka avulla työntekijät voivat 1) viestiä työyhteisön yksittäisten jäsenten tai koko työyhteisön kanssa, 2) julkaista, muokata tai lajitella tekstiä ja tiedostoja sekä 3) tarkastella niitä viestejä, keskusteluja, tekstejä ja kansioita, joita muut työyhteisön jäsenet ovat julkaisseet, muokanneet tai lajitelleet. (Razmerita, Kirchner, Nabeth 2014, 89.)

## Henkilöstökyselyn kuvaus ja toteutus

Käsityksiä ja tarpeita uuden intranetin käyttöä koskien kartoitettiin survey-tutkimuksen periaatteita mukailten (Heikkilä 2008, 19). Aineistonhankintamenetelmänä päädyttiin käyttämään sähköistä kyselylomaketta, joka toteutettiin Webropol -kyselytyökalulla. Henkilöstökysely lähetettiin koko Lodi Oy:n henkilöstölle, sillä kaikille työntekijöille haluttiin antaa mahdollisuus ilmaista odotuksia ja käyttötarpeita uuden intranetin suhteen. Lisäksi näitä käsityksiä ja tarpeita uuden intranetin suhteen haluttiin koota mahdollisimman laajasti kaikilta organisaatiotasoilta. Henkilöstön pienen koon vuoksi henkilöstökyselyn toteuttaminen kaikille työntekijöille oli mahdollista. (Clampitt 2009, 63.) Kysely koettiin myös yrityksen puolesta vähiten henkilöstöä kuormittavaksi.

Kyselyn laadinnassa mukailtiin Clampittin (2009) esittämää ohjeistusta kyselyn käytöstä aineistonkeruu menetelmänä organisaatioviestinnän auditoinnissa.

Organisaatiot usein hyödyntävät kyselyitä, sillä niitä pidetään helppona keinona saada tietoa henkilöstöltä. Toimivan kyselyn laadinta edellyttää kuitenkin huolellista suunnittelua ja arviointia sekä organisaatioon että kyselyn aiheeseen tutustumista.

(Clampitt 2009, 55-57.) Henkilöstökysely mukailee kartoittavan tutkimuksen piirteitä. Kartoittavalla tutkimuksella pyritään kuvaamaan asioita systemaattisen tiedonkeruun ja analysoinnin sijaan. (Heikkilä 2008, 14.)

Kyselylomakkeen ensimmäistä versiota testattiin kolmen Lodi Oy:n työntekijän kanssa, jonka pohjalta osa kysymyksistä poistettiin ja joitain kysymyksiä muotoiltiin uudelleen. Kysely jaettiin kolmeen osioon. Ensimmäisessä osiossa kysyttiin työntekijöiden odotuksia ja tarpeita tiedon etsimistä koskien, toisessa osiossa työntekijöiden odotuksia ja tarpeita tiedon jakamista koskien ja kolmannessa osiossa työntekijöiden odotuksia ja tarpeita tiedon luomista koskien intranetissä. Kyselylomake sisälsi sekä monivalinta-että avoimia kysymyksiä. Kysymyksiä oli yhteensä 26 kappaletta.

Monivalintakysymyksissä vastaajia pyydettiin arvioimaan mielipiteitään erilaisten väittämien suhteen. Kysymykset olivat Likert-tyyppisiä 5-asteisia monivalintakysymyksiä (samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin eri mieltä, eri mieltä). Likertin asteikko on hyvin laajalti hyödynnetty mielipidettä mittaava järjestysasteikko. Järjestysasteikko on usein viisiportainen, jonka ääripäinä on esimerkiksi *samaa mieltä* ja *eri mieltä*. Likertin asteikkoon liitetään usein myös neutraaliluokka muotoilemalla se esimerkiksi *en osaa sanoa*. Vastaaja voi siis

halutessaan jättää vastaamatta. Vastaaja valitsee asteikolta parhaiten omaa mielipidettä kuvaavan vaihtoehdon. (Heikkilä 2008, 53.)

Monivalintakysymyksiä kyselyssä oli yhteensä 21. Jokaisen osion lopussa oli avoin kysymys, jossa vastaaja sai vapaasti kuvata sen osion aihetta koskevia käsityksiä ja tarpeitaan. Kahdessa kyselyn kysymyksessä työntekijöitä pyydettiin arvioimaan eri viestintäkanavia ja niiden ominaisuuksia asteikolla 1-5, 1 *huonosti* ja 5 *hyvin*.

Henkilöstökyselyn kyselylomake on nähtävillä liitteissä (ks. Liite 1).

### **Henkilöstökyselyn vastaajat**

Lodi Oy:n henkilöstölle oltiin aiemmin kerrottu tulevasta kyselystä projektista tiedottamisen yhteydessä. Kysely lähetettiin koko yrityksen henkilöstölle (28 työntekijää) nettilinkkinä yrityksen sisäisen jakelun kautta. Tällä tavalla haluttiin varmistaa, että henkilöstökyselyn linkki ei joudu roskapostiin tai jää huomioimatta. Henkilöstökyselyyn vastattiin anonyymisti. Vastausaikaa kyselyyn annettiin yksi viikko maaliskuun 2020 alussa.

### **Aineiston käsittely ja analysointi**

Kyselyn avulla pyrittiin kartoittamaan henkilöstön käsityksiä ja tarpeita yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönoton projektin tueksi. Kyselyn pienen otannan vuoksi suhteellisten osuuksien kuvaaminen olisi harhaanjohtavaa, joten olennaiset tulokset esitetään kuvaillen, esimerkiksi kuinka moni kuudestatoista vastaajasta oli samaa mieltä. Tarkoituksena ei ole tehdä koko työyhteisöä koskevia yleistyksiä, vaan kuvata työyhteisöstä löytyviä käsityksiä ja odotuksia uutta intranettiä kohtaan. Tuloksia analysoitaessa ja esittäessä ei huomioida neutraaliluokkaan (*en osaa sanoa*) tulleita vastauksia. Kyselyn vastauksia käsiteltiin luottamuksellisesti ja tuloksia säilytetään salasanasuojan takana. Kyselyn tulokset pääsi näkemään vain projektin suorittaja. Kyselyyn vastasi 16 yrityksen työntekijää.

### **Kyselyn tulokset**

Kyselyn alkuun vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka erilaiset viestinnän kanavat sopivat osaksi heidän työyhteisönsä viestintää.

- Palaverit: 13 kuudestatoista vastaajasta kokee palavereiden sopivan hyvin tai melko hyvin osaksi työyhteisön viestintää. Kaksi vastaajaa koki niiden soveltuvan myös melko huonosti.
- Sharepoint: 12 vastaajaa kuudestatoista kokee Sharepointin sopivan hyvin tai melko hyvin osaksi työyhteisön viestintää. Vastaajista kolme kokee sopivan sen myös melko huonosti.



- Teams soveltuu kaikkien vastaajien mielestä vähintään melko hyvin osaksi työyhteisön viestintää.
- WhatsApp: 11 vastaajaa kuudestatoista näkee myös WhatsAppin soveltuvan vähintään melko hyvin osaksi työyhteisön viestintää. Kolme vastaajaa.

Uuden sosiaalisen intranetin käyttöönotto nähdään työyhteisön jäsenten kesken positiivisena uudistuksena ja sillä odotetaan olevan positiivisia seurauksia työyhteisön tiedonhallinnalle. Uuden intranetin toivotaan tuovan eri yhteistyö- ja viestintäalustoja yhteen ja näin helpottavan tärkeän tiedon löytämistä. Uuden intranetin nähdään luovan uusia mahdollisuuksia tiimin yhteistyölle ja sen toivotaan helpottavan yhteydenpitoa muihin työyhteisön jäseniin.

*Tiedon etsiminen.* Tiedon etsimiseen uudessa intranetissä suhtaudutaan kyselyn perusteella melko myönteisesti. Uuden intranetin nähdään myös luovan uusia mahdollisuuksia tiimin yhteistyölle.

Omaa ja muiden työtä koskevan tärkeän tiedon oleminen kaikkien työyhteisön jäsenten näkyvillä jakoi hieman mielipiteitä. Kuudestatoista vastaajasta 12 suhtautuu siihen myönteisesti tai melko myönteisesti, mutta vastaajista kolme näkee sen myös jokseenkin kielteisenä.

Intranetissä käytävät keskustelut ja niiden seuraaminen nähtiin kaikkien kyselyyn vastanneiden keskuudessa vähintään melko hyödyllisenä keinona saada tärkeää tietoa.

Uudesta intranetistä toivottiin löytyvän koko työyhteisöä koskevaa ajankohtaista tietoa. Tietoa toivotaan jaettavan esimerkiksi työyhteisön uutiskirjeissä ja tiedotteissa. Tällaista ajankohtaista tietoa on esimerkiksi:

- Työntekoa ja koko työyhteisöä koskeva tieto
- Eri projektien eteneminen, aikataulut, työlistat
- Liiketoiminnan tilanne
- Tutkimushankkeet (meneillään olevat ja tulevat)
- Yhteystiedot (kaikkien työntekijöiden ja esimerkiksi työterveyden)
- Työyhteisöstä löytyvän osaamisen suhteen työntekijät pääosin arvioivat olevansa melko tietoisia.

*Tiedon jakaminen.* Työntekijät kokevat tiedon jakamisen uudessa intranetissä tärkeäksi ja mielekkääksi. Uuden intranetin toivotaan myös kannustavan tiedon jakamiseen. Työyhteisön jäsenillä on hyvä ja jaettu näkemys siitä, mitä tietoa muille työntekijöille tulee jakaa. Jaettavan tiedon toivotaan olevan helposti ymmärrettävää myös eri ammattikuntien edustajien kesken.

Kaikki vastaajat suhtautuivat vähintään melko myönteisesti kaikkia työyhteisön jäseniä koskevan tiedon jakamiseen intranetissä. Tietoa toivotaan jaettavan

- Palavereissa ja tapaamisissa on keskusteluista asioista
- Muutoksista työyhteisössä tai työnteossa

Lomia koskevaa tai muuta henkilökohtaista tietoa ei kuitenkaan nähty tarpeelliseksi jakaa sosiaalisessa intranetissä.

Työyhteisön yhteistä kalenteria piti kymmenen vastaajaa tärkeänä tai melko tärkeänä ominaisuutena. Viisi vastaajista ei osannut sanoa ja yksi vastaaja oli myös täysin eri mieltä.

*Tiedon luominen.* Kaikki vastaajat ovat jokseenkin sitä mieltä, että erilaisten tiedostojen laatiminen, muokkaaminen ja kommentointi uudessa intranetissä muiden työyhteisön jäsenten kanssa auttaa työyhteisöä kehittämään ja löytämään uusia ratkaisuja.

Kyselyn vastaajien mukaan kaikki yhteiset tiedostot on hyvä koota intranettiin, jossa niitä voi myös kommentoida. Dokumenttien yhteinen kommentointi nähtiin myös helpottuvan yhteisen dokumentinhallinta-työkalujen kautta.

Kuudestatoista vastaajasta 11 olivat melko samaa mieltä siitä, että uutta tietoa syntyy intranetin keskustelualustoilla. Kaksi vastaajaa oli kuitenkin myös melko eri mieltä. Kysymyksiin reagointia ja vastaamista kuudestatoista vastaajasta yhdeksän piti tärkeänä tai melko tärkeänä. Viisi vastaajaa ei osannut sanoa ja kaksi vastaajaa olivat melko eri mieltä.

Vapaamuotoisempaa keskustelua voidaan vastaajien mukaan käydä intranetissä, mikäli se on selvästi erotettu työtä koskevasta keskustelusta. Vapaamuotoisen keskustelun käymisen suhteen vastaajat jakautuivat kuitenkin melko lailla kahtia. Kuusi vastaajaa kuudestatoista suhtautui vapaamuotoisen keskustelun käymiseen myönteisesti tai melko myönteisesti. Yhdeksän vastaajaa taas suhtautui siihen kielteisesti tai melko kielteisesti.

Tuen hakeminen työntekoa koskeviin ongelmiin ja haasteisiin jakoi vastaajia.

Kuudestatoista vastaajasta kymmenen suhtautui siihen myönteisesti tai melko myönteisesti. Kolme vastaajaa oli kuitenkin myös jokseenkin eri mieltä.

Työtä ja työntekoa koskevan palautteen pyytäminen ja antaminen intranetissä jakaa vastaajien mielipiteitä. Palautteen antamiselle suhtautui myönteisesti tai melko myönteisesti 7 vastaajaa kuudestatoista, mutta 4 vastaajaa suhtautui kielteisesti tai

melko kielteisesti. Palautetta toivottiin annettavan kahden kesken tai tiimin kesken, eikä välttämättä intranetissä.

### **Henkilöstökyselyn arviointi**

Henkilöstökyselyn luotettavuutta voi arvioida kvantitatiivisesta tutkimuksesta tuttujen validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden avulla. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, missä määrin on onnistuttu mittaamaan tarkasteltavaa ilmiötä. Kyselyiden osalta tämä tarkoittaa pitkälti kyselyssä esiintyneiden kysymysten laatua ja niiden luotettavuuden arviointia. (Heikkilä 2008, 186.) Kyselyn kysymykset laadittiin organisaation sosiaalisia intranettejä koskevan tutkimuskirjallisuuden pohjalta. Tiedonhallinta määriteltiin kyselyssä kirjallisuuden perusteella vuorovaikutuksessa tapahtuvaksi prosessiksi, jossa tietoa etsitään, jaetaan ja luodaan. Henkilöstökyselyn sisältöä ja kysymysten muotoilua käytiin läpi Lodi Oy:n yhteyshenkilön kanssa, jonka kommenttien perusteella kyselyä myös muokattiin henkilöstölle ymmärrettävämmäksi ja helpommaksi vastata, esimerkiksi käsitteiden määrittelyn avulla.

Reliabiliteetti viittaa tutkimuksen kykyyn tuottaa sellaisia tuloksia, jota ovat toistettavissa (Heikkilä 2008, 187). Reliabiliteetti voi tarkoittaa sitä, että samaa tai samoja henkilöitä tutkittaessa on mahdollista saada sama tulos myös toisella kerralla. Reliabiliteetti voi tarkoittaa myös sitä, eri tutkijat päätyvät samankaltaisiin tuloksiin. Ihmisiä tutkittaessa on kuitenkin huomioitava ihmiselle ajassa tapahtuva muutos. Täysin samanlaisia tuloksia on vaikeaa, ellei jopa mahdotonta saada. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 186.) Tässä kyselyssä pieni otanta ja kyselyn kartoittava luonne luultavasti lisäävät tulosten sattumanvaraisuutta. Yleistäminen koko työyhteisöä koskevaksi ei ole täysin perusteltua, sillä kyselyyn vastasi 16 työntekijää, joka on 57% koko henkilöstöstä.

### **Henkilöstökyselyn yhteenveto ja johtopäätökset**

Uuteen intranettiin ja siellä tapahtuvaan tiedonhallintaan suhtauduttiin henkilöstökyselyn perusteella melko myönteisesti. Uuden intranetin toivotaan selkeyttävän eri viestintäsovellusten roolia. Intranetistä tulisi löytyä työntekoa koskevaa tärkeää tietoa, ajan tasalla olevat yhteystiedot sekä ajankohtaista tietoa niin alaan kuin yrityksen liiketoimintaan liittyen. Tiedon jakamiseen intranetissä suhtaudutaan melko myönteisesti. Tietoa tulisi jakaa esimerkiksi yrityksen ajankohtaisista asioista ja kokousten ja palaverien aiheista. Uuden tiedon luomiseen suhtaudutaan myös melko myönteisesti. Yhteinen tiedostojen työstäminen, kommentointi ja muokkaaminen auttavat vastaajien mukaan luomaan työyhteisöön uusia ratkaisuja. Keskusteluihin

osallistumista pidetään myös jokseenkin tärkeänä. Vapaamuotoinen keskustelu toivotaan erotettavan selkeästi työhön liittyvistä keskusteluista intranetissä. Palautetta toivottiin annettavan mieluiten kahden kesken tai tiimin kesken, eikä välttämättä intranetissä. Samoin henkilökohtaista tietoa, kuten lomiam tai poissaoloja, ei toivottu jaettavan intranetissä.

#### **4.4.2 Yrityksen käyttöön tulevan sosiaalisen intranetin kuvaus**

Lodi Oy:n käyttöön tuleva sosiaalinen intranet muodostuu Microsoft Sharepointista ja Microsoft Teamsistä. Microsoft Sharepoint ja Microsoft Teams ovat osa Microsoft 365 Business-sovellusperhettä, jotka ovat yritysmaailmassa laajasti käytössä. Tämä oli myös osasy siihen, miksi Microsoft Sharepoint ja Microsoft Teams olivat valikoituneet Lodi Oy:n sosiaalisiksi intranetiksi. Tässä luvussa esittelen Lodi Oy:n käyttöön tulevan sosiaalisen intranetin ominaisuuksia sekä niitä sovelluksia, joita suosittelen Lodi Oy:n ottavan käyttöön.

##### **Microsoft Sharepoint**

Microsoft Sharepoint on vuonna 2001 luotu web-pohjainen intranet, joka mahdollistaa organisaation työntekijöiden yhteistyön. Sittemmin Sharepointia on päivitetty lukuisia kertoja. (Zelfond 2019.) Sharepoint soveltuu tiimien ja koko organisaation yhteiseksi tiedonhallinnan alustaksi ja sitä hyödynnetään usein organisaation kaiken sisällön säilöntäpaikkana ja sisällön järjestämisessä. Sisällön ja dokumenttien säilyttämisen lisäksi Sharepointissa voi työstää erilaisia tiedostoja yhteistyössä muun työyhteisön kanssa. Sharepointin voi helposti yhdistää muihin Office 365 sovelluksiin. (Scott 2019; Zelfond 2019.)

Sharepointissa on mahdollista jakaa erilaisia tiedostoja, kuten Word, Excel, PowerPoint ja OneNote-tiedostoja sekä esimerkiksi uutisia ja linkkejä tiedostoihin. Sivustoja on mahdollista mukauttaa työyhteisölle sopivaksi ja näin helpottaa ryhmän työskentelyä. Yksittäisiä tiedostoja ja kansioita on mahdollista hallita ja jakaa niin oman tiimin kuin koko työyhteisönkin kesken. Tiedostojen jakaminen on mahdollista myös organisaation ulkopuolisille. Työyhteisön ulkopuoliset henkilöt näkevät ja pääsevät muokkaamaan vain sellaisia sisältöjä, joihin heille on annettu oikeudet. (Jaa tiedostosi missä tahansa 2020.)

Sharepointin etusivulle voi luoda tiimiä tai koko organisaatiota koskevia uutisia. Uutisiin voi liittää kuvia, videoita, esitysgrafiikkaa ja kaavioita. Työyhteisön uutisten luominen tapahtuu Sharepointissa ja jaetut uutiset nousevat myös Teamsiin kyseisen kanavan uutiskanavalle ja sen kanavan keskustelualueelle. (Oosterveld, 2020b; Use the News web part on a SharePoint page 2020.)

Sharepointissa voi luoda jokaiselle projektille oman tiimisivuston (Sharepoint Team Site), jossa projektia varten kootut tiimin jäsenet voivat yhdessä työstää erilaisia dokumentteja ja käydä keskustelua. Sharepointin tiimisivustolle kutsutaan erikseen projektiin osallistuvat henkilöt. Kaikilla tiimisivuston jäsenillä on pääsy siellä jaettuun sisältöön sekä yhteisiin sovelluksiin. Sharepoint tiimisivustolle voi lisätä tapahtumia, tehtäväosioita sekä erilaisia dokumentteja. (Microsoft Teams vs. SharePoint Teams: How to Enhance Collaboration at Work. 2018; Microsoft Teams vs SharePoint 2020.)

Sharepoint tiimisivuston keskustelualueella voi käydä myös tiimiä tai projektia koskevia keskusteluja. Mikäli joku tiimin jäsenistä jakaa tiedoston tai kommentoi sitä, tulee siitä automaattisesti ilmoitus muille tiimin jäsenille. Sharepointin tiimisivustolla on mahdollista luoda myös nopeita kyselyitä, jossa voi esimerkiksi selvittää tiimin mielipiteitä äänestyksellä. Kyselyssä on mahdollista esittää niin monivalinta- kuin avoimiakin kysymyksiä. (Microsoft Teams vs. SharePoint Teams: How to Enhance Collaboration at Work. 2018; Microsoft support.)

Sisältöjen etsiminen Sharepointissa tapahtuu tehokkaan hakuominaisuuden avulla. Haku tunnistaa käyttäjän Sharepointissa usein vierailemia sivuja, viimeksi tarkasteltuja tai muokkaamia tiedostoja sekä muuten käyttäjälle olennaisia tiedostoja tai alueita. Nämä yksilöidyt hakutulokset perustuvat käyttäjän itsensä ja hänen läheisten työkavereiden aiempaan työskentelyyn. Tämä voi tarkoittaa myös sitä, että eri käyttäjien samat hakusanat tuottavat erilaisia tuloksia. Myös kaikki hakutulokset on mahdollista käydä läpi, mikäli haun ensisijaisesti tarjoamat osumat eivät tuota tulosta. Hakukone etsii tuloksia kaikista Office-sovelluksista, dokumenttien otsikoista sekä tiedostojen sisällöistä. Hakukone ei kuitenkaan löydä sähköpostien liitetiedostoja. (What is Office Delve? 2020.)

Delve-sovellus, joka toimii Sharepointin sisällä, on eräänlainen hakukone, joka auttaa löytämään käyttäjän omat ja työyhteisön kesken suosituimmat dokumentit. Delve kerää tietoa, jonka se arvelee olevan kullekin käyttäjälle tärkeää ja auttaa löytämään olennaista tietoa. Delven avulla on kuitenkin mahdollista löytää vain sellaisia

dokumentteja, jotka käyttäjä voi nähdä ja joita hän voi muokata. Delve ei näytä hakutuloksissa sellaisia dokumentteja, joihin käyttäjällä ei ole oikeuksia. Hakutulosten esikatselu näyttää kuka työyhteisössä on dokumentin luonut, kuinka monta kertaa sitä on katseltu, kuka sitä on viimeksi muokannut, kuka dokumentin omistaa ja kenellä on siihen muokkausoikeudet. Jos dokumentin sijaan etsitään organisaation jäseniä, näkyy hakutuloksessa se, mitä dokumentteja hän on luonut ja viimeksi muokannut. (What is Office Delve? 2020.)

Delve Taulut auttavat järjestämään tietoa Sharepointissa. Delve Taulujen avulla voi helposti koota samaan paikkaan saman aihealueen dokumentteja. Taulujen otsikot näkyvät kaikille, mutta niiden sisältämät dokumentit näkyvät vain niille käyttäjille, joilla niihin on oikeus. Kuka tahansa käyttäjistä voi luoda uuden taulun ja lisätä sinne dokumentteja. Microsoft Delveen on mahdollista luoda myös oma profiili, josta näkyy käyttäjän titteli, yhteystiedot ja esimerkiksi koulutustausta, kuvaus omasta osaamisesta, kiinnostuksen kohteet sekä meneillään olevat isot projektit. Käyttäjän profiilista näkee käyttäjän yhteydet, tiimit, joissa hän on mukana sekä kootusti käyttäjän tuottamat tiedostot. (What is Office Delve? 2020.)

Sharepoint ja Teams ovat erilliset sovellukset, mutta ne kuitenkin toimivat yhdessä. Microsoft Teams tarjoaa kuitenkin tiettyjä ominaisuuksia, joihin Sharepoint ei kykene. (Microsoft Teams vs SharePoint 2020.)

### **Microsoft Teams**

Microsoft Teams on chat-pohjainen viestintätyökalu, joka soveltuu työyhteisön päivittäiseen viestintään, yhteydenpitoon ja työntekoon (Teams vai Yammer? Vai SharePoint tai Outlook? Milloin käytän mitäkin? 2018). Microsoft Teams on vahvasti yhteydessä Sharepointiin. Jokaisella Teamsiin luodulla tiimillä on Sharepoint tiimisivusto, jonne myös kaikki Teamsiin ladatut ja luodut tiedostot myös tallentuvat. Microsoft Teams, sisältää Office 365 sovellukset, kuten Outlook kalenterin ja Plannerin. Microsoft Teamsiin perustetaan jokaiselle tiimille oma yhteistyöalue, jossa voi jakaa, luoda ja muokata tiedostoja sekä käydä keskustelua keskustelualueilla. (Overview of teams and channels in Microsoft Teams 2020.)

Sharepointin ja Teamsin välillä liikkuminen on tehty mahdollisimman helpoksi. Sovellukset ikään kuin toimivat Teamsin sisällä, eikä eri sovellusten käyttö välttämättä edellytä Teams-sovelluksesta poistumista. (Oosterveld 2020a.) Jokaisella Teams-kanavalla on myös oma kansionsa tiimin Sharepoint-sivulla, jonne Teamsissä luodut,

muokatut ja jaetut tiedostot tallentuvat. Jokainen Teamsissa luotu tai sinne lisätty tiedosto tallentuu automaattisesti myös Sharepointin dokumentti-kirjastoon. (Microsoft Teams vs. SharePoint Teams: How to Enhance Collaboration at Work. 2018.)

Microsoft Teamsissa on mahdollista luoda, jakaa ja muokata erilaisia tiedostoja, kuten Word-, Excel-, PowerPoint- ja OneNote-tiedostoja. (Oosterveld 2019; Teams vai Yammer? Vai SharePoint tai Outlook? Milloin käytän mitäkin? 2018)

Dokumentinhallinta, kuten tiedostojen luominen, muokkaaminen ja kommentointi, on mahdollista tehdä joko Sharepointissa tai Teamsissä, riippuen kummasta näkymästä käyttäjä pitää enemmän. Teamsissa muokatut ja kommentoidut tiedostot kuitenkin tallentuvat muokkauksineen ja kommentteineen myös Sharepointiin. (Oosterveld 2020a; Zelfond 2019)

Teams-tiimiä luodessa voi valita onko tiimi yksityinen vain sen jäsenille, julkinen koko organisaatiolle tai koko organisaation kattava. Käytännössä nämä asetukset vaikuttavat siihen, ketkä voivat liittyä tiimiin ja ketkä sitä voivat hallita. Yksityiseen tiimiin voi liittyä vaan tiimin omistajan kutsusta, kun taas julkiseen tiimiin voi liittyä kuka tahansa organisaation jäsen. Koko organisaation kattavaan Teams-tiimiin lisätään automaattisesti kaikki organisaation jäsenet. (Oosterveld 2020a.)

Tiimit koostuvat eri kanavista, joita voi luonnehtia tiimin yhteistyöalueiksi ja joissa suurin osa kaikista toiminnoista tapahtuu. Kanava on erillinen alue, joka on tarkoitettu tietyn aihealueen tai esimerkiksi projektin työstämiseen ja siitä keskusteluun. Kanavaan kootaan kaikki siihen aiheeseen tai projektiin liittyvä tieto. Kanavaan on mahdollista jakaa aiheeseen liittyviä tiedostoja, muokata ja kommentoida niitä sekä käydä aiheetta koskevaa keskustelua. Jokaisella tiimillä on automaattisesti Yleinen- kanava, jossa voi jakaa koko tiimiä koskevaa yleistä tietoa ja käydä yleistä keskustelua koko tiimin kesken. (Microsoft Teams vs. SharePoint Teams: How to Enhance Collaboration at Work. 2018; Oosterveld 2020a.) Sharepoint ja Teams ovat hyvin integroituneita. Teamsiin luotu kanava löytyy tiimin Sharepoint-sivun kansioista samalla nimellä, samoin kun sinne ladatut sisällöt. (Overview of teams and channels in Microsoft Teams 2020.)

Jokaiseen Microsoft Teams tiimiin mahtuu enintään 200 kanavaa per tiimi. Jos Teams-kanavan poistaa, niin kanavan keskustelut katoavat, mutta kanavassa jaetut ja luodut tiedostot säilyvät edelleen tiimin Sharepoint dokumenteissa. (Oosterveld 2020a.) Käyttäjä voi valikoida, mitkä tiimit ja kanavat ovat omalla suosituimmat-listalla.

Tiimejä on mahdollista myös piilottaa omalta listalta, jolloin tiimistä ei poistu, mutta ne eivät enää näy omien tiimien kohdalla. Myös Teams-kanavien kohdalla on mahdollista valita suosikkikanavat, jotka näkyvät omassa kanavaluettelossa ensimmäisenä.

Seuraamalla kanavaa käyttäjä saa ilmoituksia kanavan toiminnasta, kuten uusista julkaisuista kanavassa. Tämä auttaa pitämään käyttäjää ajan tasalla tärkeiden kanavien toiminnasta. Kanavista on mahdollista myös poistua, mikäli siellä käytävä keskustelu ei kosketa itseä. (Microsoft Teams vs. SharePoint Teams: How to Enhance Collaboration at Work. 2018; Oosterveld 2020a.)

Yksityiset kanavat ovat keskitettyjä yhteistyöalueita tiimin sisällä. Yksityisissä kanavissa vain tietyt tiimin jäsenet ovat osa kanavaa. Kanava ei näy muille tiimin jäsenille kuin niille, jotka on kanavaan kutsuttu. Kenet tahansa tiimin jäsenen voi lisätä yksityiseen kanavaan, kunhan hän on jo osa tiimiä. Yksityisten kanavien tarkoituksena on, että ne eivät kuormita muita tiimiläisiä. Yksityisellä kanavalla voidaan käsitellä asioita, jotka eivät kuulu muulle tiimille tai niitä ei muusta syystä ole tarpeen jakaa muun tiimin kanssa. (Oosterveld 2020a.)

Microsoft Teamsissa on mahdollista tarkastella tiimin viimeaikaista toimintaa. Syöte-sivulla (activity feed) näkee kootusti kaikki lukemattomat viestit, itseä koskevat merkinnät (@-merkinnät) sekä tykkäykset ja vastaukset omiin kommentteihin. Syötteeseen nousee myös muiden tiimiläisten viimeaikainen toiminta, eli esimerkiksi tiimiläisten suosimat, muokkaamat tai kommentoimat tiedostot. Tiimin kesken suositut tiedostot on helppo löytää Syöte-sivun kautta. (Oosterveld 2020b.)

Teams-kanavan keskustelualueella on mahdollista käydä tiimin yhteisiä keskusteluja, jotka ovat myös kaikille tiimin jäsenille näkyvillä (Teams vai Yammer? Vai SharePoint tai Outlook? Milloin käytän mitään? 2018). Teams-keskusteluissa voi merkitä yksittäisen henkilön, tietyn kanavan seuraajat tai kaikki tiimin jäsenet kerralla, mikäli asia kaipaa näiden henkilöiden huomiota. Keskusteluihin saadusta merkinnästä tulee käyttäjälle ilmoitus. Ilmoituksen tyyppi riippuu kuitenkin kunkin käyttäjän omista ilmoitusasetuksista. (Oosterveld 2020b.) Keskusteluihin voi halutessaan liittää kuvia, tarroja, GIF-videoita ja emojiä. Teamsin kanava luo myös kansion SharePointin dokumenttikirjastoon, jonne Teamsissä käydyt keskustelut automaattisesti tallentuvat. SharePointista siis löytyvät kaikki kanavilla mainitut asiat. (Microsoft Teams vs. SharePoint Teams: How to Enhance Collaboration at Work. 2018.)



Teams chatissa voi soittaa ääni- ja videopuhelua sekä lähettää viestejä yhden tai useamman kollegan kanssa. Tiimin etätapaamiset on mahdollista hoitaa Teamsissä. (Microsoft Teams vs. SharePoint Teams: How to Enhance Collaboration at Work. 2018; Oosterveld 2020a; Microsoft Teams vs SharePoint 2020; Zelfond 2019.) Teamsin kautta tapahtuviin palavereihin on mahdollista kutsua myös oman organisaation ulkopuolisia henkilöitä (Teams vai Yammer? Vai SharePoint tai Outlook? Milloin käytän mitäkin? 2018).

### **Teams Kalenteri ja Teams tapaamiset**

Teams kalenteri ja Outlook kalenteri ovat yhteydessä toisiinsa. Mikäli siis tapaamisen aikatauluttaa Outlook-kalenterissa, se näkyy myös Teams-kalenterissa ja toisin päin. Uuden Teams-tapaamisen voi luoda Teams-kalenterin kautta. Teams-tapaamisen voi järjestää esimerkiksi kokonaiselle Teams-kanavalle tai tapaamiseen voi kutsua erikseen kaikki osallistujat. Myös organisaation ulkopuolisia henkilöitä voi kutsua Teams-kokoukseen. (Schedule a meeting in Teams 2020.) Teams kalenterissa on mahdollista luoda tapahtumia, jotka toistuvat esimerkiksi viikoittain. Näin esimerkiksi viikottaisiin tiimipalavereihin ei tarvitse lähettää erikseen kalenterikutsua joka kerta. Omaan Teams-kalenteriin on mahdollista varata myös aikaa itsenäiselle työskentelylle, jonne ei sovi tapaamisia. (How To Effectively Use The Microsoft Teams Calendar 2020.)

Tapaamisutsussa määritellään sen ajankohta ja aihe. Kokoukseen voi valmistautua lisäämällä kokouksen asialistan tai käymällä keskustelua tapaamisen osallistujien kanssa Meeting notes-sivulta. Tälle samalle muistiinpanosivulle voi koota kokouksen muistion kokouksen aikana. Muistiinpanojen luettavuutta voi helpottaa lisäämällä uuden osion aina eri aiheille. Muistiinpanoihin on mahdollista tehdä myös merkintöjä, joilla voidaan esimerkiksi osoittaa tehtäviä tietyille henkilöille. Tapaamisen aikana on mahdollista jakaa esimerkiksi esitysgrafiikkaa, tilastoja ja muita dokumentteja muille osallistujille. Teams-tapaamiset on mahdollista tallentaa ja tallenne löytyy yhdessä tapaamisen muistiinpanojen kanssa Teams-kokousketjusta. (Meetings in Teams 2020.)

Pikaiset ja suunnittelemattomat tapaamiset voi myös hoitaa Teams-keskustelualueella Meet Now-painikkeen avulla. Tätä ominaisuutta voi hyödyntää, kun asialla on kiire ja kaikilta tiimiläisiltä tarvitsee saada vastaus heti. (Utley 2018)

## **Microsoft Planner**

Microsoft Planner on projektien toteuttamista varten suunniteltu sovellus, jonka voi liittää tiimin Sharepoint- ja Teams-sivulle. Plannerin avulla voi luoda projektikohtaisia suunnitelmia, koota sitä suorittavan tiimin, määrittää projektin tavoitteen ja osatavoitteet sekä koota projektia koskevat dokumentit samaan paikkaan. Plannerissa voi seurata ryhmän edistymistä ja pysyä ajan tasalla projektin etenemisestä. (Collaborate with your team using Microsoft Planner 2020.)

### **4.4.3 Sosiaalisen intranetin käyttöä koskevan oppaan laadinta**

Projektin painopiste oli sosiaalisen intranetin käyttöä koskevan oppaan laadinnassa.

Oppaan taustoitukseksi toimi Lodi Oy:n henkilöstöllä teetetty kartoittava henkilöstökysely sekä yritysten sosiaalisia intranetteja koskeva viestinnän tutkimuskirjallisuus. Lisäksi tutustuin sosiaalisen intranetin käyttöominaisuuksiin Microsoftin ohje-sivustojen avulla, sekä sovelluksia koskevien konsultointitekstien ja blogikirjoitusten avulla.

Sharepoint ja Teams sisältävät lukuisia eri ominaisuuksia, mutta oppaaseen sisällytin ne sovellukset ja käyttöominaisuudet, jotka olivat mielestäni kaikista hyödyllisimmät Lodi Oy:lle. Nämä valinnat tein henkilöstökyselyssä saamani tiedon sekä aihetta koskevan tutkimuskirjallisuuden perusteella. Oppaan laadinnassa oli tärkeää huomioida sen käyttäjä, jolla ei välttämättä ole aiempaa kokemusta uudesta intranetistä, eikä syvällistä ymmärrystä työyhteisön viestinnästä. Henkilöstökyselyssä ja oppaassa uudesta sosiaalisesta intranetistä käytetään käsitettä intranet, sillä sosiaalinen intranet koettiin yrityksen puolesta herättävän hämmennyttä. Opas laadittiin yleiskielellä ja ohjeistuksessa pyrittiin selkeyteen, jotta se olisi käyttäjälle helposti ymmärrettävä ja hyödyllinen. Ohjeiden laadinnassa oli otettava huomioon, että sen käyttäjistä suurin osa eivät ole viestinnän alan ihmisiä, joten monia viestinnän ilmiöitä tuli avata yleiskielellä opasta laadittaessa.

Oppaasta tehtiin myös visuaalisesti houkutteleva, jotta sitä olisi helppo käyttää. Itse ohjeet on oppaassa koottu värikkäälle pohjalle, jotta ne on helppo erottaa muun tekstin seasta. Ohjeiden rinnalla on avattu ohjeiden taustalla olevaa viestinnän tutkimuskirjallisuutta sosiaalista intranettiä koskien. Sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas on nähtävillä kokonaisuudessaan luvussa 5.1.

#### **4.4.4 Ohjeiden laadinta yrityksen avainhenkilöille uuden intranetin käyttöönoton tueksi**

Yrityksen avainhenkilöille tarkoitetut ohjeet uuden intranetin käyttöönoton tueksi laadittiin viestintäteknologian implementointia ja muutosta koskevan viestinnän kirjallisuuden pohjalta. Avainhenkilöille tarkoitetut ohjeet eivät olleet yhtä laajat kuin intranetin käyttöä koskeva opas. Näissä ohjeissa muistutettiin muutoksen prosessimaisuudesta ja annettiin käytännön ehdotuksia, kuinka avainhenkilöt voivat omalla toiminnallaan edistää uuden intranetin käyttöönottoa työyhteisössä. Avainhenkilöille tarkoitetut ohjeet noudattivat samanlaista visuaalista ilmettä, kuin intranettiä koskeva opas. Myös nämä ohjeet laadittiin yleiskielellä, jotta ne ovat mahdollisimman ymmärrettävät eri alojen edustajille. Sosiaalisen intranetin käyttöönottoa koskeva ohjeistus on kokonaisuudessaan luvussa 5.2.

#### **4.4.5 Projektin esittely yritykselle**

Projektin tulokset oli alun perin tarkoitus esitellä ensin yrityksen johtoryhmälle ja sen jälkeen koko muulle henkilöstölle huhtikuussa 2020. Korona-epidemia aiheutti kuitenkin muutoksia suunnitelmaan, jonka myötä projekti päädyttiin esittelemään etänä Lodi Oy:n hallinto- ja viestintäpäälliköille. Tätä ratkaisua puolsi myös se, että hallinto- ja viestintäpäällikkö ovat päävastuussa sosiaalisen intranetin käyttöönotosta, kun se on Lodi Oy:lle ajankohtaista. Olin myös projektin tiimoilta työskennellyt heidän kanssaan tiiviisti, joten projektin esittely nimenomaan heille oli luontevaa. Projektin esittelyä varten valmistelin diaesityksen, jossa kävin läpi projektisuunnitelman, esittelin henkilöstökyselyn tulokset sekä esittelin intranetin käyttöä koskevan oppaan ja avainhenkilöille tarkoitettujen ohjeistusten sisältöä. Projektin esittelyä koskeva diaesitys on tämän tutkielman liitteissä (Liite 2).

#### **4.4.6 Projektin päätyminen**

Projekti nähdään päättyneeksi, kun niin sanottu lopputuote on valmis ja se on luovutettu toimeksiantajalle. Projektin lopputuotteen tulee sisältää kaikki projektisopimuksen ja projektisuunnitelman sisältämät kokonaisuudet. (Ruuska 2001, 179.) Esittelyn

yhteydessä sovimme, että hallinto- ja viestintäpäällikkö kommentoivat oppaan ohjeistusta vielä niiltä kohdin, joihin toivovat tiivistystä. Sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas palautettiin Lodi Oy:lle sellaisessa muodossa, että yritys voi tarvittaessa poistaa tai lisätä siihen sisältöä. Sovimme kuitenkin, että mikäli oppaaseen tehdään muutoksia, muistetaan oppaassa mainita, kenen tuottamaa sisältöä se on.

Lodi Oy:lle palautettiin huhtikuun 2020 lopussa henkilöstökyselyä koskeva raportti, opas uuden intranetin käyttöä koskien, avainhenkilöille tarkoitettu ohjeistus uuden intranetin käyttöönottoa koskien sekä esittelyyn laadittu diaesitys. Projektin päätteeksi kävimme vielä Lodi Oy:n hallinto- ja viestintäpäällikön kanssa arviointikeskustelun toukokuussa 2020, jossa he arvioivat projektin sujuvuutta sekä oppaan ja ohjeiden hyödyllisyyttä.

Projektissa valmistuneen intranetin käyttöä koskevan oppaan ja avainhenkilöille tarkoitettujen ohjeiden jakelusta henkilöstölle vastaa Lodi Oy:n yhteyshenkilö. Intranetin käyttöönoton tarkkaa ajankohtaa ei olla vielä määritelty, mutta uutta intranettiä on jo vaiheittain otettu Lodi Oy:llä käyttöön. Projektin päättymisen yhteydessä ei vielä ollut tarkkaa tietoa, milloin intranetin käyttöä koskeva opas otetaan yrityksessä käyttöön.

## **4.5 Yhteydenpito ja resurssit**

Projektin aikana pidin yhteyttä Lodi Oy:n yhteyshenkilön kanssa niin sähköpostitse, puhelimella kuin Teams-tapaamisten muodossa. Lodi Oy:n edustajien kanssa tavattaessa oli tärkeää muodostaa jaettua ymmärrystä projektin tavoitteista ja projektin sisällöstä. Tapaamiset hoidettiin pääsääntöisesti puhelimitse tai Teams-tapaamisissa, joihin osallistui yleensä itseni lisäksi Lodi Oy:n hallinto- ja viestintäpäällikkö. Materiaalien, kuten kyselyn luonnosten jakaminen toteutettiin sähköpostilla.

Projekti toteutettiin osana maisterintutkielmaa, joten tärkeitä tapaamisia olivat myös ohjaustapaamiset tutkielman ohjaajan kanssa. Sovimme ohjaajan kanssa tapaamiset sekä jaoin ohjausta koskevaa materiaalia sähköpostitse. Ohjaustapaamiset hoidettiin kasvokkais- tai Skype-tapaamisissa.

Lodi Oy:n kanssa muodostui helposti yhteinen ymmärrys projektin laajuudesta. Projekti tehtiin osana maisterintutkielmaa, jonka aikataulut ja työn laajuus on jo ennalta määrätty. Projektin tiiviin aikataulun vuoksi oli tärkeää rajata projekti selkeästi sekä pitää kiinni sovitusta aikataulusta. Projektia toteuttamisessa tärkeitä resursseja ajallisten

resurssien lisäksi olivat tietoresurssit. Projektin toteuttamista varten sain tietoa Lodi Oy:n yhteyshenkilöiden kanssa käydyistä keskusteluista, toteuttamistani henkilöstökyselyistä, viestinnän tutkimuskirjallisuudesta sekä tutkielman ohjaajalta.

#### **4.6 Projektin arviointi**

Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektin tavoitteena oli laatia yrityksen uuden sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas sekä laatia ohjeet yrityksen avainhenkilöille uuden sosiaalisen intranetin käyttöönoton tueksi. Nämä tavoitteet mielestäni saavutettiin, vaikka tämän tyyppisen projektin suorittaminen oli itselleni uutta ja projektin suorittamiseen liittyi paljon epävarmuutta.

Projektimuotoinen työskentely voi kohdata erilaisia haasteita. Projektin haasteita voivat aiheuttaa esimerkiksi projektin heikko valmistelu, projektin rajausta ei ole tehty riittävän tarkasti, projektin tavoitteet ovat epärealistisia tai projektilla ei ole yrityksen ylimmän johdon tukea. (Ruuska 2001, 25-30.) Näiden haasteiden välttämiseksi projektia koskeva projektisuunnitelma laadittiin tarkkaan ja sen sisällöstä keskusteltiin niin Lodi Oy:n yhteyshenkilön kuin maisterintutkielman ohjaajan kanssa. Projektin alussa haluttiin varmistaa, että projektin tavoitteet ovat saavutettavissa sille asetetulla aikataululla. Projektilla oli myös alusta asti Lodi Oy:n ylimmän johdon tuki, joka helpotti projektin nopeaa käynnistämistä. Projektin lopullisten tavoitteiden asettaminen onnistui hyvässä yhteistyössä yhteistyöyrityksen kanssa. Sen sijaan projektisuunnitelman tarkka sanoitus osoittautui yllättävän haastavaksi. Lopulta kuitenkin onnistuin mielestäni melko hyvin projektisuunnitelman laadinnassa. Projektisuunnitelman laadintaan kului odotettua enemmän aikaa, mutta se kuitenkin ohjasi ja edesauttoi projektin toteuttamista. Projektisuunnitelmaan kulunut ylimääräinen aika lopulta siis helpotti projektin toteuttamista.

Sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas sisältää mielestäni olennaisten sovellusten ja ominaisuuksien käyttöä koskevat ohjeet. Tutustuin syvällisesti yrityksen käyttöön tulevaan sosiaaliseen intranettiin ja tein valinnat oppaaseen tulevista sovelluksista ja ominaisuuksista perustuen henkilöstökyselyn tuloksiin sekä omaan arviooni sovellusten ja ominaisuuksien hyödyllisyydestä. Oppaan heikkoudeksi voi kuitenkin lukea sen, että tietämykseni Lodi Oy:n työyhteisöä koskien on hyvin rajallinen. Oppaan taustoittamista varten teettämäni henkilöstökyselyyn vastasi vain hieman reilu puolet koko henkilöstöstä. Oppaan sisältämät ohjeet eivät välttämättä palvele parhaalla mahdollisella tavalla kaikkia työyhteisön jäseniä. Avainhenkilöille tarkoitetut ohjeet olivat myös

melko suppeat ja jäivät paikoin melko yleiselle tasolle. Ohjeet olisivat voineet sisältää enemmän konkreettisia esimerkkejä ja ohjeita, jotta ohjeiden hyödyntäminen olisi yrityksen edustajien toimesta helpompaa.

Sosiaalisen intranetin käyttöönottoa koskevasta oppaasta pyrittiin tekemään mahdollisimman yleiskielinen, vaikka sen sisältö perustuukin tieteelliseen tietoon. Tässä onnistuttiin mielestäni vähintään kiitettävästi. Paikoittain opas sisältää edelleen jokseenkin hankalia lauserakenteita ja jotkin ohjeistuksia koskevat virkkeet ovat liian pitkiä. Suurimmalta osalta onnistuin kuitenkin mielestäni ottamaan huomioon oppaan ja ohjeiden vaatiman tekstilajin.

Sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas ja yrityksen avainhenkilöille tarkoitetut ohjeet sisältävät myös visuaalisia elementtejä, joilla pyrittiin lisäämään ohjeistusten ymmärrettävyyttä, luettavuutta ja houkuttelevuutta. Mielestäni oppaan ja ohjeiden visuaalisuudessa onnistuin melko hyvin. Kuitenkin visuaalinen ilme on paikoittain epäjohdonmukaista, sillä toiset sivut ovat melkein täynnä tekstiä, kun toisella sivulla on vain vähän tekstiä. Samoin oppaassa eriväriselle pohjalle kootut ohjeet eivät täysin noudata yrityksen toivetta koota enintään neljä ohjetta yhteen laatikkoon.

Yksi projektin haasteista oli sen suhteuttaminen osaksi maisterintutkielmaa ja muita opintoja. Projektin suunnittelussa ja aikatauluttamisessa tuli huomioida myös se, että projekti on vain osa maisterintutkielmaa, jonka laadintaan tuli myös varata resursseja. Projekti suoritettiin kuitenkin alkuun sovitussa aikataulussa ja se vastasi myös sisällöllisesti sovittua. Tulevaisuudessa kuitenkin tällaisten projektien toteuttamisessa aion varata enemmän aikaa ainakin projektisuunnitelman laadintaan.

Projektin haasteena voi pitää myös sitä, että minulla ei ollut aiempaa kokemusta vastaavanlaisen projektin toteuttamisesta yksin. Projektin yllättäväksi haasteeksi nousi keväällä 2020 epidemiaksi muodostunut koronatilanne, joka aiheutti muutoksia projektin tulosten esittelylle sekä omille työskentelytavoilleni. Nämä haasteet eivät kuitenkaan vaikuttaneet negatiivisesti projektin suorittamiseen. Päinvastoin, projektin esittely osoittautui erittäin opettavaiseksi tilaisuudeksi. Ylipäätään yhteistyö Lodi Oy:n edustajien kanssa oli hedelmällistä ja se auttoi projektia aina eteenpäin. Lodi Oy:n yhteyshenkilö tarjosi apua ja kommentteja projektin eri vaiheissa, mikä helpotti henkilöstökyselyn ja intranetin käyttöä koskevan oppaan laadinnassa.

Tässä maisterintutkielmassa esitelty sosiaalisen intranetin käyttöä koskeva opas ja avainhenkilöille laaditut ohjeet sisältävät arvokasta tietoa työyhteisöjen viestinnästä ja

viestintäkäytänteiden kehittämistä, joita voi soveltaa myös muihin työyhteisöihin kuin pelkästään tämän tutkielman yhteistyöyritykselle.

### **Yrityksen antama palaute**

Sovimme Lodi Oy:n yhteyshenkilön kanssa, että saan yritykseltä palautetta projektia koskien arviointikeskustelussa, johon osallistuvat minun lisäksi Lodi Oy:n viestintä- ja hallintopäällikkö. Arviointikeskustelu käytiin toukokuussa 2020, noin kaksi viikkoa projektia koskevien materiaalien palauttamisen jälkeen. Näin yrityksessä ehdittiin rauhassa tutustua laatimaani ohjeistukseen. Arviointikeskustelu käytiin Teamsin välityksellä. Toivoin palautetta projektin tavoitteiden saavuttamisesta, mahdollisista kehityskohteista sekä projektityöskentelystäni. Olin lähettänyt etukäteen viestintä- ja hallintopäällikölle listan asioista, joista toivoin heiltä palautetta.

Kävimme arviointikeskustelussa läpi projekti osa-alueet ja keskustelimme asioista, joissa onnistuttiin sekä mahdollisista kehityskohteista. Kokonaisuudessaan Lodi Oy:n viestintä- ja hallintopäällikkö arvioivat projektin onnistuneen hyvin. Projektin osana laaditut opas ja ohjeet olivat heidän mukaansa kattavat ja Lodi Oy:llä arvioitiin, että niitä voi myös suoraan hyödyntää käytännössä. Projektissa syntyi kahden tason ohjeita, jotka yrityksen edustajien mukaan auttoivat hahmottamaan, mitä intranetin käyttöönoton yhteydessä tulee tehdä sekä kuinka käyttöönottoa tulee aikanaan lähteä viemään eteenpäin. Ohjeiden visuaalisuutta yritys arvioi selkeäksi. Lisäksi he pitivät ajatuksesta koota varsinaiset ohjeet omiin värikkäisiin laatikkoihin tekstin keskelle.

Projektia taustoittava henkilöstökysely tuotti yrityksen näkökulmasta mielenkiintoista ja hyödyllistä tietoa sosiaalisen intranetin käyttöönottoa ajatellen. Henkilöstökyselyn kehityskohteeksi yrityksen edustajat mainitsivat kyselyn ymmärrettävyyden. Henkilöstökyselyä laadittaessa Lodi Oy:n viestintä- ja hallintopäällikkö kyllä antoivat palautetta ja auttoivat kyselyn ymmärrettävämmäksi muokkaamisessa. He kuitenkin pohtivat arviointikeskustelussa, olisivatko he voineet vielä enemmän auttaa kyselyn ymmärrettävämmäksi tekemisessä. Henkilöstökyselyyn oltaisiin myös toivottu enemmän vastaajia, koska nyt kyselyyn vastasi 57% koko Lodi Oy:n henkilöstöstä. Viestintä- ja hallintopäällikkö kuitenkin uskovat vähäisen vastaajamäärän johtuvan enemmän esimerkiksi kiireestä kuin itse kyselystä tai sen sisällöstä.

Intranetin käyttöä koskeva opas on viestintä- ja hallintopäällikön mukaan hyödyllinen ja vastaa projektin tavoitteita. Yritys aikoo laatimani oppaan pohjalta lähteä kehittämään omaa sisäistä projektiaan intranetin käyttöönoton suhteen. Intranetin käyttöä koskevan oppaan uskotaan edistävän intranetin käyttöä tulevaisuudessa. Oppaassa avattiin myös joitakin intranettiin liittyviä rakenteellisia ongelmia, joiden tunnistaminen auttaa intranetin käyttöönotossa. Oppaassa esitellään ja neuvotaan käyttämään sovelluksia, jotka olivat myös yrityksen edustajille aivan uusia. Yrityksen mukaan niistä sai aivan uusia ideoita hyödyntää intranettiä. Tässä maisterintutkielmassa luvussa 5.1 esiteltyä opasta ei kuitenkaan sellaisenaan laiteta vielä keväällä 2020 jakoon koko henkilöstölle, vaan oppaan ohjeita otetaan porrastetusti käyttöön Lodi Oy:llä, kun intranetin käyttöönotto etenee. Yritys on ottanut lisääntyneen etätyöskentelyn vuoksi Teamsiä tehokkaampaan käyttöön, vaikka uuden intranetin käyttöönotto ei vielä olekaan heillä ajankohtaista. Teamsiä koskevaa omaa ohjeistusta rakennettiin laatimani oppaan pohjalta, sillä se sisältää asioita, joita olisi heidän mielestä syytä huomioida heti Teamsin käyttöönoton alussa.

Intranetin käyttöä koskeva opas sisältää kuitenkin myös kehittämisen paikkoja. Yritys mainitsee kehityskohteiksi yksinkertaisen ja ymmärrettävän kielen sekä oppaan sisältämien teoriaosuuksien pituuden. Opas sisältää paikoin vielä sellaista kieltä, joka ei välttämättä arkikäyttöön tarkoitetussa oppaassa ole erityisen selkeää tai nopeasti ymmärrettävää. Yrityksessä pelätään, että liian pitkät tekstiosiot aiheuttavat sen, että lopulta koko teksti jää lukematta. Myös kaikkien ohjekohtien tulisi sisältää mieluiten kolme, maksimissaan neljä kohtaa. Tähän ei kuitenkaan kaikkialla oppaassa päästy.

Uuden intranetin käyttö ole vielä ajankohtaista Lodi Oy:lle, vaikka Teamsin käyttöä nykyisin suositellaankin lisääntyneen etätyöskentelyn vuoksi. Lodi Oy ei osaa siis vielä arvioida avainhenkilöille tarkoitettujen ohjeiden hyödyllisyyttä, sillä ne eivät ole vielä käytössä. Uuden intranetin käyttöönotto voi tulla myös nopeastikin, joten yrityksessä uskotaan, että on kaikkien kannalta hyvä, että yhteiset toimintamallit ovat kirjattuna.

Projektin olennaisimmaksi kehityskohteeksi hallinto- ja viestintäpäällikkö nimeävät kohderyhmän ymmärtämisen. Tällä he tarkoittavat sitä, millaisia käsitteitä voi käyttää, jotta koko henkilöstö ymmärtää, mistä puhutaan. Käsitteiden käytöstä projektin aikana keskusteltiin heidän kanssaan, mutta vaikea käsitteistö on edelleen paikoittain nähtävissä oppaassa ja ohjeistuksessa. Henkilöstökyselyn vastaajat eivät myöskään yrityksen edustajien mukaan aina tienneet mitä heiltä kysytään ja mistä puhuttiin. Lodi Oy:n viestintä- ja hallintopäällikkö korostivat arviointikeskustelussa kuitenkin myös



sitä, että minun oli yrityksen ulkopuolisena henkilönä vaikea hahmottaa, millainen kohderyhmä on kyseessä ja näin ollen millaisia käsitteitä heidän kanssaan tulisi käyttää.

Arviointikeskustelussa nousi esiin myös huoleni siitä, että heidän käyttämä aika projektia koskevaan palautteen antamiseen työllisti heitä liikaa. Viestintä- ja hallintopäällikkö kuitenkin kokivat, että heidän velvollisuutensa olikin osallistua tähän projektiin, joka kosketti heidän sisäisiä asioita.

Projektityöskentelyn osalta Lodi Oy:n edustajat arvioivat työskentelyäni sujuvaksi ja itsenäiseksi, eivätkä he oikeastaan keksineet sen suhteen huomautettavaa. Yhteistyö oli heidän mukaansa sujuvaa ja asetetut tavoitteet saavutettiin hienosti sovitussa aikataulussa. He myös korostivat palautteessaan sitä, että he kokivat velvollisuudekseen osallistua ja antaa palautetta projektin eri vaiheissa ja olin turhaan huolissani heidän työllistymisestään projektin suhteen. Loppujen lopuksi projekti kuitenkin koettiin yrityksen puolesta kaiken kaikkiaan hyödylliseksi.

## **5 Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoon liittyvät ohjeistukset**

### **5.1 Intranet tutuksi–Opas intranetin sujuvaan käyttöön**

# **INTRANET TUTUKSI**

## **Opas intranetin sujuvaan käyttöön**

## Sisältö

Työyhteisön tiedonhallinta ja intranet

Intranetin käytön ominaispiirteitä

Millainen on uusi intranet?

- Microsoft Sharepoint
- Microsoft Teams

Sanasto

### Ohjeet intranetin sujuvaan käyttöön

1. Miten viestin koko työyhteisölle?
  - Uutiset
  - Uutiskirjeet
2. Miten löydän tietoa intranetistä?
  - Seuraa toimintaa intranetissä
  - Lue uutiskirjeet
3. Teams-kanavat - huomioi nämä seikat
4. Kuinka voin osallistua työyhteisöni tiedonhallintaan?
5. Tietoa jakamalla rakennetaan työyhteisön yhteistä muistia
  - Kuinka voin osallistua tiedon jakamiseen?
  - Tee tiedon jakamisesta näkyvää
  - Luo profiili Delve-sovellukseen
  - Luo yhteistä ymmärrystä
6. Miten vältän tietotulvan?
7. Tapaaminen Teamsissä: Mitä ominaisuuksia kannattaa hyödyntää?
  - Tapaamiseen valmistautuminen
  - Tapaamisen kulku
8. Teams-keskustelut: Keskustelujen monet muodot
  - Keskustelujen käyminen Teamsissa
  - Vapaamuotoisen keskustelun käyminen Teamsissa
9. Planner - tehokas työkalu projektinhallintaan

Kirjallisuus

## Työyhteisön tiedonhallinta ja intranet

Tämän ohjeistuksen tavoitteena on tukea työyhteisön intranetissä tapahtuvaa tiedonhallintaa. Toimiva tiedonhallinta intranetissä edellyttää, että työyhteisöllä on yhteinen ymmärrys ja toimintatavat sen käytön suhteen. Yhteisen toiminnan koordinointi ja tavoitteiden saavuttaminen on helpompaa, kun tiedonhallinnalle on asetettu yhteiset pelisäännöt.

Tiedonhallinnalla tarkoitetaan tiedon jakamisen lisäksi tiedon etsimistä ja luomista ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Organisaation tiedon jakaminen on vuorovaikutuksessa tapahtuva prosessi, jossa työntekijät yhdessä vaihtavat tietoa luodakseen uutta tietoa. Tiedon luomisen prosessissa tieto tehdään saatavilla olevaksi, sitä selkeytetään ja yhdistellään osaksi organisaation tietosysteemiä.

Intranetillä tarkoitetaan työyhteisön internet-pohjaista alustaa, jonka avulla työntekijät voivat

- viestiä työyhteisön yksittäisten jäsenten tai koko työyhteisön kanssa
- julkaista, muokata tai lajitella tekstiä ja tiedostoja
- tarkastella niitä viestejä, keskusteluja, tekstejä ja kansioita, joita muut työyhteisön jäsenet ovat julkaisseet, muokanneet tai lajitelleet.

Intranetin kaltaisia työkaluja hyödynnetään organisaation tiedonhallinnassa, sillä ne mahdollistavat tehtävien ja vuorovaikutuksen toteuttamisen tehokkuuden. Intranettien käytön ensisijainen tavoite on tukea ja parantaa työyhteisön viestintää ja yhteistyötä. Tätä tavoitetta ei saavuteta ilman työntekijöiden aktiivista intranetin käyttöä.

Kirjallisuus: Ellison, Gibbs & Weber 2015; Nonaka & von Krogh 2009; Razmerita, Kirchner & Nielsen 2016; Rode 2016.

## Intranetin käytön ominaispiirteitä

Uuden intranetin käyttöönotto palvelee työyhteisön tiedonhallintaa paljon todennäköisemmin, kun kaikki työyhteisön jäsenet hyödyntävät intranetin ominaisuuksia samalla tavalla. Yksilöt valitsevat teknologian tarjoamista lukuisista eri ominaisuuksista itselleen mieluisimmat, mikä johtaa saman teknologian hyödyntämiseen työyhteisössä hyvin eri tavoin. Sama teknologia voi siis tarjota eri käyttäjille erilaisia mahdollisuuksia viestiä, minkä vuoksi on tärkeää, että työyhteisöllä on yhteiset käytänteet intranetin käytön suhteen.



Intranettejä koskeva viestinnän tutkimus lähestyy aihetta usein affordanssi-näkökulmasta. Olennaista affordanssi-näkökulmassa on se, millaista vuorovaikutusta teknologia mahdollistaa sen yksittäisten piirteiden sijaan. Affordanssi-käsite yhdistää teknologian ominaisuudet sekä käyttäjien yksilölliset käsitykset ja tavoitteet teknologian käyttöä koskien.

Yleisimmät viestintäteknologiaan liitettävät affordanssit ovat seuraavia:

- *Näkyvyys*: Näkyvyyden affordanssilla tarkoitetaan aiemmin piiloon jääneen vuorovaikutuksen, tiedon sekä viestintäverkostojen näkyväksi ja havaittavaksi tekemistä viestintäteknologian avulla. Esimerkiksi keskustelujen käyminen Teamsissa sähköpostiviestittelyn sijaan tekee viestinnästä näkyvämpää.
- *Pysyvyys*: Pysyvyydellä tarkoitetaan sitä, että intranetissä julkaistu tieto ja käydyt keskustelut säilyvät siellä sellaisenaan ja niillä voi olla viestinnällisiä vaikutuksia vielä kauan julkaisunsa jälkeen. Esimerkiksi jakamasi tiedostot löytyvät intranetistä hakuominaisuuden avulla myös kauan niiden julkaisun jälkeen.
- *Muokattavuus*: Muokattavuus viittaa mahdollisuuteen muokata ja uudelleen muotoilla jo julkaistua tietoa. Voit esimerkiksi korjata kirjoitusvirheitä jakamassasi tiedostossa.
- *Assosiointi*: Assosioinnilla tarkoitetaan omien yhteyksien ja verkostojen näkyväksi tekemistä muille. Intranetissä on esimerkiksi mahdollista nähdä ketkä ovat samassa tiimissä tai projektissa mukana sekä kuka on luonut mitäkin dokumentteja.
- *Jaettu affordanssi*: Työyhteisön tiedonhallintaa tukee parhaiten niin sanottu jaettu affordanssi, mikä tarkoittaa, että kaikki tiimin jäsenet hyödyntävät teknologiaa tiedonhallintaan samalla tavalla. Tällainen jaettu affordanssi voi olla esimerkiksi kaikkien työtä koskevien tiedostojen tallentaminen intranettiin, jossa omat tiimin jäsenet voivat niitä tarkastella ja tarvittaessa kommentoida.

## Millainen on uusi intranet?

Uusi intranet muodostuu Microsoft Sharepointista ja Microsoft Teamsistä. Sekä Microsoft Sharepoint että Microsoft Teams ovat organisaation yhteistyön ja viestinnän mahdollistavia alustoja. Microsoft Sharepoint soveltuu ennen kaikkea työyhteisön tuottaman sisällön säilöntä- ja järjestämisalustaksi. Microsoft Teams taas soveltuu parhaiten työyhteisön päivittäiseen viestintään, yhteydenpitoon ja työntekoon. Seuraavaksi perehdytään näihin sovelluksiin lisää.

Microsoft 365 Business	 Microsoft Sharepoint	 Microsoft Teams
<p>Tarjoaa yrityksille tuotteita, palveluita ja sovelluksia yritystoiminnan tueksi. Näitä ovat esimerkiksi Microsoft Sharepoint ja Microsoft Teams.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web-pohjainen intranet</li> <li>• Soveltuu erilaisten tiedostojen               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ säilyttämiseen</li> <li>◦ jakamiseen</li> <li>◦ yhteiseen työstämiseen</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat-pohjainen viestintätyökalu työyhteisön päivittäiseen               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ viestintään</li> <li>◦ yhteydenpitoon</li> <li>◦ työntekoon</li> </ul> </li> <li>• Myös tiedostojen luominen, jakaminen ja muokkaaminen mahdollista.</li> </ul>

### Microsoft Sharepoint

Microsoft Sharepoint on web-pohjainen intranet, joka mahdollistaa tiedon ja tiedostojen säilyttämisen sekä tiedostojen yhteisen työstämisen. Sharepoint soveltuu tiimien ja koko organisaation yhteiseksi tiedonhallinnan alustaksi ja sitä hyödynnetään organisaation kaiken sisällön säilöntäpaikkana ja sisällön järjestämisessä. Lisäksi Sharepointin voi helposti yhdistää muihin Office 365 sovelluksiin.

## **Tiedonhallinta Sharepointissa**

Sharepointissa voit jakaa ja seurata työyhteisöllesi ajankohtaisia uutisia ja tiedotteita. Voit hallita ja jakaa yksittäisiä tiedostoja ja kansioita niin oman tiimin kuin koko työyhteisönkin kesken. Tiedostoja on mahdollista jakaa myös organisaation ulkopuolisille. Sharepointissa voit luoda, jakaa, muokata ja kommentoida erilaisia tiedostoja, joita ovat esimerkiksi

- Word
- Excel
- PowerPoint
- OneNote

Sharepointissa voit luoda esimerkiksi jokaiselle projektille oman tiimisivuston ja kutsua sinne haluamasi jäsenet (Sharepoint Team Site). Kaikilla tiimisivuston jäsenillä on pääsy jaettuun sisältöön sekä yhteisiin sovelluksiin. Sharepoint tiimisivustolle voi lisätä tapahtumia, tehtäväosioita sekä erilaisia dokumentteja. Mikäli joku tiimin jäsenistä jakaa tiedoston tai kommentoi sitä, saat siitä ilmoituksen.

## **Microsoft Teams**

Microsoft Teams on chat-pohjainen viestintätyökalu, joka soveltuu työyhteisön päivittäiseen viestintään, yhteydenpitoon ja työntekoon.

Microsoft Teams on vahvasti yhteydessä Sharepointiin. Jokaisella Teamsiin luodulla tiimillä on myös oma Sharepoint tiimisivusto. Teamsissa luotu tai sinne lisätty tiedosto tallentuu automaattisesti myös Sharepointin dokumentti-kansioon. Teams myös sisältää samat Office 365 sovellukset, kuten Outlook-kalenterin ja Plannerin, kuin Sharepoint.

Teamsissa voit luoda, jakaa ja muokata esimerkiksi Word-, Excel-, PowerPoint- ja OneNote-tiedostoja, aivan kuten Sharepointissakin.

Sharepointin ja Teamsin välillä liikkuminen on tehty mahdollisimman helpoksi. Sharepointiin ja Teamsiin on mahdollista liittää myös muita Office 365 sovelluksia, kuten Microsoft Planner, joka on projektinhallintaan suunniteltu sovellus. Eri sovellusten käyttö ei välttämättä edellytä Teamsista poistumista, vaan sovellukset ikään kuin toimivat Teamsin sisällä. Teamsissa muokatut ja kommentoidut tiedostot tallentuvat muokkauksineen ja kommentteineen myös Sharepointiin. Voit siis muokata ja kommentoida yhteisiä tiedostoja joko suoraan Teamsissa tai Sharepointissa, riippuen siitä kummasta näkymästä pidät enemmän.

## Sanasto

Tämä sanasto on laadittu vain tämän oppaan luettavuuden helpottamiseksi. Sanasto on aakkosjärjestyksessä.

**Intranet:** Microsoft Sharepoint ja Microsoft Teams

**Merkintä:** @ -merkintä. Työkaverin merkitseminen esimerkiksi keskustelussa, josta hän saa ilmoituksen.

**Microsoft Delve:** Eräänlainen hakukone, joka auttaa löytämään käyttäjän omat ja työyhteisön kesken suosituimmat sisällöt. Delve kerää tietoa, jonka se arvelee olevan kullekin käyttäjälle tärkeää ja auttaa löytämään olennaista tietoa.

**Microsoft Planner:** Projektinhallinnan työkalu, jonka voi liittää tiimin Sharepoint- ja Teams-sivulle.

**Sharepoint dokumenttikansio:** Sharepointista löytyvä kansio tiedostoille.

**Sharepoint dokumentti:** Sharepointtiin tallennettu tiedosto. Esimerkiksi Word-, Excel-, PowerPoint- ja OneNote-tiedosto.

**Sharepoint tiimisivusto (Sharepoint TeamSite):** Teams Tiimi. Sharepointtiin voi luoda jokaiselle tiimille tai projektille oman tiimisivuston. Sharepoint tiimisivustolle voi lisätä tapahtumia, tehtäväosioita sekä erilaisia dokumentteja. Jokaisella Teamsiin luodulla tiimillä on myös Sharepoint tiimisivusto, jonne myös kaikki Teamsiin ladatut ja luodut tiedostot tallentuvat.

**Sharepoint dokumentit:** Teams Files

**Sovellus:** esimerkiksi Teams, Planner, Delve.

**Teams Files:** Teams-työskentelyalueella oleva tiedosto (Esimerkiksi Word-, Excel-, PowerPoint- ja OneNote-tiedosto). Löytyy myös tiimin Sharepoint tiimisivuston dokumenttikansiosta.

**Teams-kanava:** Kanava on erillinen alue, joka on tarkoitettu tietyn aihealueen työstämiseen ja siitä keskusteluun. Kanavaan kootaan kaikki siihen aiheeseen liittyvä tieto. Sinne on mahdollista jakaa aiheeseen liittyviä tiedostoja, muokata ja kommentoida niitä sekä käydä aihetta koskevaa keskustelua.

**Teams toiminta-sivu:** Teams toiminta-sivun kautta näet keskustelujen viimeaikaisen toiminnan, sinua koskevat merkinnät, vastaukset kommentteihisi ja kysymyksiisi sekä tykkäykset viesteissä. Toiminta-sivu löytyy myös tiimin Sharepoint tiimisivustolta. Toiminta-sivulla näkyy tiimisi jäsenten kesken suosittu ja viimeksi muokatut dokumentit.

**Tiedonhallinta:** Tiedon etsimistä, jakamista ja luomista. Vuorovaikutuksessa tapahtuva prosessi, jossa työntekijät yhdessä vaihtavat tietoa luodakseen uutta tietoa.

**Tiedostot:** Tässä oppaassa tiedostoilla viitataan Microsoft Word-, Excel, PowerPoint- ja OneNote-tiedostoihin.

**Yleinen kanava:** Jokaisella tiimillä on automaattisesti Yleinen kanava, jossa voi jakaa koko tiimiä koskevaa yleistä tietoa ja käydä yleistä keskustelua koko tiimin kesken.



## 1. Kuinka viestin koko työyhteisölle?

### Uutiset

Työtä ja työskentelyä koskevia uutisia ja ohjeistuksia julkaistaan intranetissä, kun jotain tiedotettavaa on. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi muutokset työskentelytavoissa ja muuttuneet ohjeistukset. Otsikoi uutiset ja ohjeistukset esimerkiksi seuraavalla tavalla: *Uutinen asiasta X* tai *Ohjeistus asiasta Y*. Näin ne löytyvät jatkossakin helposti hakutoiminnon avulla.

### Uutisen julkaisu

- Uutisesta tulee myös ilmoitus Teams-kanavan "Yleiset"-alueelle.
- Uutisia ja ohjeistuksia varten on syytä luoda omat "Uutiset"-kansio niin koko työyhteisön Sharepoint-sivustolle.
  - Tiedotteet ovat näin helposti löydettävissä, jos tiedote menee uutisvirrassa ohi.
  - Mikäli ohjeistukset muuttuvat, on syytä poistaa vanhentuneet tai käytöstä poistuvat ohjeistukset.

### Utiskirjeet

Henkilöstökyselyn vastauksissa nousi toive saada tietoa niin liike-elämän ajankohtaista asioista kuin erilaisten tutkimushankkeidenkin etenemisestä. Utiskirjeessä voi intranetin käyttöönnoton alussa julkaista tietoa intranetistä ja sen käytöstä sekä koota eniten kysytyt kysymykset.

Työyhteisön jäsenten tietoisuuden lisääminen koko organisaation toiminnasta osaltaan vauhdittaa myös tiedon jakamista työyhteisössä.

**Kirjallisuus:** Kim, Gibbs & Scott 2018.

### Ehdotelma utiskirjeen rakenteesta

1. Johtoryhmän tervehdys: liike-elämän ajankohtaiset asiat, mitä on ollut meneillään ja mitä tulossa
2. Tutkimushankkeet: tuloksia tai hankkeen eteneminen, mitä hankkeesta on kerrottavaa
3. Alakohtaiset tai liike-elämää koskevien raporttien tiivistelmät yms.
4. Työyhteisön kuulumisia: esimerkiksi menneen kuukauden onnistumiset, jotka halutaan nostaa esille
  - Työntekijät voivat ehdottaa aiheita uutiskirjeisiin sille tarkoitetulla Uutisvinkit-kanavalla.

### Lisäksi

- Utiskirjeeseen voi liittää kuvia, videoita ja kaavioita, joilla utiskirjeiden visuaalisuutta ja ymmärrettävyyttä voi lisätä.
- Uutinen on sopiva otsikoida niin, että siitä käy selville minkä kuukauden utiskirje on kyseessä ja mikä on sen kertaisen utiskirjeen aihe.
  - Esimerkki otsikoinnista: Uutiskirje 1/2021 : Uusi vuosi ja uudet kujeet.
  - Näin utiskirjeet ovat myös myöhemmin löydettävissä ja niiden ajankohtaisuus ja aihe ovat helposti pääteltävissä jo otsikosta.
- Utiskirje julkaistaan koko työyhteisön yhteisellä Sharepoint-sivustolla.

## 2. Miten löydän tietoa intranetistä?

### Seuraa toimintaa intranetissä

Intranet helpottaa yrityksesi prosessien ja projektien hahmottamista. Uutisia ja keskusteluja seuraamalla saat tärkeää ja ajankohtaista tietoa työtäsi koskien. Samalla saat tärkeää tietoa yrityksesi toimintatavoista. Viestinnän seuraaminen intranetissä lisää tietoisuutta muiden työyhteisön jäsenten osaamisesta, tiedon tarpeista, työtehtäviin liittyvistä päivittäisistä toimista sekä eri projektien tilanteesta.

Seuraa aktiivisesti oman tiimin ja niiden projektien keskusteluja, joissa olet mukana. Kiinnitä erityistä huomiota niihin keskusteluihin, mihin sinut tai koko tiimisi on merkitty. Tietoa ei ryhdytä etsimään, mikäli tietoon pääseminen on hankalaa tai tiedon olemassaolosta ei tiedetä.

Teamsin toiminta-sivun kautta näet kootusti keskustelujen viimeaikaisen toiminnan, sinua koskevat merkinnät, vastaukset kommentteihisi ja kysymyksiisi sekä tykkäykset viesteissä. Toiminnassa näkyy tiimisi jäsenten kesken suositut ja viimeksi muokatut dokumentit.

Hyödynnä intranetin tehokasta hakua. Hakukone etsii osumia tiedostojen otsikoista ja sisällöstä sekä työyhteisön jäsenistä. Huomioi, että haku ei näytä tuloksia sähköpostien liitetiedostoista. Katso lisää kohdasta *Hyödynnä Delve-sovellusta*.

### Lue uutiskirjeet

Organisaatiota koskeva tiedon jakaminen kaikille työyhteisön jäsenille lisää organisaation läpinäkyvyyttä. Yhteiset uutiskirjeet ja osallistuminen niitä koskevaan keskusteluun mahdollistaa sen, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat tietoisia organisaation toiminnasta, meneillään olevista projekteista ja hankkeista. Tällaisen tietoisuuden lisääminen osaltaan vauhdittaa myös tiedon jakamista työyhteisössä.

Kirjallisuus: Carrol ym. 2003; Kim, Gibbs & Scott 2018, 57; Majchrzak ym. 2013; Treem & Leonardi 2013.

### Seuraa toimintaa intranetissä

- Varaa joka päivä hetki aikaa, jolloin seuraat intranetissä käytävää keskustelua.
- Kysy, vastaa ja viesti asioita intranetissä, mikäli aiheesta ja sisällöistä on hyötyä muillekin. Sähköpostikeskustelut eivät näy muille.

### Lue uutiskirjeet

- Lue kerran kuukaudessa ilmestyvä uutiskirje koko työyhteisön yhteisellä Sharepoint-sivustolla.
- Koko työyhteisön Teams-tiimiin perustetulla Uutisvinkki-kanavalla voit ehdottaa aiheita tuleviin uutiskirjeisiin.
- Uutiskirje sisältää ajankohtaista tietoa, joka koskettaa kaikkia työyhteisön jäseniä. Näitä asioita ovat esimerkiksi
  - ajankohtaista tietoa Lodi Oy:n liike-elämästä
  - tietoa eri tutkimushankkeiden tuloksista tai etenemisestä
  - erilaisia alaan liittyviä raportteja
  - työyhteisön kuulumisia.

## Hyödynnä Delve-sovellusta

Microsoft Delve on intranetissä toimiva "hakukone", joka ohjaa käyttäjiä suosituimpien tiedostojen pariin.

Delve auttaa sinua pääsemään helposti käsiksi olennaiseen tietoon. Se kerää tietoa, jonka se arvelee olevan sinulle ja työskentelyllesi tärkeää. Delve näyttää missä projekteissa ja tiimeissä työyhteisösi jäsenet ovat mukana.

Delve optimoi tiimiläistesi kesken suositut tai sinulle sopivimmat dokumentit ja näyttää ne sinulle kootusti. Hakutulosten esikatselusta voit nähdä kuka dokumentin on luonut, kuinka monta kertaa sitä on katseltu, kuka sitä on viimeksi muokannut, kuka dokumentin omistaa ja kenellä on siihen muokkaus-oikeudet.

## Hyödynnä Delve-sovellusta

- Voit Delve-näkymässä koota saman aihealueen dokumentteja omalle aihealueelle, eli *taulun* alle.
- Delven avulla löydät vain sellaisia dokumentteja, joihin sinulla on katselu- ja muokkaus-oikeus.
- Henkilöitä haettaessa näet hakutuloksessa
  - henkilön profiiliin
  - mitä tiedostoja hän on luonut
  - mitä tiedostoja hän on viimeksi muokannut.

### 3. Teams-kanavat - Huomioi nämä seikat

Työyhteisöllä tulee olla yhteinen Teams -tiimi, jossa jaetaan koko työyhteisöä koskevaa yleistä tietoa.

- Koko työyhteisön Teams-alueen Yleinen-kanavaan tulee koko työyhteisöä koskevat uutiskirjeet ja tiedotteet, joita voi myös siellä kommentoida. Tätä kanavaa tulee kaikkien seurata.
- Tälle tiimille perustetaan Työterveys-kanava, jonne kootaan työterveyteen liittyvät yhteystiedot ja ohjeistukset.
- Työterveys-kanavan kaltaisia koko työyhteisöä koskettavia tärkeää tietoa sisältäviä kanavia voi tarvittaessa luoda lisää. Muista informatiivinen otsikointi.

Jokaisella Teams-tiimillä on Yleinen kanava, jossa tulee nimensä mukaan käydä yleisiä, koko tiimiä koskevia keskusteluja.

- Muita Teams-kanavia kannattaa perustaa harkiten. Tiimin työskentelyn kannalta olennaisilla aihealueilla on kullakin oma kanavansa.
- Kanavassa käydään vain sen aihealueen keskusteluja ja jaetaan vain sitä aihetta koskevaa tietoa. Tämä helpottaa tiedon etsimisessä.

Teamsiin on mahdollista perustaa myös yksityisiä kanavia. Yksityiset kanavat ovat keskitettyjä yhteistyöalueita tiimin sisällä. Yksityisissä kanavissa

- Vain tietyt tiimin jäsenet ovat osa kanavaa
- Kanava näkyy vain niille tiimin jäsenille, jotka kanavaan on kutsuttu
- Yksityisten tiimien tarkoitus on vähentää muun tiimin tietotulvaa. Yksityisellä kanavalla käsitellään asioita, jotka eivät kosketa muuta tiimiä tai niitä ei muusta syystä ole tarpeen jakaa muun tiimin kanssa.

## 4. Kuinka voin osallistua työyhteisöni tiedonhallintaan?

Voit osallistua tiedonhallintaan yksinkertaisimmillaan esimerkiksi tykkäämällä toisen julkaisemasta kommentista tai kommentoimalla keskustelua tai tiedostoa.

Auta pyydettyä erilaisten tiedostojen ja raporttien laadinnassa muokkaamalla, kommentoimalla ja antamalla kehitysehdotuksia. Kommentoimalla ja muokkaamalla erilaisia tiedostoja autat uuden tiedon luomisessa ja tarkentamisessa.

Voit ohjata muita oikean tiedon ääreen esimerkiksi linkkaamalla Sharepointista löytyviä tiedostoja tai merkitsemällä työkavereita kommentteihin. Vastaa intranetissä esitettyihin kysymyksiin ja ota osaa keskusteluihin. Näin edistät tiedon jakamista ja kannustat muitakin osallistumaan.

Tiedon jakamista intranetissä voi vähentää työntekijän heikko näkemys omasta taidosta jakaa tietoa. Jaettuun sisältöön ja tietoon reagoimalla voit osoittaa, että arvostat muiden työyhteisön jäsenen panostusta.

Kirjallisuus: Majchrzak ym. 2013; Rode 2016; Tremblay & Landreville 2014.

### Osallistu tiedonhallintaan

- Merkitse @ -merkinnällä kommentteihin tai keskusteluun ne henkilöt, joilta toivot esimerkiksi:
  - vastausta kysymykseen
  - kommentteja
  - hyväksynnän
- Jatka keskustelua vastaamalla yksittäiseen kommenttiin, älä aloita uutta keskustelua.
  - Tällä varmistetaan, että keskusteluun osallistujille lähtee tieto kommentistasi ja yhden keskustelun kaikki kommentit säilyvät toisiinsa linkitettyinä.
- Teams Toiminta-osiossa näet kootusti sinua koskevat merkinnät, joihin sinulta odotetaan reagoitua. Toiminta-sivua seuraamalla sinulta ei mene ohitse huomiotasi kaipaavat asiat.
- Tykkäämällä osoitat perehtyneesi muiden jakamaan tietoon.

## 5. Tietoa jakamalla rakennetaan yhteistä muistia

### Kuinka voin itse osallistua tiedon jakamiseen?

Tärkeän tiedon kokoaminen työyhteisön yhteiseen intranettiin on ikään kuin työyhteisön yhteisen muistin rakentamista. Toimivan yhteistyön kannalta on tärkeää, että työtä koskeva tieto on kaikkien työyhteisön jäsenten saatavilla.

Jaa intranetissä sellaista tietoa, joka hyödyttää omaa ja muiden työskentelyä. Uudessa intranetissä jaettu tai julkaistu tieto säilyy erilaisissa tiedostoissa ja keskusteluissa. Voit löytää

ennakkotapauksia ja apua ongelmanratkaisuun selaamalla vanhoja keskusteluja tai tiedostoja. Jaetulla tiedolla voi siis olla viestinnällisiä vaikutuksia ja odottamatonta hyötyä vielä kauan sen julkaisun jälkeen.

Tehokas keino käynnistää tiedon jakaminen on kysymysten esittäminen. Tietoa ollaan usein valmiita jakamaan, vaikka siitä aiheutuisi vaivaa ja vaikka aihe ei suoraan koskisi tiedon jakajan omia työtehtäviä.

Jaa tietoa esimerkiksi palavereissa aiheina olleista asioista sekä päätöksistä pitääksesi tiimiläisesi ajan tasalla. Kirjaa ylös ainakin

- Mitä on keskusteltu
- Mitä on päätetty
- Kenen vastuulla on hoitaa asioita eteenpäin
- Mitä tapahtuu seuraavaksi
- Mikä on toiminnan aikataulu.

Sharepointiin voi luoda myös yksityisiä tiedostoja ja kansioita, joissa voit rauhassa työstää omia tiedostojasi. Sharepointissa tiedostot säilyvät tallessa ja voit jakaa niitä helposti tiimisi tai koko työyhteisön kesken.

Kirjallisuus: Ellison, Gibbs & Weber 2015; Gibbs & Scott 2018; Razmerita, Kirchner & Nielsen 2016; Treem & Leonardi 2013.

### Kuinka voin osallistua tiedon jakamiseen?

Uudessa intranetissä voit jakaa tietoa esimerkiksi:

- Luomalla tai jakamalla erilaisia tiedostoja ja dokumentteja Sharepointissa (ja Teamsissa).
- Kommentoimalla ja muokkaamalla niitä
- Osallistumalla eri aihealueiden keskusteluihin Teams-kanavissa.
- Huomioi viestiessäsi kanavan yksityisyyden asetukset ja viestisi sisältö.

## Tee tiedon jakamisesta näkyvää

Toimiva tiedonhallinta helpottaa koko työyhteisön työskentelyä. Kun tärkeä tieto on intranetissä kaikkien löydettävissä, ei tietoa tarvitse jakaa kaikille yksitellen. Tämä säästää tiedon jakajan aikaa ja vaivaa.

Jos etsit tietoa, jota arvelet jonkun muunkin työyhteisössäsi tarvitsevan, kysy siitä intranetissä sen aihealueen keskustelualueella. Kysymyksesi ja sitä koskeva vastaus on myös muiden nähtävillä ja hyödyttää heitäkin. Keskustelut jäävät intranettiin talteen, josta ne ovat myöhemmin löydettävissä tarpeen mukaan.

Viestinnän läpinäkyvyys, avoin tiedon jakaminen ja tiedon helppo saatavuus madaltavat kynnyistä osallistua yhteistyöhön.

Tiedon jakamisesta kannattaa tehdä rutiini. Myös ne työntekijät, joilla on vähemmän aikaa tai kiinnostusta osallistua, voivat merkittävällä tavalla edistää yhteistyötä ilman suurempia ajallisia ponnistuksia.

Intranetissä jaettu tieto voi olla myös sellaisten ihmisten nähtävissä, joita se ei suoraan koske. Intranetissä nähtävillä olevat keskustelut auttavat muita paikantamaan tietolähteitä ja oppimaan uutta.

Kirjallisuus: Ellison, Gibbs & Weber 2015; Kim, Gibbs & Scott 2018; Leonardi, Huysman & Steinfield 2013; Leonardi 2013; Leonardi, Treem & Jackson 2010; Treem & Leonardi 2013.

## Tee tiedon jakamisesta näkyvää

- Korvaa mahdollisuuksien mukaan työkavereiden kanssa lähetetyt sähköpostiviestit Teams-kanavassa käytävillä keskusteluilla. Teams-viesteihin voi myös liittää tiedostoja, kuten sähköpostissakin.
  - Tarkista, onko aiheesta jo olemassa viestiketju, jossa voit jatkaa keskustelua.
  - Muista otsikoida aloittamasi uudet keskustelut, jolloin niiden löytäminen ja seuraaminen on helpompaa.
- Nosta halutessasi omaa työskentelyä kohdanneet haasteet tai avun tarpeesi yhteiseen keskusteluun.
  - Muutkin työyhteisösi jäsenet hyötyvät julkisista kysymyksistä ja vastauksista, jolloin niiden yleisön rajaaminen ei ole järkevää.
- Jaa tietoa intranetissä myös "ennakoivasti"
  - Sinulla voi olla tietoa, jota muut eivät osaa etsiä tai jota voi tarvita vasta tulevaisuudessa.
  - Tieto säilyy intranetissä ja on aikanaan löydettävissä hakutoimintojen avulla.



## Luo profiili Delve-sovellukseen

Intranettiin luodussa profiilissa voit jakaa tietoa esimerkiksi omasta erityisosaamisestasi, työkokemuksestasi ja koulutustaustastasi. Delveen luodusta profiilista näkee myös kunkin työntekijän meneillään olevat projektit. Tämä auttaa sinua tunnistamaan organisaatiosta löytyvää osaamista.

Itsestä kertominen intranetissä helpottaa oikean ihmisen, ja sitä kautta oikean tiedon löytymistä. Itsestä kertomisen rajoittaminen taas voi vähentää yksilön mahdollisuuksia hyötyä tiedollisesta ja sosiaalisesta tuesta, jota intranetissä voi saada.

Kirjallisuus: Carroll ym. 2003; Ellison, Gibbs & Weber 2015; Leonardi, Huysman & Steinfield 2013; Leonardi 2013; Mikkola & Nykänen 2020; Treem & Leonardi 2013.

## Luo profiili Delve-sovellukseen

Päivitä profiiliisi esimerkiksi:

- käytössä olevat yhteystietosi
- tietoa koulutustaustastasi
- aiemmasta työhistoriasta
- kiinnostuksen kohteistasi
- käymistäsi kursseista
- ohjelmisto-osaamisesta
- tai muista asioista, joista voisi olla työyhteisössäsi hyötyä.
- Jaa halutessasi tietoa myös esimerkiksi harrastuksistasi. Vapaa-ajalla hankituista taidoista voi olla työelämässä odottamatonta hyötyä.

Tehokas yhteistyö edellyttää, että siihen osallistuvat tietävät:

- keitä muut ovat
- mitä he tietävät ja osaavat
- millaisia tavoitteita heillä on yhteistyölle
  - tavoitteita voi olla esimerkiksi avoin keskustelu, uusien ratkaisujen löytäminen tai tehokkuus
- miten he arvioivat yhteistyön saavutuksia
  - ollaanko tyytyväisiä vain lopputulokseen vai onko myös yhteistyö ollut mukavaa



## Luo yhteistä ymmärrystä

Intranetissä voit muokata tiedostoja ja uudelleen muotoilla jo viestittyä tietoa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi kirjoitusvirheiden korjaamista tai väärän ja epäselvän tiedon oikaisemista. Näin voit lisätä viestinnän ymmärrettävyyttä ja tarkkuutta.

Meillä kaikilla on tiettyjä odotuksia erilaisia sosiaalisia tilanteita kohtaan. Nämä odotukset ohjaavat käytöstämme ja viestintäämme. Mikäli työyhteisössä ei ole *jaettua* ymmärrystä, virheitä ja väärinymmärryksiä syntyy helpommin.

Esimerkki: Työntekijä A:lle on itsestään selvää, että puhelimeen ja viesteihin vastataan työaikana mahdollisimman nopeasti. Työntekijä B:llä ei kuitenkaan työtehtäviensä puolesta ole aina mahdollista vastata puhelimeen. Tällöin näiden kahden työntekijän odotukset puhelimeen vastaamiseen ovat hyvin erilaiset, mikä voi johtaa väärinymmärryksiin. Työntekijä A voi kokea, että Työntekijä B ei ole kiinnostunut osallistumaan yhteistyöhön, vaikka Työntekijä B olisi erittäin motivoitunut osallistumaan.

Hajautetussa työyhteisössä yhteisen tiedon luominen voi hankaloitua, mikäli tiimin jäsenillä on paljon uniikkia, oman alan tietoa sekä heikot viestintäkanavat. Voit auttaa yhteisen ymmärryksen luomista *kehystämällä*, eli ilmaisemalla muille miten itse käsität tilanteen tai asian.

Kehystä, eli kiinnitä jakamasi tieto ja kommenttisi laajempaan kokonaisuuteen. Kerro siis esimerkiksi

- Miksi asia on merkityksellinen?
- Millaisena tilanne näyttäytyy itsellesi?
- Mitkä seikat johtivat tähän ratkaisuun tai päätökseen?
- Mitä tämä asia tarkoittaa esimerkiksi yksilö- tai tiimitasolla?
- Mitä tämä asia esimerkiksi omassa ammattikunnassa tarkoittaa?

Kirjallisuus: Cramton 2001; Treem & Leonardi 2013; Dewulf ym. 2009; Fairhurst 2010.

## Luo yhteistä ymmärrystä

- Voit helposti muokata ja täsmentää jakamaasi tietoa esimerkiksi saamiesi kommenttien perusteella.
- Huolehdi viestinnän selkeydestä. Avaa auki käyttämiäsi alakohtaisia, uusia tai vaikeita käsitteitä koko työyhteisölle viestiessä.
- Muokkaa tarvittaessa jakamaasi tietoa ymmärrettävämmäksi.

## 6. Miten vältän tietotulvan?

Työntekijöiltä odotetaan useiden eri tietolähteiden seuraamista, joka voi johtaa niin sanottuun tiedon yli vuotamiseen. Tällöin tärkeäkin tieto voi mennä vastaanottajalta ohi.

Liika tieto voi johtaa myös siihen, että yleisiä tiedon jakamisen kanavia ei jakseta enää seurata. Tiedon jakamisen tarkoitus ei ole aiheuttaa jatkuvia keskeytyksiä työntekoon tai kuormittaa.

Varmista, että jaat tietoa oikeassa paikassa, eli esimerkiksi sen aiheen keskustelualueella. Vältä jakamasta samaa tietoa monta kertaa. Hyödynnä jo olemassa olevaa tietoa ja päivitä sitä. Poista vanhentunutta tietoa sisältävät ja tarpeettomat tiedostot ja keskustelut. Poistamisen suhteen tulee kuitenkin olla tarkkana, että ei poista mitään tärkeää.

Sinun on mahdollista valita itsellesi suosikki-kanavat, joiden toiminnasta saat ilmoituksia. Voit piilottaa sellaiset kanavat, joita sinun ei ole tarpeen seurata päivittäin. Muista kuitenkin säännöllisin väliajoin tarkistaa piilotetulla kanavalla tapahtunut toiminta, jotta et jää mistään paitsi.

Hallitaksesi tietotulvaa intranetissä, voit valita mitä sivuja seuraat ja mistä kanavista saat ilmoituksia. Vaikka tietoa on hyvä saada, kaikkeen reagoiminen veisi kohtuuttoman paljon aikaa. Tietoa on mahdollista myös jakaa intranetissä vähä vähältä, jolloin tiedon jakamiseen ei kulu kerralla niin paljon aikaa. Tee tiedon jakamisesta rutiini, jolloin kaikkea tietoa ei tarvitse jakaa kerralla.

Voit aika ajoin seurata viestintää ja tiedon jakamista myös passiivisesti. Viestinnän näkyvyys ja säilyminen intranetissä mahdollistavat sen, että voit osallistua keskusteluihin itsellesi sopivana ajankohtana.

Kirjallisuus: Gibbs, Rozaidi & Eisenberg 2013; Kim, Gibbs & Scott 2018; Oostervink, Agterberg & Huysman 2016; Treem & Leonardi 2013.

### Miten vältän tietotulvan?

- Seuraa kanavia, joista on eniten omalle työskentelyllesi hyötyä.
- Vältä jakamasta samaa tietoa monta kertaa.
  - Tarkista, onko samasta asiasta jo aiemmin käyty keskustelua intranetissä. Voit jatkaa keskustelua olemassa olevassa langassa.
- Älä kuormita muita. Merkitse henkilöitä viestiketjuihin, vain jos toivot heiltä reaktiota asiaan.
- Tykkäämällä (peukuttamalla) osoitat olevasi samaa mieltä. Näin voit vähentää Teamsissa kaikille tulevia ilmoituksia.

## 7. Tapaaminen Teamsissä: Mitä ominaisuuksia kannattaa hyödyntää?

Voit järjestää Teams-tapaamisen tietyille Teams-kanavalle tai voit kutsua erikseen kaikki osallistujat. Myös organisaation ulkopuolisia henkilöitä voi kutsua Teams-tapaamiseen.

Teams kalenteri ja Outlook kalenteri ovat yhteydessä toisiinsa. Mikäli siis aikataulutat tapaamiseen Outlook-kalenterissa, se näkyy myös Teams-kalenterissa, ja toisin päin. Voit varata omaan Teams-kalenteriin myös aikaa itsenäiselle työskentelylle, jonne et sovi tapaamisia.

Yhteisen ajan löytämisen helpottamiseksi järjestelmä ehdottaa muille osallistujille sopivia aikoja. Säännölliset tapaamiset, kuten tiimipalaverit, kannattaa luoda toistuviksi tapaamisiksi, jolloin jokaiseen palaveriin ei tarvitse lähettää erillisiä kalenterikutsuja.

### Tapaamiseen valmistautuminen

- Lähetä tapaamiskutsu ajoissa Teams-kalenterissa. Määrittele ajankohta ja aihe.
- Liitä tapaamiskutsuun mahdollinen asialista *Meeting notes*-sivulta, josta osallistujat voivat siihen etukäteen tutustua. Asialistaa voi myös täydentää ja muokata muiden osallistujien kanssa.
- Voit koota muistion samalle muistiinpanosivulle, josta myös asialista löytyy. Näin tapaamista koskevat asiat löytyvät kaikki samasta paikasta.

### Tapaamisen kulku

Tapaamisen aikana voit jakaa osallistujien kesken esitysgrafiikkaa, tilastoja ja erilaisia tiedostoja.

Sopikaa tapaamisen alussa kuka tai ketkä tekevät muistiinpanoja tapaamisesta ja kokoavat tarvittaessa niistä muistion.

Tärkeistä tapaamisista voi tehdä videotallenteen.

Videotallenne löytyy yhdessä tapaamisen muistiinpanojen kanssa Teams-tapaamisen työskentelyalueelta.

Voit myös hoitaa tiimin pikaiset tapaamiset ääni- tai videopuheluna Teams-keskustelualueella *Meet Now*-painikkeen avulla. Tiimin kesken on syytä neuvotella, millaisissa tilanteissa tällaisia niin sanottuja pikapalavereja on sopivaa järjestää.

### Ohjeet muistion laadintaan

- Muistiosta tulisi käydä ilmi ainakin:
  - mistä on keskusteltu
  - tehdyt päätökset
  - mitkä asiat päätetään myöhemmin
  - milloin päätetään
  - keneltä tai mistä saa lisätietoa eri aiheisiin liittyen.
- Muistiinpanoihin on mahdollista tehdä myös merkintöjä, joilla voidaan osoittaa tehtäviä tietyille henkilöille.
- Helpota muistion luettavuutta lisäämällä uusi osio aina uudelle aiheelle.
- Muistion voi tallentaa myös tiimin Sharepoint-sivulle omaan "Muistiot"-kansioon.

## 8. Teams-keskustelut: Keskustelujen monet muodot

### Keskustelun käyminen Teamsissa

*Teams-kanavan* keskustelualueella on mahdollista käydä tiimin yhteisiä keskusteluja, jotka ovat myös kaikille tiimin jäsenille näkyvillä. *Teams chatissa* voit soittaa ääni- ja videopuheluita ja lähettää viestejä yhden tai useamman työkaverin kanssa.

Hoida etäpalaverit ääni- tai videopuheluna Teamsin kautta. Tarvittaessa palaveriin voi kutsua myös työyhteisön ulkopuolisia.

### Keskustelujen käyminen Teamsissa

- Teams-sovellus on ladattavissa sekä tietokoneelle että puhelimeen. Intranet kulkee siis mukana kätevästi myös puhelimitse.
- Kaikki työhön liittyvät keskustelut käydään Teamsissa. Whatsapp on lähtökohtaisesti vapaa-ajan kanava.
- Teams chatissa voit käydä myös yksityisiä keskusteluja yhden tai useamman työkaverin kanssa.

### Vapaamuotoisen keskustelun käyminen Teamsissa

Vapaamuotoisen ja työtä koskevan keskustelun välille on syytä tehdä intranetissä selkeä ero.

Vapaamuotoinen keskustelu esimerkiksi työyhteisön epämuodollisten tapahtumien suunnittelua koskien voidaan käydä intranetissä sille tarkoitettulla kanavalla. Osallistuminen näihin keskusteluihin ja niiden seuraaminen on suotavaa, mutta ei pakollista.

Työpaikan vuorovaikutussuhteet mahdollistavat hyvin toimivan työyhteisön. Työpaikan vuorovaikutussuhteet lisäävät työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia ja ne ovat yhteydessä myös parempaan työstä suoriutumiseen ja organisaatioon sitoutumiseen. Työpaikan vuorovaikutussuhteet luovat pohjan yhteistyölle ja niiden avulla saavutetaan yksilöiden ja organisaatioiden tavoitteita. Pelkästään tehtäväkeskeiset keskustelut eivät tuota hyödyllistä työyhteisön viestintää.

Vapaamuotoiseen keskusteluun rohkaiseminen intranetissä voi auttaa vuorovaikutussuhteiden rakentamista hajautetussa työympäristössä. Intranetin mahdollistama vuorovaikutus vähentää myös etätöitä tekevien kokemaa ulkopuolisuuden tunnetta. Työpaikan vuorovaikutussuhteet kehittyvät, kun työntekijät vaihtavat tietoa ja ajatuksia esimerkiksi työhön liittyvistä, ammatillisista tai työn ulkopuolisista asioista. Työpaikan läheisten vuorovaikutussuhteiden kehittyminen ei kuitenkaan edellytä yksityisen tiedon jakamista.

### Vapaamuotoiset keskustelut

- Voit käydä vapaamuotoisia keskusteluja sille tarkoitettussa Teams-kanavassa.
- Vapaamuotoista keskustelua varten voi luoda kanavan omalle tiimille esimerkiksi nimellä Kahvihuone.

Myös erilaisia epämuodollisia tapahtumia, kuten pikkujouluja, varten voidaan luoda oman kanava Teamsiin. Näin kaikki halukkaat pääsevät mukaan suunnittelemaan tapahtumia ja saavat sitä koskevaa ajankohtaista tietoa.

Kirjallisuus: Fay & Kline 2011; Mikkola & Nykänen 2020; Valo & Mikkola 2020.

## 9. Planner - tehokas työkalu projektinhallintaan

Teams-kanavan sijaan projektinhallinnassa voi hyödyntää Planner-sovellusta. Planner toimii Teamsin tai Sharepointin kautta.

Planner kokoaa yhteen projektinhallintaa varten eri sovellukset, ihmiset ja työkalut. Uutta Planner-projektia varten voit koota uuden tiimin ja määritellä sille tavoitteet ja tehtävät. Voit koota kaikki projektia koskevat tiedostot ja dokumentit Planneriin.

Plannerissa voi seurata projektin edistymistä ja pysyä ajan tasalla sen etenemisestä. Plannerissa näkyvät niin aloittamattomat, käynnissä olevat kuin valmiit tehtävät. Plannerissa voit myös suodattaa eri tehtäviä esimerkiksi tehtävän otsikon, määräajan (tänään, huomenna, tällä viikolla, ensi viikolla, tulevaisuudessa), kategorian sekä itselle ja muille määrättyjen tehtävien mukaan.

### Projektin toteuttaminen Plannerissa

- Lisää uusi suunnitelma olemassa olevalle ryhmälle tai luo kokonaan uusi ryhmä.
- Uuteen suunnitelmaan lisätään erillisiä tehtäviä, jotka voi järjestellä itselle hyödyllisellä tavalla. Tehtävälle määritellään aloituspäivämäärä sekä määräpäivä.
- Tehtävään voi liittää tiedostoja, valokuvia ja linkkejä.
- Planneriin on mahdollista määrittää "Säilöjä", jonne projektia koskevia tiedostoja voi järjestellä.
  - Jokainen säilö nimetään erikseen. Vaihtoehtoisesti voit määritellä tehtäville värikoodeja, jolloin tehtävien selaaminen helpottuu.
  - Esimerkiksi muiden hyväksyntää vaativat dokumentit voit merkitä aina punaisella.
- Plannerin kommenttialueella voit käydä tehtävään liittyvää keskustelua muiden projektitiimin jäsenten kanssa. Kaikki projektiin osallistuvat saavat uudesta kommentista ilmoituksen.
- Merkitse valmiiksi saatu tehtävä suoritetuksi. Tehtävää voi kuitenkin suorittamisen jälkeen edelleen tarkastella.

## Kirjallisuus

Carroll, J., Neale, D., Isenhour, P., Rosson, M., & McCrickard, D. S. 2003. Notification and awareness: Synchronizing task-oriented collaborative activity. *International Journal of Human-Computer Studies*, 58, 605–632.

Cramton, C. (2001). The mutual knowledge problem and its consequences for dispersed collaboration. *Organization Science*, 12(3), 346–371.

Ellison, N. B., Gibbs, J. L., & Weber, M. S. 2015. The use of enterprise social network sites for knowledge sharing in distributed organizations. *American Behavioral Scientist*, 59(1), 103–123.

Faraj, S., Jarvenpaa, S., & Majchrzak, A. 2011. Knowledge collaboration in online communities. *Organization Science*, 22(5), 1224–1239.

Faraj, S., & Azad, B. 2012. The materiality of technology: An affordance perspective. Teoksessa P.M. Leonardi, A. Nardi & J. Kallinikos (toim.) *Materiality and organizing: Social interaction in a technological world*. Oxford, UK: Oxford University Press, 237–258.

Fay, M.J. & Kline, S.L. 2011. Coworker Relationships and Informal Communication in High-Intensity Telecommuting. *Journal of Applied Communication Research*, 39 (2).

Gibbs, J., Rozaidi, N., & Eisenberg, J. 2013. Overcoming the “ideology of openness”: Probing the affordances of social media for organizational knowledge sharing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 102–120.

Kim, H., Gibbs J. L. & Scott. C. R. 2018. Unpacking organizational awareness: scale development and empirical examinations in the context of distributed knowledge sharing. *Journal of Applied Communication Research*, 47(1), 47–68.

Leonardi, P. M. 2013. When does technology use enable network change in organizations? A comparative study of feature use and shared affordances. *MIS Quarterly*, 37, 749–775.

Leonardi, P., Huysman, M., & Steinfield, C. 2013. Enterprise social media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19, 1–19.

Majchrzak, A., Faraj, S., Kane, G., & Azad, B. 2013. The contradictory influence of social media affordances on online communal knowledge sharing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19, 38–55.

- Mikkola, L. & Nykänen, H. 2020. Workplace relationships. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) Workplace communication. New York, Yhdysvallat. 15-27.
- Mikkola, L. & Valkonen, T. 2020. Developing workplace communication. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) Workplace communication. New York, Yhdysvallat. 179-190
- Nonaka, I. & von Krogh, G. 2009. Perspective—Tacit knowledge and knowledge conversion: Controversy and advancement in organizational knowledge creation theory. *Organization Science*, 20(3), 635–652.
- Oostervink, N., Agterberg, M., & Huysman, M. 2016. Knowledge sharing on enterprise social media: Practices to cope with institutional complexity, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 21(2), 156–176.
- Razmerita, L., Kirchner, K. and Nabeth, T. 2014. Social media in organizations: leveraging personal and collective knowledge processes. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 24(1), 74-93.
- Razmerita, L., Kirchner, K., & Nielsen, P. 2016. What factors influence knowledge sharing in organizations? A social dilemma perspective of social media communication. *Journal of Knowledge Management*, 20(6), 1225–1246.
- Rice, R.E., Evans, S.K., Pearce, K.E., Sivunen, A., Vitak, J. & Treem, J.W. 2017. Organizational Media Affordances: Operationalization and Associations with Media Use. *Journal of Communication*, 67(1), 106-130.
- Rode, H. 2016. To share or not to share: The effects of extrinsic and intrinsic motivations on knowledge-sharing in enterprise social media platforms. *Journal of Information Technology*, 31(2), 152–165.
- Siitonen, M. & Aira, A. 2020. Technology-mediated communication in the workplace. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) Workplace communication. New York, Yhdysvallat. 96-106
- Sivunen, A. & Laitinen, K. 2020. Digital communication environments in the workplace. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) Workplace communication. New York, Yhdysvallat. 41-51
- Treem, J. W., & Leonardi, P. 2013. Social media use in organizations: Exploring the affordances of visibility, editability, persistence, and association. *Communication Yearbook*, 36, 143–189
- Tremblay, M. & Landreville, P-E. 2014. Information Sharing and Citizenship Behaviors: Mediating the Roles of Empowerment, Procedural Justice, and Perceived

Organizational Support. *International Journal of Business Communication*, 52(4), 347-368.

Valo, M. & Mikkola, L. 2020. Focusing on workplace communication .Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) *Workplace communication*. New York, Yhdysvallat. 3-13.

Wang, S., & Noe, R. A. 2010. Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20 (2), 115–131.



## 5.2 Uusi intranet – tukea sen käyttöönottoon

**Uusi intranet  
tukea sen  
käyttöönottoon**

## Sisältö

1. Mitä on muutos?
2. Muutos on hidasta
3. Mikä on roolini muutoksessa?
4. Vältä muutokseen liittyvät sudenkuopat
5. Kuinka uudesta intranetistä tulisi puhua?
6. Mitkä tekijät vaikuttavat yksilön motivaatioon jakaa tietoa?
7. Auta osallistumaan
8. Ota tiimillesi yhteisiä tavoitteita
9. Ota käyttöön tiimin virtuaaliset kahvitauot tiimisi Kahvihuone-kanavalla

Kirjallisuus

## 1. Mitä on muutos?

Muutos on usein luonnollinen osa organisaation elämänkaarta. Uuden teknologian ja uusien käytänteiden tuominen työyhteisöön ei koskaan ole suoraviivainen tai yksinkertainen prosessi. Muutoksen sujuvoittamiseksi on tärkeää, että kaikilla työyhteisön jäsenillä on jaettu ymmärrys siitä, mitä uuden intranetin käyttöönotto tarkoittaa.

Muutoksiin, olivat ne sitten odotettuja tai ei, liittyy aina epävarmuutta ja huolta. Työntekijät saattavat suhtautua epäilevästi uuden intranetin aiheuttamiin seurauksiin heidän työskentelylleen ja työstä suoriutumiseen. On tärkeää olla tietoinen näistä huolista, jotta niihin osataan vastata. Epävarmuutta voi työyhteisössä vähentää jakamalla muutokseen liittyvää tietoa, viestimällä muutoksesta selkeästi ja reagoimalla huoliin. Ota tiimisi kanssa puheeksi uusi intranet esimerkiksi palavereissa. Voit keskustella esimerkiksi siitä

- Miten uusi intranet vaikuttaa tiiminne työskentelyyn?
- Liittyykö uuden intranetin käyttöönottoon jotain kysymyksiä tai huolia?

Kirjallisuus: Lewis 2007; Miller 2014.

## Muutos on hidasta

Intranet ei itsessään ole työyhteisön tiedonhallinnan ja yhteistyön ihmelääke. Muutokset työskentely- ja viestintätavoissa voivat ilmaantua vasta kuukausia käyttöönoton jälkeen.

Uuden teknologian käyttöönotto palvelee työyhteisön tiedonhallintaa paljon suuremmalla todennäköisyydellä, kun kaikki työyhteisön jäsenet käyttävät uutta intranettiä samoihin tarkoituksiin. Yhteisten intranettiä koskevien käytänteiden muodostaminen ja noudattaminen ovat ensiaskel kohti sujuvaa tiedonhallintaan intranetissä.

## Miten muutokseen voi valmistautua?

- Valmistaudu siihen, että muutos on hidasta.
- Ota ja anna aikaa uusien käytänteiden opetteluun.
- Tartu epävarmuuksiin: vastaa kysymyksiin ja lupaa selvittää, jos et tiedä.
- Vähennä tiimiläistesi kokemaa epävarmuutta jakamalla tietoa:
  - Milloin uusi intranet otetaan käyttöön?
  - Miksi uusi intranet otetaan käyttöön?
  - Mikä muuttuu? (esimerkiksi Whatsappista luopuminen työkäytössä)
  - Mistä saa tarvittaessa lisätietoa intranetin käytöstä? (esimerkiksi intranetin käyttöä koskeva opas).

Pelkkä uuden intranetin esittely henkilöstölle ei riitä, vaan avoin ja yhteistyötä tukeva kulttuuri ovat välttämättömiä sujuvan tiedonhallinnan ja intranetin käyttöönoton varmistamiselle. Uuden intranetin käyttöönotolle ja sen käytön opettelulle on löydettävä aikaa, jotta sitä osataan käyttää oikein.

Intranetin käyttöönottoa voi hankaloittaa työntekijöiden haluttomuus vaihtaa uuteen teknologiaan etenkin, jos he luottavat vanhoihin viestintäkanaviin, kuten sähköpostiin. Vanhoista viestintäsovelluksista, kuten WhatsAppista ja Slacksta luopuminen voi tuntua hankalalta niiden tuttuuden vuoksi.

On tärkeää korostaa, että koko työyhteisössä yhteisesti käytössä oleva viestintäsovellus Teams helpottaa omaa yhteydenpitoa ja yhteistyötä tiimiläisten kanssa. Teams on ladattavissa myös puhelimeen ja se mahdollistaa samanlaista vuorovaikutusta kuin Whatsapp tai Slack.

Kirjallisuus: Cardon & Marshall 2015; Leonardi 2013, Lewis 2007; Lewis 2006; Miller 2014; Razmerita, Kirchner & Nielsen 2016; Razmerita, Kirchner, Nabeth 2014.

## 2. Mikä on roolini muutoksessa?

Johtajana tai esimiehenä olet keskeisessä roolissa onnistuneen muutosprosessin läpiviemisessä. Yrityksen avainhenkilöiden osoittama tuki uuden intranetin käyttöönotossa, sekä intranetin tuomien hyötyjen korostaminen edistävät intranetin tehokasta käyttöä.

Avainhenkilöt voivat perustella uuden intranetin käyttöönottoa esimerkiksi sillä, että se on suunniteltu helpottamaan yhteistyötä ja tiedonhallintaa. Johdon tulee myös tehdä riittävän selväksi, että työntekijöiltä odotetaan uuden intranetin käyttöä. Avainhenkilöiden on itsekkin syytä käyttää intranettiä aktiivisesti. Osallistu keskusteluun, kuuntele, reagoi, kysy ja vastaa.

Työntekijöiden toiveiden kuuleminen ja heidän näkemystensä huomiointi osana muutosprosessia nähdään ennustavan onnistunutta intranetin käyttöönottoa.

Työntekijät pitävät muutoksia oikeutettuna, kun he ovat tietoisia muutoksen tavoitteista ja heillä on mahdollisuus ilmaista omia toiveita ja tarpeita muutoksen suhteen.

Rohkaise tiimiäsi käyttämään intranettiä ja antamaan palautetta sen käytön suhteen.

Kirjallisuus: Aira 2012; Cardon & Marshall 2015; Madsen 2017; Treem 2015; Tremblay & Landreville 2014; Wang & Noe 2010.

### Mikä on roolini muutoksessa?

- Ota itsellesi erilaisia tavoitteita, esimerkiksi:
  - Huomioi tiedon jakaminen: tykkää, kommentoi tai kiitä.
  - Aloita intranetissä keskustelu vähintään kerran viikossa.
  - Jaa tietoa ja pyydä siihen muiden kommentteja.
  - Kommentoi jokaisen tiimiläisen jakamaa tietoa esimerkiksi kerran viikossa.
- Intranetin käyttöönottoa seuraavina kuukausina on hyvä keskustella tiimin kesken esimerkiksi:
  - Kuinka tiedonhallinta on sujunut intranetissä?
  - Jaetaanko tietoa tarpeeksi? Oikeaan aikaan? Oikeassa paikassa?
  - Noudatetaanko yhteisiä käytänteitä?
  - Miten yhdessä ratkaisemme mahdolliset haasteet?

### 3. Vältä muutokseen liittyvät sudenkuopat

1. *Johdolta saadun tuen puute.*
  - Osoita tukeksi uuden intranetin käyttöönotolle.
2. *Muutoksen tarkoitus jää työntekijöille epäselväksi.*
  - Kirkasta itsellesi omat tavoitteesi uuden intranetin käyttöönoton suhteen ja toimi niiden mukaisesti. Esimerkiksi ota tavoitteeksi saada kaikki tiimiläiset osallistumaan tiedonhallintaan intranetissä. Omalla toiminnallasi kannusta tiimiläisiä osallistumaan.
3. *Epärealistiset odotukset muutosta kohtaan.*
  - Pelkästään uusi intranet ja sen käyttöönotto eivät vielä auta luomaan intranettiin toimivia viestintäkäytänteitä. Muutos on hidasta ja vaatii kaikkien työntekijöiden osallistumista. Muistuta muita muutoksen hitaudesta. Anna tiimillesi aikaa oppia uudet käytänteet intranetin käytön suhteen.
4. *Työntekijöitä ei kuulla muutosta koskien.*
  - Kerää palautetta ja kuuntele. Muuta toimintamalleja tarpeen mukaan.
5. *Heikko viestintä*
  - Viesti selkeästi muutoksen tarkoituksesta, muutostoimista ja muutoksen aikataulusta. Vastaa kysymyksiin ja huoliin.

## 4. Kuinka uudesta intranetistä tulisi puhua?

Avainhenkilöt johtavat uutta intranettiä koskevaa keskustelua. Uutta intranettiä käyttöön otettaessa on olennaista kiinnittää huomiota siihen, millaisia merkityksiä uuteen intranettiin liitetään. Työntekijöiden tulee olla tietoisia uuden intranetin toiminnoista ja eduista, jotta he alkavat hyödyntämään sitä päivittäisessä työssään. Ohjaamalla intranettiä koskevaa keskustelua ja korostamalla sen hyötyjä, voit vaikuttaa siihen, kuinka uuteen intranettiin ja sen käyttöön suhtaudutaan työyhteisössä.

### Kuinka puhua uudesta intranetistä?

- Muodostakaa tiimisi kanssa yhteisten keskustelujen pohjalta yhteisiä käsityksiä ja odotuksia intranetin käytölle.
- Suosittele uuden intranetin käyttöä ja kehoita tiimiläisiä jakamaan positiivisia käyttökokemuksia.
  - Uuden intranetin käyttöönottoa edistää omasta verkostosta saadut suositukset.
  - Älä vahvista mahdollisia negatiivisia käsityksiä uudesta intranetistä.

Keskusteluissa kannattaa korostaa uuden intranetin tuomia positiivisia uudistuksia yhteistyölle. Uusi intranet selkeyttää eri viestintäsovellusten roolia työyhteisön viestinnässä, mahdollistaa yhteistyön ja vuorovaikutuksen sekä helpottaa tiedonhallintaa. Näiden ominaisuuksien esiin tuominen keskusteluissa auttavat lisäämään positiivista suhtautumista uuteen intranettiin.

On tärkeää huolehtia, että työntekijät puhuvat uudesta intranetistä samalla tavalla, sillä se vaikuttaa siihen, miten intranettiin suhtaudutaan ja kuinka sitä käytetään. Erilaiset käsitykset intranetistä voivat johtaa myös erilaisiin käyttötapoihin. Tämä hankaloittaa tiimin yhteistyötä. Uuden intranetin tehokas hyödyntäminen edellyttää, että työntekijöillä on yhteiset käytänteet ja ymmärrys siitä, kuinka uutta intranettiä käytetään ja mihin tarkoitukseen.

Keskustele tiimisi kanssa siitä, miten uusi intranet parhaiten tukee heidän viestinnällisiä tarpeitaan. Sopikaa

- kuinka nopeasti keskusteluihin tulisi reagoida
- kuinka nopeasti yhteisiä tiedostoja tulisi kommentoida
- kommentoidaanko yhteisiä tiedostoja vain pyydettyä vai aina halutessaan.

Kirjallisuus: Laitinen & Valo 2018; Leonardi 2013; Lewis 2006; Madsen 2017; Mikkola & Valkonen 2020; Oostervink; Agterberg & Huysman 2016; Rode 2016; Sivunen & Laitinen 2020; Treem 2015.

## 5. Mitkä tekijät vaikuttavat yksilön motivaation jakaa tietoa?

Yksilöiden motivaatioon jakaa tietoa uudessa intranetissä vaikuttavat monet eri tekijät. Tiedon jakamiseen kannustettaessa on tärkeää tunnistaa, mitkä seikat toisaalta lisäävät ja toisaalta estävät jakamasta tietoa työyhteisön intranetissä julkisesti. Toimiva tiedonhallinta ei tarkoita pelkästään oikeita viestintäkanavia, vaan myös toimivia käytänteitä ja kannustavaa viestintäilmapiiriä.

### Tiedon jakamiseen osallistumista voi vähentää:

- Tiedon jakamisesta ei saa sosiaalista tunnustusta (kiitosta tai huomiointia).
- Tiedon jakamiseen kuluu liikaa aikaa.
- Pelätään, että tietoa tulkitaan väärin.
- Oman asiantuntijuuden pelätään heikkenevän, jos etsii apua tai tukea.
- Huoli huonosta palautteesta ja kritiikistä.
- Työntekijän heikko näkemys omasta taidosta jakaa tietoa. Tällöin jaetulla tiedolla ei ajatella olevan suurta painoarvoa muille.

### Tiedon jakamiseen osallistumista voi lisätä:

- Positiivinen viestintäilmapiiri, joka
  - sallii virheet
  - rohkaisee viestimään omista mielipiteistä ja ideoista
  - rohkaisee etsimään palautetta
  - rohkaisee oppimaan uutta.
- Johto rohkaisee jakamaan tietoa intranetissä.
- Tiedon jakamisesta palkitaan ja siitä saa tunnustusta
- Toisten auttamisesta seuraava ilo ja merkityksellisyyden tunne.
  - halu kehittää omia taitoja
  - kiinnostus itse tehtävää kohtaan.
  - halu auttaa muita, ennemmin kuin ulkoinen paine tai toiveet palkkiosta.
- Molemminpuolisen hyödyn näkeminen.
- Luotto omaan osaamiseen.

Kirjallisuus: Ellison, Gibbs & Weber 2015; Gagné ym. 2019; Oostervink, Agterberg & Huysman 2016.



## 6. Auta osallistumaan

Uudessa intranetissä on mahdollista nähdä, kuka on jakanut, muokannut tai katsellut mitäkin tiedostoja. Tällainen läpinäkyvyys ja avoimuus voi toisaalta lisätä ja samaan aikaan vähentää tiedon jakamista. Työntekijät haluavat osallistua keskusteluun, mutta samalla he eivät tahdo muiden työyhteisön jäsenten saavan heistä epäammattimaista mielikuvaa tai tekevän vääriä tulkintoja heidän jakamastaan tiedosta.

Läpinäkyvyys auttaa paikantamaan tietoa ja osaamista, mutta se voi myös johtaa siihen, että tietoa jaetaan paljon harkitummin ja valikoivasti. Läpinäkyvä viestintä ei ole aina kaikkien mielestä toivottavaa. Tiedon jakamisen suhteen voidaan myös alkaa kontrolloimaan sitä, kuka jaetun tiedon näkee esimerkiksi jakamalla tietoa vain yksityisissä keskusteluissa. Tiedon julkista jakamista tulee osata perustella ja siitä tulee palkita.

### Osoita tukesi tiedon jakamiselle intranetissä

- Muistuta, että viestinnän läpinäkyvyys, avoin tiedon jakaminen ja tiedon helppo saatavuus
  - madaltavat kynnystä osallistua yhteistyöhön
  - Helpottavat tiedon etsimistä
  - tiedon jakamisella on positiivisia vaikutuksia myös ammatilliselle maineelle
  - Muut voivat oppia sinulta
  - Työkavereiden tietoisuus osaamisestasi kasvaa
- Muistuta, että toimiva tiedonhallinta edellyttää, että kaikki työyhteisön jäsenet osallistuvat siihen.
- Käytä itsekin intranettiä aktiivisesti. Luo turvallinen viestintäilmapiiri, jossa tietoa uskalletaan jakaa ja pyytää.
- Kannusta jakamaan tietoa ja anna kiitosta niille, jotka sitä aktiivisesti jakavat.
  - Huomioi tiimiläisten tiedon jakaminen. Tykkää tai kommentoi jaettua tietoa.
- Hyödynnä tiimisi kanssa intranetin käyttöä koskevaa opasta. Luokaa yhteiset pelisäännöt intranetin käytölle niiden pohjalta.

## 7. Ota tiimillesi yhteisiä tavoitteita

Voit aktivoida tiimisi jäseniä käyttämään uutta intranettiä ja osallistumaan tiedonhallintaan erilaisten haasteiden kautta. Voit ottaa esimerkiksi yhteisiä kuukausihaasteita, joiden tarkoituksena on aktivoida työntekijöitä käyttämään intranettiä monipuolisesti. Apuna haasteiden toteuttamisessa teillä on intranetin käyttöä koskeva opas.

### Tiimin yhteisiä tavoitteita

- Haasta tiimisi mukaan yhteisiin kuukausitavoitteisiin, joissa voitte käyttää apuna intranetin käyttöä varten laadittua opasta. Tavoitteita voivat esimerkiksi seuraavat:
  - Laita sähköpostin sijaan viestiä Teamsissä
  - Aloita uusi keskustelu intranetissä
  - Kommentoi julkaisua, tiedostoa tai keskustelua intranetissä
  - Esitä kysymys intranetin keskustelualueella
  - Vastaa intranetissä esitettyyn kysymykseen
  - Siirrä kaikki työtäsi koskevat tiedostot intranettiin
  - Luo profiili Delveen
- Kokoontukaa kuukauden päätteeksi Teamsiin keskustelemaan kokemuksista:
  - Oliko vaikeaa?
  - Saiko tiedonhallintaan luotua rutiinin?

## 8. Ota käyttöön tiimin virtuaaliset kahvitaumat tiimisi

### Kahvihuone-kanavalla

Vapaamuotoiseen keskusteluun rohkaiseminen intranetissä auttaa vuorovaikutussuhteiden rakentamista hajautetussa työympäristössä. Intranetin käyttö ja siellä viestiminen auttavat merkityksellisten suhteiden muodostumista työpaikalla. Työpaikan vuorovaikutussuhteet ovat myös etätyötä tekeville arvokkaita.

Merkitykselliset vuorovaikutussuhteet ja laajat verkostot ovat yhteydessä parempaan työstä suoriutumiseen, organisaatioon sitoutumiseen ja työtyytyväisyyteen. Intranetin mahdollistama vuorovaikutus vähentää myös etätyötä tekevien kokemaa ulkopuolisuuden tunnetta.

Kirjallisuus: Ellison, Gibbs & Weber 2015; Gagné ym. 2019; Gibbs, Rozaidi & Eisenberg 2013; Madsen 2017; Mikkola & Nykänen 2020; Oostervink, Agterberg & Huysman 2016; Treem 2015.

### Tiimin virtuaaliset kahvitaumat

- Teamsiin perustetulla Kahvihuone-kanavalla järjestettävällä kahvitauolla voitte tiimisi kesken keskustella uudesta intranetistä ja sen tuomista muutoksista.
- Nämä kahvitaumat ovat epävirallisia kokoontumisia ja niissä voidaan keskustella eri teemoista, kuten
  - Viimeisimmät kuulumiset
  - Meneillään olevat tai uudet tutkimushankkeet
  - Onko joku keksinyt hyvän tavan hyödyntää uutta intranettiä, josta muutkin tiimiläiset voisivat hyötyä?
  - Millaista hyötyä uudesta intranetistä on ollut?
- Yhteinen virtuaalinen kahvitauko voi olla mahdollisuuksien mukaan viikoittainen ja kestää noin 15-30 minuuttia.

## Kirjallisuus

Aira, A. 2012. Vuorovaikutuksen näkökulma toimivaan työelämän yhteistyöhön. Teoksessa M. Valo (toim.) A. Sivunen, L. Mikkola & V. Laaksonen Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2012. Jyväskylän yliopisto, 49–53.

Cardon, P. W. & Marshall, B. 2015. The hype and reality of social media use for work collaboration and team communication. *Journal of Business Communication*, 52 (3), 273–293.

Ellison, N. B., Gibbs, J. L., & Weber, M. S. 2015. The use of enterprise social network sites for knowledge sharing in distributed organizations. *American Behavioral Scientist*, 59(1), 103–123.

Fairhurst, G. T. 2010. *The power of framing: creating the language of leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.

Gagné, M., Wei Tian, M., Soo, C., Zhang, B., Ho, K.S.B. & Hosszu, K. 2019. Different motivations for knowledge sharing and hiding: The role of motivating work design. *Journal of Organizational Behavior*, 40(7), 783-799.

Gibbs, J., Rozaidi, N., & Eisenberg, J. 2013. Overcoming the “ideology of openness”: Probing the affordances of social media for organizational knowledge sharing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 102–120.

Laitinen, K. & Valo, M. 2018. Meanings of communication technology in virtual team meetings : framing technology-related interaction *International Journal of Human - Computer Studies*, 111, 12-22.

Leonardi, P. M. 2013. When does technology use enable network change in organizations? A comparative study of feature use and shared affordances. *MIS Quarterly*, 37, 749–775.

Lewis, L. K. 2007. *An Organizational Stakeholder Model of Change Implementation Communication*. Communication Department, Rutgers University, New Brunswick, NJ 089011071.

Lewis, L. K. 2006. Employee Perspectives on Implementation Communication as Predictors of Perceptions of Success and Resistance, *Western Journal of Communication*, 70,(1), 23–46.

Madsen, V. T. 2017. The challenges of introducing internal social media – the coordinators' roles and perceptions. *Journal of Communication Management*, 21(1), 2–16.

Mikkola, L. & Valkonen, T. 2020. Developing workplace communication. .Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) *Workplace communication*. New York, Yhdysvallat. 179-190.

Miller, K. 2014. *Organizational communication: Approaches and processes*. 7. painos. Belmont: Cengage Learning.

Nonaka, I. & von Krogh, G. 2009. Perspective—Tacit knowledge and knowledge conversion: Controversy and advancement in organizational knowledge creation theory. *Organization Science*, 20(3), 635–652.

Oostervink, N., Agterberg, M., & Huysman, M. 2016. Knowledge sharing on enterprise social media: Practices to cope with institutional complexity, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 21(2), 156–176.

Razmerita, L., Kirchner, K. and Nabeth, T. 2014. Social media in organizations: leveraging personal and collective knowledge processes. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 24(1), 74-93.

Razmerita, L., Kirchner, K., & Nielsen, P. 2016. What factors influence knowledge sharing in organizations? A social dilemma perspective of social media communication. *Journal of Knowledge Management*, 20(6), 1225–1246.

Rode, H. 2016. To share or not to share: The effects of extrinsic and intrinsic motivations on knowledge-sharing in enterprise social media platforms. *Journal of Information Technology*, 31(2), 152–165.

Siitonen, M. & Aira, A. 2020. Technology-mediated communication in the workplace. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) Workplace communication. New York, Yhdysvallat. 96-106.

Sivunen, A. & Laitinen, K. 2020. Digital communication environments in the workplace. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) Workplace communication. New York, Yhdysvallat. 41-51.

Treem, J. W. 2015. Social media as technologies of accountability: Explaining resistance to implementation within organizations. *American Behavioral Scientist*, 59(1), 53–74.

Tremblay, M. & Landreville, P-E. 2014. Information Sharing and Citizenship Behaviors: Mediating the Roles of Empowerment, Procedural Justice, and Perceived Organizational Support. *International Journal of Business Communication*, 52(4), 347-368.

Valo, M. & Mikkola, L. 2020. Focusing on workplace communication .Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) Workplace communication. New York, Yhdysvallat. 3-13.

Wang, S., & Noe, R. A. 2010. Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20 (2), 115–131.

## 6 Arviointi ja johtopäätökset

Asetin tälle työnäytetyyppiselle maisterintutkielmalle kahdenlaisia tavoitteita, joista osa koskee tutkielmaa ja osa yritykselle toteuttamaani projektia. Projektin tavoitteiden saavuttamista arvioin aiemmin luvussa 4.6. Arvioin tätä työnäytetyyppistä maisterintutkielmaa sille asettamieni tavoitteiden kautta.

Opin tätä maisterintutkielmaa suorittaessa paljon työyhteisön viestinnästä ja sen suunnittelusta. Tämän maisterintutkielman suorittaminen kehitti omaa asiantuntijuuttani erityisesti työyhteisön teknologiavälitteisen viestinnän suunnittelusta ja sitä koskevien käytänteiden luomisesta ja kehittamisestä. Opin myös lisää projektin toteuttamisesta ja kehitin omia projektinhallinta taitojani. Opin myös sietämään entistä paremmin epävarmuutta ja tämän maisterintutkielman toteuttaminen työnäytetyyppisenä vahvisti oman ammatti-identiteettini muodostumista.

Tavoitteenani oli syventää ja laajentaa ymmärrystäni työyhteisön viestinnästä ja sosiaalisen intranetin implementoinnista työyhteisöön. Tämän tavoitteen koen saavuttaneeni melko hyvin ja se ohjasi koko maisterintutkielman tekemistä. Luvussa kolme kuvaan osaamistani ja ymmärrystäni näistä ilmiöistä teoreettisella tasolla. Perehdyin laajasti sosiaalisia intranettejä ja muutosviestintää koskevaan viestinnän tutkimuskirjallisuuteen laatiessani tämän tutkielman kolmatta lukua sekä yritykselle suorittamani projektin yhteydessä. Sosiaalisia intranettejä ja viestintäteknologian käyttöä laajemmin on tutkittu paljon, joten aiheeseen liittyvää tuoretta tutkimuskirjallisuutta on runsaasti. Pysin hyödyntämään tässä tutkielmassa mahdollisimman tuoretta tutkimuskirjallisuutta.

Affordanssi-näkökulma näkyy vahvasti läpi maisterintutkielman. Affordanssi-näkökulma helpotti sosiaalisen intranetin tarkastelua nimenomaan viestinnällisestä näkökulmasta. Leonardin (2013) esittämä jaottelu yksilölliseen, kollektiiviseen ja jaettuun affordanssiin laajensivat aiempaa käsitystäni affordansseista. Tämä myös auttoi ymmärtämään, kuinka työyhteisöihin voi muodostua erilaisia käytänteitä, vaikka kaikilla olisi samat työvälineet käytössään. Sosiaalisia intranettejä koskevaa kirjallisuutta etsiessäni painotin myös sitä, kuinka hyvin käyttäjänäkökulma oltiin tutkimuksissa otettu huomioon. Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönottoprojektissa syntynyt intranetin käyttöä koskeva opas ja käyttöönottoa koskeva ohjeistus taas osoittavat, että osaan soveltaa ymmärrystäni sosiaalisista intraneteista ja niiden käytöstä myös käytäntöön.

Tein maisterintutkielmani työnäytetyyppisenä työnä, sillä halusin saada lisää kokemusta työyhteisön viestintää koskevan projektin suunnittelusta ja toteuttamisesta sekä kehittää omia projektinhallinnan taitojani. Nämä tavoitteet saavutettiin, sillä minulla ei ollut aiempaa kokemusta tällaisen projektin toteuttamisesta yksin ja sain arvokasta kokemusta ja oppia tämän tyyppisen projektin suunnittelusta ja toteuttamisesta. Tämän maisterintutkielman myötä osaan laatia projektisuunnitelman ja projektisopimuksen. Nämä ovat arvokkaita työelämäntaitoja.

Tavoitteenani oli myös kehittää tieteellisen kirjoittamisen taitoja, joita pääsin harjoittamaan kolmoslukua laatiessani. Vaikka kehitystä tieteellisen kirjoittamisen suhteen onkin tapahtunut, on tieteellisen tekstin tuottaminen edelleen paikoittain haasteellista. Tämä haasteellisuus näkyy tekstissä epäjohdonmukaisina ilmaisuina, liian vaikeina ja pitkinä lauserakenteina sekä lähdeviittausten epäselvyytenä. Teksti on luvussa kolme vielä paikoittain melko referoivaa. Minun olisi pitänyt saada käyttämäni lähteet keskustelemaan keskenään. Luvussa kolme olisi myös voinut olla enemmän tekemiäni koonteja työyhteisön viestintää koskevista ilmiöistä.

Tämän tyyppisen maisterintutkielman toteuttamiseen liittyy paljon epävarmuuden hallintaa. Projektinhallinnan taitoni joutuivat koetukselle erityisesti aikataulujen asettamisen ja niistä kiinni pitämisen suhteen. Ensimmäinen haaste tämän tyyppisen maisterintutkielman toteuttamisessa oli mahdollisten yhteistyöyritysten kontaktointi. Kontaktoin eri alojen pieniä- ja keskisuuria yrityksiä puhelimitse ja sähköpostilla. Tarjosin opinnäytetyönä tehtävää työyhteisön viestinnän kehittämisprojektia, jonka tarkemmat tavoitteet oltaisiin määritelty yhdessä yrityksen edustajien kanssa. Yrityksiä kontaktoidessa joutui sietämään paljon epävarmuutta, jota aiheuttivat erityisesti yritysten vastausten pitkät viiveet. Yritysten kontaktointi vei odotettua kauemmin aikaa, jolloin maisterintutkielman työstämisen aloittaminen viivästyi noin kaksi kuukautta. Jälkikäteen ajateltuna olisi oman projektinhallinnan kannalta ollut järkevää kontaktoida yrityksiä aktiivisemmin ja rohkeammin pyytää kiinnostuksensa osoittaneita yrityksiä ilmoittamaan, ovatko he halukkaita etenemään projektin kanssa.

Lopullisen yhteistyöyrityksen löysin tuttavan vinkistä, jonka myötä projektin aikataulutus ja sitä kautta koko maisterintutkielman aikataulutus tehtiin uusiksi. Lopulta projektia koskeva aikataulutus piti, mutta itse maisterintutkielmaa varten varattu aika osoittautui hieman alimitoitetuksi. Onnistuin kuitenkin saamaan myös maisterintutkielman sovituissa aikataulussa valmiiksi esitarkastukseen, mutta se ei ollut esitarkastusvaiheessa niin viimeistelty, kun olin alun perin suunnitellut.



Tavoitteenani oli myös osoittaa asiantuntijuuttani työyhteisön viestinnästä sosiaalisen intranetin käyttöä koskevan oppaan laadinnassa, jonka mielestäni saavutin. Lisäksi tavoitteenani oli tuottaa tieteelliseen tietoon perustuvat ohjeistukset sosiaalisen intranetin käyttöön. Laadin oppaan, joka perustuu sosiaalisia intranettejä koskevaan viestinnän tutkimuskirjallisuuteen. Tutustuin yrityksen käyttöön tulevaan intranettiin ja sosiaalisia intranettejä koskevaan tutkimuskirjallisuuteen, joiden pohjalta tein valinnat sen suhteen, mitä ominaisuuksia suosittelen käyttämään ja millaisia käytänteitä suosittelen muodostamaan sosiaalista intranettiä koskien.

Sosiaalisia intranettejä on hyvin erilaisia, joten oma osaamiseni sosiaalisen intranetin käyttöä ja käytön suunnittelua koskien ei ole suoraan siirrettävissä muihin yritysten sosiaalisiin intranetteihin. Tästä huolimatta asiantuntijuuteni työyhteisön viestintäteknologian käytöstä kasvoi tämän projektin ja tutkielman myötä. Vaikka projekti ollut erityisen laaja ja kosketti vain yhtä sosiaalista intranettiä, opetti se kuitenkin paljon työyhteisön teknologiavälitteisestä viestinnästä sekä sen suunnittelusta.

Työnteko on 2020-luvulla täysin viestintäteknologiasta riippuvaista. Viestintäteknologia mahdollistaa erilaiset työskentelyn muodot, ja töitä voi tehdä ajasta ja paikasta riippumatta. (Siitonen & Aira 2020, 96 - 98.) Sosiaalisen intranetin käyttö esimerkiksi vähentää esimerkiksi etätyötä tekevien etäisyyttä työpaikalle. Samalla sen on kuitenkin nähty johtavan myös siihen, että työstä irrottautuminen on vaikeutunut (Mazmanian, Orlikowski & Yates 2013, 1338). Etänä työskentelevät joutuvat tasapainoilemaan jatkuvan yhteydenpidon kanssa työpaikalle (Sivunen & Laitinen 2020, 45). Etätyöskentelyn ja hajautetut työyhteisöt mahdollistava viestintäteknologia aiheuttaa siis vaatimuksen olla jatkuvasti saatavilla. Jatkuva yhteydenpito ja saatavilla oleminen taas vähentävät etätyöskentelyn tuomia etuja, kuten joustavuutta ja työrauhaa. (Leonardi, Treem & Jackson 2010, 86.)

Sosiaalisen intranetin ja esimerkiksi työpuhelimien käyttö työajan ulkopuolella ei kuitenkaan aiheuta pelkästään negatiivisia seurauksia. Esimerkiksi työpuhelimien käyttö työajan ulkopuolella on nähty olevan yhteydessä korkeampaan organisaatioon identifioitumiseen. (van Zoonen, Sivunen & Rice 2020, 14-15.) Työyhteisössä tulisi kuitenkin yhdessä neuvotella siitä, miten ja kuinka usein heidän tulee olla tavoitettavissa ja milloin ei ole sopivaa pyytää yhteydenottoa. (Sivunen & Laitinen 2020, 45.)

Kevään 2020 koronaepidemia pakotti monet siirtymään etätyöskentelyyn nopealla aikataululla. Etätyöhön siirtyminen ja muutokset työskentelyssä edellyttävät ymmärrystä työyhteisön viestinnästä ja dynamiikasta. Sosiaalisen intranetin tarkoituksenmukainen käyttö ja etätöiden tekeminen edellyttävät yhteisten käytänteiden muodostamista työyhteisöön. Työyhteisöjen teknologiavälitteistä viestintää ja vuorovaikutusta koskevalle osaamiselle on siis työelämässä jatkuvasti enemmän tarvetta.

## Kirjallisuus

- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 179. Väitöskirja.
- Baehr, C. & Alex-Brown, K. 2010. Assessing the value of corporate blogs. A social capital perspective. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 53 (4), 358–369.
- Bock, G.W., Zmud, R.W., Kim, Y.-G. and Lee, J.-N. 2005. Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing. Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1), 87–111.
- Brummans, B., Cooren, F., Robichaud, D. & Taylor, J. 2014. Approaches to Research on the Communicative Constitution of Organizations. Teoksessa (toim.) L. Putnam & D.K. Mumby. *The Sage Handbook of organizational communication: advances in theory, research and methods*. 3p. Sage Publications Inc., 173-194.
- Cardon, P. W. & Marshall, B. 2015. The hype and reality of social media use for work collaboration and team communication. *Journal of Business Communication*. 52 (3), 273–293.
- Carrière, J. & Bourque, C. 2008. The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication. *Career Development International*. 14(1), 29-49.
- Christensen, L.T. & Cornelissen, J. 2011. Bridging Corporate and Organizational Communication: Review, Development and a Look to the Future. *Management Communication Quarterly*, 25 (3), 383-414.
- Chourdie, J. & Zamani, E. 2016. Understanding Individual User Resistance and Workarounds of Enterprise Social Networks: The Case of Service Ltd. *Journal of Information Technology*, 31 (2), 130-151.
- Clampitt, P.G. 2009. The questionnaire approach. Teoksessa O. Hargie, D. Tourish (toim.) *Auditing organizational communication*. 2.p. Routledge: Iso-Britannia, 55-77.

- Dewulf, A., Gray, B., Putnam, L. Lewicki, R. Aarts, N. Bouwen, R. & van Woerkum, C. 2009. Disentangling approaches to framing in conflict and negotiation research: A meta-paradigmatic perspective. *Human Relations*, 62(2), 155-193.
- Dufrene, D.D. & Lehman, C. 2014. Navigating Change: Employee Communication in Times of Instability. *Business and Professional Communication Quarterly*, 77(4), 443-452.
- Ellison, N. B., Gibbs, J. L., & Weber, M. S. 2015. The use of enterprise social network sites for knowledge sharing in distributed organizations. *American Behavioral Scientist*, 59(1), 103–123.
- Ellison, N. B., & Boyd, D. 2013. Sociality through social network sites. Teoksessa W. H. Dutton (toim.) *The Oxford handbook of internet studies*. Oxford, UK: Oxford University Press. 151-172.
- Evans, S., Pearce, K.E., Vitak, J. & Treem, J.W. 2017. Explicating Affordances: a Conceptual Framework for Understanding Affordances in Communication Research. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 22(1), 35–52.
- Flangain, A.J. & Bator, M. 2011. The utility of information and communication technologies in organizational knowledge management. Teoksessa H.E. Canary & R.D. McPhee (toim.) *Communication and organizational knowledge, Contemporary issues for theory and practice*. Routledge, Taylor & Francis: NY USA, 173-187.
- Fulk, T. & Yuan, Y. C. 2013. Location, motivation, and social capitalization via enterprise social networking. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 20–37.
- Heikkilä, T. 2008. *Tilastollinen tutkimus*. 7-8. Painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2017. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Oy, Helsinki.
- Huotari, M-L., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. *Viestinnästä tietoon. Tiedon luominen työyhteisössä*. Werner Söderstrom Osakeyhtiö. 1. Painos. Helsinki.
- Intlock team. 5.6.2018. Microsoft Teams vs. SharePoint Teams: How to Enhance Collaboration at Work. Saatavana: <https://blog.intlock.com/microsoft-teams-vs-sharepoint-teams-enhance-collaboration-work/>. [viitattu 28.2.2020]

- Kim, H., Gibbs J. L. & Scott. C. R. 2018. Unpacking organizational awareness: scale development and empirical examinations in the context of distributed knowledge sharing. *Journal of Applied Communication Research*, 47(1), 47–68.
- Kuhn, T. Ascraft K.L. & Cooren, F. 2019. Introductory Essay: What Work Can Organizational Communication Do? *Management Communication Quarterly*, 33(1), 101-111.
- Leonardi, P., Huysman, M., & Steinfield, C. 2013. Enterprise social media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19, 1–19.
- Leonardi, P. M. 2013. When does technology use enable network change in organizations? A comparative study of feature use and shared affordances. *MIS Quarterly*, 37, 749–775.
- Leonardi, P. M. 2009. Why do people reject new technologies and stymie organizational changes of which they are in favor? Exploring misalignments between social interactions and materiality. *Human Communication Research*, 35, 407–441.
- Littlejohn, S. W. 2002. *Theories of human communication*. 7.painos. Belmont: Wadsworth.
- Manning, J. 2014. A constitutive approach to interpersonal communication studies. *Communication studies*, 65(4), 432-440.
- Malhotra, A., & Majchrzak, A. 2014. Enhancing performance of geographically distributed teams through targeted use of information and communication technologies. *Human Relations*, 67(4), 389–411.
- McPhee, R.D., Canary, H.E. & Iverson, J.O. 2011. Conclusion. Moving forward with communicative perspectives on organizational knowledge. Teoksessa H.E. Canary & R.D. McPhee (toim.) *Communication and organizational knowledge*, Contemporary issues for theory and practice. Routledge, Taylor & Francis: NY USA, 304-312.
- Microsoft Office 2020. What is Office Delve? Saatavana: <https://support.office.com/en-us/article/what-is-office-delve-1315665a-c6af-4409-a28d-49f8916878ca>. [viitattu 10.3.2020]

Microsoft Office 2020. Jaa tiedostosi missä tahansa. Saatavana:

<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/business/online-file-storage-and-sharing>.

[viitattu 25.2.2020]

Microsoft Office 2020. Use the News web part on a SharePoint page. Saatavana:

<https://support.office.com/en-us/article/use-the-news-web-part-on-a-sharepoint-page-c2dcee50-f5d7-434b-8cb9-a7feefd9f165>.

[Viitattu 24.2.2020]

Microsoft Office 2020. Collaborate with your team using Microsoft Planner. Saatavana:

<https://support.office.com/en-us/article/collaborate-with-your-team-using-microsoft-planner-ce6bc5de-e267-4918-8443-cdede63f63e0?ui=en-US&rs=en-US&ad=US>.

[viitattu 9.3.2020]

Microsoft Office 2020. Join a meeting in Teams. Saatavana:

<https://support.office.com/en-us/article/join-a-meeting-in-teams-1613bb53-f3fa-431e-85a9-d6a91e3468c9>.

[viitattu 11.3.2020]

Microsoft Office 2020. Schedule a meeting in Teams. Saatavana:

<https://support.office.com/en-us/article/schedule-a-meeting-in-teams-943507a9-8583-4c58-b5d2-8ec8265e04e5>.

[viitattu 11.3.2020]

Microsoft Office 2020. Meetings in Teams. Saatavana:

<https://support.microsoft.com/en-ie/office/meetings-in-teams-e0b0ae21-53ee-4462-a50d-ca9b9e217b67>.

[viitattu 11.3.2020]

Microsoft office 10.3.2020. Overview of teams and channels in Microsoft Teams.

Saatvana: <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-channels-overview>.

[viitattu 15.3.2020]

Mikkola, L. & Valkonen, T. 2020. Developing workplace communication. Teoksessa L.

Mikkola & M. Valo (toim.) Workplace communication. Routledge: New York,

Yhdysvallat, 179-190.

Nonaka, I. & von Krogh, G. 2009. Perspective—Tacit knowledge and knowledge

conversion: Controversy and advancement in organizational knowledge creation theory.

Organization Science, 20(3), 635–652.

Oosterveld, J. 9.3.2020a. How to use Microsoft Teams part 2: teams vs channels,

private channels, & Microsoft Teams integrations

Saatavana:<https://sharegate.com/blog/guide-becoming-microsoft-teams-rockstar-part-2>.  
[viitattu 27.2.2020]

Oosterveld, J. 9.3.2020b. How to use Microsoft Teams part 3: bots, chat, files, meetings & activity feed. Saatavana: <https://sharegate.com/blog/guide-becoming-microsoft-teams-rockstar-part-3>. [Viitattu 27.2.2020]

Peters, L. & Manz, C. M. 2007. Identifying antecedents of virtual team collaboration. *Team Performance Management: An International Journal*, 13(3/4), 117-129.

Putnam, L. & Fairhurst, G.T. 2015. Revisiting “Organizations as discursive constructions”: 10 years later. *Communication Theory* (25)4, 375-392.

Razmerita, L., Kirchner, K. & Nabeth, T. 2014. Social media in organizations: leveraging personal and collective knowledge processes. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 24(1), 74-93.

Rice, R.E., Evans, S.K., Pearce, K.E., Sivunen, A., Vitak, J. & Treem, J.W. 2017. Organizational Media Affordances: Operationalization and Associations with Media Use. *Journal of Communication*, 67(1), 106-130.

Rode, H. 2016. To share or not to share: The effects of extrinsic and intrinsic motivations on knowledge-sharing in enterprise social media platforms. *Journal of Information Technology*, 31(2), 152–165.

Rousku, K. 2019. Teknologia uusien palveluiden ja toiminnan mahdollistajana. Teoksessa K. Rousku (toim.) *Pilkahduksia tulevaisuuteen - Tietopolitiikka, tekoäly ja robotisaatio hyvinvoinnin ja taloudellisen menestyksen mahdollistajana Suomessa*. Valtiovarainministeriö: Helsinki, 14-17. Saatavilla: <https://vm.fi/documents/10623/306832/Pilkahduksia+tulevaisuuteen/6f8bab2a-ded0-1dd2-cfdd-9dd0d5fda151/Pilkahduksia+tulevaisuuteen.pdf?version=1.0>. [viitattu 4.5.2020]

Ruuska, K. 2001. *Projekti hallintaan*. 4. painos. Helsinki: Satku.

Schoeneborn, D., Kuhn, T.R. & Kärreman, D. 2019. The Communicative Constitution of Organization, Organizing, and Organizationality. *Organization Studies*, 40(4), 475-496.

Scott, T. 14.5. 2019 SharePoint vs. OneDrive for Business: What's the Difference? Technology advice. Saatavana: <https://technologyadvice.com/blog/information-technology/sharepoint-vs-onedrive-for-business/> [viitattu 27.2.2020].

Somacesucu, S.M & Barbu, C.M. 2017. On the role and the determinants of internal organizational communication. *Eurasian Journal of Business and Management*, 5(4), 1-11.

Sias, P. M. 2009. *Organizing relationships. Traditional and emerging perspectives on workplace relationships*. Thousand Oaks: Sage.

Sininen meteoriitti 24.1.2018. Teams vai Yammer? Vai SharePoint tai Outlook? Milloin käytän mitäkin? Saatavana: <https://meteoriitti.com/2018/01/24/teams-vai-yammer-vai-sharepoint-tai-outlook/> [viitattu 26.2.2020].

Siitonen, M. & Aira, A. 2020. Technology-mediated communication in the workplace. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) *Workplace communication*. Routledge: New York, Yhdysvallat, 96-106.

Sivunen, A. & Laitinen, K. 2020. Digital communication environments in the workplace. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) *Workplace communication*. Routledge: New York, Yhdysvallat, 41-51.

Treem, J. W., & Leonardi, P. 2013. Social media use in organizations: Exploring the affordances of visibility, editability, persistence, and association. *Communication Yearbook*, 36, 143–189.

Treem, J.W., Dailey, S.L., Pierce, C.S & Leonardi, P.M. 2015. Bringing Technological Frames to Work: How Previous Experience with Social Media Shapes the Technology's Meaning in an Organization. *Journal of Communication*, 65(2), 396-422.

Treem, J. W. 2015. Social media as technologies of accountability: Explaining resistance to implementation within organizations. *American Behavioral Scientist*, 59(1), 53–74.

Unify square 2020. How To Effectively Use The Microsoft Teams Calendar. Saatavana: <https://www.unifysquare.com/blog/how-to-effectively-use-the-microsoft-teams-calendar/>. [viitattu 1.3.2020].

Unify square 2020. Microsoft Teams Vs SharePoint. Saatavana: <https://www.unifysquare.com/blog/microsoft-teams-vs-sharepoint/>. [viitattu 25.2.2020]



Utley, G. 23.10.2018. How to Schedule a Meeting in Microsoft Teams - CWPS. Saatavana: <https://www.cwps.com/blog/microsoft-teams-meeting-collaboration>. [viitattu 5.3.2020]

van Zoonen, W., Sivunen, A. & Rice, R.E. 2020. Boundary communication: how smartphone use after hours is associated with work-life conflict and organizational identification. *Journal of Applied Communication research*. 1- 21.

Valo, M. & Mikkola, L. 2020. Focusing on workplace communication .Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) *Workplace communication*. Routledge: New York, Yhdysvallat, 3-13.

Valo, M. 2012. What is mobile interpersonal communication? *Interactions: Studies in Communication & Culture*, 3 (1), 3–7.

Viestinnän graduohjeet 16.9.2019. Viestintä, Kieli- ja viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto. Saatavana: <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/kivi/opiskelu/oppiaineet/viestinta/opiskelu/gradu/viestinnan-graduohjeet-16-9-2019.pdf>. [viitattu 29.4.2020]

Zelfond, G. 28.8.2019. Microsoft Teams vs. SharePoint. Saatavana: <https://sharepointmaven.com/microsoft-teams-vs-sharepoint/>. [viitattu 26.2.2020]

## Liite 1: Henkilöstökyselyn kyselylomake

Tämän kyselyn tarkoituksen on kartoittaa juuri sinun käsityksiäsi ja tarpeitasi uudistettavan intranetin suhteen. Intranetillä tarkoitetaan työyhteisön internet-pohjaista alustaa, jonka avulla työntekijät voivat 1) viestiä työyhteisön yksittäisten jäsenten tai koko työyhteisön kanssa, 2) julkaista, muokata tai lajitella tekstiä ja tiedostoja sekä 3) tarkastella niitä viestejä, keskusteluja, tekstejä ja kansioita, joita muut työyhteisön jäsenet ovat julkaisseet, muokanneet tai lajitelleet. Tiedonhallinnalla tässä yhteydessä tarkoitetaan tiedon jakamisen lisäksi tiedon etsimistä ja luomista ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Kysely on osa opinnäytetyötäni, jonka tavoitteena on laatia yrityksen uuden intranetin tiedonhallintaa koskevat viestintäohjeet ja antaa ohjeita uuden intranetin käyttöönoton suunnitteluun sekä tukemiseen. Opinnäytetyössäni kerättyjä tietoja käsitellään luottamuksellisesti tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla. Kyselyaineisto säilytetään salasanasuojan takana, eikä tietoihin pääse käsiksi kukaan muu kuin minä opinnäytetyön tekijänä. Kerätty aineisto hävitetään, kun maisterintutkielmani on hyväksytysti suoritettu. Yritystä tai yksittäisiä henkilöitä ei voida tunnistaa maisterintutkielmastani eikä kyselyn tuloksia raportoitaessa.

Kysely sisältää sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastaaminen ei edellytä sitä, että olet käyttänyt uutta intranettiä työssäsi. Voit vastata sen perusteella, millaisia käsityksiä tai tarpeita sinulla on uuden intranetin käytöstä.

Monivalintakysymyksissä käytetään viisiasteista Likert-asteikkoa. Vastaa esitettyihin väittämiin sen perusteella, missä määrin juuri sinä olet samaa tai eri mieltä väittämästä (5 = samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = en samaa enkä eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä ja 1 = eri mieltä). Avoimiin kysymyksiin vastataan kirjallisesti vastauskenttään.

1) Arvioi alkuun, miten seuraavat viestinnän kanavat sopivat osaksi työyhteisönne viestintää

5= hyvin 4= melko hyvin, 3= en osaa sanoa 2= melko huonosti 1=huonosti

- Sharepoint
- Teams
- palaverit (myös etäpalaverit)
- Whastapp.

- 2) Uusi intranet luo uusia mahdollisuuksia tiimien yhteistyölle. (M)
- 3) Olen halukas ottamaan uuden intranetin käyttöni. (M)
- 4) Uusi intranet on positiivinen uudistus työyhteisömme tiedonhallinnalle. (M)
- 5) Omaa ja muiden työtä koskeva tärkeä tieto tulee olla kaikkien työyhteisön jäsenten näkyvillä uudessa intranetissä. (M)
- 6) Tiedän, millaista tietoa ja osaamista työyhteisöstäni löytyy, joten tiedän, kenen puoleen voin tarvittaessa kääntyä. (M)
- 7) Omaa työtä ja työskentelyä koskevaa tietoa tulisi ensisijaisesti hakea uudesta intranetistä. (M)
- 8) Uudessa intranetissä on mahdollista käydä keskusteluja tiimin tai koko työyhteisön kesken. Näitä keskusteluja aktiivisesti seuraamalla voisi mielestäni saada paljon tärkeää tietoa.(M)
- 9) Kerro, millaista tietoa on mielestäsi tarpeen olla uudessa intranetissä. (Avoin)
- 10) Kaikkia työyhteisön jäseniä koskeva tärkeä tieto tulisi löytyä uudesta intranetistä. (M)
- 11) Uudessa intranetissä tulee mielestäni jakaa tietoa siitä, mistä asioista palavereissa ja tapaamisissa on keskusteltu. (M)
- 12) Työyhteisöä koskevaa tietoa, kuten muutokset työyhteisössä tai työnteossa, tulee mielestäni jakaa uudessa intranetissä. (M)
- 13) Työyhteisöä koskevaa tietoa, kuten pidemmät tai poikkeukselliset poissaolot, tulee mielestäni jakaa uudessa intranetissä. (M)
- 14) Uudessa intranetissä jaettavan tiedon tulee olla helposti ymmärrettävää. (M)
- 15) On tärkeää, että uusi intranet kannustaa jakamaan tietoa työyhteisön jäsenten kesken. (M)
- 16) Jaan mielelläni uudessa intranetissä sellaista tietoa, jota työyhteisöni jäsenet tarvitsevat. (M)
- 17) Millaista tietoa työyhteisösi jäsenten pitäisi mielestäsi jakaa ja hakea uudessa intranetissä? (Avoin)

Uudessa intranetissä voi luoda, muokata ja kommentoida yhteisiä tiedostoja. Näitä tiedostoja voivat olla esimerkiksi Excel-, Word- ja PowerPoint-tiedostot, joita voi muokata, korjata ja kommentoida yhdessä työyhteisön jäsenten kanssa. Seuraavaksi esitetään joitakin väittämiä, jotka koskevat tiedostojen luomista, muokkaamista ja kommentointia.

18) Arvioi alkuun, kuinka tärkeitä seuraavat toiminnallisuudet ovat uudessa intranetissä

5= tärkeä, 4=melko tärkeä, 3= en osaa sanoa 2= vähän tärkeä 1= ei tärkeä.

- tiedostojen säilyttäminen
- yhteinen keskustelualusta
- pikaviestipalvelu
- asiakirjojen kommentointimahdollisuus
- työyhteisön yhteinen kalenteri

Seuraavat kysymykset koskevat toiveita ja odotuksia sekä tarpeita, joita sinulla on uudelle intranetille sekä sisäiselle viestinnälle.

19) Erialaisten tiedostojen laatiminen, muokkaaminen ja kommentointi uudessa intranetissä muiden työyhteisön jäsenten kanssa auttaa työyhteisöämme kehittämään ja löytämään uusia ratkaisuja. (M)

20) Uusi intranet auttaa luomaan uutta tietoa, kun se tarjoaa alustan tiimin tai koko työyhteisön keskusteluihin. (M)

21) Kysymyksiin vastaaminen ja keskusteluihin reagointi uudessa intranetissä on tärkeää. (M)

22) Toivon, että uusi intranet helpottaa yhteydenpitoa muihin työyhteisön jäseniin. (M)

23) Uudessa intranetissä voi pyytää ja antaa palautetta työtä ja työntekoa koskien. (M)

24) Uuden intranetin keskusteluissa voi kertoa sellaisista työssä ilmenevistä ongelmista ja haasteista, joihin toivoo tukea tai apua. (M)

25) Toivon, että uusi intra antaa alustan myös vapaamuotoisempaan keskusteluun, joka ei liity työskentelemiseen. (M)

26) Kerro vapaasti, millaista ajatuksia ja ideoita sinulla on intranetissä käytäviin keskusteluihin sekä tiedostojen työstämiseen. (Avoin)

## Liite 2: Projektin esittelymateriaali



# YRITYKSEN UUDEN INTRANETIN KÄYTTÖÖNOTON PROJEKTI


Esittely 21.4.2020  
klo 10-12

Jenni Anttila  
jenni.eve.anttila@gmail.com



## SISÄLTÖ

1. Projektin tavoite ja projektisuunnitelma
2. Yrityksen sosiaalisen intranetin käyttöönoton lähtökohdat
3. Projektin tulokset
  - Henkilöstökysely
  - Intranet tutuksi - Opas intranetin sujuvaan käyttöön
  - Uusi intranet - Tukea avainhenkilöille sen käyttöönottoon
4. Mitä seuraavaksi



### 1. PROJEKTIN TAVOITE JA PROJEKTISUUNNITELMA 1/2

Tavoitteena on laatia ohjeistus yrityksen uuden intranetin käyttöä koskien sekä ohjeita yrityksen avainhenkilöille intranetin käyttöönoton tueksi.

Projekti on osa maisterintutkielmaa.  
(Kieli- ja viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto)

Projekti koostuu kolmesta osakokonaisuudesta

1. Ohjeiden laadinta intranetissä tapahtuvan tiedonhallinnan tueksi.
2. Ohjeet yrityksen avainhenkilöille uuden intranetin käyttöönoton tueksi.
3. Ohjeiden esittely yrityksen edustajille.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

3

## 1. PROJEKTIN TAVOITE JA PROJEKTISUUNNITELMA 2/2

### Projektissa on neljä eri vaihetta:

1. Uutta intranettiä koskeva henkilöstökysely.
2. Oppaan laadinta intranetin käytön tueksi.
3. Ohjeiden laadinta yrityksen avainhenkilöille uuden sosiaalisen intranetin käyttöönoton tueksi.
4. Viestintäohjeiden esittely yrityksen edustajille.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com



4

## 2. YRITYKSEN SOSIAALISEN INTRANETIN KÄYTTÖNOTON LÄHTÖKOHDAT

### Tiedonhallinta

- Vuorovaikutuksessa tapahtuva prosessi.
- Työntekijät vaihtavat tietoa luodakseen uutta tietoa.
- Tiedon jakamista, etsimistä ja luomista.

### Intranet

- Työyhteisön internet-pohjainen alusta, jonka avulla työntekijät voivat
  - viestiä työyhteisön yksittäisten jäsenten tai koko työyhteisön kanssa
  - julkaista, muokata tai lajitella tekstiä ja tiedostoja
  - tarkastella niitä viestejä, keskusteluja, tekstejä ja kansioita, joita muut työyhteisön jäsenet ovat julkaisseet, muokanneet tai lajitelleet.

### Affordanssi-näkökulma

- Millaista vuorovaikutusta teknologia mahdollistaa sen yksittäisten piirteiden sijaan.
- Näkökulma yhdistää teknologian ominaisuudet sekä käyttäjien yksilölliset käsitykset ja tavoitteet teknologian käyttöä koskien.
- Intranettejä koskeva viestinnän tutkimus lähestyy aihetta usein affordanssi-näkökulmasta.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com



5

## 3. PROJEKTIN TULOKSET



6



# HENKILÖSTÖKYSELY



7

## HENKILÖSTÖKYSELY

### Kyselyn laadinta

- Henkilöstökyselyn tavoitteena oli kartoittaa yrityksen työntekijöiden odotuksia ja tarpeita uudistettavan intranetin suhteen.
- Kyselylomake sisälsi mielipidettä mittaavia monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kysymyksiä oli yhteensä 26 kappaletta.
- Rakennetta ja kysymysten muotoilua muokattiin kommenttien pohjalta.

### Kyselyn toteuttaminen

- Kysely lähetettiin koko yrityksen henkilöstölle
- Vastausaikaa kyselyyn annettiin yksi viikko maaliskuun 2020 alussa.
- Kyselyyn vastasi 16 yrityksen työntekijää.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com



8

## HENKILÖSTÖKYSELYN TULOKSET 1 / 4

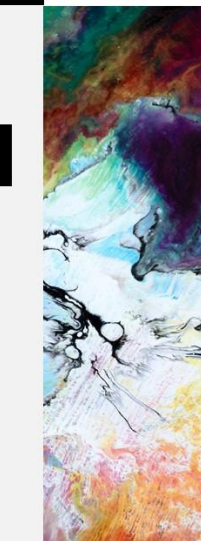
### Viestintäkanavat

- Suurin osa vastaajista arvioi
- **Sharepointin** sopivan melko hyvin
  - **Teamsin** sopivan vähintään melko hyvin
  - **WhatsAppin** soveltuvan vähintään melko hyvin
- osaksi työyhteisön viestintää.  
Vastakkaisia näkemyksiä ilmeni myös.

### Toiveita ja odotuksia

- Uuden intranetin käyttöönotto nähdään positiivisena uudistuksena.  
Intranetillä odotetaan
- olevan positiivisia seurauksia työyhteisön tiedonhallinnalle
  - selkeyttävän eri yhteistyö- ja viestintäkanavien roolia
  - luovan uusia mahdollisuuksia tiimin yhteistyölle
  - helpottavan yhteydenpitoa muihin työyhteisön jäseniin.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com



9

## HENKILÖSTÖKYSÉLYN TULOKSET 2 / 4

### Tiedon etsiminen

- Tiedon etsimiseen intranetissä suhtaudutaan melko myönteisesti.
- Keskustelujen seuraaminen intranetissä nähdään melko hyödyllisenä keinona saada tärkeää tietoa.
- Tärkeän tiedon oleminen kaikkien työyhteisön jäsenten näkyvillä jakoi hieman vastaajien mielipiteitä.

Uudesta intranetistä toivotaan löytyvän koko työyhteisöä koskevaa ajankohtaista tietoa esimerkiksi:

- Työntekoa ja koko työyhteisöä koskien
- Eri projektien etenemisestä, aikatauluista, työlistoista
- Liiketoiminnasta
- Tutkimushankkeista
- Yhteystiedot (kaikkien työntekijöiden ja esimerkiksi työterveyden)

Tietoa toivotaan jaettavan esimerkiksi työyhteisön uutiskirjeissä ja tiedotteissa.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

10



## HENKILÖSTÖKYSÉLYN TULOKSET 3 / 4

### Tiedon jakaminen

- Tiedon jakaminen uudessa intranetissä koetaan tärkeäksi ja mielekkääksi.
- Uuden intranetin toivotaan kannustavan tiedon jakamiseen.
- Tietoa toivotaan jaettavan
  - Palavereissa ja tapaamisissa on keskustelluista asioista
  - Muutoksista työyhteisössä tai työnteossa.
- Työyhteisössä on hyvä ja jaettu näkemys siitä, *mitä* tietoa muille työntekijöille tulee jakaa.
- Lomia tai muuta henkilökohtaista tietoa ei kuitenkaan nähty tarpeelliseksi jakaa sosiaalisessa intranetissä.
- Jaettavan tiedon toivotaan olevan helposti ymmärrettävää myös eri ammattikuntien edustajien kesken.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

11



## HENKILÖSTÖKYSÉLYN TULOKSET 4 / 4

### Tiedon luominen

- Vastaajien mukaan kaikki yhteiset tiedostot on hyvä koota intranettiin.
- Tiedostojen yhteisen työstämisen nähdään auttavan työntekijöitä kehittämään ja luomaan uusia ratkaisuja
- Palautetta toivottiin annettavan kahden kesken tai tiimin kesken, eikä välttämättä intranetissä.
- Keskusteluihin osallistumista pidetään pääsääntöisesti tärkeänä.
  - Vapaamuotoisempaa keskustelua voidaan vastaajien mukaan käydä intranetissä, mikäli se on selvästi erotettu työtä koskevasta keskustelusta.
- Tuen hakeminen työntekoa koskeviin ongelmiin ja haasteisiin jakoi vastaajia.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

12





# INTRANET TUTUKSI

## OPAS INTRANETIN SUJUVAAN KÄYTTÖÖN



13

### SISÄLTÖ 1/2

Työyhteisön tiedonhallinta ja intranet

Intranetin käytön ominaispiirteitä

→ Millainen on uusi intranet? (Microsoft Sharepoint, Microsoft Teams, Intranet-sanasto)

#### Ohjeet intranetin sujuvaan käyttöön

1. Miten viestin koko työyhteisölle?

- Tiedotteet

2. Miten löydän tietoa intranetistä?

- Lue uutiskirjeet

→ • Seuraa toimintaa intranetissä

- Hyödynnä Delve-sovellusta etsiessäsi tietoa

3. Teams-kanavat - huomioi nämä seikat

4. Miten voin osallistua työyhteisöni tiedonhallintaan?

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

14

### SISÄLTÖ 2/2

5. Tietoa jakamalla rakennetaan työyhteisön yhteistä muistia

- Miten voin osallistua tiedon jakamiseen?
- Miten voin tehdä tiedon jakamisesta näkyvää?
- Oma osaamista koskeva tiedon jakaminen
- Miten voin luoda yhteistä ymmärrystä?

6. Miten vältän tietotulvan?

7. Tapaaminen Teamsissä: Mitä ominaisuuksia kannattaa hyödyntää?

8. Teams-keskustelut: Keskustelujen monet muodot

- Keskustelujen käyminen Teamsissa
- Vapaamuotoisen keskustelun käyminen Teamsissa

9. Planner - tehokas työkalu projektinhallintaan

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

15

## MILLAINEN ON UUSI INTRANET ?

### Microsoft Sharepoint ja Microsoft Teams

- Uusi intranet muodostuu **Microsoft Sharepointista** ja **Microsoft Teamsistä**.
- Microsoft Sharepoint soveltuu ennen kaikkea työyhteisön tuottaman sisällön säilöntä- ja järjestämislustaksi.
- Microsoft Teams taas soveltuu parhaiten työyhteisön päivittäiseen viestintään, yhteydenpitoon ja työntekoon.

### Microsoft 365 Business

Tarjoaa yrityksille tuotteita, palveluita ja sovelluksia yritystoiminnan tueksi. Näitä ovat esimerkiksi Microsoft Sharepoint ja Microsoft Teams.



- Web-pohjainen intranet
- Soveltuu erilaisten tiedostojen
  - säilyttämiseen
  - jakamiseen
  - yhteiseen työstämiseen



- Chat-pohjainen viestintätyökalu työyhteisön päivittäiseen
  - viestintään
  - yhteydenpitoon
  - työntekoon
- Myös tiedostojen luominen, jakaminen ja muokkaaminen mahdollista.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

16

## ESIMERKKI OPPAAN OHJEISTA

### 2. Miten löydän tietoa intranetistä? Seuraa toimintaa intranetissä

Intranet helpottaa yrityksesi prosessien ja projektien hahmottamista. Tiedotteita, uutisia ja keskusteluita seuraamalla saat tärkeää ja ajankohtaista tietoa työtäsi koskien. Samalla saat tärkeää tietoa yrityksesi toimintatavoista.

Viestinnän seuraaminen intranetissä lisää tietoisuutta muiden työyhteisön jäsenten osaamisesta, tiedon tarpeista, työtehtäviin liittyvistä päivittäisistä toimista sekä eri projektien tilanteesta.

Merkitseillä työkaverisi intranetin keskusteluissa autat häntä pääsemään nopeasti tärkeän tiedon ääreen ja motivoit häntä osallistumaan. Tietoa ei ryhdytä etsimään, mikäli tietoa pääsemiseen on hankalaa tai tiedon olemassaolosta ei tiedetä.

Teams Syöte-toiminnon kautta voi kootusti nähdä keskustelujen viimeaikaisen toiminnan, sinua koskevat merkinnät, vastaukset kommentteihin ja kysymyksiisi sekä tykkäykset viesteissä.

Syöte-sivu löytyy myös tiimin Sharepoint tiimisivustolta. Syöte-sivulla näkyvät tiimisi jäsenten kesken suosittu ja viimeksi muokatut dokumentit.

**Kirjallisuus:** Carrol ym. 2003, Kim, Gibbs & Scott 2018, Majchrzak ym. 2013, Treem & Leonardi 2013.

### Seuraa toimintaa intranetissä

- Varaa joka työpäivälle hetki, kun seuraat oman tiimisi toimintaa intranetissä.
- Hyödynnä Teamsin ja Sharepointin syöte-sivuja, jonne on koottu oman tiimisi viimeaikainen toiminta.
  - Saat ilmoituksen työstämiisi tiedostoihin tehdystä muokkauksista ja kommentista, mikä helpottaa työn edistymisen seuraamista.
- Seuraa koko työyhteisön ja tiimisi uutisvirtaa ja tiedotteita.
- Seuraa aktiivisesti oman tiimin ja niiden projektien keskusteluita, joissa olet mukana.
  - Kiinnitä erityistä huomiota niihin keskusteluihin, mihin sinut tai koko tiimisi on merkitty.
  - Vastaa ja reagoi viesteihin tarvittaessa.
- Hyödynnä intranetin tehokasta hakua. Hakukone etsii osumia
  - dokumenttien otsikoista dokumenttien sisällöstä
  - Työyhteisön jäsenistä
  - Huomioi, että haku ei näytä tuloksia sähköpostien liitetiedostoista.
  - Katso lisää kohdasta **Hyödynnä Delve-sovellusta**

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

17

## UUSI INTRANET

TUKEA AVAINHENKILÖILLE SEN KÄYTTÖÖNOTTOON



18

# UUSI INTRANET - TUKEA SEN KÄYTTÖÖNOTTOON

107

## SISÄLTÖ

- Mitä on muutos?
- Mikä on roolini uuden intranetin käyttöönotossa?
- Vältä muutoksen sudenkuopat
- Kuinka uudesta intranetistä tulisi puhua?
- Auta muita osallistumaan

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com



19

## ESIMERKKI OHJEISTUKSESTA

### 2. Roolini muutoksessa

Olet avainhenkilönä keskeisessä roolissa onnistuneen muutosprosessin läpiviemisessä.

Johdon osoittama tuki uuden intranetin käyttöä edistää sen käyttöönottoa. Mitä enemmän johto osoittaa tukeaan uuden intranetin käyttöönotolle ja mitä paremmin he tuovat esiin intranetin tuomat mahdollisuudet, sitä tehokkaammin uutta intranettia todennäköisemmin käytetään.

Uuden intranetin käyttöönottoa voi perustella esimerkiksi sillä, että se auttaa työntekijöitä saavuttamaan tavoitteitaan ja suoriutumaan työtehtävistään paremmin.

Työntekijöiden toiveiden kuuleminen ja heidän näkemystensä huomiointi osana muutosprosessia nähdään ennustavan onnistunutta intranetin käyttöönottoa.

Työntekijät pitävät muutoksia oikeutettuna, kun he ovat tietoisia muutoksen tavoitteista ja heillä on mahdollisuus ilmaista omia toiveita ja tarpeita muutoksen suhteen.

**Kirjallisuus:** Chin ym. 2015, Parry & Solidoro 2013, Tremblay & Ladreville 2014, Wang & Noe 2010

### Roolini muutoksessa

- Rohkaise tiimäsi käyttämään intranettia ja antamaan palautetta sen käytön suhteen.
- Ole läsnä intranetissä. Osallistu keskusteluun, kuuntele, reagoi, kysy ja vastaa.
- Tee intranetin käytöstä itsellesi rutini heti sen käyttöönoton alussa. Voit ottaa itsellesi erilaisia tavoitteita, esimerkiksi
  - Aloita intranetissä keskustelu vähintään kerran viikossa.
  - Jaa tietoa ja pyydä siihen muiden kommentteja.
  - Huomioi tiedon jakaminen: tykkää, kommentoi tai kiitä.
  - Ota tavoitteeksi kommentoida jokaisen tiimiläisen jakamaa tietoa esimerkiksi kerran viikossa/ kerran kahdessa viikossa.
  - Älä jätä vastaamatta kysymyksiin, joihin osaat vastata. Selvitä, jos et tiedä.
- Luo ilmapiiri, jossa saa kysyä. Esiitä itse intranetin keskusteluissa kysymyksiä.
- Uuden intranetin käyttöönottoa koskeva prosessi on pitkä. Intranetin käyttöönottoa seuraavina kuukausina on hyvä keskustella tiimin kesken esimerkiksi
  - Kuinka tiedonhallinta on sujunut intranetissä? Jaetaanko tietoa tarpeeksi? Noudatetaanko yhteisiä käytäntöitä?
  - Mikä sujui, mikä ei?
  - Intranetin käyttöä koskevan oppaan hyödyntäminen. Onko ohjeita ollut hankala noudattaa? Millaisen ratkaisun voisimme yhdessä keksiä?

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

20

## 4. MITÄ SEURAAVAKSI



21

### Mitä seuraavaksi

- Muotoilen ohjeet loppuun
- Toimitan teille huhtikuun lopulla
  - Henkilöstökyselyä koskevan raportin
  - Intranet tutuksi- Opas intranetin sujuvaan käyttöön
  - Uusi intranet - tukea avainhenkilöille sen käyttöönottoon
- Projektin arviointi toukokuun alussa?
- Opinnäytetyö esitarkastetaan toukokuussa

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com



22

### Esittelyssä käytetty kirjallisuus 1/2

Carroll, J., Neale, D., Isenhour, P., Rosson, M., & McCrickard, D. S. 2003. Notification and awareness: Synchronizing task-oriented collaborative activity. *International Journal of Human-Computer Studies*, 58, 605–632.

Ellison, N. B., Gibbs, J. L., & Weber, M. S. 2015. The use of enterprise social network sites for knowledge sharing in distributed organizations. *American Behavioral Scientist*, 59(1), 103–123.

Kim, H., Gibbs, J. L. & Scott, C. R. 2018. Unpacking organizational awareness: scale development and empirical examinations in the context of distributed knowledge sharing. *Journal of Applied Communication Research*, 47(1), 47–68.

Leonardi, P. M. (2013). When does technology use enable network change in organizations? A comparative study of feature use and shared affordances. *MIS Quarterly*, 37, 749–775.

Madsen, V. T. 2017. The challenges of introducing internal social media – the coordinators' roles and perceptions. *Journal of Communication Management*, 21(1), 2–16.

Majchrzak, A., Faraj, S., Kane, G., & Azad, B. 2013. The contradictory influence of social media affordances on online communal knowledge sharing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19, 38–55.

Nonaka, I. & von Krogh, G. 2009. Perspective—Tacit knowledge and knowledge conversion: Controversy and advancement in organizational knowledge creation theory. *Organization Science*, 20(3), 635–652.

Razmerita, L., Kirchner, K. and Nabeth, T. 2014. Social media in organizations: leveraging personal and collective knowledge processes. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 24(1), 74-93.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

23

### Esittelyssä käytetty kirjallisuus 2/2

Rode, H. 2016. To share or not to share: The effects of extrinsic and intrinsic motivations on knowledge-sharing in enterprise social media platforms. *Journal of Information Technology*, 31(2), 152–165.

Treem, J. W., & Leonardi, P. 2013. Social media use in organizations: Exploring the affordances of visibility, editability, persistence, and association. *Communication Yearbook*, 36, 143–189

Tremblay, M. & Landreville, P.-E. 2014. Information Sharing and Citizenship Behaviors: Mediating the Roles of Empowerment, Procedural Justice, and Perceived Organizational Support. 52(4), *International Journal of Business Communication* 347-368

Wang, S., & Noe, R. A. 2010. Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*. 20(2), 115-131.

Anttila 21.4.2020 / jenni.eve.anttila@gmail.com

24