

Erika Hyttinen

Intranetin käyttäjättyytyväisyys ja kehitys- ehdotukset

Heinolan kaupunki

Opinnäytetyö

Johdon assistenttityön ja kielten koulutus

Toukokuu 2016



KYAMK
University of Applied Sciences

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Erika Hyttinen	Tradenomi	Toukokuu 2016
Opinnäytetyön nimi Intranetin käyttäytyvyys ja kehitysehdotukset Heinolan kaupunki		45 sivua 5 liitesivua
Toimeksiantaja Heinolan kaupunki		
Ohjaaja Lehtori Nina Hartikainen		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli Heinolan kaupungin intranetin kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää kaupungin työntekijöiden tyytyväisyyttä uuteen intranetjärjestelmään ja laatia kehitysehdotus sen parantamiseen.</p> <p>Työn teoreettinen viitekehys koostuu intranetien teoriasta ja työyhteisöviestinnän merkityksestä kuntaorganisaatiossa. Teoriapohjassa syvennytään myös suomalaiseen intranet-tutkimukseen, joka tuo esille tämän päivän intranetien käyttötottumuksia ja megatrendejä. Tutkimuksen tuloksia on hyödynnetty intranetin kehitysehdotuksen laatimisessa.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosiossa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kyselytutkimus kohdistettiin koko perusjoukkoon eli Heinolan kaupungin työntekijöihin. Vastauksia saatiin yhteensä 129. Kyselyssä selvitettiin yleisen tyytyväisyyden lisäksi työntekijöiden kiinnostusta uusiin, erityisesti sosiaalisen intranetin ominaisuuksiin. Kysely ei antanut selkeää vastausta siihen, ovatko työntekijät tyytyväisiä intranetiin vai eivät. Vuodenvaihteessa tehdyn intranetuudistuksen vuoksi työntekijöillä on vielä vaikeuksia käyttää uutta intranetiä. Yhdeksi intranetin suurimmista ongelmista muodostui koulutuksen puute. Uusien ominaisuuksien suhteen ainoastaan oman aloitusnäkökulman muokkaamisominaisuus nousi vastaajien suosioon. Jo käytössä olevat sosiaaliset ominaisuudet, kuten tiedotteiden kommentointi ja tykkääminen, ovat vastaajien keskuudessa vähällä käytöllä. Vastaajat eivät olleet kiinnostuneita ottamaan käyttöön muitakaan sosiaalisia ominaisuuksia.</p> <p>Intranetin kehitysehdotus laadittiin kyselyn tulosten ja teoreettisessa viitekehyksessä esitettyjen viestinnän mallien ja tutkimusten avulla. Intranetin kehittämisideoiksi ehdotetaan muun muassa työntekijöiden palautejärjestelmää, syventävää intranetkoulutusta henkilöstölle, sisäisen viestinnän johdonmukaistamista ja intranetin rakennemuutoksia.</p>		
<p>Asiasanat intranet, sisäinen viestintä, kysely, työntekijätyytyväisyys</p>		

Author (authors)	Degree	Time
Erika Hyttinen	Bachelor of Business Administration	May 2016
Thesis Title		45 pages
Intranet User Satisfaction and Development Ideas City of Heinola		5 pages of appendices
Commissioned by		
City of Heinola		
Supervisor		
Nina Hartikainen, Senior Lecturer		
Abstract		
<p>The topic of this thesis was the intranet of the city of Heinola. The city had released a new version of their intranet in the beginning of year 2016. The objective of the thesis was to investigate the usage of intranet among the staff and their interest to introducing new features in the intranet. It was examined with an inquiry which targeted the staff.</p> <p>The theory part of this study included the general theory of intranet and its concepts and challenges different types of intranet are facing. A recent study about Finnish intranets is also introduced. The commissioner is briefly presented at the end of the theory part.</p> <p>The aim of the inquiry was to measure the staff satisfaction of the new intranet system and to find out if there were any issues with it. The inquiry contained questions about the usage of intranet, most used features, the structure of intranet and possible introduction of new, social features. The results of the inquiry indicate that the employees are experiencing various difficulties with the intranet. The staff has not been trained enough for a comprehensive use of intranet. They were also not interested in the introduction of any new features except the one for modifying the front page of their personal intranet. The respondents did not prefer an extensive introduction of social features: even the existing social features, such as liking and commenting, have not been a success among the employees.</p> <p>There were some ideas developed to enhance the intranet of the city of Heinola. They were formed on the bases of communication theories and a recent intranet study introduced in the theory part. To help the intranet gain more users, the city should invest in in-depth intranet training for the employees. They are encouraged to make several changes to the structure of the intranet, including an instant feedback system that would help the employees to report issues in the workplace. The consistency of internal communication about the intranet should also be fixed.</p>		
Keywords		
intranet, internal communication, survey, employee satisfaction		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	INTRANET.....	6
2.1	Intranetin tehtävät.....	7
2.2	Intranet-konseptit.....	8
2.3	Intranetin haasteet.....	9
2.4	Microsoft SharePoint.....	11
3	INTRANET-PALVELUT SUOMESSA 2014 –SELVITYS.....	12
3.1	Megatrendit.....	12
3.2	Intranetin käyttö.....	14
4	TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ.....	14
5	KUNTAVIESTINTÄ.....	17
6	HEINOLAN KAUPUNKI.....	18
6.1	Organisaatio.....	18
6.2	Intranet.....	19
6.3	Intranetin rakenne.....	20
7	INTRANETIN TYYTYVÄISYYSKYSELY.....	21
7.1	Vastaajien perustiedot.....	22
7.2	Käyttötottumukset.....	23
7.3	Sisältö.....	27
7.4	Rakenne.....	31
7.5	Sosiaaliset ominaisuudet.....	33
7.6	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	37
8	KEHITYSEHDOTUKSET.....	37
9	ITSEARVIINTI.....	41
	LÄHTEET.....	43
	LIITTEET	

Liite 1. Intranetin tyytyväisyyskysely Heinolan kaupungin työntekijöille

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö keskittyy Heinolan kaupungin intranetin kehitystyöhön. Opinnäytetyön aihe tuli toimeksiantona Heinolan kaupungilta. Henkilökohtaisesti minulla ei ole työkokemusta intran ylläpidosta tai sisäisen viestinnän työtehtävistä. Työntekijänä taas olen käyttänyt useita intranetejä, joten minulta löytyy jonkinlaista tarrtumapintaa aiheeseen. Opintojeni aikana olen luonnollisesti perehtynyt organisaatioiden sisäiseen viestintään yleisesti, kuten myös Heinolan kaupungilla käytössä olevaan SharePoint-intranetjärjestelmään.

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa mitataan kaupungin työntekijöiden tyytyväisyyttä käytössä olevaan intranetiin kvantitatiivisen kyselyn avulla. Kyselyn tulosten ja intranetin nykytila-analyysin avulla on tarkoitus muodostaa intranetin kehitysehdotus. Kyselyn tarkoituksena on selvittää tyytyväisyyden lisäksi sitä, millaisia uusia ominaisuuksia työntekijät ovat valmiita ottamaan käyttöön.

Idea intranetin kehittämistä syntyi tapaamisessa toimeksiantajan kanssa. Kaupungin intra on juuri uudistettu ja siitä löytyy paljon kehitettävää. SharePoint-tekniikalla toteutettu intra on keskeneräinen ja sieltä puuttuu tarpeellista sisältöä. Intran vähäinen käyttö henkilöstön keskuudessa koetaan myös ongelmana. (Soljansaari & Malin 2016.)

Intranet on organisaation sisäisen viestinnän järjestelmä, jossa perinteisesti julkaistaan sisäisiä tiedotteita ja muuta sisäiseen viestintään liittyviä asioita. Intranetit ovat läpikäyneet suuria muutoksia 2000-luvun alusta lähtien. Aikaisemmin pelkkinä tietopankkeina pidetyt intrat ovat kehittyneet koko organisaation sisäisen viestinnän keskipisteeksi ja keskeiseksi työnteon tukitoiminnoksi. (Korhonen 2015a.) Intranetin menestyksen mitta on sen käyttöaste: työntekijät hylkäävät nopeasti huonosti toteutetun ja hankalan intranetin. (Kortesuo 2013, 66.)

Intranetien kehitystyö on yhä tärkeämpää erilaisten digitaalisten viestintäkanavien yleistyessä työpaikoilla, sillä intranet joutuu kilpailemaan huomiosta niiden kanssa. Etenkin suurissa, Heinolan kaupungin kokoisissa organisaatioissa intranet toimii parhaiten sisäisen viestinnän kanavana, jos työntekijät käyttävät sitä aktiivisesti.

2 INTRANET

Intranet (intra) on yrityksen sisäisen viestinnän kanava (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 51). Viime vuosikymmenen puolivälissä yleistyneet intranetit tai lyhyemmin intrat, luotiin alun perin sisällön jakeluun: intra oli helppo tapa jakaa tärkeät dokumentit ja tiedostot koko työyhteisön ulottuville. Pioneeri-intrat eivät edustaneet yrityksen johdolle mitään merkittävää, sillä niillä ei uskottu olevan operatiivista tai strategista arvoa. Intran ei siis vielä uskottu käytännössä hyödyttävän työyhteisöä. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 25.)

Vähitellen intranet on kehittynyt tietovarastosta ja linkkilistoista alustaksi, joka on useammissa yrityksissä ainoa tapa saada samat tiedot käyttöönsä ajasta ja paikasta riippumatta. Intrat ovat virtuaalisia työskentely-ympäristöjä, joissa voidaan opiskella, suunnitella ja käsitellä tietoa sekä ajatuksia. Kaikki tämä on mahdollista toteuttaa yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. (Juholin 2013, 325.)

Tänä päivänä intranet on yksi tärkeimmistä sisäisen viestinnän foorumeista. Monissa työyhteisöissä intranet on tehnyt sisäiselle viestinnälle sen, mihin sähköposti ei kyennyt: luonut selkeän virtuaalisen tilan, josta voidaan tarkistaa rutiinityöhön liittyviä asioita ja käydä selkeämpää vuoropuhelua organisaation jäsenten kesken. (Juholin 2009, 77.) Verrattuna muihin sisäisiin viestintäkanaaviin intra on kattavampi, nopeampi ja kohdistettavampi (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 46). Sähköposti on ontuva ryhmäviestinnän väline, sillä sen käyttäminen laajoissa ryhmäkeskusteluissa on hankalaa. Intranet sen sijaan tarjoaa sopivamman alustan ja tekniset ratkaisut sisäisten tiedotteiden jakamiseen ja niiden kommentointiin. (Juholin 2009, 77.)

Intranetin käyttöaste riippuu monesta tekijästä, mutta kaikki johtavat lopulta siihen, kuinka helppoa ja miellyttävää sen käyttö on. Intranetin käytettävyys on ratkaisevaa työnteon tehokkuudelle, sillä liian vaikeat tekniset ratkaisut ja hankalaksi tehty tiedonhaku vähentävät käyttäjämääriä. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 46.)

2.1 Intranetin tehtävät

Sisäisen viestinnän väline

Kuten luvun alussa todettiin, intranet on ennen kaikkea sisäisen viestinnän kanava. Monissa organisaatioissa intranet kilpailee sähköpostin kanssa tärkeimman sisäisen viestintäkanavan tittelistä: on tyypillistä, että intranet on näennäisesti olemassa, mutta tärkeät asiat tiedotetaan yhä sähköpostin kautta. Sähköpostin tavoittavuus heikkenee, kun sitä käytetään yleiseen tiedottamiseen: jatkuva viestikansiot täyttävä tietovirta jätetään helposti huomiotta. Intranetissä sen sijaan tiedotteet löytyvät yleensä yhdestä paikasta, eivätkä ne vie tilaa muilta tärkeiltä asioilta. (Kortesuo 2012, 65.)

Yhteisöllisyyden tukeminen

Etenkin laajoissa ja monialaisissa organisaatioissa intranetillä on suuri rooli yhteisöllisyyden ja me-hengen luojana. Intranetillä on mahdollista yhdistää eri osastojen työntekijät esimerkiksi kaikille työntekijöille suunnattujen yhteisten ohjeistuksien, kuten organisaation strategian ja sisäisen tiedottamisen kautta. (Korhonen 2015b.)

Työtehtävien tukeminen

Työntekemisen ohjeistot sijoitetaan työn luonteen mukaisiin järjestelmällisiin kokonaisuuksiin, sillä kaikki sisältö ei ole relevanttia kaikille. Työtä tukeva sisältö on viestinnälliseltä luonteeltaan sekalaista, eli se voi sisältää suurille massoille tarkoitettuja yleisluontoisia ohjeistoja ja tietyn prosessin tai roolin tuntevan työntekijän yksityiskohtaisia selostuksia aiheesta. (Korhonen 2015b.)

Virtuaalityöskentely

Intra voi sisältää paitsi käytännön ohjeita työntekoon, myös virtuaalisia alustoja työn suorittamiseen. Useimmissa organisaatioissa on otettu käyttöön intran työskentelyulottuvuus. Kollaboraationa toteutettava työskentely tapahtuu intraan sijoitetuissa tai niiden rinnalle asetetuissa virtuaalisissa ryhmätyötiloissa (North Patrol Oy 2014; Korhonen 2015b). Työtiloissa yhteisö tuottaa ja työstää informaatiota jäsentääkseen ja jalostaakseen sitä edelleen. Organisaation luonteesta riippuu se, kuinka aktiivisesti työtiloja käytetään ja mihin ne

sijoitetaan. Tietotyöntekijöistä koostuva organisaatio omaksuu helpommin ryhmätyötilojen käytön kuin usean alan työntekijäjoukko. Monialaisissa organisaatioissa työtilat sijoitetaan yleensä intran ulkopuolelle, jos niitä käyttää vain osa työntekijöistä. Tällöin käytettävän alustan lisenssejä ei tarvitse budjetoida koko henkilöstömäärän, vain ainoastaan sovellusta käyttävien työntekijöiden määrän mukaan. (Korhonen 2015b.)

2.2 Intranet-konseptit

Intranetit voi jakaa kolmeen eri tyyppiin, jotka painottavat erilaisia asioita intrassa. 2000-luvun ensimmäisen vuosikymmenen ajan asiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, millainen hyvä intranet on. Vasta 2010-luvulla intranet alkoi kehitymään eri suuntiin ja perinteinen eli viestinnällinen intranet sai kilpailijan sosiaalisesta intranetistä ja niin kutsutusta sähköisestä työpöydästä. (Tolvanen 2012.)

Perinteisin versio eli viestinnällinen intranet on yksinkertainen perusintra, joka sisältää monipuolisen uutisjärjestelmän lisäksi tapahtumakalenterin ja paljon muuta. Tällainen intranet toimii ikään kuin organisaation ”majakkana”. Viestinnällisen intranetin vastuu on yleensä pienellä tekijäryhmällä. Muilla työntekijöillä on päivittäjiä suppeammat oikeudet muokata intraa. (Tolvanen 2012.)

Viestinnällistä intranetiä voi täydentää sosiaalisilla ominaisuuksilla, kuten kommentoinnilla ja vapaamuotoisilla keskustelufoorumeilla. Ilman todellista käyttötarkoitusta ja aktiivista käyttämistä tällaiset tekniset ominaisuudet ovat turhia: kommentteilla ja keskusteluilla pitää olla tarkoitus ja tavoite, jotta niistä on todella hyötyä. (Korhonen 2015a.)

Viestinnällinenkin intranet voi sisältää sosiaalisia piirteitä, kuten kommentointi- ja tykkäysmahdollisuuden, mutta se ei vielä tee siitä sosiaalista intraa. Sosiaalisen intran tunnistaa etusivusta, jossa käyttäjien tekemien päivitysten ja keskusteluiden muodostama tapahtumavirta on keskiössä. Intran sisältö ei ole ainoastaan pienen tekijäryhmän tuottamaa, vaan käyttäjien tuottama sisältö on osana intran sisällönmuodostuksessa. Tällainen intranetratkaisu vaatii aktiivisia käyttäjiä ja lisäksi vahvoja profiilisivuja sosiaalisen median tyyliin. (Tolvanen 2012.)

Sosiaalinen intra yhdistää lukuisat somealustojen edut: käyttäminen on yhtä helppoa kuin Facebookissa, tiedonhaku yhtä vaivatonta kuin Wikipediassa, ajankohtaista tietoa syötetään jatkuvasti kuin Twitterissä ja vuorovaikuttaminen ja keskustelu ovat yhtä helppoa kuin blogeissa. (Kortesuo 2013, 67.) Sosiaaliset intranetit rakennetaan usein wiki-ympäristöihin, joita kohdellaankin enemmän yhteisesti muokattavina tietopankkeina ja keskusteluympäristöinä kuin introina. (Tolvanen 2012.)

Sähköinen työpöytä taas yhdistää viestinnällisen intranetin dokumenttienhallintaan ja ryhmätyötoimintaan. Yleisin sähköiseksi työpöydäksi luettava intraratkaisu on Microsoft SharePoint, jota käsitellään myöhemmin tässä työssä. Tämän tyyppisissä ratkaisuissa yhteisöllisyyteen suhtaudutaan eri tavalla kuin sosiaalisessa intranetissä: intra on ennen kaikkea työväline yhdessä työskentelyyn. Esimerkiksi SharePointiin kuuluu muita Microsoftin tuoteperheen tuotteita, kuten pikaviestinnän ja tekstinhallinnan sovelluksia. (Tolvanen, 2012.)

2.3 Intranetin haasteet

Käytännöllinen ja toimiva toteutus edellyttää, että intran yleisimmät vaikeudet selätetään. Yleinen intranetin ongelma on hankala tiedonhaku. Intranat sullotaan täyteen tietoa, mutta sen käyttäjät eli henkilöstö ei osaa hakea sitä oikeista paikoista. Epäkäytännöllinen hakusanapalvelu hankaloittaa tiedonhakua etenkin, jos työntekijät eivät osaa käyttää hakutyökaluja. Tarkennettu haun tarjoaminen helpottaa tiedonhakua. On myös tärkeää, että jokainen intran sisällöntuottaja osaa indeksoida oman tekstinsä ja liittää siihen avainsanoja, jotka helpottavat hakua. (Kortesuo 2009, 65.)

Usein intranet keskittyy ennen kaikkea organisaation pääkonttorin toimintaan, ja jättää haarakonttorit vähemmälle huomiolle. Intranetin uutisvirta keskittyy silloin pääkonttorin asioihin ja tiedotteiden julkaisija olettaa, että koko lukijakunta istuu pääkallopaikalla. Tämä yleinen virhe ajaa työntekijät pois intrasta: uutiset eivät kosketa heitä, joten he lopettavat intran aktiivisen seuraamisen. Työntekijät putoavat tiedonvälityksen ulkopuolelle, mistä saattaa seurata yritykselle jonkinlaista epäsuoraa vahinkoa. (Kortesuo 2009, 65.)

Myös hakemistojen ja tiedon sijainnin epäloogisuus aiheuttavat harmaita hiuksia intran käyttäjille. Monet intrat ovat syntyneet alun perin levyasemien hakemistojen jatkeeksi, eikä loogiseen rakenteeseen ole ehditty kiinnittää huomiota. Intran käyttäjän voi olla hankala päättää, minne hän arkistoi tiedon ja mistä sitä etsii. Dokumentinhallinnan järjestelmällisyys mitataan silloin, kun esimerkiksi päätetään, kuuluuko tarjouspohja Sisäisiin asioihin vai Asiakkaatkansioon. Kansioiden järkevä organisointi ja yksiselitteinen nimeäminen helpottavat arkistoijan työtä. (Kortesuo 2009, 65–66.)

Hakemistojen epäloogisuus aiheuttaa myös päällekkäisiä tiedostoja. Työntekijät eivät löydä tai osaa etsiä dokumentteja ja päätyvät tallentamaan omat versionsa niistä. Joissain organisaatioissa tämä on johtanut jopa kokonaisten hankkeiden päällekkäin toteuttamiseen, koska henkilöstö ei yksinkertaisesti ole tietoinen muiden tekemisistä. Samasta syystä johtuu osittain myös introjen täyttyminen turhasta tiedosta. Täpötäydestä intrasta on turha yrittää etsiä mitään, sillä hakutulokset leviävät yleensä useammalle sivulle. Vanha ja tarpeeton tieto tulee poistaa intrasta mahdollisimman nopeasti infoähkyn estämiseksi. (Kortesuo 2009, 66.)

Kaikki edellä mainitut vaikeudet johtavat siihen, että intran käyttö koetaan hyödyttömäksi ja raskaaksi. Työntekijät eivät käytä intraa, josta eivät koe löytävänsä tarvitsemaansa tietoa ja josta ei ole työnteossa hyötyä. Intran käyttöaste alenee ja sitä mukaa myös sen laatu: kun kaikki yrityksen yksiköt eivät tuota sinne tietoa, dokumentit ja tärkeät paperit varastoidaan omalle koneelle tai yksikön omalle Y-asemalle. Tärkeä ja hyödyllinen tieto valuu intran sijaan jokaisen omiin varastoihin ja pöytälaatikkoihin. (Kortesuo 2009, 66.)

Intranetin pääasiallinen vastuhenkilö tai henkilöt vaihtelevat suuresti organisaation mukaan. Usein intrasta vastaa viestintäosasto, vaikka intraan tuotetaisiin sisältöä muiltakin osastoilta. Joissain organisaatioissa intrasta vastaavat myös monialaiset ryhmät, jotka yhdistävät viestinnän, IT:n, HR:n ja liiketoiminnan vastuhenkilöt. Intranet-asiantuntija Kurt Kragh Sørensen esittää, että paras ratkaisu olisi tehdä intranetistä oma erillinen liiketoimintaa tukeva funktio. Selkeän tehtävän saatuaan myös johdon olisi helpompaa suhtautua intranetiin todellisena tulosalueena. Myös muut tukitoiminnot, esimerkiksi IT, joutuisivat ottamaan intranet-kehityksen vakavasti ja palvelemaan sen tarpeita. (Tolvanen 2014).

Kaksisuuntainen viestintä on kuitenkin yhä tärkeämpää etenkin intranetissä. Interaktiivisuus on tätä päivää kommentointimahdollisuuksineen ja tykkäyksineen.

2.4 Microsoft SharePoint

Microsoft SharePoint on selaimen pohjautuva dokumentinhallinta- ja ryhmätyöalusta (Association for Information and Image Management 2016). SharePoint on yksi Microsoftin suosituimmista tuotteista ja hallitseekin tällä hetkellä intranet-kenttää vahvasti. (Tolvanen 2014; Shafiq 2014, 1.) SharePointin suosio perustuu sen monipuolisiin ominaisuuksiin. SharePointiin kuuluvat kaikki Office-paketin ohjelmat, kuten esimerkiksi Word, Excel ja PowerPoint (Microsoft 2016).

Alun perin SharePoint luotiin pelkäksi dokumentinjakojärjestelmäksi, mutta suosion myötä siitä kehitettiin täysiverinen dokumentinhallintasovellus. Sen tiimityöominaisuudet ja helppous liittävät yritysten olemassa olevaan infrastruktuuriin ovat taanneet sen suosion. (Shafiq 2014, 1.) SharePointia myydään sekä lähes alusta asti itse toteutettavana raakaversiona kuin valmiiksi tehtynä pakettiratkaisunakin. SharePointista on myös pilvipalveluversio SharePoint Online (Microsoft 2016).

SharePoint rakentuu vahvasti sähköinen työpöytä -ajattelulle. Intranet-asiantuntija Perttu Tolvanen väittää, että käsitys intrasta sähköisenä työpöytänä on Microsoftin tarkoituksella rakentama termi SharePointin myymiseksi. SharePointissa näkyy selkeästi Microsoftin yrityshistorian vaikutus sähköpostiviestinnän ja dokumenttienhallinnan parissa. Se on kehitetty ensisijaisesti asiantuntijaorganisaation ja muiden dokumenttikeskeisesti toimivien organisaatioiden tarpeisiin. (Tolvanen 2013.)

Vuonna 2014 toteutetun intranet-tutkimuksen mukaan Suomessa käytetyistä intraneteistä noin 21 % on toteutettu Microsoft SharePoint 2010 -alustalla ja 20 % Microsoft SharePoint 2013 -alustalla. SharePoint on ylivoimaisesti suosituin intranet-alusta Suomessa: tutkimuksen avoimien vastausten perusteella SharePointin ominaisuudet tiedottamisen, ryhmätyötilojen ja sosiaalisuuden

hyödyntämisen saralla ovat syitä SharePointin suosioon. Tutkimuksen mukaan SharePoint on erityisen suosittu keskisuurten organisaatioiden keskuudessa. Pilvipalveluna SharePointia ei ole vielä saavuttanut suurta suosiota. (North Patrol Oy 2014.)

3 INTRANET-PALVELUT SUOMESSA 2014 -SELVITYS

Konsulttiyhtiö North Patrol järjesti avoimen verkkokyselyn selvittääkseen suomalaisten intranetien kehittämistilannetta. Kuukauden avoinna olleeseen verkkokyselyyn kertyi 113 yksittäistä vastausta 94:ltä eri yritykseltä tai organisaatiolta. Intranet-vastaavia houkuteltiin vastaamaan kyselyyn Intranet-ostajan opas -blogin ja sosiaalisen median kanavia hyödyntäen. Vastaajia kertyi eri toimialoilta ja erikokoisista organisaatioista. Kyselyllä haluttiin kerätä tietoa eri toimintojen ja sisältöjen yleisyydestä intraneteissa ja nousevista kehittämisskohteista. (North Patrol Oy 2014.)

3.1 Megatrendit

Sosiaaliset elementit ja vuorovaikutuksellisuus ovat jo yleisiä intranetin ominaisuuksia, mutta niiden merkitys on edelleen kasvussa. Kommentointi, tykkääminen ja bloggaaminen ovat yhä mukana, mutta ne eivät ole enää vain irrallisia ominaisuuksia, vaan laajassa käytössä. Vuorovaikutukselliset elementit vaativat aktiivisuutta toimiakseen kunnolla. Tämän vuoksi osallistumiskynnystä madalletaan ja helpon mikrojulkaistamisen avulla kannustetaan työntekijöitä julkaisemaan intrassa. Yhteisöllisyys on vahva kehittämiskohde: Työhön liittyvien kysymyksien esittämiseen ja hyvin tehdystä työstä kiittämiseen etsitään keinoja. (North Patrol Oy 2014.)

Avoimuus on lisääntynyt intraneteissa. Tällä hetkellä on tärkeää antaa kaikille työntekijöille yhtäläiset oikeudet keskusteluihin ja kommentointiin, ja suurimmassa osassa organisaatioita ryhmätyötilat ovat kaikkien seurattavissa. Intranetien ominaisuuksia kehitellään yhä enemmän suuntaan, jossa henkilöstö voi

olla yhä aktiivisempi aloitteiden ja kehittämisideoiden muodossa. (North Patrol Oy 2014.)

Ryhmätyötilat nousevat yhä tärkeämmäksi työn tukitoiminnoksi. Useimmiten ryhmätyötilat ovat osa intraa, mutta joskus ne perustetaan intran rinnalle sijoitetulle alustalle. Yhä useammin ryhmätyötilat avataan myös organisaation ulkopuolisille henkilöille: puolet tutkimukseen vastanneista pitää ulkopuolisten sisällyttämistä ryhmätyötilojen toimintaan tärkeänä kehittämiskohteena. Etenkin dokumenttienhallintaa ja niiden yhteistä työstämistä halutaan siirtää ryhmätyötiloihin. (North Patrol Oy 2014.)

Intraa hyödynnetään johtamisessa aikaisempaa enemmän. Ajatus johdon jalkauttamisesta intraan ei ole uusi, mutta tällä hetkellä muodissa oleva sosiaalisuus vahvistaa keskustelun merkitystä intrassa. Sosiaalisuus on leviämässä myös toiminnanohjaukseen. Johto käyttää intraa kasvavassa määrin henkilöstön kannustamiseen ja kiittämiseen, päätösten perusteluun ja asiakkailta saadun palautteen käsittelyyn. Myös johto on herännyt intran mahdollisuuksiin koko organisaation aloite- ja ideointikanavana. (North Patrol Oy 2014.)

Muita merkittävässä kasvussa olevia alueita ovat mobiilikäyttö, videosisällöt, intran merkitys sisäisen viestinnän kanavana verrattuna sähköpostiin ja personointi. Tällä hetkellä vain kahdessa intranetissä viidestä on tarjolla myös mobiiliversio, mutta mobiiliyhteyksien kehittäminen on jatkuvassa nousussa. Kustannustehokkaiden videosisältöjen tuottaminen on yhä suosittumpaa etenkin suurissa organisaatioissa. Tutkimuksen mukaan kolme neljästä intravastavasta aikoo keskittyä videosisältöjen, kuten videoesittelyjen tai -koulutusten tuotantoon lähivuosina.

Sähköpostitulva on edelleen ongelma tiedottamisessa: vaikka jo 80 prosenttia vastaajaorganisaatioista korvaa sähköpostitse tapahtuvan tiedottamisen intran tiedotteilla. Sähköpostitiedottamisen vähentäminen siis jatkaa merkittävimpien kehittämistavoitteiden joukossa. Avoimuuden kasvu lisää julkaistavien tiedotteiden määrää siinä, missä vuorovaikutuksellisuus tuo intraan lisää keskusteluja. Lisääntyvän tiedon keskellä ongelmaksi nousee tiedon suodattaminen, johon personointi tarjoaa ratkaisuja. Tiedotevirtojen profilointi sekä intranet-näkymien personointi helpottavat alati kasvavan tiedon seulomista käyttäjätasolla. (North Patrol Oy 2014.)

3.2 Intranetin käyttö

Tutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan, onko organisaatiossa sellaisia työntekijöitä, joiden ei ole nykyisellään mahdollista käyttää intranetiä. Tutkimuksen mukaan 22 % tutkittavissa organisaatioissa lähes kaikki työntekijät käyttävät intranetiä päivittäin. 38 % organisaatioista vastasi, että yli puolet työntekijöistä käyttää intranetiä päivittäin, ja 23 % organisaatioista intraa päivittäin käyttävien määrä on alle puolet henkilöstöstä. Vain 8 % vastaajaorganisaatioista totesi, ettei intranetiä käytä juuri kukaan. Intranetiä käyttämättömien työntekijöiden määrä riippuu organisaation toiminnan luonteesta: jos organisaatiossa työskentelee muualla kuin tietokoneen ääressä työskenteleviä työntekijöitä, kuten opettajia, sairaanhoitajia ja rakennustyöntekijöitä, intranetin kyky välittää tietoa koko organisaatioon heikkenee. Yleensä tällaisten työntekijäryhmien intranetin käytön helpottamiseksi on järjestetty yhteiskäytössä olevia päätteitä taukotiloihin tai vaihtoehtoisesti julkaistu intranetin tiedotteita paperilla. Tutkimus ennustaa älypuhelinien käytön kasvun mullistavan vaikeasti tavoitettavien työntekijäryhmien intranetinkäyttämismahdollisuudet. (North Patrol Oy 2014.)

4 TYÖYHTEISÖViestintä

Työyhteisöviestintä on laaja-alaista viestintää, joka käsittää kaiken työpaikalla tapahtuvan sisäisen viestinnän. Työyhteisöviestintä tapahtuu erilaisilla fyysisillä tai virtuaalisilla foorumeilla, joissa yhteisön jäsenet toimivat oma-aloitteisesti, toverillisesti ja johdetusti. Työyhteisöviestinnän tarkoitus on luoda edellytykset tehokkaalle työskentelylle työn ilon, työyhteisön ylläpidon, uudistumisen ja yksilöllisen sekä yhteisen oppimisen kautta. (Juholin 2013, 23.)

Työyhteisöviestintä on ollut ja on yhä murrosvaiheessa. Alun perin yleisessä käytössä ollut viestinnän lääkeruiskumalli on saanut väistyä uusien toimintatapojen tieltä. Lääkeruiskumallia noudattaville organisaatioille on tyypillistä johtajakeskeinen ja yksiääninen viestintä, jossa organisaation johto kertoo, miten asiat ovat ja työntekijät kuuntelevat. Lääkeruiskumalli olettaa, että tieto on

aina neutraalia ja jokainen vastaanottaa sen samalla tavalla. (Juholin 2009, 58.)

Todellisuudessa viestintä ei aina onnistu odotusten mukaan monista syistä. Voi olla, että viestinnän tekninen toteutus ei ole saavuttanut toivottua yleisöä tai viesti menee perille, mutta se ymmärretään väärin. Viestin välittäminen voi epäonnistua myös siksi, että vastaanottaja ei kiinnitä siihen huomiota tai tietoisesti torjuu sen. Myös viestin lähettäjällä on merkitystä: jos vastaanottajalla on ennakkoluuloja tämän suhteen, viesti voidaan ohittaa tai jopa tulkita täysin eri tavalla, mitä lähettäjä on tarkoittanut. (Juholin, 2013, 46.) Lääkeruiskumallista löytyy siis useita puutteita, joita on yritetty paikata uusilla malleilla. Juholin esittää työyhteisöviestintää käsittelevässä kirjassaan neljä erilaista viestintään ja työyhteisöön liittyvää mallia. (Juholin 2009, 59.)

Taulukko 1. Työyhteisön ja työyhteisöviestinnän ajatusmallit (Juholin 2009, 59).

Viestintä	Loitontavaa	Lähentävää
Työyhteisö		
Lamaannuttava	Hierarkkinen organisaatio Monologinen viestintä	Hierarkkinen organisaatio Yhteisöllisyyttä vahvistava viestintä
Energisoiva	Osallistava työyhteisö Monologinen viestintä	Osallistava työyhteisö Yhteisöllisyyttä vahvistava viestintä

Työyhteisöviestintää voidaan pitää joko loitontavana tai lähentävänä. Loitontava viestintä on tyypillistä lääkeruiskumalli-organisaatioissa, joissa viestintä on pelkkää johtoportaan tiedottamista. Se työntää ihmisiä etäälle toisistaan niin, että yhteinen ymmärrys, tieto ja tietämys ovat vaarassa. Jos ihmiset eivät pääse keskustelemaan yhdessä ja vaihtamaan näkemyksiään työstään ja työyhteisöstään, heidän kykynsä suorittaa työnsä tehokkaasti alenee. Loitontava viestintä käy yleensä käsi kädessä lamaannuttavan työyhteisön kanssa. Tällainen työyhteisö on usein hierarkkisesti toimiva organisaatio, jossa asemavalta määrää puhevallan. Lamaannuttavan työyhteisön ja loitontavan viestinnän yhdistelmä on ollut käytössä jo vuosia, eikä syyttä. Organisaation jäsenet voivat olla tyytyväisiä viestintään, vaikka se olisi puutteellista. Tämä johtuu siitä, että tietynlaiseen viestimistapaan on totuttu eikä siihen kohdistu suuria odotuksia. (Juholin 2009, 59–60.)

Energisoiva työyhteisö sen sijaan tuottaa yhteisöllistä ja yksilöllistä energiaa: työntekijöillä on vahva kokemus siitä, että he osaavat tehdä työnsä ja voivat vaikuttaa siihen. Energisoivan työyhteisön synty vaatii yhteistä keskustelua ja osallisuutta. Se elää lähentävällä viestinnällä, jolle on tyypillistä mutkaton vuorovaikutus. Yhteinen keskustelukulttuuri ja henkilökunnan mahdollisuus vaikuttaa työyhteisön asioihin edesauttavat tällaisen työyhteisön syntyä. (Juholin 2009, 60.)

Ristiriitatilanteita syntyy, kun energisoivaa työyhteisöä yritetään yhdistää loitontavaan viestintään tai lamaannuttavaa työyhteisöä paritetaan lähentävän viestinnän kanssa. Törmäyksiä syntyy myös silloin, kun johto ja työntekijät omaavat erilaisen näkemyksen siitä, millaista viestinnän tulisi olla. Ongelmia seuraa, jos johto odottaa työntekijöiltään keskustelevuutta ja vuorovaikutusta, mutta henkilöstö ei osaa sitä omatoimisesti aloittaa. (Juholin 2009, 61.)

Juholin toteaaakin, että työyhteisöviestinnän uuden agendan avainsanoja ovat siis vuorovaikutus ja vastavuoroisuus, keskinäinen arvostus ja viestinnän omaksuminen osaksi jokaisen työtä ja elämää. (Juholin 2009, 61.) Nämä asiat pätevät myös intranettiin ja sen kehittämiseen, sillä se voi toimia erinomaisena foorumina hedelmälliselle työyhteisöviestinnälle ja sitä kautta koko työyhteisön kehittämiseksi. Kehittämisen tulee kohdistua juuri vuorovaikutuksen lisäämiseen ja viestinnän vastuun jakamiseen.

Vuorovaikutus, vastavuoroisuus ja arvostus sisältävät avaimen kaikkeen, sillä ilman ajatustenvaihtoa ja keskustelua ei koskaan synny uusia ideoita tai ajatuksia. Se energisoi, koska siinä on pakko olla aktiivinen ja kuunnella, puhua ja keskustella. On myös tärkeää olla vastavuoroinen eli tunnustaa keskinäinen riippuvaisuus (johto – henkilöstö) ja hyödyntää sitä: kun antaa toiselle jotakin, voi odottaa saavansa jotain myös takaisin. Arvostus tarkoittaa, että haluaa ymmärtää toista ja ottaa muutkin näkökulmat huomioon. (Juholin 2009, 61.)

Työyhteisöviestinnän laatua mitataan seuraamalla ajantasaistiedon saataavuutta ja osallisuutta sen vaihdantaan, työyhteisön tunnelmaa, osallistumista ja vaikuttamista sekä viestintäfoorumien hyödyntämistä (Lavento 2008, 25).

5 KUNTAVIESTINTÄ

Heinolan kaupungin toimintaa, mukaan lukien viestintää, ohjaa kuntalaki. Kuntalaki velvoittaa kaupungit ja kunnat viestimään toiminnastaan sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän osalta. (Suomen Kuntaliitto 2004, 3.) Käsitteenä kuntaviestintä on laaja. Sen vuoksi tämän työn teoriapohja kattaa kuntaviestinnän osalta vain sisäisen viestinnän alueen.

Tavoitteena kuntaviestinnässä on tukea asukkaiden yhteisöllisyyttä ja tuoda näkyvyyttä ydintoiminnoille niin, että tehtävät päätökset ovat yleisesti asukkaiden tarkasteltavana. Kuntaviestinnän on tarkoitus kannustaa asukkaita vaikuttamaan aktiivisesti kunnan päätöksentekoon. (Suomen Kuntaliitto 2004, 3.)

Viestinnällä kunta muokkaa jatkuvasti mainettaan niin ulkoisesti kuin sisäisesti. Vuorovaikutteinen viestintä edistää asukkaiden kiinnostusta kunnan asioihin ja rakentaa kunnan brändiä. Brändityö lähtee kuitenkin liikkeelle hyvin toimivasta sisäisestä viestinnästä, sillä työntekijät toimivat tehokkaana tiedonvälityskanavana organisaation ulkopuolelle niin hyvässä kuin pahassa. Myönteinen työnantajamaine on yhteydessä siihen, kuinka hyvin organisaatio pärjää: osaavat työntekijät karttavat huonossa maineessa olevia työpaikkoja. (Suomen Kuntaliitto 2004, 28.)

Kunniakkaasti hoidettu sisäinen viestintä on välttämättömyys, jos halutaan tukea tuloksellista toimintaa ja työelämän laadun kehittämistä. Tämän vuoksi työntekijän ja esimiehen välinen kommunikointi on tärkeää tavoitteiden asettamisessa: kaikille osapuolille tulee olla selvää, mitä tavoitteet tarkoittavat konkreettisesti omassa työssä. Avoimuus ja vuorovaikutus ovat tärkeitä myös muutostiedotuksessa. Ikävistäkin asioista on tiedotettava työntekijöille mahdollisimman nopeasti, jotta vältetään tiedon salaamisesta syntyviä huhuja ja epätietoisuutta. Kunnalle toiminnan läpinäkyvyys on vielä tärkeämpää kuin yritykselle, koska se on julkinen organisaatio ja näin ollen jatkuvan tarkastelun alla. (Suomen Kuntaliitto 2004, 28.)

Läpinäkyvyys on tärkeää myös siksi, että kunnalle se on lakisäädettyä. Yleisopimus yhteistoimintamenettelystä toteaa, että kunnan tulee aina neuvotella työntekijöiden kanssa heidän asemaansa vaikuttavista asioista ennen asian

ratkaisemista. Lisäksi henkilökunnalle on annettava käsiteltävien asioiden kannalta tarpeelliset tiedot. Myös kunnan toimintaa ja tavoitteita koskevat yleiset asiat ja niitä koskevien muutoksien tiedot tulee olla työntekijöiden saatavilla. (Suomen Kuntaliitto 2004, 28.)

6 HEINOLAN KAUPUNKI

6.1 Organisaatio

Heinolan kaupungin organisaatio rakentuu neljän tulosalueen varaan: konsernihallinnon, sivistystoimen, teknisen toimen ja sosiaali- ja terveystoimen. Konsernihallinto koostuu talous-, henkilöstö-, ICT-, elinvoima-, asianhallinta- ja virastopalveluista. Sosiaali- ja terveystoimi kattaa perusterveydenhuollon, hoitotyön, vanhuspalvelujenosaston ja sosiaalipalveluosaston lisäksi oman hallintoyksikkönsä. Sivistystoimeen kuuluvat varhaiskasvatus-, opetus-, kirjasto-, nuoris-, kulttuuri-, ja liikuntapalvelut. Tekninen toimi jakautuu hallinto-, maankäyttö-, kunnallisteknis-, ruoka-, siivous- ja ympäristöosastoihin. (Heinolan kaupunki 2016a.)

Kaikki tulosalueet ovat säännöllisesti tekemisissä keskenään erilaisten työryhmien ja palvelujen järjestämisen puitteissa. Kaikista keskeisin toiminto yhteistyössä on kaupunginjohtajan johtoryhmä, jossa tulosaluejohtajat ja tietyt keskeiset viranhaltijat kokoontuvat viikoittain. Johtoryhmällä ei ole muodollista päätösvaltaa, vaan sen tarkoituksena on neuvotellen hakea parhaita ratkaisuja pääajatuksenaan yhteinen etu. Johtoryhmien kokoontumisten avulla kaupunginjohtaja huolehtii yhteisen näkemyksen ja toimintatavan säilymisestä samanlaisena kaikilla tulosalueilla. Johtoryhmä myös ennakoii ja linjaa tulevaisuuden kehittämistarpeita ja muutoksia sekä sovittaa yhteen kaupungin eri tehtävien tarpeita ja mahdollisuuksia. (Malin, S., Juuti, H. & Soljansaari, S. 2016.)

Heinolan kaupungilla on palveluksessaan yhteensä noin 1300 työntekijää. Työntekijämäärässä mitattuna suurin tulosalue on sosiaali- ja terveystoimi, jonka alueella työskentelee 41 prosenttia kaikista työntekijöistä. Sivistystoimi kattaa 37 prosenttia kaupungin henkilöstömäärästä. Teknisessä toimessa

työskentelee noin 18 prosenttia työntekijöistä ja konsernihallinto kattaa 4 prosenttia työntekijöistä. Uusin henkilöstökertomus on vuodelta 2014, joten määrässä on saattanut tapahtua pieniä muutoksia. (Malin, S. ym. 2016.)

6.2 Intranet

Tutkimuksen kohteena oleva Heinolan kaupungin intranet on perinteisesti toteutettu viestinnällinen intranet sosiaalisen intranetin ja sähköisen työpöydän vaikutteilla. Intranetiin on tehty kokonaisvaltainen uudistus vuodenvaihteessa 2015–2016, joten uusi intra on vielä kehittelyvaiheessa. (Malin, S. ym. 2016.)

Aiemman intraversioiden alustana käytettiin Microsoft SharePointin 2003 -versiota. Vanhassa versiossa intranetin sisältö jakautui tulosaluekohtaisiin sivuihin, mutta tietohallintopäällikkö Harri Juutin mukaan tämä ei ollut toimiva ratkaisu. Lisäksi intraan sisältyi yleistä tiedottamista, sääntöjä ja ohjeita, henkilöstöhallinnolliset sivut ja työtilat. Windows SharePoint Services -tekniikalla toteutetut työtilat olivat aktiivisessa käytössä edellisessä intrassa. (Malin ym. 2016.)

Vanhan version merkittävimmät puutteet olivat toimimaton haku ja intranetjärjestelmän yleinen vanhentuneisuus. Haku toimi vaihtelevasti, ja työntekijöiden kommenttien mukaan haulla oli mahdotonta löytää tarvitsemaansa tietoa. Lisäksi Office-ohjelmien uudet versiot eivät enää toimineet SharePoint 2003 -alustan kanssa. Muutosprosessin aloitukseen vaikuttivat myös serveri- ja järjestelmätukien loppuminen SharePoint 2003:lle ja Windows 2003:lle. (Malin ym. 2016.)

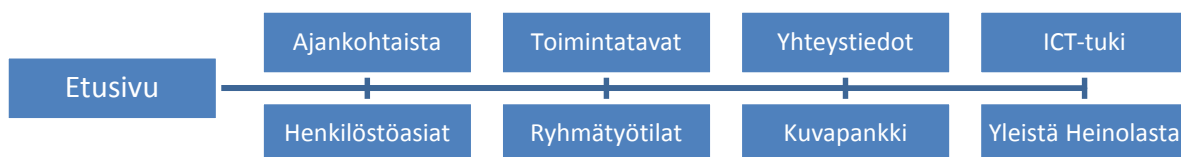
Uusi intranetratkaisu perustuu OnePoint-valmispakettiin, johon sisältyvää SharePoint 2013 -alustaa on mahdollista räätälöidä myös tilaajaorganisaation tarpeiden mukaan. Uudella ratkaisulla tavoiteltiin nopeaa käyttöönottoa minimisisällöllä, jota täydennettäisiin pikkuhiljaa käyttöönoton jälkeen. Uudessa versiossa hakutoiminto on uudistettu ja tehostettu. (Malin, S. ym. 2016.)

SharePoint on valittu kaupungin intranet-alustaksi sen hyvien integrointimahdollisuuksien vuoksi. SharePoint toimii suoraan kaikkien Microsoft Office -tuotteen ohjelmistojen kanssa ja koko organisaatio on sitoutunut Microsoft-

tekniikan käyttöön. SharePoint mahdollistaa myös kunnollisen dokumentinhallinnan. (Malin ym. 2016.)

6.3 Intranetin rakenne

Intran etusivulta löytyvät ajankohtaisten sisäisten tiedotteiden lisäksi pikalinkit tärkeisiin toimintoihin, kuten henkilöhakuun, luottamuselinten kokouskalenteriin, kaupungin verkkosivustolle, ruokalistoihin ja intranetin ohjeeseen. Etusivulta pääsee myös nopeasti hakemaan vuosilomaa ja muita poissaoloja tai perumaan niitä. (Heinolan kaupunki 2016c.)



Kuva 1. Heinolan kaupungin intranetin rakenne

Ajankohtaista-välilehden alta pääsee käsiksi kaikkiin intrassa julkaistuihin sisäisiin tiedotteisiin. Tiedotteita pystyy selailemaan listana aikajärjestyksessä uusimmasta vanhempaan. Vasemmalta olevasta valikosta pystyy tarkastelemaan tiedotteita julkaisukuukauden mukaan. (Heinolan kaupunki 2016c.)

Henkilöstöasiat-välilehti avaa pienen valikon, josta löytyy linkkejä useisiin alisivustoihin. Alisivustoilta löytyvät ammattijärjestöjen ja luottamusmiesten yhteystietojen lisäksi työterveyteen, lomiin ja poissaoloihin, ruokailuun, koulutukseen, rekrytointiin ja yhteistoimintaan liittyviä sivustoja. (Heinolan kaupunki 2016c.)

Näin toimimme-välilehti avaa niin ikään valikon, joka sisältää ennen kaikkea ohjeistuksia ja toimintatapojen selostuksia. Alisivustot sisältävät tietoa muun muassa siitä, miten asianhallinta ja arkistointi toteutetaan. Sivustolta löytyy myös markkinoinnin ja viestinnän ohjeistoja, ohjelmistojen käyttöohjeita ja talouteen liittyviä lomakkeita. (Heinolan kaupunki 2016c.)

Heinolan kaupungin intrasta löytyy pääsy ryhmätyötiloihin, mutta ne sijaitsevat erillisellä, myös SharePoint-teknologian avulla toteutetulla sivustolla. Työtilat ovat jaettu konsernihallinnon, teknisen toimen, sivistystoimen ja sosiaali- ja terveystoimen kesken. Jokaisen organisaatioalueen työtilat sisältävät yksittäisiä aiheita, joiden parissa työskennellään. SharePoint mahdollistaa työtiloissa aikajanat, joille voi asettaa tehtäviä ja niille deadlinet. (Heinolan kaupunki 2016c.)

Yhteystiedot-välilehti avaa yksinkertaisen henkilöhaun, jonka avulla voi löytää yksittäisen työntekijän. ICT-tuki-sivustolta löytyvät kaikkien kaupungilla käytössä olevien ohjelmistojen pääkäyttäjät ja heidän yhteystietonsa. Viimeiseen Heinola-välilehteen on kerätty linkkejä Heinolan kaupungin verkkosivustoilta koskien kaupungin historiaa, yleistietoja ja rakennetta. (Heinolan kaupunki 2016c.)

7 INTRANETIN TYYTYVÄISYYSKYSELY

Tässä opinnäytetyössä käytin tutkimusmetodinä kvantitatiivista menetelmää. Kvantitatiivinen menetelmä tarkoittaa tutkimusotetta, jossa keskitytään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin ja niiden tulkitsemiseen. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa aineisto kerätään käyttäen standardoituja kyselylomakkeita, jotka sisältävät valmiit vastausvaihtoehdot. Kyselyt muodostavat tilastoja, joita analysoidaan lopullisessa tutkimuksessa. Luonnollisesti koko tutkittavan joukon tutkiminen on kallista tai usein mahdotonta, joten tutkimukseen pyritään valitsemaan mahdollisimman kattava, mutta pienempi kohderyhmä. Tämän kohderyhmän kyselyn tulokset pyritään yleistämään laajempaan joukkoon tilastollisen päättelyn avulla. (Heikkilä 2014, 15.) Kvantitatiivinen metodologia edellyttää tutkittavan ilmiön tuntemista ja asiaa käsittelevien teorioiden hallintaa, jotta kyselyn kysymysasettelu on tehokas. Tutkijan tulee tietää, mitkä kysymykset ovat tärkeitä ja miksi, jotta tulosten analysoinnista on hyötyä. (Kananen 2015, 73.) Kvantitatiivinen tutkimusote sopii suurien kohderyhmien tutkimiseen, sillä kyselylomakkeiden toteuttaminen suurille massoille on helpompaa ja tehokkaampaa kuin jokaisen yksilön yksittäinen haastattelu. (Heikkilä 2014, 15.)

Heinolan kaupungin työntekijöille suunnatun kyselyn tarkoituksena oli selvittää intranetin käyttäjien tyytyväisyyttä sen ominaisuuksiin ja käyttötapoihin. Lisäksi kyselyn avulla selvittiin sitä, kuinka valmiita intranetin käyttäjät ovat ottamaan haltuun uusia ominaisuuksia ja toimintoja. Tutkimuksen kohteena oli koko perusjoukko eli kaupungin työntekijät. Kyselyssä tiedusteltiin muun muassa halua sosiaalisen intranetin ominaisuuksien, kuten julkisten keskustelualueiden käyttöönottoon. Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan, kuinka paljon he käyttävät nykyisiä käytössä olevia sosiaalisia ominaisuuksia, kuten tykkäämistä ja kommentointia.

Kyselyssä käytettiin useita erilaisia kysymystyyppejä. Vaihtoehto-, monivalinta-, ja matriisikysymysten lisäksi kysely sisälsi itse kirjoitettuja eli avoimia vastauksia pyytäviä kysymyksiä. Kaikki kyselyn vastaajat vastasivat samoihin kysymyksiin muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Joissakin kysymyksissä vastaajaa pyydettiin tarkentamaan vastaustaan, jos hän vastasi tietyllä tavalla.

Kysely toteutettiin 15.–25.3.2016 välisenä aikana. Koko tämän ajan linkki kyselyyn oli saatavilla kaupungin intrassa, jonka lisäksi linkki lähetettiin myös kaikkien kaupungin työntekijöiden sähköposteihin. Vastaajien kesken arvottiin vapaalippuja elokuvateatteriin. Vastauksia kertyi yhteensä 129. Koko työntekijämäärä (n. 1300) huomioon ottaen vastausprosentti jäi melko pieneksi (9,9 %).

7.1 Vastaajien perustiedot

Kyselyn neljä ensimmäistä kysymystä selvittivät vastaajan taustatietoja: ikää, sukupuolta, tulosaluetta, jolla hän työskentelee ja toimenkuvaa.

Kyselyn ikäjakauma osoittaa, että vastaajista alle 30-vuotiaita oli 10,2 %. 16,5 % vastaajista kuuluivat 30–39-vuotiaiden ikäryhmään. Suurimmat ikäryhmät vastaajien keskuudessa olivat 40–49-vuotiaat (33,9 %) ja 50–59-vuotiaat (35,4 %). Yli 60-vuotiaita vastaajia oli vain 3,9 %.

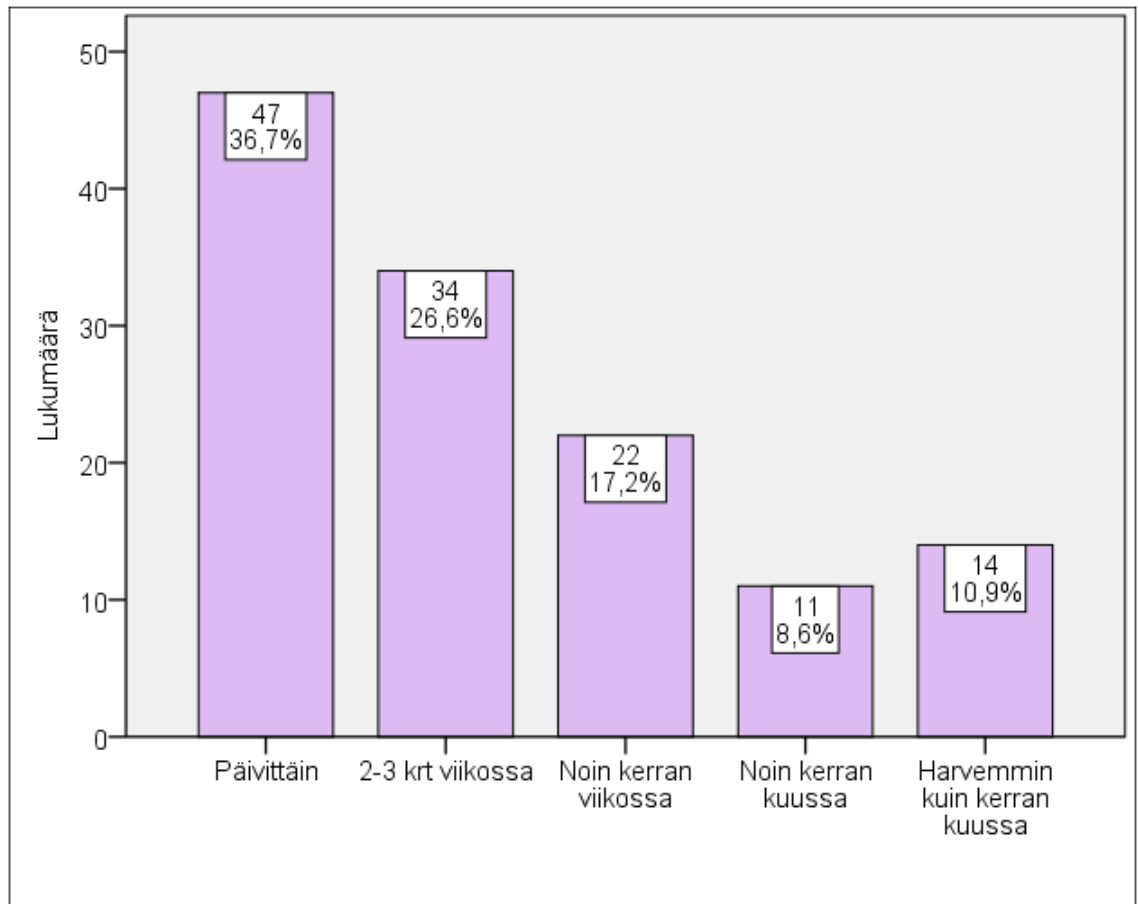
Kyselyn sukupuolijakauma ei ollut niin tasainen, kuin toivottiin. Miesten vastauksia kerääntyi vain 19 eli 14,8 % koko vastaajamassasta. Naiset olivat huomattavasti aktiivisempia vastaamaan kyselyyn, sillä heiltä vastauksia kertyi yhteensä 109 eli 85,2 %.

Vastauksia kerääntyi vaihtelevasti tulosalueittain. Suurin osa vastauksista (42,2 %) kerättiin sosiaali- ja terveystoimessa työskenteleviltä. Sivistystoimen alueella työskenteleviä oli 33,6 % vastaajista. Tekninen toimi työllistää 14,1 % vastaajista ja konsernihallinto 9,4 %. Yksi henkilö (0,8 %) ilmoitti työskentelevänsä jollain muulla tulosalueella.

Heinolan kaupunki työllistää usean eri alan työntekijöitä, minkä vuoksi ammattiryhmän selvittäminen vaihtoehtokysymyksellä oli hankalaa. Tämän vuoksi vastaajilta kysyttiin heidän tarkempaa toimenkuvaansa avoimella kysymyksellä. Avointen vastausten perusteella vastaajat luokiteltiin kuuteen eri luokkaan. Näistä kuudesta luokasta eniten vastauksia (31,4 %) kerääntyi hoitotyöstä vastaavilta työntekijöiltä. Toiseksi eniten vastauksia (21,9 %) saatiin toimistotyötä tekeville työntekijöiltä. Opetustyötä tekeviä vastaajia oli 15,2 % ja johtotehtävissä työskenteleviä 14,3 %. Huollon ja kunnossapidon työtehtävissä työskentelee 8,6 % vastaajista. Sosiaalityötä tekeviä oli 8,6 % vastaajista.

7.2 Käyttötottumukset

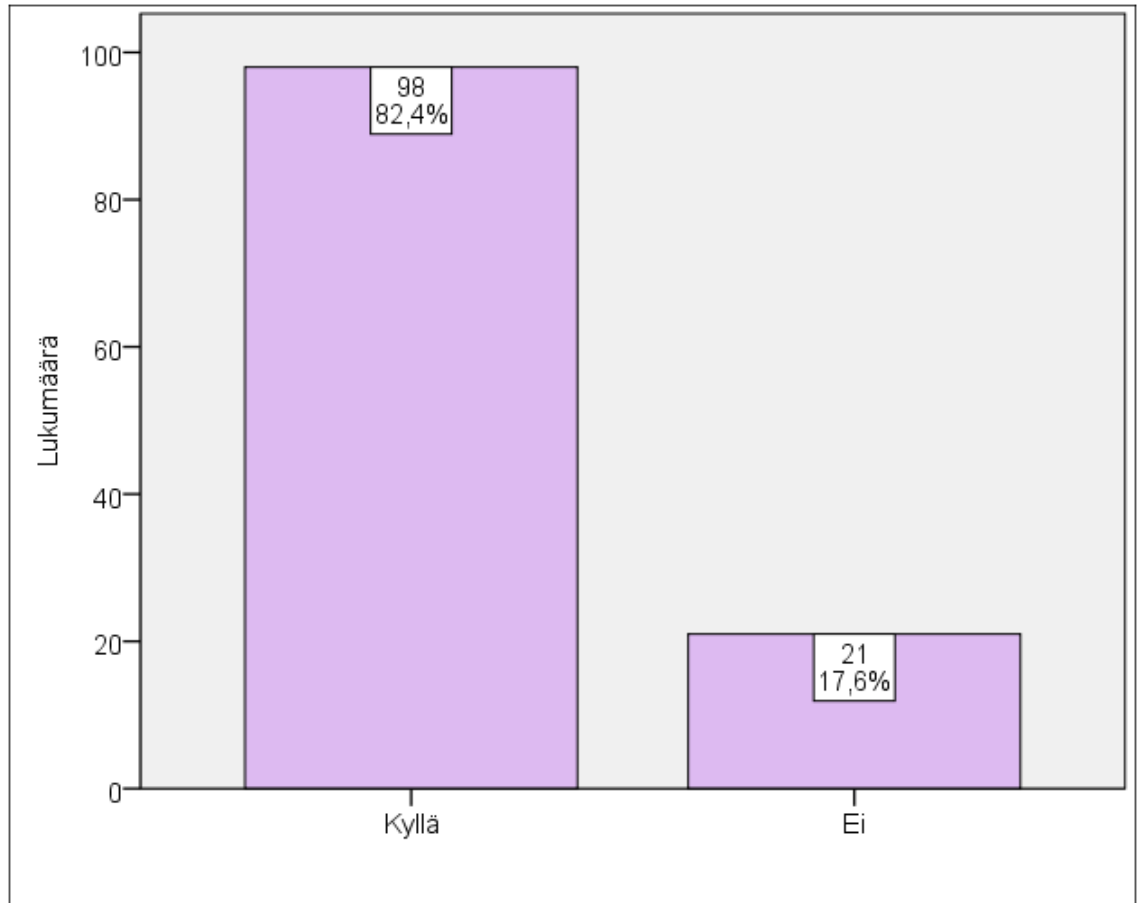
Kyselyn perustietojen jälkeen tulevat ensimmäiset varsinaiset kysymykset liittyvät intran käyttötottumuksiin. Heinolan kaupungin viestintä- ja markkinointisihteerin ja hallinto- ja kehitysjohtajan mukaan intranetin käytetään yleisellä tasolla hyvin vähän (Soljansaari & Malin 2016). Uuden intranetin tiimoilta on järjestetty vain yksi infotilaisuus, jossa uusi järjestelmä on esitelty pikaisesti.



Kuva 2. Intranetin käyttö (n=128)

Intranetin käyttöä tutkittiin vaihtoehtokysymyksen avulla. Tulosten mukaan 36,7 % vastaajista käyttää intranetiä päivittäin. 26,6 % vastaajista toteaa käyttävänsä sitä 2-3 kertaa viikossa, ja kerran viikossa käyttäviä on 17,2 % vastaajista. Harvoin intranetiä käyttäviä vastaajia, eli noin kerran kuussa käyttäviä on 8,6 % ja harvemmin kuin kerran kuussa käyttäviä 10,9 %.

Vähintään kerran viikossa intranetiä käyttäviä on yhteensä 80,5 % vastaajista. Todellisuudessa tilanne ei luultavasti ole näin hyvä. Ulkoinen validiteetti tämän kysymyksen suhteen on melko heikko. Kysely on ollut esillä pelkästään sähköisissä tiedotusvälineissä (intranet ja sähköposti), joten ne työntekijät, jotka eivät työskentele päätteen ääressä säännöllisesti, ovat käytännöllisesti katsoen suljettu kyselyn ulkopuolelle. Teoriassa jokaisella älypuhelimien omistavalla Heinolan kaupungin työntekijällä on mahdollisuus käydä intranetissä vuodenvaihteessa tehdyn uudistuksen jälkeen, jonka myötä intranetin mobiilikäytön toimivuuteen panostettiin (Malin, S. ym. 2016). Intranetiä ei kuitenkaan käytetä ahkerasti mobiililaitteilla, mikä ilmenee kyselyn tuloksista myöhemmin.



Kuva 3. Onko työntekijällä aikaa käydä intranetissä työpäivän aikana? (n=119)

Vastaajien keskuudessa ongelma ei kuitenkaan ole siinä, ettei työntekijöillä olisi aikaa käydä intranetissä työpäivänsä aikana. Jopa 82,4 % vastaajista on sitä mieltä, että intranetissä ehtii vierailemaan jossain vaiheessa työpäivää. Vain 17,6 % kokee, että työpäivä on niin kiireinen, ettei intranetiä ehdi käyttää.

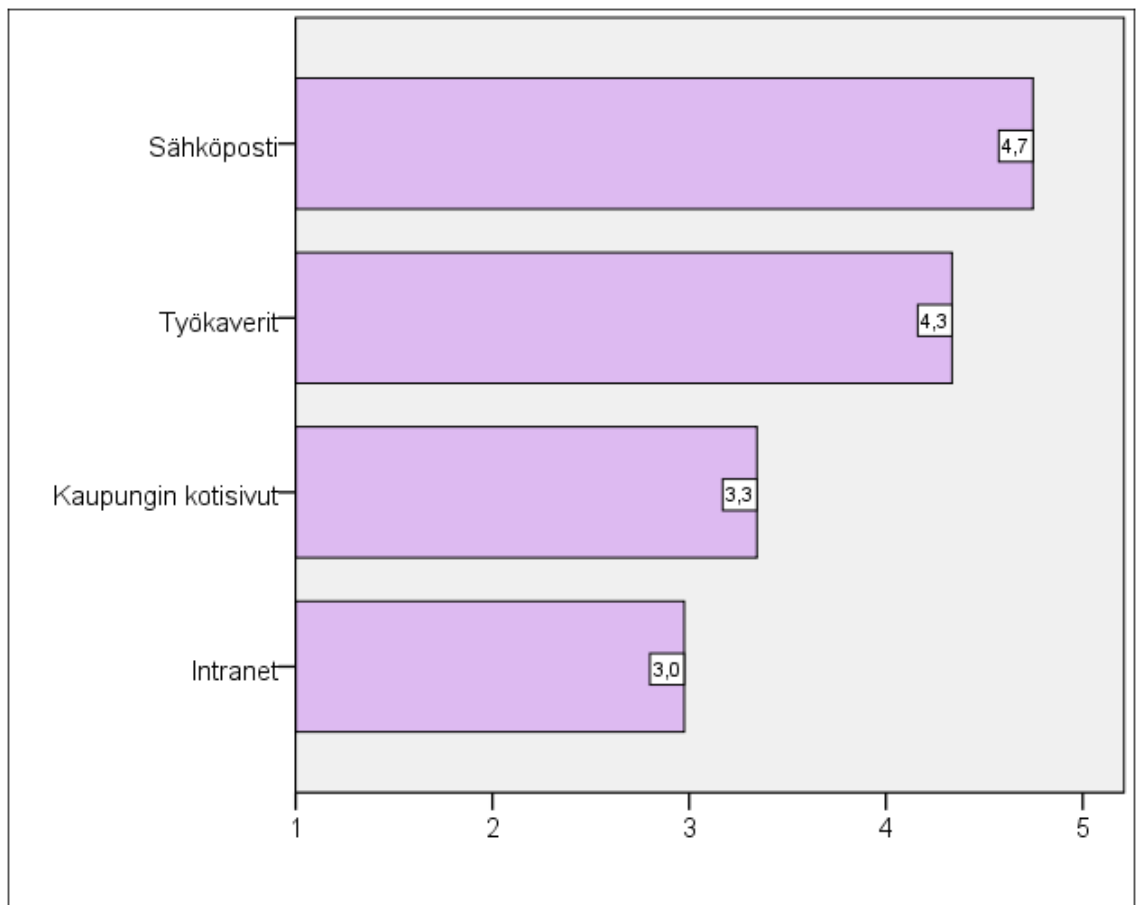
Tämän kysymyksen avulla oli tarkoitus myös selvittää työntekijöiden asennetta intranetin käyttöön. Intranetin käytön tulisi olla osa työpäivää. Jos intranetin käyttöön ei löydy aikaa, se tarkoittaa sitä, että yhteen työntekijän työtehtävän suorittamiseen ei löydy aikaa.

Taulukko 2. Laitteet, joilla intranetiä käytetään (n=128)

	Vastauksia		% vastaajista (n= 128)
	N	%	
Tietokoneella	125	93,3%	97,7%
Älypuhelimella	6	4,5%	4,7%
Tabletilla	2	1,5%	1,6%
Muu	1	0,7%	0,8%
Yhteensä	134	100,0%	104,7%

Laitteita, joilla työntekijät käyttävät intranetiä, tiedusteltiin monivalintakysymyksellä: vastaajan oli siis mahdollista valita useampi vaihtoehto. Tästä huolimatta tuloksista käy ilmi, että intranetiä käytetään pääasiassa ainoastaan tietokoneella. Jopa 97,7 % vastaajista totesi käyttävänsä intranetiä tietokoneella, siinä missä älypuhelimella ja tablettia apunaan käytti vain muutama vastaaja.

Intranetin mobiilikäytön tukeminen on ollut yksi intranetuudistuksen keskeisimmistä tavoitteista. Laajassa, monialaisessa organisaatiossa, kuten Heinolan kaupungissa, intranetin toimiva mobiiliversio palvelee myös niitä työntekijöitä, jotka eivät työskentele päättien ääressä päivittäin. Kyselyn perusteella mobiilikäytön markkinointi työntekijöille ei ole onnistunut. On mahdollista, että työntekijät eivät ole tietoisia intranetin mobiiliversiosta, eivätkä sen takia vieraile intranetissä puhelimillaan. Vika saattaa olla myös itse mobiiliversiossa: jos intranetiä on hankala käyttää puhelimella, sitä ei käytetä siihen. Tämän tiedon valossa mobiilikäytöstä olisi voinut tehdä useampiakin jatkokysymyksiä, kuten kysymyksiä mobiilikäytön sujuvuudesta. Toisaalta käyttöprosentin ollessa näin alhainen, voi olla, että vastauksiakaan ei olisi tullut paljon.



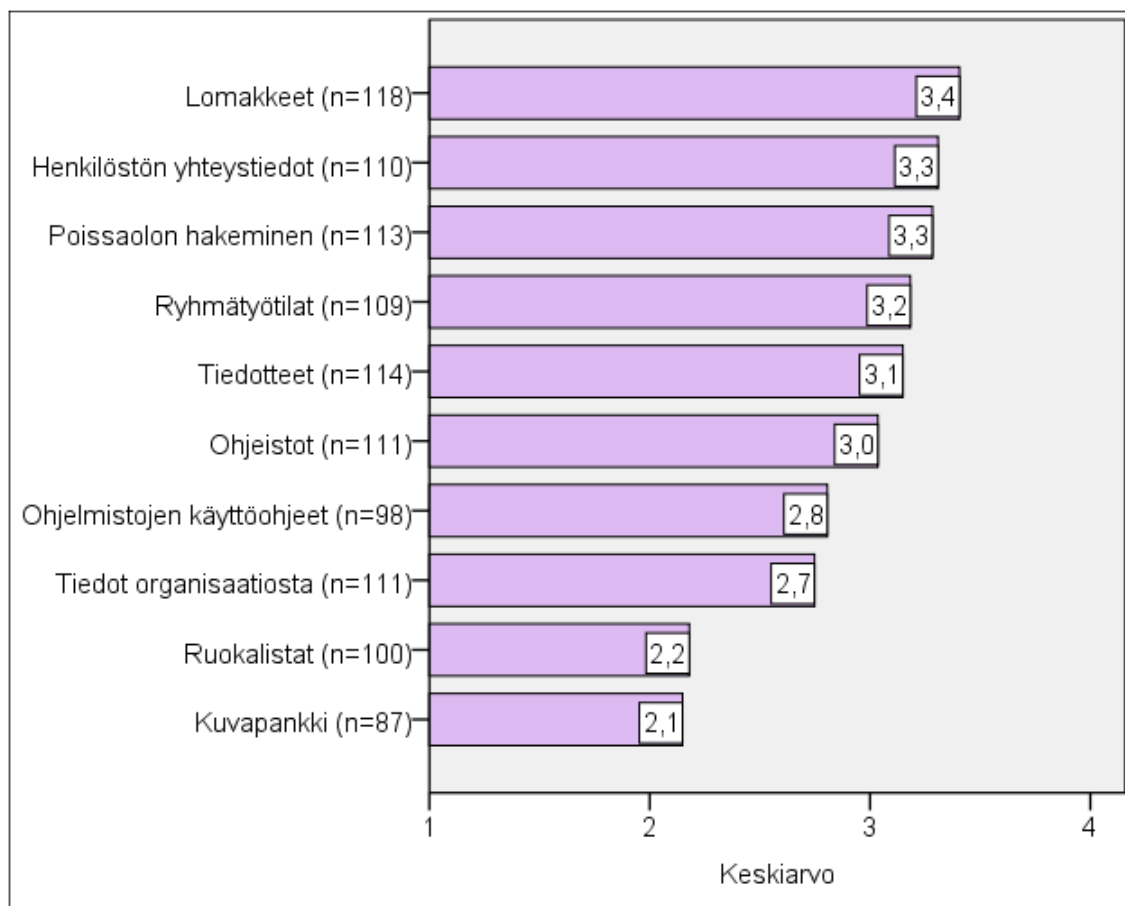
Kuva 4. Tiedonvälikanavien keskiarvoinen tärkeys (n=129)

Erilaisten tiedonvälityskanavien tärkeyttä vastaajille tiedusteltiin Likertin asteikolla. Kysymykseen ”Mitä kautta ja kuinka usein saat tietoa ajankohtaisista työtä koskevista asioista?” Vastausvaihtoehto 1 tarkoitti ”Ei koskaan tätä kautta”, kun taas 5 tarkoitti ”Todella usein”. Tiedonvälityskanavana intranet ei ole lyönyt läpi työntekijöiden keskuudessa. Kyselyn vastauksista käy ilmi, että vastaajien keskuudessa sähköposti on kaikista tärkein tiedonvälityskanava arvolla 4,7. Lähellä 5:tä oleva arvo merkitsee sitä, että sähköposti tavoittaa lähes kaikki vastaajat todella hyvin. Myös työkaverit ja kaupungin kotisivut ohittavat intranetin tiedonvälityksessä. Työkavereilta vastaajat kuulevat tärkeistä työhön liittyvistä asioista melko usein. Kaupungin kotisivut ovat saaneet keskiarvokseen 3,3, eli lähelle melko harvoin-vaihtoehtoa. Intranet ei vastaajien mukaan toimi tiedonvälityskanavana: se tavoittaa vastaajat keskimäärin melko harvoin.

Kysymyksessä oli myös avoin muu-vaihtoehto, joka keräsi jonkun verran vastauksia. Vastauksista kävi ilmi, että yksi tärkeä vaihtoehto, eli erilaiset kännykkäviestimet puuttuivat tästä kysymyksestä. Moni vastaaja arvioi tiedon kulkeutuvan heille niin WhatsAppilla ja tekstiviesteillä kuin myös perinteisesti puhelimeen soittamalla. Toisaalta työkaverit-vaihtoehto kattaa tämän vaihtoehdon osittain.

7.3 Sisältö

Heinolan kaupungin intranetuudistuksen myötä sisältö kattaa tällä hetkellä vain työnannon kannalta tärkeimmät tiedot ja ominaisuudet. Kyselyn tavoitteena oli selvittää, millaista uutta sisältöä työntekijät kaipaavat intranetiin. Kaupungin pyyntö oli erityisesti selvittää, millaisella viihteellisellä sisällöllä työntekijöitä voisi houkutella intranetiin.



Kuva 5. Intranetin tärkeimmät ominaisuudet vastaajille (keskiarvot) (n=129)

Tässä kysymyksessä tiedusteltiin, mitä ominaisuuksia vastaaja käyttää intranetissä ja kuinka tärkeänä vastaaja niitä pitää. Kysymyksessä käytettiin Likertin asteikkoa: 1 tarkoittaa ei ollenkaan tärkeää ja 4 tarkoittaa erittäin tärkeää. Kuva esittää keskiarvon vastaajien antamista arvoista. Kaikista tärkeimpänä asiana intranetissä vastaajat pitivät lomakkeita. Kyselyssä lomakkeilla tarkoitettiin kaikkia mahdollisia intranetissä olevia lomakkeita. Toiseksi tärkeimpänä vastaajat pitivät henkilöstön yhteystietoja. Muut ominaisuuksia ruokalistoja ja kuvapankkia lukuun ottamatta vastaajat pitivät suunnilleen yhtä tärkeinä: näissä ominaisuuksissa keskiarvot ovat 3:n, eli melko tärkeän molemmin puolin.

Positiivista on se, että vastaajat pitävät lähes kaikkia Heinolan kaupungin intranetin pääominaisuuksia melko tärkeinä: kaikkien ominaisuuksien keskiarvoinen tärkeys on 2,94 eli lähellä melko tärkeää. Pääsisältöä voi siis pitää onnistuneena. Ruokalistoja ja kuvapankkia vastaajat eivät pidä tärkeänä ominaisuuksina. Ruokalistojen suosion lievä lasku todetaan myös Intranet-palvelut Suomessa 2014 -tutkimuksessa (North Patrol Oy 2014), joten kyse saattaa

olla yleisestä ilmapiirimuutoksesta. Kuvapankin vähäinen tärkeys voi selittyä sillä, että harvempi työntekijä tarvitsee kuvia päivittäisessä työssään.

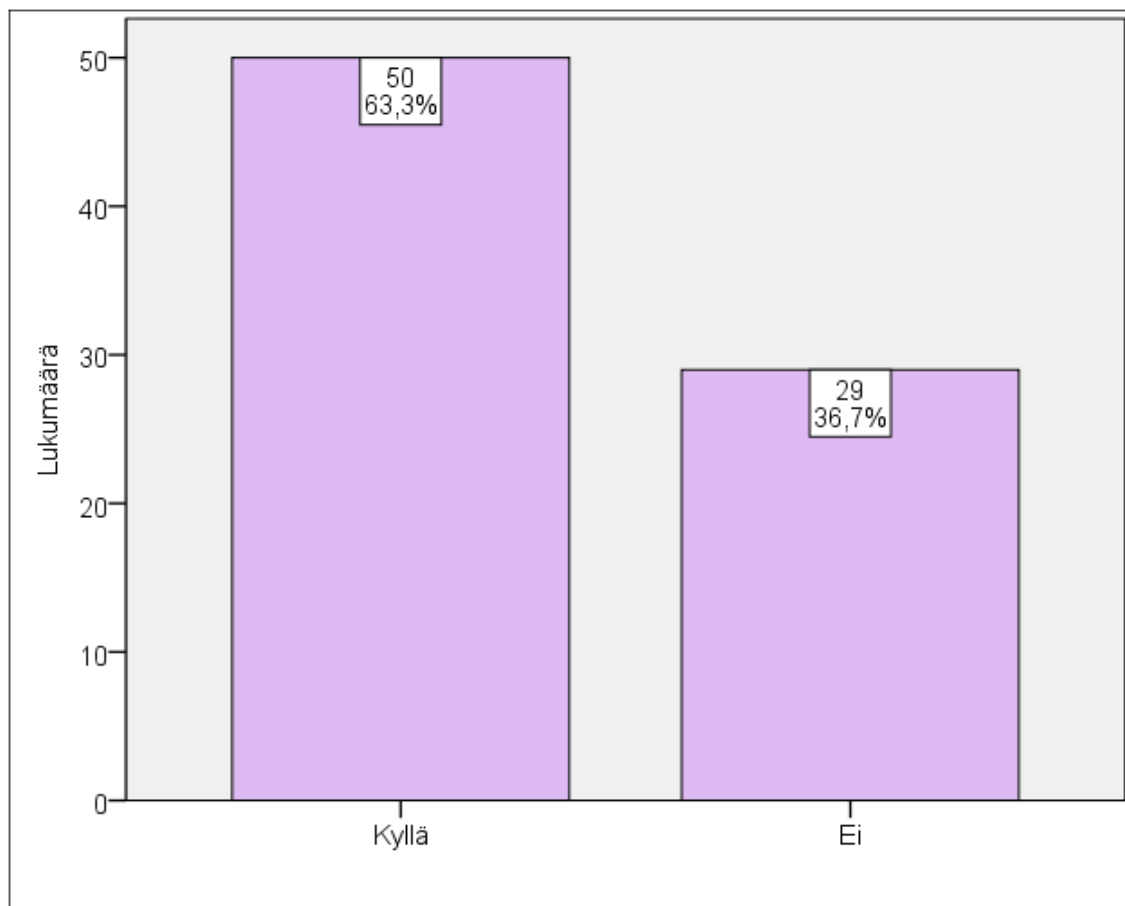
Taulukko 3. Mitä seuraavista asioista toivoisit intranettiin? (n=110)

	Vastauksia		% vastaajista (n=110)
	N	%	
Avoin keskustelualue	32	9,5%	29,1%
Työntekijän pitämä blogi	14	4,2%	12,7%
Johdon pitämä blogi	31	9,2%	28,2%
Videosisältöä: esittelyjä, koulutuksia ym.	36	10,7%	32,7%
Kirpputori, ostetaan/myydään/anneta an-palsta	37	11,0%	33,6%
Käyttäjäprofiilit	9	2,7%	8,2%
Tiedotteiden suodatustoiminto oman osastosi mukaan	30	8,9%	27,3%
Viikoittaiset työntekijäesittelyt	25	7,4%	22,7%
Säätiedotus	17	5,1%	15,5%
Nimipäivät	10	3,0%	9,1%
Intranetin oman aloitusnäkyman muokkaaminen (pikalinkit ym.)	54	16,1%	49,1%
Mediaseuranta (ikkuna sanomalehtien nettisivuille)	24	7,1%	21,8%
Muu 1	13	3,9%	11,8%
Muu 2	4	1,2%	3,6%
Yhteensä	336	100,0%	305,5%

Mieluisia uusia ominaisuuksia tiedusteltiin monivalintakysymyksen avulla. Kaikista eniten ääniä keräsivät oman aloitusnäkyman muokkaustoiminto, kirpputori ja videosisällöt. Myös avoin keskustelupalsta, johdon pitämä blogi ja tiedotteiden suodatustoiminto keräsivät kohtalaisesti ääniä. Yksikään ominaisuus ei saavuttanut suurta suosiota vastaajien keskuudessa. Syynä tähän voi olla se, että vastaajat eivät koe tällaisten sisältöjen kuuluvan työpaikan intranettiin. Suurin osa tämän kysymyksen ominaisuuksista ovat niin sanottuja viihteellisiä ominaisuuksia: ne eivät ole työn tukitoimintoja, vaan niiden avulla pyritään houkuttelemaan työntekijät vilkuilemaan intraa säännöllisesti ja luomaan yhteishenkeä.

Tämä kysymys keräsi myös jonkin verran vastaajien itse kirjoittamia vastauksia. Useamman vastaajan toiveissa olivat tarkemmat organisaatioesittelyt yksiköittäin. Tietoa kaivattiin myös työntekijöiden työtehtävistä ja vastuualueista. Useammassa vastauksessa todettiin, että sijaisista on hankala pysyä kartalla: toiveissa olivat siis selkeät listat tuuraajista.

Avoimista vastauksista käy ilmi, että useat vastaajat ovat epäileväisiä viihteellisen sisällön suhteen. Osa ajatteli työn kannalta turhan sisällön vain luovan sekasortoa intraan ja vaikeuttavan päivittäistä työntekoa. Useamman kommentin mukaan ilmassa on myös epäuskoa siihen, että viihteellisiä ominaisuuksia, kuten kirpputoria tai verkkosanomalehtiä, saisi selailla työaikana. Yleinen kommentti oli myös se, että aikaa tällaisen sisällön kuluttamiseen työpäivän aikana ei yksinkertaisesti ole.



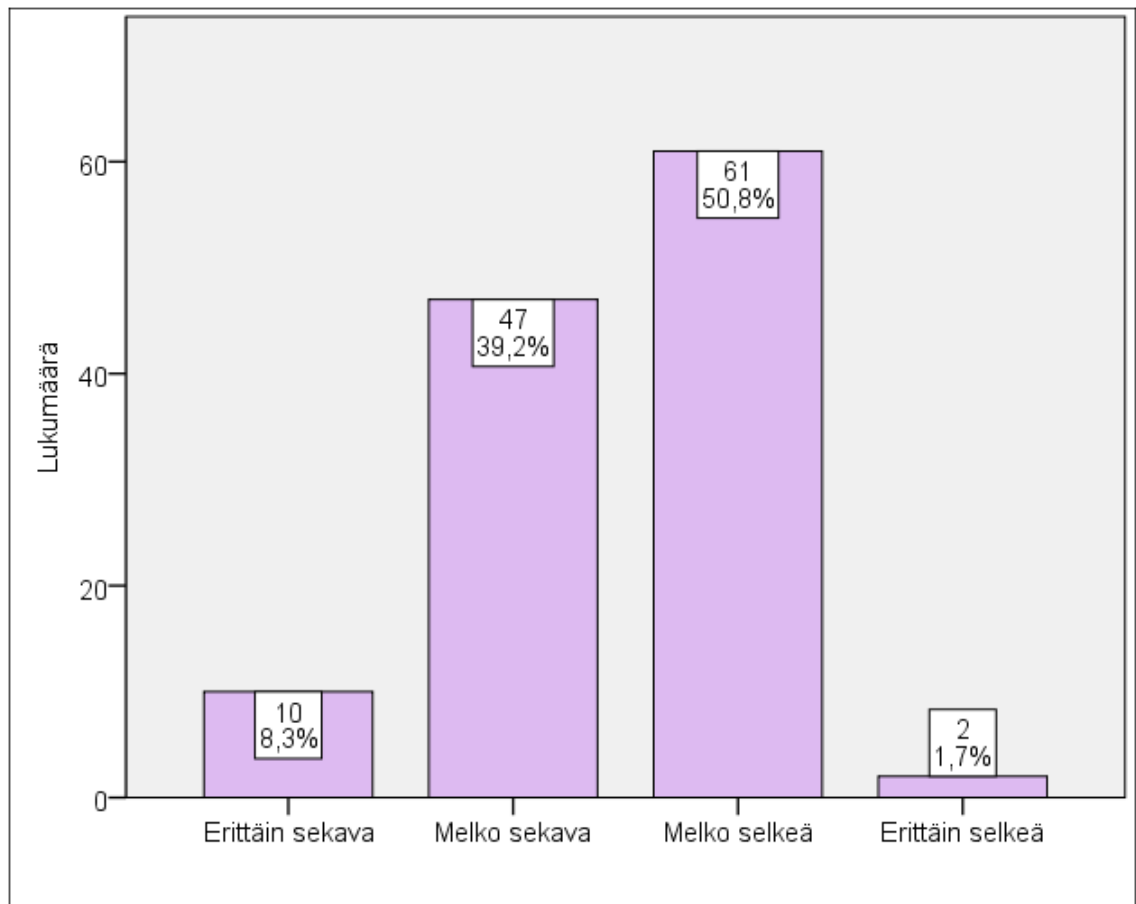
Kuva 6. Tiedotetaanko Heinolan kaupungin intranetissä ajankohtaisista asioista mielestäsi tarpeeksi? (n=79)

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä tiedotuksen ajankohtaisuuteen intranetissä. Sisäisiä tiedotteita julkaistaan keskimäärin noin kerran viikossa. Jul-

kaisutahdin tulee olla tarpeeksi nopea, jotta työntekijät jaksavat seurata uutisvirtaa. Viikosta toiseen etusivulla makaavat vanhat tiedotteet eivät luo mielikuvaa ajankohtaisesta intrasta.

7.4 Rakenne

Kyselyssä tiedusteltiin myös intranetin rakenteen toimivuutta käyttäjän kannalta. Rakenteen selkeyttä tiedusteltiin Likertin asteikon avulla: 1 tarkoittaen erittäin sekavaa ja 4 erittäin selkeää. Intranetin etusivun toimivuutta tutkittiin avoimen kysymyksen avulla.

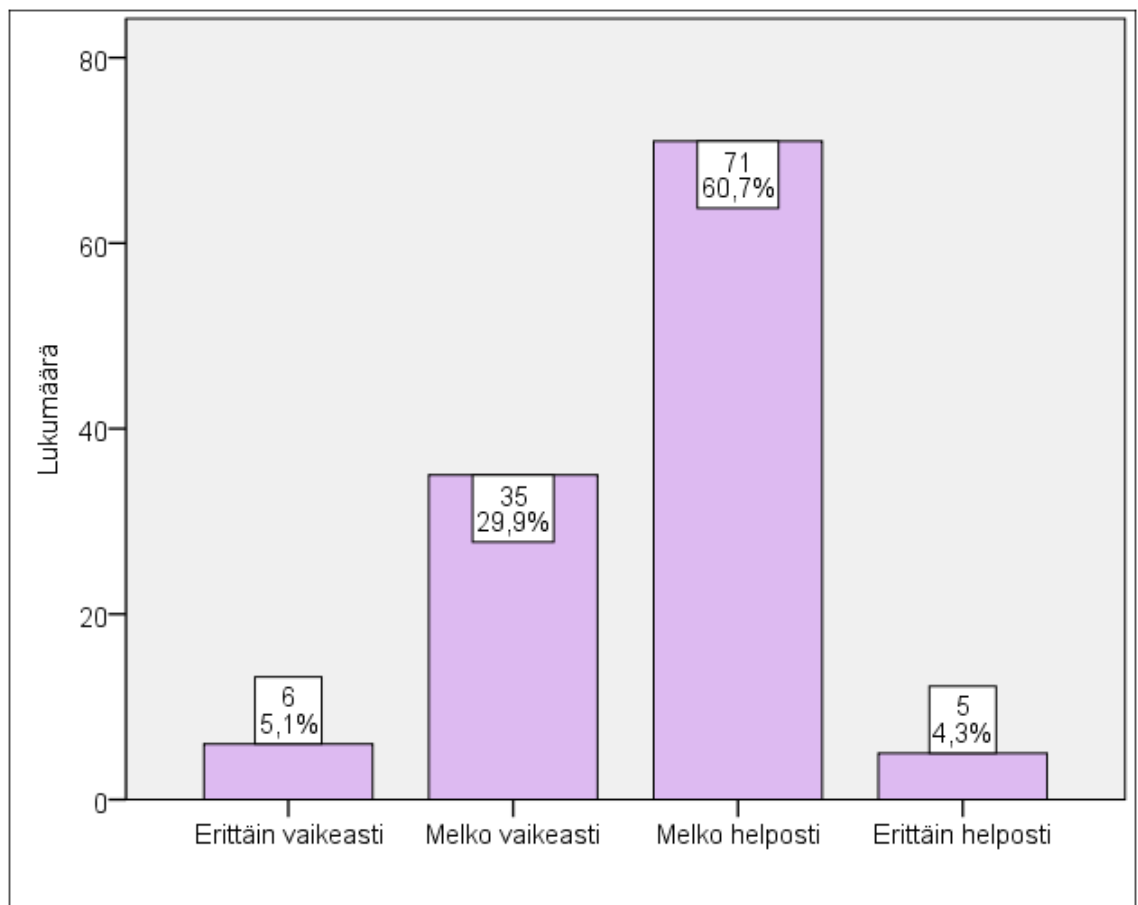


Kuva 7. Vastaajien mielipide intranetin rakenteesta (n=120)

Intranetin rakenne jakoi vastaajien mielipiteet: Niukka enemmistö piti intranetin rakennetta melko selkeänä, kun taas hieman alle puolet kallistui melko sekava-vaihtoehtoon puoleen. Erittäin sekava-vaihtoehtoa äänesti 8,3 % vastaajista.

Palautetta intranetin etusivusta eli sivusta, joka avautuu välittömästi kirjautumisen jälkeen, kerättiin avoimeen vastauslaatikkoon. Puolet vastauksista olivat positiivisia: vastaajat totesivat etusivulta löytyvän kaikista tärkeimmät arki-työssä käytettävät toiminnot. Yleensä ongelmien koettiin alkavan sitten, kun jouduttiin poistumaan etusivulta etsimään tietoa. Loput vastaajista suhtautuivat intranetin etusivuun joko neutraalisti tai negatiivisesti. Osa kertoi joutuvansa poistumaan etusivulta välillä, mikä ei sinänsä ole pelkästään negatiivista, koska kaikkia toimintoja ei luonnollisesti voi sijoittaa etusivulle. Täysin negatiivisesti etusivun rakenteeseen suhtautuvia vastaajia oli huomattavasti vähemmän.

Etusivun suhteen kyselyssä ilmeni kiinnostusta myös oman aloitusnäkyvän muokkaamistoiminnolle. Näin jokainen intranetin käyttäjä saisi muokata omaa henkilökohtaista näkymäänsä etusivulla valitsemalla etusivulla näkyvät ominaisuudet ja toiminnot itse. Monialaisella organisaatiolla tämä ominaisuus olisi erityisen tarpeellinen.



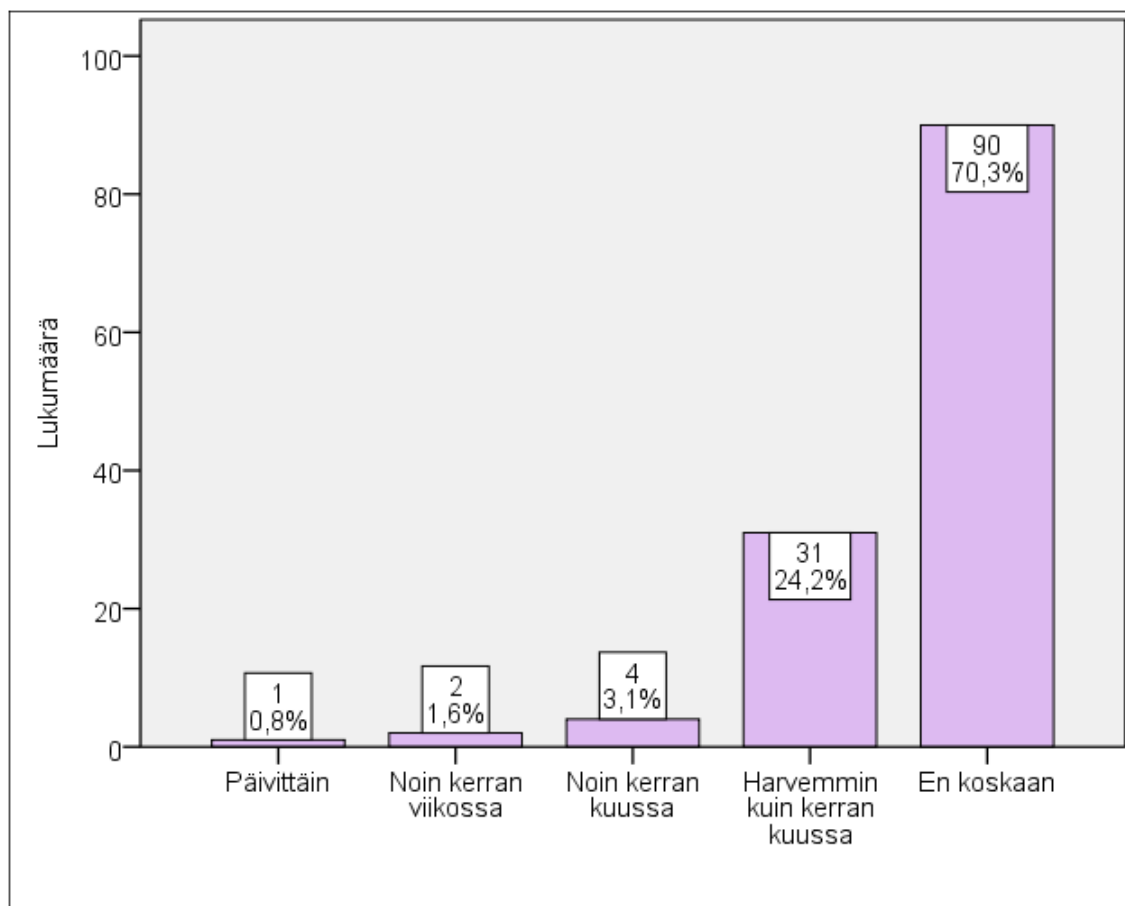
Kuva 8. Kuinka helposti löydät etsimäsi tiedon intranetin hakutoiminnolla? (n=117)

Intranetin hakutoiminnon helppokäyttöisyydestä vastaajat olivat yksimielisempiä kuin rakenteesta: Suurin osa vastaajista koki löytävänsä tarvitsemansa tiedon melko helposti hakutoiminnon avulla. Vajaa kolmasosa eli 29,9 % vastaajista kuitenkin vastasi tiedonhaun olevan melko vaikeaa.

Intran uusi hakutoiminto oli osa intranetuudistusta, mutta jotkut vastaajat pitivät sitä vieläkin epäonnistuneena. Tiedonhaun ongelmat saattavat liittyä myös työntekijöiden tiedonhakupoihin.

7.5 Sosiaaliset ominaisuudet

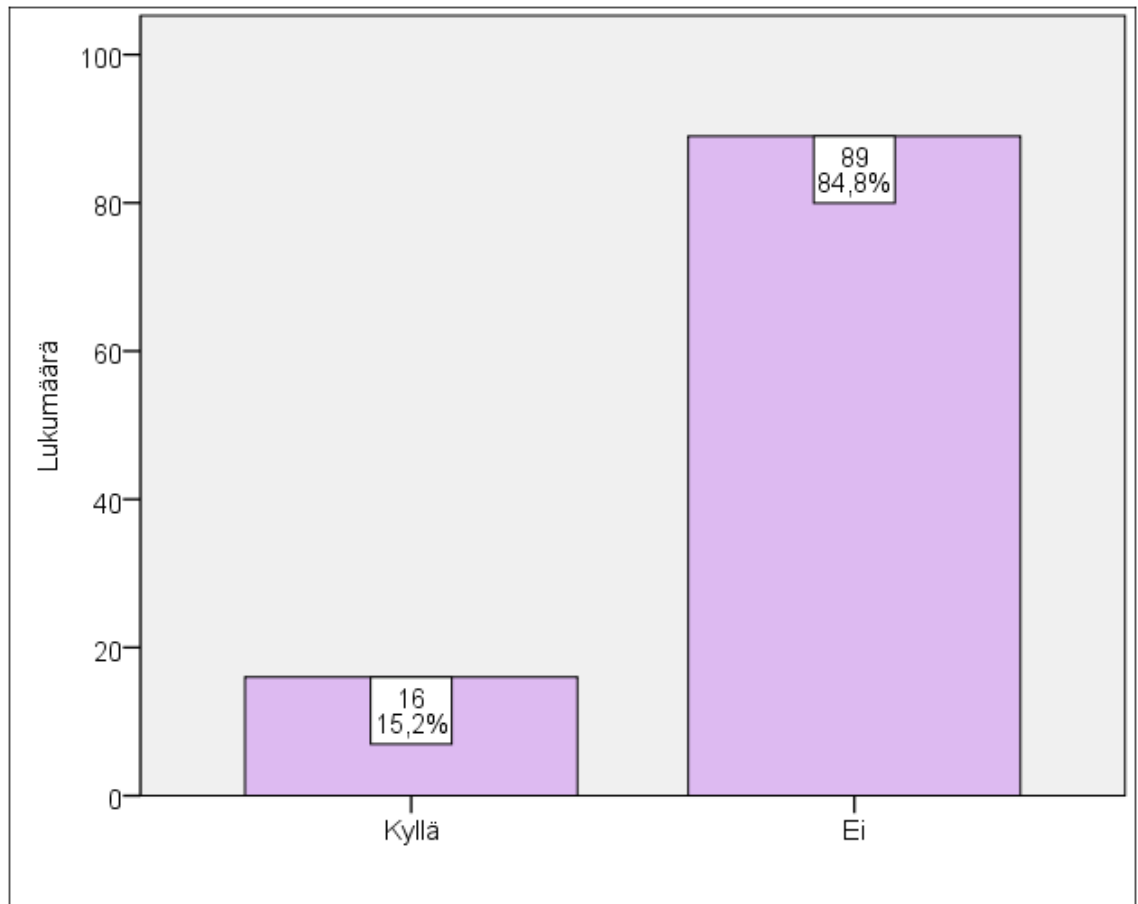
Nykyisellään Heinolan kaupungin intranet on ennen kaikkea viestinnällinen intranet höystettynä joillakin sosiaalisen intranetin ominaisuuksilla, kuten sisällön tykkäyksillä ja kommentoinnilla. Tyytyväisyyskyselyssä oli myös tarkoitus selvittää, kuinka hyvin nämä ominaisuudet on otettu vastaan, ja kannattaako niihin panostaa myös tulevaisuudessa. Erilaiset yhteisölliset ja vuorovaikutukselliset ominaisuudet ovat nykyään tavallisia intraneteissä. Intranetpalvelut Suomessa 2014 -tutkimuksen mukaan sosiaaliset ominaisuudet ovat tulevaisuudessa irrallisten tykkäyksien ja kommenttien sijaan kokonaisvaltaisia toimintoja, jotka ovat läsnä kaikkialla intrassa (North Patrol Oy 2014). Yhteisöllisyyden luominen ja vahvistaminen intranetissä on myös hyvä keino sitouttaa henkilöstöä intraan.



Kuva 9. Kommentointi- ja tykkäysmahdollisuuden käyttö intranetissä (n=128)

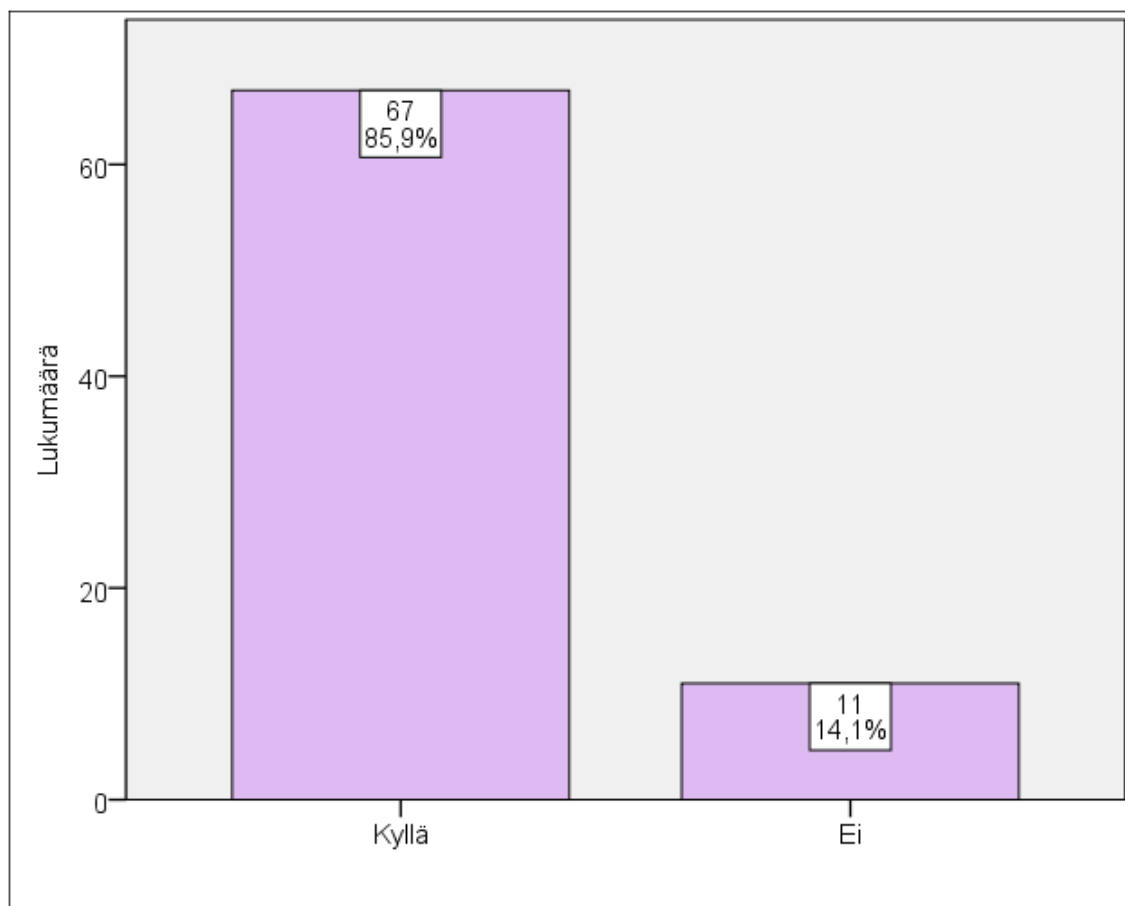
Kyselyssä kävi ilmi, etteivät kommentointi ja tykkäys ole saavuttaneet suosiota työntekijöiden keskuudessa. 70,3 % vastaajista toteaa, ettei ole koskaan käyttänyt intranetin kommentointi- tai tykkäysmahdollisuutta. Harvemmin kuin kerran kuussa mahdollisuutta käyttää 24,2 % vastaajista. Näiden lukujen valossa voin todeta, että käytännössä kukaan ei kommentoi tai tykkää sisällöstä Heinolan kaupungin intranetissä.

Jos edelliseen kysymykseen vastasi jommankumman vaihtoehdoista harvemmin kuin kerran kuussa tai en koskaan, vastaajalle esitettiin avointa vastausta pyytävä kysymys, jossa tiedusteltiin syitä siihen, miksei vastaaja käytä kommentointi- ja tykkäysmahdollisuutta useammin. Useamman vastaajan mukaan tietoa tällaisen mahdollisuuden olemassaolosta ei ole ollut. Monet myös kokivat, ettei tarvetta kommentointiin ja tykkäilyyn ole. Avoimista vastauksista käy ilmi, etteivät työntekijät ole ottaneet tätä ominaisuutta haltuun, eikä kiinnostusta siihen ole.



Kuva 10. Olisitko kiinnostunut luomaan Heinolan kaupungin intranettiin oman henkilökohtaisen profiilisi? Vrt. Facebook (n=105)

Seuraava kysymys, jossa tiedustellaan työntekijöiden kiinnostusta oman henkilökohtaisen Facebookin tapaisen profiilin luomista intranettiin, tukee vastauksineen ajatusta siitä, etteivät työntekijät ole erityisen kiinnostuneita yhteisöllisistä ominaisuuksista. Vastaajista 84,8 % ei ollut kiinnostuneita luomaan omaa profiiliaan intranettiin. Tällä hetkellä Heinolan kaupungin intranetissä on mahdollista muokata omia käyttäjätietojaan, kuten profiilikuvaa ja toimialuetta. Sosiaaliset ominaisuudet vaativat henkilökohtaisten profiilien käyttöönottoa, jotta vuorovaikutusta voi tapahtua. Näiden vastausten perusteella vuorovaikutuksellisia ominaisuuksia ei kannata ottaa käyttöön laajemmin ainakaan vielä.



Kuva 11. Jos Heinolan kaupungin intranetissä olisi mahdollisuus tuoda ongelmakohtia tai omia kehittämisideoitasi esille, käyttäisitkö tällaista ominaisuutta? Esim. keskustelualue, anonyymi palautelaatikko (n=78)

Toisaalta vastaajien keskuudessa on kiinnostusta jonkinlaiseen vuorovaikutukseen: vastaajat ovat kiinnostuneita ongelmakohtien ja omien kehittämisideoiden esilletuonnista esimerkiksi keskustelualueen tai anonyymien palautelaatikon avulla. Niitä, jotka eivät olleet kiinnostuneita tästä mahdollisuudesta, tiedusteltiin avoimella kysymyksellä syitä siihen. Suurin osa jatkokysymyksen vastanneista oli sitä mieltä, että ongelmakohtia voidaan keskustella esimiehen tai sen työntekijän kanssa, jota asia koskee.

Keskustelualueen tai palautelaatikon anonyymiydestä useampi vastaaja totesi, että keskustelualue, jossa esiinnyttäisiin omalla nimellä, olisi liian julkinen.

7.6 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen yleistä luotettavuutta. Korkean reliabiliteetin tutkimus voidaan toistaa saaden samat tulokset. (Virtuaaliammattikorkeakoulu a.) Tutkimuksen reliabiliteetin arvioisin melko korkeaksi: suunnittelin tutkimuksen ajankohdan ja jakelureitit huolellisesti ennen sen toteuttamista ja uskon, että uusi kysely tuottaisi lähes samanlaiset tulokset. Ainoastaan siinä tapauksessa tulokset olisivat saattaneet muuttua, jos kysely olisi saavuttanut myös ne työntekijät, jotka eivät käytä intraa ollenkaan.

Validiteetti mittaa sitä, kuinka hyvin tutkimus on vastannut tutkimuskysymyksen (Virtuaaliammattikorkeakoulu b). Mielestäni kysymyspohja tarjoaa hyvän pohjan tutkimuskysymyksen ratkaisemiselle, mutta joissain kysymyksissä olisin voinut olla huolellisempi kysymyksenasettelussa: etenkin avoimissa vastauskohdissa huomaa, että kaikki eivät ole ymmärtäneet kysymystä. Myöhemmin huomasin myös unohtaneeni erään tärkeän intranetin arviointikysymyksen: intranetin kokonaisarvosanan antamisen. Kokonaisarvosana olisi selkeyttänyt työntekijöiden kokonaistyytyväisyyden selvittämistä.

8 KEHITYSEHDOTUKSET

Käyttöaste

Heinolan kaupungin intranetin suurin ongelma on heikko käyttöaste, mikä käy ilmi jo toteutetun tyytyväisyyskyselyn vastausprosentissa. Kaikilla kaupungin reilulla 1300 työntekijällä on mahdollisuus käydä intranetissä päivittäin joko omalla työpäätteellään, yleisessä käytössä olevalla tietokoneella tai älypuhelimellaan. Henkilöstön sitouttaminen intraan ei ole onnistunut, vaan työasiat viestitään muilla tavoin, kuten sähköpostitse ja kasvokkain. Näin laajassa organisaatiossa sisäinen tiedotus kärsii, jos tärkeimmät sisäisen viestinnän kanavat ovat sähköposti ja kahvipöytäkeskustelut. Joukkoviestinnän välineenä sähköposti on tehoton: yksityisten sähköpostiviestien ja yleisten tiedotteiden sekoituessa tiedotteet jäävät vähemmälle huomiolle, kuin sellaisella foorumilla, johon tiedotteet keskitetysti kootaan (Kortesuo 2012, 65).

Yhtenä intranetien käyttöasteen kasvattajana käytetään viihteellisiä sisältöjä, joiden tarkoitus on houkutella työntekijät intranetiin. Yksi kyselyn tavoitteista oli selvittää, millaista uutta sisältöä työntekijät toivovat intranetiin. Kyselyn tulokset tämän osalta olivat yllättäviä: yksikään niin sanottu viihteellinen ominaisuus ei saanut suurta suosiota. Avoimissa vastauksissa useammat vastaajat kertoivat, että eivät koe viihteellisten ominaisuuksien kuuluvan työpaikalle. Vastaajien keskuudessa oli myös epäilyjä sen suhteen, saako intranetin viihteellisiä, ei työhön liittyviä ominaisuuksia, kuten kirpputoripalstaa ja mediaseurainta, käyttää työaikana. Viihteelliset sisällöt voivat olla hyvä houkutin, mutta myös viedä huomiota työnteosta. Intranetissä viihteelliset sisällöt voivat myös sekoittaa rakennetta entisestään.

Viihteellisten sisältöjen suhteen tulisi tehdä lisäselvitystä siitä, minkälaiset ominaisuudet kiinnostavat työntekijöitä eniten. Pelkästään kokeilemalla, mitkä ominaisuudet toimivat, ei luultavasti saada toivottuja tuloksia, sillä useat turhat toiminnallisuudet sekoittavat intraa ja hankaloittavat sen käyttöä.

Rakenne

Kyselyn vastaajien mukaan intranetin sekavuus jakaa mielipiteet: joidenkin mielestä intranet on melko selkeä, kun taas jotkut välttelevät intranetin käyttämistä juuri sen sekavuuden vuoksi. Osa sekavuutta korostavista kommentista selittyy sillä, että intranet on otettu vasta käyttöön, mutta vastauksista kävi ilmi myös todellisia ongelmakohtia. Kaikista eniten intranetiä käytetään erilaisten lomakkeiden etsintään. Useat vastaajat kommentoivat, että lomakkeet ovat levitely ympäri intranetiä sen sijaan, että niillä olisi yksi oma paikka, josta löytyvät kaikki. Tällä hetkellä lomakkeilla ei ole määrättyä paikkaa, vaan ne ovat ripoteltu muiden aiheiden sekaan: esimerkiksi ruokapalveluiden tilauslomakkeet löytyvät ruokapalvelutilausten alta ja talouden lomakkeet omalta sivultaan. Mielestäni paras ratkaisu tähän tilanteeseen olisi sekä alakohtaisten lomakkeiden säilyttäminen omilla sivuillaan, että uuden, kaikki lomakkeet sisältävän sivun luominen.

Kyselyn vastaajien keskuudessa oli kiinnostusta intranetin henkilökohtaisen aloitusnäkökulman muokkaamisominaisuuteen. Heinolan kaupungin monialaisessa organisaatiossa tämä ominaisuus tulisi ottaa mahdollisimman nopeasti käyttöön, jotta työntekijät kokisivat intranetin käytön mielekkäämmäksi.

Heinolan kaupungin kokoisen organisaation sisäisen viestinnän toteuttaminen on aina haaste, mutta haaste se on erityisesti silloin, kun sisäiseen viestintään käytetään useita eri järjestelmiä. Useat opetustoimessa työskentelevät vastaajat totesivat, ettei intranet kuulu kovin kiinteästi heidän työhönsä, sillä he löytävät kaiken tarvittavan opetustoimen omasta järjestelmästä eli Wilmasta. Pitkällä tähtäimellä ajateltuna olisi hyödyllistä jollain tavoin integroida kaikki käytössä olevat järjestelmät intranetiin. Intranetin käyttöasteen lisäämisen kannalta olisi tärkeää ainakin luoda intranetiin pääsy kaikkiin näihin järjestelmiin samalla tapaa, miten pääsy HR-työpöytään ja ryhmätyötiloihin on järjestetty intranetin kautta. Jos kulku jokapäiväiseen työhön liittyviin järjestelmiin käy intranetin kautta, intranet tavoittaa useampia työntekijöitä.

Viestintä

Suurin osa kyselyn vastaajista on sitä mieltä, että aikaa intranetissä käymiseen työpäivän aikana löytyy, mutta joidenkin vastaajien mukaan aikaa siihen ei ole. Kyselyn avoimen palautelaatikon vastauksista käy kuitenkin ilmi, että intranetin käyttöön on hyvin erilaisia sääntöjä läpi organisaation. Eräs vastaaja kertoo, että esimiehen ohje on olla viettämättä intranetissä aikaa työajalla. Viestintä intranetin käytöstä vaikuttaa siis olevan melko ristiriitaista.

Uuden intranetijärjestelmän oppiminen edellyttää sitä, että siellä vietetään aikaa ja se sisäistetään. Tällä hetkellä tärkeää olisi siis tehdä selväksi intranetin käytön tärkeys koko organisaatiossa ja yhtenäistää se, miten intranetin käytöstä viestitään. Viestinnän tulisi tehdä selväksi sen, että intranetissä käymisen tulisi olla kiinteä osa työpäivää, eikä vain irrallinen aktiviteetti, jonka tekee, jos ehtii.

Koulutus

Tällä hetkellä henkilöstön sitouttaminen uuteen intranetiin ei ole onnistunut ehkä toivotulla tavalla. Kyselyn vastauksista käy ilmi, että jonkin verran kiinnostusta intranetin käyttöön on, mutta uuden opettelu ilman opastusta on työntekijöille hankalaa. Työntekijöiden sitouttaminen intranetiin edellyttää myös sitä, että he ymmärtävät muutokset, ja eivät pelkästään ole tietoisia siitä, että jotain on muutettu ja uudistettu. Kaikista eniten Heinolan kaupungin työntekijät vaikuttavatkin kaipaavan koulutusta uuden intranetin käyttöön. Nyt monet vastaajista kokevat, että pikainen opastus ei ole riittänyt. Uudessa intrassa

on potentiaalia, mutta osa vastaajista pitää sitä ainoastaan sekavana, koska sitä ei osata käyttää.

Uudelle intranetille olisi hyvä järjestää laajempi koulutus, kuin mitä tähän asti on annettu. Kokonainen koulutuspäivä olisi hyvä järjestää, jos vain resurssit riittävät. Koulutustilaisuudessa tulisi käydä intranetjärjestelmää konkreettisesti läpi havainnollistavin esimerkein. Koulutuksen olisi hyvä sivuta myös intranetin mobiilikäyttömahdollisuuksia, sillä tällä hetkellä työntekijöillä ei ole siitä juuri-kaan tietoa. Mobiilikäyttökoulutus voisi nostaa käyttöastetta etenkin niiden työntekijöiden keskuudessa, jotka eivät työskentele päivittäin päätteen ääressä.

Paras tapa toteuttaa koulutus olisi tietenkin kaikki työntekijät kattava koulutuspäivä, mutta resurssien puutteessa hyvä vaihtoehto olisi myös kouluttaa pelkästään esimiehet, jotka velvoitettaisiin siirtämään tietonsa eteenpäin. Koulutukset ovat kalliita, mutta sisäiseen viestintään panostaminen näkyy työntekijöiden hyvinvoinnissa. Erityisesti kuntaorganisaation tulee kiinnittää sisäisen viestinnän läpinäkyvyyteen ja toimivuuteen huomiota, sillä kunnat ovat julkisia organisaatioita ja näin ollen julkisen tarkastelun alaisia. Toimiva sisäinen viestintä näkyy myös ulospäin: tyytymättömät työntekijät eivät houkuttele uusia, päteviä työntekijöitä. Pahimmassa tapauksessa organisaation maine voi saada kolhuja. (Suomen Kuntaliitto 2004, 28.)

Sisältö

Heinolan kaupungin intranetissä kokeillut sosiaaliset ominaisuudet, kuten sisäisten tiedotteiden kommentointi ja tykkääminen, eivät ole saaneet hyvää vastaanottoa: kyselyn vastaajat olivat enimmäkseen hämmentyneitä näistä ominaisuuksista, eivätkä kokeneet niitä tarpeellisiksi työssään. Vaikka sosiaaliset ominaisuudet ovat nouseva trendi intranetien maailmassa Intranet-palvelut Suomessa 2014 -tutkimuksen mukaan, Heinolan kaupungin työntekijät eivät ole erityisen innokkaita ottamaan niitä käyttöön. Juholinin työyhteisöviestinnän teorian mukaan hierarkkisen organisaation työntekijät ovat tottuneet loitontavaan viestintään, joka tarkoittaa monologista, johtovetoista viestintää. Ristiriitatilanne syntyy, kun loitontavasta viestinnästä siirrytään lähentävään viestintään, joka korostaa vuorovaikutuksellisuutta ja yhteisöllisyyttä. (Juholin

2009, 61.) Tällainen tilanne on syntynyt myös Heinolan kaupungin intranetissä, kun johto odottaa työntekijöiltään aiempaa enemmän keskustelua ja vuorovaikutuksellisuutta, mutta työntekijät eivät osaa aloittaa sitä itsenäisesti.

Jos sosiaalisia ominaisuuksia lisätään tulevaisuudessa, niille olisi hyvä nimetä ryhmä työntekijöitä, joka pyrkii aktiivisesti käyttämään niitä ja näin innostamaan myös muita vuorovaikutukseen. Muussa tapauksessa en suosittelisi laajempaa sosiaalisten ominaisuuksien käyttöönottoa tässä intranetissä: se on parempi pitää puhtaasti viestinnällisenä intranetinä, vaikka sosiaaliset intranetit kasvattavat suosiotaan jatkuvasti (North Patrol Oy 2014.) Sosiaalinen intranet vaatii aktiivisen käyttäjäpohjan ja kiinnostuneet käyttäjät (Tolvanen 2012). Tällä hetkellä viestinnällinen intranet palvelee Heinolan kaupungin työntekijöitä huomattavasti paremmin, kuin sosiaalinen intranet.

Yhdessä kyselyn kysymyksistä tiedusteltiin kiinnostusta avoimeen palautelaatikkoon tai keskustelualueeseen, johon työntekijät voisivat ilmoittaa ongelmakohtia työpaikalla tai omia kehitysideoitaan. Suurin osa vastaajista kannatti tämän kaltaista järjestelmää. Intranet-palvelut Suomessa 2014 -tutkimuksen mukaan tällaiset palautejärjestelmät ovat yleistymässä (North Patrol Oy 2014). Avoimuus ja työntekijöiden kuunteleminen lisäävät vuorovaikutusta ja sitä kautta myös työhyvinvointia. Työntekijöiltä saatu palaute voitaisiin ohjata sille, ketä asia koskee: näin työntekijät saavat paremmin äänensä kuuluviin työpaikalla.

Hyvä ratkaisu tähän olisi toteuttaa sekä avoin keskustelualue, että anonyymi palautelaatikko. Jotta keskustelualue saataisiin aktivoitua, myös sille olisi hyvä nimetä ryhmä työntekijöitä, jotka ovat herättelemässä keskustelua. Kummallekin järjestelmälle on tärkeää, että niissä keskustelua herättäviin asioihin ja ilmoituksiin puututaan jollain tapaa: jos työntekijät kokevat nämä vaikuttamistavat tehottomiksi, he eivät käytä niitä.

9 ITSEARVIOINTI

Opinnäytetyö on mielestäni onnistunut. Kysely onnistui mielestäni hyvin: vaikka vastaajamäärä jäi pieneksi suhteessa työntekijöiden määrään, tulokset

auttoivat muodostamaan ratkaisuja tutkimuskysymykseen ja laatimani kehitysehdotukset ovat perusteltuja ja hyödyllisiä. Pysyin hyvin aikataulussa koko opinnäytetyöprosessin ajan. Ainoastaan kyselyn toteutuksessa ja jakelussa kohtasin pieniä vastoinkäymisiä. Lopulta kyselyn vastauksien analysointiin jäi riittävästi aikaa.

Opinnäytetyöprosessin aikana projektityöskentelytaitoni ovat vahvistuneet: työn aikatauluttaminen on nyt helpompaa ja tavoitteiden asettaminen ja saavuttaminen selkeämpää. Yhteistyö toimeksiantajaorganisaation kanssa on opettanut tarkkuutta ja tuonut perspektiiviä opintoihin: työelämälähtöinen aihe on antanut ensimmäistä kertaa siitä, millaista työelämä kohdallani voisi olla. Opinnäytetyön aikana olen huomannut muodostaneeni orastavan ammatti-identiteetin.

Uskon, että toimeksiantajaorganisaatio eli Heinolan kaupunki hyötyy kyselyn tuloksista ja käyttää niitä tulevaisuudessa intranetin kehitystyössä. Osa ehdottamistani kehitysehdotuksista vaatii toimeksiantajalta resursseja ja panostusta viestinnän kehittämiseen, mikä voi olla hankalampaa toteuttaa nykyisessä taloustilanteessa. Opinnäytetyössäni olen kuitenkin myös pyrkinyt perustelemaan viestinnän tärkeyttä kokonaisvaltaiselle työntekijöiden hyvinvoinnille.

LÄHTEET

Association for Information and Image Management. 2016. What is Share-Point? Saatavissa: <http://www.aiim.org/What-is-Microsoft-Sharepoint> [viitattu 17.2.2016].

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Heinolan kaupunki. 2014. Henkilöstökertomus. PDF. Saatavissa: http://www.heinola.fi/library/files/56f13aa6566ff8bd3a015b9d/Henkilost_kertomus_2014.pdf [viitattu 23.3.2016].

Heinolan kaupunki 2016a. Kaupunginjohtajan johtoryhmä. Saatavissa: <http://www.heinola.fi/kaupunginjohtajan-johtoryhma> [viitattu 23.3.2016].

Heinolan kaupunki. 2016b. Tietoa organisaatiosta. Saatavissa: <http://www.heinola.fi/kuvaus-organisaatiosta> [viitattu: 23.3.2016].

Heinolan kaupunki. 2016c. Intranet. Saatavissa: www.intranet.heinola.fi. [viitattu 16.2.2016].

Juholin, E. 2009. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: Management Institute of Finland MIF Oy.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korhonen, H. 2015a. Intranet vuonna 2015. Saatavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2015/06/02/intranet-vuonna-2015/> [viitattu 22.2.2016].

Korhonen, H. 2015b. Työtilat intranetiin vai ei? – Intranetin kolme funktiota. Saatavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2015/11/24/tyotilat-intranetiin-vai-ei-intranetin-kolme-funktiota/> [viitattu 23.2.2016].

Kortesuo, K. 2009. Tekstiä ruudulla. Kirjoitamme verkkoon. Helsinki: Infor Oy.

Kortesuo, K. 2012. Tekstiä ruudulla. Opas tehokkaaseen verkkokirjoittamiseen. Helsinki: Management Institute of Finland MIF Oy.

Kuivalahti, T. & Luukkonen, J. 2003. Intra. Hämeenlinna: Inforviestintä Oy.

Lavento, H. 2008. KISA – kuntien viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Malin, S., Juuti, H. & Soljansaari, S. 2016. Sähköpostikeskustelu. 23.3.2016.

Microsoft. 2016. SharePoint online – yhteistyöohjelmisto. Saatavissa: <https://products.office.com/fi-fi/SharePoint/sharepoint-online-collaboration-software> [viitattu 22.2.2016].

North Patrol Oy. 2014. Intranet-selvitys - Intranet-palvelut Suomessa 2014. Saatavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/intranet-selvitys/tulokset-2014/> [viitattu 24.2.2016].

Shafiq, S. 2014. A Practical Guide to SharePoint 2013. United States of America: Wali Systems, Inc.

Soljansaari, S. & Malin, S. 2016. Heinolan kaupungin viestintä- ja markkinointiasistentti ja hallinto- ja kehitysjohtaja. Keskustelu. 27.1.2016. Heinola.

Suomen Kuntaliitto. 2004. Kunnan viestintä. PDF. Saatavissa: http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/viestinta/kuntien-viestinta/kuntaviestinnan-ohjeet/Documents/kunnan_viestinta_2004.pdf [viitattu 8.2.2016].

Tolvanen, P. 2012. Kolme erilaista intranet-konseptia: Viestinnällinen intranet, sosiaalinen intranet ja sähköinen työpöytä. Saatavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2012/12/11/kolme-erilaista-intranet-konseptia-viestinnallinen-intranet-sosiaalinen-intranet-ja-sahkoinen-tyopoyta/> [viitattu 10.2.2016].

Tolvanen, P. 2013. Sähköinen työpöytä on SharePoint-visio. Saatavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2013/04/23/sahkoinen-tyopoyta-on-sharepoint-visio/> [viitattu 23.2.2016].

Tolvanen, P. 2014. SharePoint hallitsee Tanskan intranet-markkinaa. Saatavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2014/08/12/sharepoint-hallitsee-tanskan-intranet-markkinaa/> [viitattu 17.2.2016]

Virtuaaliammattikorkeakoulu a. Tutkimuksen reliabiliteetti. Saatavilla:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html> [viitattu 7.4.2016].

Virtuaaliammattikorkeakoulu b. Tutkimuksen validiteetti. Saatavilla:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html> [viitattu 7.4.2016].

Heinolan kaupungin intranetin tyytyväisyyskysely

1. Ikäryhmäsi

- Alle 30-vuotias
- 30-39-vuotias
- 40-49-vuotias
- 50-59-vuotias
- yli 60-vuotias
- En halua kertoa

2. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- En halua kertoa

3. Mihin Heinolan kaupungin tulosalueeseen kuulut?

- Konsernihallinto
- Sosiaali- ja terveystoimi
- Sivistystoimi
- Tekninen toimi
- En tiedä, mihin tulosalueeseen kuulun
- Muu, mikä?

4. Mikä on toimenkuvasi Heinolan kaupungilla?

5. Kuinka usein käytät Heinolan kaupungin intranetiä?

- Päivittäin

- 2-3 kertaa viikossa
- Noin kerran viikossa
- Noin kerran kuussa
- Harvemmin kuin kerran kuussa

En käytä intranetiä,
miksi?

6. Onko sinulla aikaa käydä Heinolan kaupungin intranetissä työpäiväsi aikana?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

7. Millä laitteilla käytät Heinolan kaupungin intranetiä?

- Tietokoneella
- Älypuhelimella
- Tabletilla
- Muu, mikä?

8. Kuinka tärkeitä seuraavat ominaisuudet ovat sinulle Heinolan kaupungin intranetissä?

	Ei ollenkaan tärkeä	Vähän tärkeä	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä	En osaa sanoa	En käytä tätä ominaisuutta
Tiedotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokalistat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poissaolon hakeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lomakkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätyötilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeistot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvapankki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön yhteystiedot yhteystiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjelmistojen käyttöohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedot organisaatiosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Kuinka helposti löydät etsimäsi tiedon Heinolan kaupungin intranetin hakutoiminnolla?

- Erittäin vaikeasti
- Melko vaikeasti
- Melko helposti
- Erittäin helposti
- En osaa sanoa

10. Tiedotetaanko Heinolan kaupungin intranetissä ajankohtaisista asioista mielestäsi tarpeeksi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

11. Kuinka usein käytät kommentointi- ja tykkäysmahdollisuutta Heinolan kaupungin intranetissä?

- Päivittäin
- Noin kerran viikossa
- Noin kerran kuussa
- Harvemmin kuin kerran kuussa
- En koskaan

12. Miksi kommentoit/tykkäät harvemmin, kuin kerran kuussa?

- En koe, että mielipiteelläni on merkitystä
- En osaa käyttää näitä ominaisuuksia
- En pidä näistä ominaisuuksista
- En osaa halua/keskustella vapaamuotoisesti työpaikalla
- En osaa sanoa
- Joku muu syy, mikä?

13. Heinolan kaupungin intranetin rakenne on mielestäsi..

Esim. tiedätkö, minkä alaotsikon alta etsimäsi tieto löytyy vai joudutko käyttämään hakua/kysymään työkavereiltasi apua?

- Erittäin sekava
- Melko sekava
- Melko selkeä

Erittäin selkeä

En osaa sanoa

14. Löytyvätkö Heinolan kaupungin intranetin etusivulta mielestäsi tärkeimmät toiminnot? Joudutko usein poistumaan etusivulta löytääksesi tarvitsemasi toiminnon/tiedon?

15. Olisitko kiinnostunut luomaan Heinolan kaupungin intranettiin oman henkilökohtaisen profiilisi? Vrt. Facebook.

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

16. Jos Heinolan kaupungin intranetissä olisi mahdollisuus tuoda ongelmakohtia tai omia kehittämisideoitasi esille, käyttäisitkö tällaista ominaisuutta? Esim. keskustelualue, anonyymi palautelaatikko.

Kyllä

Ei,

miksi?

En osaa sanoa

17. Mitä seuraavista asioista toivoisit Heinolan kaupungin intranettiin?

Avoin keskustelualue

Työntekijän pitämä blogi

Johdon pitämä blogi

Videosisältöä: esittelyjä, koulutuksia ym.

Kirpputori, ostetaan/myydään/annetaan-palsta

Käyttäjäprofiilit

Tiedotteiden suodatustoiminto oman osastosi mukaan

Viikoittaiset työntekijäesittelyt

Sää tiedotus

Nimipäivät

Intranetin oman aloitusnäkyvän muokkaaminen (pikalinkit ym.)

☒ Mediaseuranta (ikkuna sanomalehtien nettisivuille)

☒ Muu, mikä?

☒ Muu, mikä?

☒ Muu, mikä?

18. Mitä kautta ja kuinka usein saat tietoa ajankohtaisista työtä koskevista asioista? (Heinolan kaupungissa)

Esim. millä tavoin sinut saa kiinni parhaiten?

	Ei koskaan tätä kautta	Todella harvoin	Melko harvoin	Melko usein	Todella usein	En osaa sanoa
Sähköposti	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n
Intranet	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n
Työkaverit	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n
Kaupungin kotisivut	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n
Muu, mikä? <input type="text"/>	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n	J:n

19. Sana on vapaa! Kommentit ja lisätiedot vastauksistasi voit jättää tähän:

5

6

20. Ilmoitathan sähköpostiosoitteesi tässä, jos haluat osallistua elokuvalippujen arvontaan:

5

6