

SIDOSRYHMÄPALAUTTEEN HALLINTAJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

Arttu Huttula

Opinnäytetyö
Tekniikka ja liikenne
Tietotekniikan koulutusohjelma
Insinööri(AMK)

2016

Tekniikan ja liikenteen ala
Tietotekniikka
Insinööri (AMK)

Tekijä	Arttu Huttula	Vuosi	2016
Ohjaaja(t)	Kenneth Karlsson		
Toimeksiantaja	Kemijoki Oy, Timo Torvinen		
Työn nimi	Sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän kehittäminen		
Sivu- ja liitesivumäärä	42 + 4		

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Kemijoki Oy:n käytössä olevaa sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmää. Tavoitteena oli tehdä työn tilaajalle ehdotus ominaisuuksiltaan kattavimmasta ja toiminnaltaan tarjoavasta palautteenhallintajärjestelmästä.

Selvitystyötä varten haastattelin Kemijoki Oy:n ja sen kumppaniyrityksen henkilökuntaa. Haastatteluilla selvitettiin palautteenhallinnan nykytilaa ja mielipiteitä uuden hallintajärjestelmän ominaisuuksista sekä kehitystarpeista.

Nykyiseen sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmään oltiin kokonaisuudessa tyytymättömiä. Nykyinen palautteenhallintajärjestelmä on toteutettu Excel-tietokantana ja henkilökunnan on tehtävä sen täyttäminen manuaalisesti. Suurin osa kuvaili nykyisen järjestelmän kömpelöksi ja hitaaksi tavaksi hallinnoida palautetta. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että palautteenhallintajärjestelmän kehittäminen on ajankohtaista.

Uuden palautteenhallintajärjestelmän toivottiin olevan helppokäyttöinen sidosryhmille ja Kemijoki Oy:lle sekä kumppaniyrityksille. Haastateltavien mielestä hallintajärjestelmän tulisi toimia mobiilisti paikasta riippumatta. Asiasisällöllisesti uuden palautteenhallintajärjestelmään otettaisiin mallia nykyisestä palauttelomakkeesta yhtiön verkkosivuilla.

Saadut tulokset ovat luotettavia ja niiden pohjalta voidaan tehdä ehdotus toimeksiantajalle uudesta palautteenhallintajärjestelmästä ja palveluntarjoajasta. Uuden sidosryhmäpalautteenhallintajärjestelmän tulee olla käytettävyydeltään yksinkertainen ja kenttäolosuhteisiin soveltuva. Asiasisällöllisesti uuden palautteenhallintajärjestelmän on oltava nykyistä selkeämpi ja raportoinnin tehokkaampaa.

Avainsanat kumppanuusverkosto, palautteenhallintajärjestelmä, sidosryhmäpalaute

Technology, Communication and
Transport
Information Technology
Bachelor of Engineering

Author	Arttu Huttula	Year	2016
Supervisor	Kenneth Karlsson		
Commissioned by	Kemijoki Oy, Timo Torvinen		
Subject of thesis	Development of the stakeholder feedback management system		
Number of pages	42 + 4		

The objective of this thesis was to research the stakeholder feedback management system of Kemijoki Oy. The purpose was to create a proposal for a new improved feedback management system.

The staff of Kemijoki Oy and its partner companies was interviewed for this investigation to inquire their opinion about the present state of the feedback management system. It was also asked how they would improve the current system and what features it should have. The current stakeholder feedback management system is based on an Excel-database. The interviewed people were unsatisfied for the current system and though the development for new system could not be more topical. The interviewed people proposed that the new feedback system would be simple to use for the stakeholders, the staff of Kemijoki Oy and for the partner companies. The new feedback management system should also work with mobile devices.

The results of the interview are confident and that information can be used when creating the proposal for the new feedback management system for Kemijoki Oy. The new system has to be more distinct and reporting feature more efficient.

Key words partnership network, feedback management system,
stakeholder feedback

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	PALAUTTEENHALLINTA	6
2.1	Yleistä palautteenhallinnasta	6
2.2	Palautteenhallintajärjestelmä EFM	7
3	SIDOSRYHMÄPALAUTTEEN HALLINTAJÄRJESTELMÄN MÄÄRITTELY KEMIJOKI OY	10
3.1	Toimeksiantaja	10
3.2	Syyt palautteenhallintajärjestelmän tarpeelle	14
3.3	Työpaja.....	17
3.4	Avainhenkilöiden haastattelut.....	18
3.5	Palautteenhallinnan nykytila	19
3.6	Uuden palautteenhallintajärjestelmän kehittämisideat.....	21
3.7	Strategiset painotukset sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmässä	21
3.7.1	Avaintoiminnot.....	22
3.7.2	Avainresurssit.....	23
3.7.3	Avainpartnerit	24
4	SIDOSRYHMÄPALAUTTEIDEN HALLINTA	26
4.1	Palautteiden käsittely	26
4.2	Palautteiden luokittelu.....	26
4.3	Hallintajärjestelmän määrittely	27
4.4	Palveluntarjoajat	28
4.4.1	SwingIO.....	28
4.4.2	SharePoint	29
4.4.3	Questback.....	31
4.5	Ominaisuuksien vertailu.....	33
4.5.1	Palautteiden hallinnointi	33
4.5.2	Helppokäyttöisyys	34
4.5.3	Raportointi.....	35
4.6	Arviointi.....	37
5	POHDINTA	38
	LÄHTEET.....	40
	LIITEET.....	42

1 JOHDANTO

Kemijoki Oy käynnisti sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän kehittämisprojektin helmikuussa 2016. Sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän työnimeksi annettiin Haavi auki 24/7.

Sidosryhmäpalautteesta on tullut Kemijoki Oy:lle entistä keskeisempää uuden toimintamallin, kumppanuusverkostoitumisen myötä. Yhtiö saa palautetta runsaasti toiminnan ollessa laaja-alaista ja valtakunnallista. Sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmä –projektin tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa systemaattinen ja koordinoitu hallintajärjestelmä, joka parantaa sidosryhmien huomioimista arjen työssä.

Tämä opinnäytetyö käsittelee sidosryhmäpalautteenhallinnan kehittämisen osuutta projektissa ja kuvaa järjestelmän toteutusta. Projektin aikana kartoitin sidosryhmäpalautteille sopivaa hallintajärjestelmää, joka vastaa Kemijoki Oy:n tarpeisiin. Selvityksen aikana hankin tietoa jo olemassa olevista hallintajärjestelmistä, niiden mahdollisuuksista ja sovellettavuudesta sekä pohdin millainen sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän kuuluisi olla. Työni tarkoituksena on luoda toimeksiantajalle ehdotus uudesta tietojärjestelmästä.

Tutkimusmateriaali opinnäytetyössä pohjautuu yhtiöllä järjestettyyn työpajaan, haastatteleamalla Kemijoki Oy:n ja sen kumppaniyriyten henkilökuntaa sekä Internetistä löytyvään palautteenhallinnan aineistoon. Toimeksiantajan pyynnöstä haastateltavien nimiä ei paljasteta varsinaisessa tekstissä vaan sen sijaan käytin haastateltavien titteleitä haastatteluista saatujen vastausten erittelyyn.

Luvussa 2 selvitän palautteenhallintaa ja palautteenhallintajärjestelmiä yleisesti. Luvussa 3 käsittelen aineistoa, johon palautteenhallintajärjestelmän kehittäminen projekti perustuu. Alaluvussa 3.5 esitän sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän nykytilasta tehdyn haastattelun tuloksia. Luvussa 4 vertailen tutkimuksesta syntyneitä vaihtoehtoja ja tuloksia, pohdin projektin lopputulosta. Luvussa 5 pohdin selvitysprojektin lopputulosta.

2 PALAUTTEENHALLINTA

2.1 Yleistä palautteenhallinnasta

Palautejärjestelmien rakentaminen ja niiden käyttäminen ovat hyvin tärkeä taito nykyaikaisessa organisaatiossa. Oikea-aikaisen palautteen antaminen ja saaminen voivat estää monien ongelmien synnyn tai ainakin mahdollistaa niihin nopean reagoimisen. Palaute on itse asiassa kaiken toiminnan kasvun ja kehityksen edellytys. (Sydänmaanlakka 2007, 59 – 60.)

Palautteenhallinnassa tärkeitä ei ole ainoastaan tehokas tiedonkeruu ja johtopäätösten tekeminen. Oleellista on tunnistaa kerättävän tiedon lähteet sekä niiden merkitys. Operatiivisessa palautteenkeräämisessä sidosryhmät voivat olla hyvinkin luontevia, kuten johtoryhmä tai asiakkaan yhteyshenkilöt. Tällöinkin on hyvä tunnistaa eri vastaajaryhmiä ja heidän intressierojensa vaikutusta tuloksiin. Seurattavuudelle pohjaa luovan määrällisen palautteen ohella yhtä tärkeää on kerätä avointa palautetta. Uusiutumiskyvyn kannalta kriittisen avoimen palautteen käsittely on aina ollut haastavaa ja työlästä. (Käki 2011, 65.)

Organisaation kannattaa kerätä monipuolisesti palautetietoa asiakkailta, henkilöstöltä, toimittajilta, yhteistyökumppaneilta ja muilta sidosryhmiltä. Olennaista yhtiön kannalta on, että on olemassa kanava, jota kautta palautetta voi antaa helposti. Kerättävää palautetietoa syntyy muun muassa aloitetoiminnasta, poikkeamista, reklamaatioista, vaaratilanteista, auditoinneista, katselmuksista ja monesta muusta lähteestä.

Hyvään palautteiden hallinnan prosessiin liittyy tietojen keräämisen lisäksi niiden analysointia, mahdollisten juurisyiden selvittämistä, tehtävien ja toimenpiteiden määrittelyä. Onnistunut palautteiden hallinta lähtee liikkeelle palauteprosessien ja toimintamallien määrittelyllä, raporttipohjien suunnittelusta, rakentamisesta ja niiden toimivuuden testaamisesta, palautteisiin liittyvien mittareiden laatimisesta sekä raporttipohjien käyttöönotosta. (IMS, 2016.)

2.2 Palautteenhallintajärjestelmä EFM

EFM tai Enterprise Feedback Management on termi, jota käytetään kuvaamaan koko yrityksen online-kyselyn ohjelmistoa (Kuvio 1). EFM -ohjelmisto tukee kehittyneitä kyselyn muotoja, kuten CRM-integraatiota (engl. Customer Relationship Management) ja kehittyneitä raportointia tilastollisen analyysin kanssa, keskitetty paneelin hallinta ja prosessointi varmistavat johdonmukaisen kyselyn laadun ja valvovat vastaajan yksityisyyttä ja tietoturva käytäntöjä. Lisäksi eri osastot organisaatiossa voivat tehdä yhteistyötä tutkimusaloitteissa, jakaa tuloksia ja saada oivalluksia, jotka vaikuttavat lopullisiin tuloksiin. (Techopedia 2016.)



Kuvio 1. Palautteenhallintajärjestelmä

Kun tietoa kertyy, ruutupaperi ja kynä eivät enää riitä. Käsityön korvaa järjestelmä. Palautteenhallintajärjestelmällä kysytään ja kuunnellaan palautetta tär-

keiltä ihmisryhmiltä, tyypillisesti asiakkailta, henkilöstöltä, alihankkijoilta, kumppaneilta ja sosiaalisesta mediasta. Palautteenhallintajärjestelmä on yrityksen hermokeskus (Heikkonen 2010). Järjestelmä auttaa paitsi keräämään tiedon myös analysoimaan ja ymmärtämään, mikä saadun tiedon sisältö on, ja sitten reagoimaan siihen ja lopulta raportoimaan oikealle taholle.

Palautteenhallintajärjestelmä taipuu moneen. Sitä käytetään esimerkiksi myynnin johtamiseen ja kehittämiseen, markkinoinnin suunnitteluun ja kehittämiseen, tuotteiden, projektien, kanavan ja jakelun hallintaan. (Heikkonen 2010.)

Seuraavaksi voidaan pohtia, millainen on niin sanottu hyvä palautejärjestelmä. Åbergin (1993, 81) mukaan esimiestyössä palautejärjestelmää kehitettäessä tulee huomioida muutama asia:

- Tietävätkö henkilöt omat vastualueensa? Tämä tulee koko ajan tärkeämmäksi, kun tehtävien joustavuus kasvaa. Esimiehen ja alaisen tulee yhdessä keskustella vastuualueista keskenään säännöllisesti. Vain siten vastuualueet pysyvät selvinä.
- Tietävätkö henkilöt odotetun suoritustason? Tärkeimpien tehtävien osalta vaadittava suoritustaso tulisi määritellä tarkoin. Näiden niin sanottujen avaintehtävien suoritustaso tulisi voida mitata ja sen lisäksi tarvitaan vielä laadullista arviointia.
- Onko päivittäinen epävirallinen ja virallinen palaute tehokasta? On huomattu, että epävirallinen palaute on usein tehokkaampaa kuin virallinen palaute.
- Pidetäänkö yritys vastuusta huolta? Palautteisiin reagoidaan riittävän lyhyellä vasteajalla. Huolehditaan siitä, että vastaus tavoittaa palautteen antajan.

Vaikka Åberg (1993) tarkastelee palautejärjestelmää esimies-alaisuudessa, soveltuvat samat periaatteet paljolti sidosryhmäpalautteen käsittelyyn.

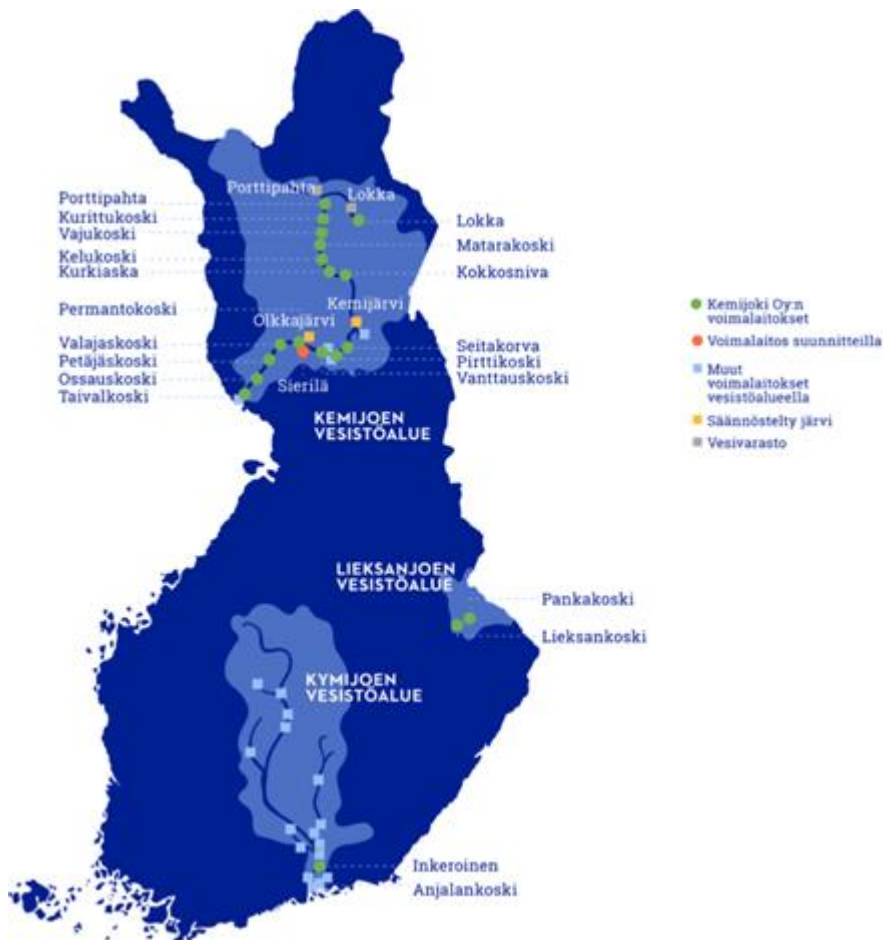
Palautejärjestelmän toimivuuden kannalta sen käyttäjät ovat merkittävässä asemassa. Kaikkien palautejärjestelmään tavalla tai toisella liittyvien ihmisten pitää sitoutua siihen täysillä. Järjestelmän toimivuutta tulee tarkkailla ja kyseenalaistaa jatkuvasti sekä toimintaa on muutettava tarpeen mukaan. Usein järjestelmä menettää sille suunnitellun arvonsa, kun sen käyttäjät lopettavat aktiivisen osallistumisen. Palautteen saajien on myös käsiteltävä saamaansa palautetta ja otettava siitä opiksi. Palautteen antaja kokee helposti negatiivisena viestinä sen, että palautteen saaja ei käsittele palautetta ja näin ollen into antaa palautetta laantuu. (Åberg 1993, 81.)

Palautteenhallintajärjestelmän haluttuja ominaisuuksia ovat yrityksestä riippumatta helppokäyttöisyys palautteen antajan näkökulmasta, palautteen käsittelyn helppous ja tehokkuus yrityksiä kannalta, raportoinnin erilaiset ja kattavat muodot. Lisäksi järjestelmän vaatimukseen lasketaan varmistus siitä, että palaute on vastaanotettu, se on käsittelyssä ja vastuutettu sekä palautteen antajalle vastaan tietyssä vasteajassa.

3 SIDOSRYHMÄPALAUTTEEN HALLINTAJÄRJESTELMÄN MÄÄRITTELY KEMIJOKI OY

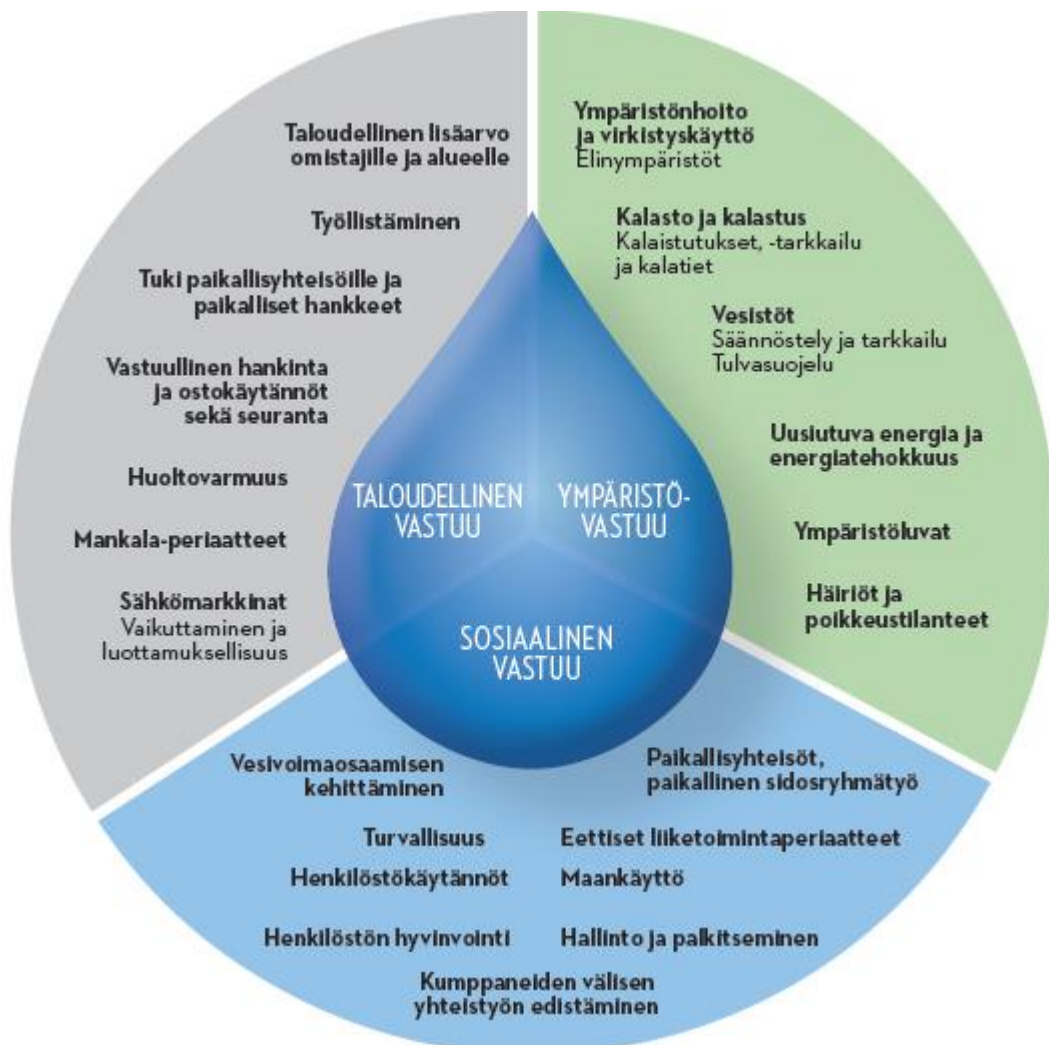
3.1 Toimeksiantaja

Kemijoki Oy:n toimitalo sijaitsee Rovaniemen keskustassa Valtakadun varrella. Yhtiö on Suomen merkittävin vesi- ja säätövoiman tuottaja. Yhtiö omistaa 20 voimalaitosta, joista 16 Kemijoen vesistöalueella, kaksi Lieksanjoella ja kaksi Kymi-joella (Kuvio 2). Yhtiö tuottaa kolmanneksen Suomen vesisähköstä. Vesivoima on tärkeä osa Lapin elinkeinoelämää ja jokivarren ihmisten arkea. Sidosryhmäkenttä on poikkeuksellisen laaja ja moninainen. Yhtiön toiminta-alueeseen kuuluu kolme jokea Kemijoki, Kymijoki, Lieksanjoki ja yli tuhat kilometriä jokivartta sekä 200 000 asukasta. (Kemijoki Oy 2016a.)



Kuvio 2. Kemijoki Oy:n voimalaitokset (Kemijoki Oy 2016a)

Kemijoki Oy on nykyisin vesivoimatuotannon tilaaja- ja asiantuntijaorganisaatio. Se tarkoittaa, että suurin osa toiminnoista ostetaan palvelutoimittajilta. Kemijoki Oy vaikuttaa toiminnallaan suorasti ja epäsuorasti muun muassa lähiympäristöön, asutukseen, lähiseudun yrityksiin ja vapaa-ajankalastajiin. Ketterän, kumppanuuksia hyödyntävän toimintamallin ansiosta Kemijoki tuottaa vesisähköä kustannustehokkaasti ja pystyy sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin. Liikevaihto vuonna 2015 oli noin 39 miljoonaa euroa. Kemijoki Oy:n liiketoiminnan ytimessä on vastuullisuus (Kuvio 3). (Kemijoki Oy 2014, 3.)



Kuvio 3. Yritysvastuun olennaisimmat näkökohdat (Kemijoki Oy 2015)

Kemijoki Oy on paikallisella ja kansallisella tasolla merkittävä toimija. Taloudellisen vastuun näkökulmasta yhtiö on muun muassa merkittävä kiinteistöveron maksaja, joka on voimalaitoskunnille tärkeä tulonlähde. Kemijoki Oy:llä on tärkeä rooli Suomen sähköhuoltovarmuuden järjestämisestä. Ympäristövastuun näkökulmasta olennaisia ja tärkeitä kohtia ovat muun muassa kala-asiat, eli istutukset ja niiden tarkkailu sekä vaelluskalojen palauttamiseen tähtäävät toimenpiteet. Yhtiö vastaa vesistöjen säännöstelystä ja tarkkailusta sekä tulvasuojelulla pienentää tulvariskejä ja niistä aiheutuvia vahinkoja.

Vesivoima on tärkein uusiutuvan sähköntuotannon muoto. Vesivoimalla tuotetaan Suomessa uusiutuvasta sähköenergiasta yli puolet ja maailmanlaajuisesti noin 75–80 prosenttia. Päästöttömällä vesivoimalla korvataan fossiilisia polttoaineita, joten vesivoima vähentää osaltaan hiilidioksidipäästöjä ja hillitsee ilmastomuutosta. (Kemijoki Oy 2016a.)

Toimintamallin muutos oli Kemijoki Oy:lle vuoden 2014 suurin teema. Yhtiö siirtyi kumppanuuteen perustuvaan toimintamalliin. Muutoksen taustalla oli sekä koko energia-alan kehitys, että erityisesti yhtiön omat kehitystarpeet. Koko toimintamalli rakentuu ainutlaatuisella tavalla yritysvastuuperiaatteelle ja yhteiselle käytännön tekemiselle kumppaneiden kanssa. (Timonen 2014, 7.)

Kemijoki Oy:n kumppanuusverkosto on monipuolinen ja laaja, se käsittää 11 eri yritystä ympäri Suomea. (Kuvio 4) esittää Kemijoki Oy:n kumppanuusverkostoa ja siihen kuuluvia kumppaniyrityksiä.



Kuvio 4. Kumppanuusverkosto (Kemijoki Oy 2016a)

Kemijoki Oy kerää palautetta sen sidosryhmiltä. Yrityksen sidosryhmiä ovat tahot, joihin yritys toiminnallaan vaikuttaa. Toisaalta sellaisia ovat myös ne tahot, jotka omalla toiminnallaan vaikuttavat tai voivat vaikuttaa yritykseen. Yrityksen tehtävänä on tunnistaa kaikki ne sidosryhmät, joihin se omalla toiminnallaan vaikuttaa tai voisi vaikuttaa, sekä positiivisesti että negatiivisesti (Juutinen 2016, 124-125).

Kemijoki Oy:n sidosryhmiä ovat erilaiset joen käyttäjät, kuten jokivarren asukkaat, kunnat, osakaskunnat, kalastajat, kelkkailijat sekä kaikki ne, joihin yhtiön toiminta vaikuttaa. Yhden keskeisistä sidosryhmistä osakeyhtiölle muodostavat sen omistajat.

Sidosryhmien odotusten tunnistaminen on trendien lisäksi osa toimintaympäristön analyysiä. Huomiota kiinnitetään yritysvastuun omimmasta substanssista

nousevien asioiden ohella analyyseissa muutoinkin mukana oleviin seikkoihin, joihin yritys vastuun liittäminen tuo syvempää ymmärrystä. Toimintaympäristön analyysissä sidosryhmien odotusten tunnistaminen ja huomioon ottaminen on keskeistä, sillä ne voivat vaikuttaa toiminnan yleiseen hyväksyttävyyteen, brändiin ja maineeseen. (Juutinen 2016, 86.)

3.2 Syyt palautteenhallintajärjestelmän tarpeelle

Haastatteluista selvisi, että Kemijoki Oy vastaanottaa nykyisin palautetta sidosryhmiltä pääasiassa kirjeitse, puhelimitse, kotisivujen palautetoiminnon kautta, sähköpostilla sekä suorina kontakteina toimialueen liikuttaessa. Kaikki merkittävät palautteet kirjataan sidosryhmäpalautetaulukon. Kirjaamisesta vastaa henkilö, jonka vastuulle kyseessä oleva asia kuuluu ja jolle palaute viime kädessä välittyy.

Palautetta kertyy myös kumppaneiden kautta. Kumppaneiden kautta välittyvä palaute voidaan kirjata kumppaneiden toimesta yhtiön kotisivujen palautetoiminnon kautta (Kuvio 5) tai toimittaa perille kumppanuussopimuksesta vastaavan yhteyshenkilön kautta.

Aihealue

YESI- JA VIRTAAAMATIEDOT ▼

Haluatko, että otamme sinuun yhteyttä?

Kyllä

Terveiseni Kemijoki Oy:lle

Nimi *

Puhelin

Osoite

Postinumero Postitoimipaikka

Sähköpostiosoite *

Lähetä

Kuvio 5. Palautelomake www.kemijoki.fi- sivustolla

Nykyinen järjestelmä on rakennettu Excel-tietokantaan (Taulukko 1). Kentät on tyhjennetty salassapitovelvollisuuden takia.

ASIA <small>Tieto luottamuksellista ja vain KE/On sisäiseen käyttöön.</small>	KOHDE	SAA- PUNU	MITEN	LINKKI	LUOKITTELU	VASTUU HLÖ	MÄÄRÄ- AIKA	TILA	VASTATTU	KOMMENTIT	VASTAUS LINKKI
			KRJE		VRANOMAIS- SELVITYS			KÄSITELTY			
			KRJE		VRANOMAIS- KUUUTUS			KÄSITELTY			
			INFO-BOX		SIDOSRYHMÄ- VAATIMUS			KÄSITELTY			
			KRJE		VRANOMAIS- SELVITYS			KÄSITELTY			

Taulukko 1. Excel-tietokanta

Palautetaulukoon kirjataan seuraavat asiat:

1. asia
2. kohde
3. saapumispäivä
4. miten saapunut
5. linkki dokumenttiin
6. luokittelu
7. vastuuhenkilö
8. määräaika
9. tila
10. vastauspäivämäärä
11. kommentit
12. linkki vastausdokumenttiin.

Puhelimitse tai sähköpostilla saapuva palaute ohjautuu joko suoraan tai välittäen asiasta vastaavalle henkilölle. Nykyinen järjestelmä on käyttäjien mukaan hidas ja kömpelö. Sähköpostit annetusta palautteesta leviävät jokaiselle eikä vastuuhenkilöitä ole määritelty tarpeeksi selkeästi. Palaute on usein yhdeltä kantilta lähestyttyä, joka sisältää paljon hiljaista tietoa, vapaamuotoista informaatiota.

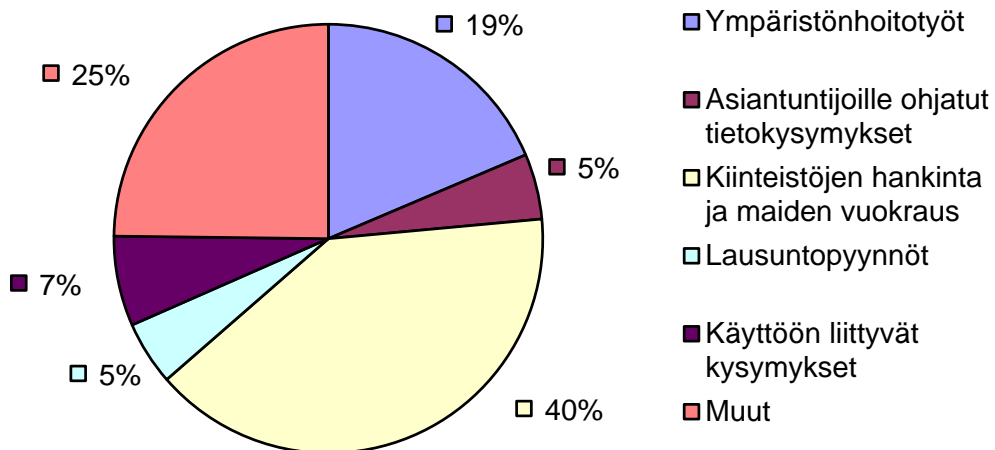
Kentältä ja suullisesti annettu palaute jää usein kirjaamatta, koska palautetta saadaan vähän tai vastaajaa ei saada selville heti. Kenttäolosuhteissa mobiilisti helpokäyttöisen sovelluksen puute hankaloittaa palautteen antamista.

Palautteen määrät aihealuetta kohti eritelty seuraavaan taulukkoon (Taulukko 2). Luvut ovat viitteellisiä, koska vuoden 2014 kumppaniverkostoitumisen myötä eri asiaryhmät on ohjattu muille tahoille kumppanuusverkoston sisällä. Kuviosta voidaan lukea, että vuosittainen vaihteluväli palautteilla on vain muutama sata.

ASIARYHMÄ	2008	2009	2010	2011	2012	%-osuudet	Muutos 2011-2012
Ympäristönhoitotyöt	324	276	313	293	321	19 %	10 %
Asiantuntijoille ohjatut tietokysymykset	229	154	203	111	85	5 %	-23 %
Kiinteistöjen hankinta ja maiden vuokraus	703	714	806	811	691	40 %	-15 %
Lausuntopyyntöt	98	90	77	69	83	5 %	20 %
Käyttöön liittyvät kysymykset	127	76	87	96	117	7 %	22 %
Muut	458	404	379	406	428	25 %	5 %
Yhteensä	1939	1714	1865	1786	1725	100 %	-3 %

Taulukko 2. Ympäristötiedustelun vuosittaiset määrät (Kemijoki Oy 2012)

Yhtä paljon palautetta ei kuitenkaan saada suoraan Kemijoki Oy:lle nykytilassa, yhtenäisen palautekanavan puuttuessa kumppaneiden väliltä. Suurinta roolia vuoden 2012 ympäristötiedustelussa edustivat lausuntopyyntöt, muut asiat ja ympäristönhoitotyöt (Kuvio 6).



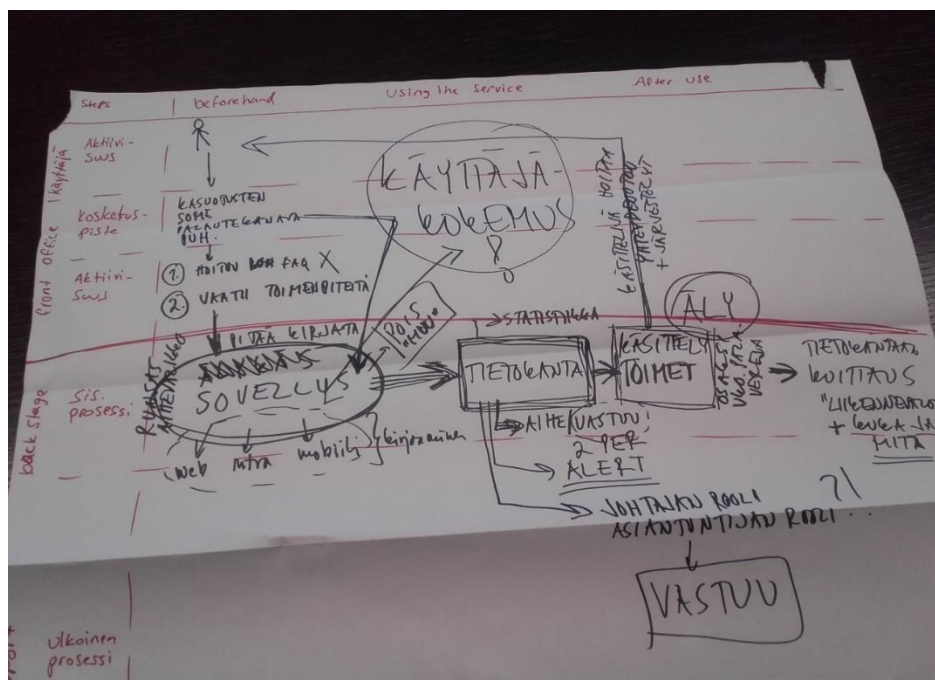
Kuvio 6. Ympäristötiedustelu (Kemijoki Oy 2012)

3.3 Työpaja

Kemijoki Oy:n tiloissa Rovaniemellä järjestettiin 19.2.2016 sidosryhmätyöpaja, josta sain paljon hyödyllistä tietoa ja kuvamateriaalia omaan työhöni. Osa haastateltavistani osallistui työpajaan. Työpajaan osallistui sidosryhmäasioiden hoitava Kemijoki Oy:n henkilökuntaa sekä pari kumppanirytysten edustajaa.

Työpajassa osallistuneet kirjasivat yhtiön kannalta tärkeimmät sidosryhmät. Sen jälkeen he pohtivat asiakaspalautteen ja sidosryhmäpalautteen haasteita ja pyrkivät tunnistamaan ongelmia, joita eri sidosryhmät kokevat palautetta antaessaan.

Työpaja jatkui siten, että osallistujat pyrkivät ideoimaan toimintamalleja sidosryhmien ongelmien ratkaisemiseksi. Lopuksi osallistujat ideoivat sidosryhmäpalauttekanavan tarpeita ja odotuksia (Kuvio 7). Työpajassa tuotettu materiaali muodosti yhden keskeisen lähtökohdan tälle selvitystyölleni.



Kuvio 7. Sidosryhmäpalauttekanavan kehittäminen (Kemijoki Oy 2016b)

Työpajalla tuotettiin kuva materiaalia myös ideoinnin yhteenvedosta ja alustan rajapinnasta. Kuvat on lisätty liitetiedostoina työn loppuun (Liite 3 & Liite 4).

3.4 Avainhenkilöiden haastattelut

Tutkimusta varten haastattelin Kemijoki Oy:n ja sen kumppaneiden eri tehtävissä toimivia henkilöitä ajalla 12.4. – 25.5.2016. Haastatteluun valitsin yhteensä viisi eri avainhenkilöä eri osastoilta. Valinta painottui henkilöihin, jotka vastaanottavat eniten palautetta sidosryhmiltä. Osa haastateltavista oli osallistunut aiemmin kuvattuun työpajaan. Haastateltavina olivat aluepäällikkö, vanhempi asiantuntija, alue- ja työsuojelupäällikkö ja johtaja joen käytöstä vastaavasta yksiköstä sekä tuotantojohtaja kumppaniyrityksestä. Kukin haastattelu kesti noin 30 minuuttia.

Haastateltavia valittaessa pyrin saamaan mukaan sellaisia henkilöitä, joille palautetta eniten ohjautuu. Haastateltaviksi avainhenkilöiksi valitsin sellaisia, jotka työskentelevät Rovaniemellä ja joilla arvelin olevan eniten annettavaa kyseistä tutkimusta varten.

Haastatteluajankohdat sovin haastateltavien kanssa sähköpostitse etukäteen. Yksi haastateltavaksi valittu kumppanuusyrityksen henkilö perui haastattelun, koska ei kokenut tuovansa lisäarvoa tutkimukseen. Kaikille haastateltaville lähetin ennakkoon saatekirjeen (Liite 1). Muistutin haastattelusta vielä pari päivää ennen varsinaista haastattelua. Lisäksi ennen haastattelua kävimme läpi haastattelun rungon, jonka mukaan etenin ja tarvittaessa annoin haastateltavien tehdä kysymyksiä itse haastatteluun liittyen.

Haastattelut suoritin kasvotusten paremman henkilökohtaisen kontaktin saamisen vuoksi. Henkilökohtaisen kontaktin avulla rakennetaan molemminpuolista luottamusta ja saadaan laadukkaampia vastauksia. Haastattelut pyrin pitämään mahdollisimman häiriöttömässä ympäristössä, haastateltavien omissa työhuoneissa. Kolmeen haastatteluun osallistui myös ympäristöpäällikkö täydentämään kysymyksiä ja käytyä keskustelua. Kemijoki Oy:ssä ympäristöpäällikkö vastaa sidosryhmäpalautteen yhteenvedosta ja raportoinnista yhtiön johdolle.

Kysymykset laadin yhteistyössä ympäristöpäällikön kanssa. Kyselylomakkeen (Liite 2) suunnittelin siten, että kysymykset olisivat helposti ymmärrettäviä ja niitä pystyi täydentämään ja kohdentamaan haastateltavan toimenkuvasta riippuen.

Kysymysten laadinnassa oli tarkoituksena saada mahdollisimman tarkka kuva nykyisestä palautteen käsittelystä ja kehittämisideoita uudelle palautteenhallintajärjestelmälle.

3.5 Palautteenhallinnan nykytila

Haastattelun aikana esitin haastateltavalle liitteessä 2 olevat kysymykset. Kysymyksillä 1–5 kartoitettiin palautteenhallintajärjestelmän nykyistä toimivuutta yhtiössä.

Haastateltavien vastaukset ensimmäiseen kysymykseen, mitä kautta sidosryhmäpalautetta välitetty, olivat suhteellisen yksimielisiä. Palautetta vastaanotetaan paljon puhelimitse, nykyisen palautekanavan kautta yhtiön verkkosivuilla ja suoralla sähköpostilla harvemmin. Poikkeuksena tilanteet, joissa henkilö toimi kenttäolosuhteissa, silloin palaute vastaanotettiin tavallisesti keskustelun kautta kalastajilta esimerkiksi kalastuskirjanpidon ja tapaamisten kautta. Osakaskunnat, viranomaiset ja omistajat toimivat myös palautteen antajina. Kirjeitse palautetta vastaanotetaan vähiten.

Kysymyksellä kaksi haluttiin saada kuva minkä tyyppistä palaute yleensä on. Vastaukset vaihtelivat haastateltavan toimenkuvasta riippuen. Valvomossa työskentelevä yksikön johtaja vastaanottaa palautetta suurimmaksi osaksi veden korkeuden ja virtaama vaihteluista, kalastuksesta sekä tulviin liittyvistä kysymyksistä. Haastateltava kuvailee palautteen luonnetta hyvin subjektiiviseksi, objektiivisuus on monesti kateissa joen käyttäjiltä.

Kahden haastateltavan, toisen aluepäällikön ja kumppaniyrityksen tuotantojohtajan kokemukset palautteesta olivat hyvin samanlaiset, koska toimenkuvat vaativat paljon kenttäolosuhteissa työskentelyä. Heidän palaute ja tiedustelut rakentuvat suurimmaksi osaksi kalanistutuksista, istukkaiden laadusta ja koosta. Aluepäälliköltä tiedustellaan veneenlaskupaikkoihin, kunnossapitoon ja tilastoihin liittyviä asioita.

Vanhemman asiantuntijan palaute on tyypillisesti vesien ja maiden käyttöön, rantareklamaatioita sekä kiinteistöpuolen asioihin liittyvää. Toisen aluepäällikön vastaanottama palaute on pääasiassa kalastukseen ja joen virkistyskäyttöön liittyviä kyselyitä sekä karttatiedusteluita.

Kolmannella kysymyksellä tiedusteltiin palautteen vuosittaista määrää ja sitä, kuinka monta prosenttia johtaa toimenpiteisiin. Kysymyksen kaksi tapaan toimenkuva vaikutti vastauksiin. Haastateltavien vastaukset vaihtelivat kymmenistä kappaaleista satoihin. Toinen aluepäällikkö kertoo kesäajan olevan tiuhempaa, kokonaisvaltaisesti palautetta tulee noin viidestäkymmenestä sataan vuodessa, näistä noin kymmenen prosenttia johtaa toimenpiteisiin.

Vanhempi asiantuntija vastaanotti selvästi eniten palautetta kaikista haastateltavista, noin 1600 kappaletta vuodessa. Puolet johtavat jonkinlaisiin toimenpiteisiin. Kumppanuusyrityksen tuotannonjohtaja saa vuositasolla kymmeniä kommentteja istutuksista, muita kommentteja muutaman kerran vuodessa, noin kymmenen prosenttia johtaa toimenpiteisiin.

Neljännellä kysymyksellä pyysin haastateltavia kuvailemaan omaa näkemystä nykyisestä palautteenhallintajärjestelmästä, sen ongelmakohdista ja puutteista. Kysymystä on alustettu luvussa 3.2 **Syyt palautteenhallintajärjestelmän kehittämiseksi**. Nykyinen palautekanava ja järjestelmä kuvailtiin vanhanaikaiseksi, haastateltavien mielestä tarve päivittämiselle tai uusille systeemeille on ajankohdainen.

Haastattelun ensimmäisen osan viimeisellä kysymyksellä kysymys 5 pyysin haastateltavia kertomaan, kuinka palaute välittyy tai välitetään Kemijoki Oy:lle kumppanuusverkoston sisällä. Kumppaneilla on velvoite raportoida tärkeimmistä palautteista sähköpostilla tai puhelimitse. Palautteen saapuessa Kemijoki Oy:lle ohjataan se asiasta vastaavalle henkilölle, kumppaniyrityksen tuotannonjohtajan mukaan.

Valvomoon palaute välittyy usein puhelimitse, jolloin se kirjataan valvomopäiväkirjaan. Ennen kumppanuusmalliin siirtymistä yhtiöllä toimi käyttökeskuksessa

määrätty henkilö, joka vastasi palautteen välittämisestä ja vastaamisesta. Nykyään päivittäinen kanssakäyminen on vähentynyt aluepäällikön mukaan.

3.6 Uuden palautteenhallintajärjestelmän kehittämisideat

Haastateltavilta tiedustelin kysymyksillä 5 ja 7 ominaisuuksia ja kehitysideoita uuteen palautejärjestelmään. Bonuskysymyksenä 8 haastateltavilta kysyin mielipidettä pitäisikö uuden palautteenhallintajärjestelmän toimia myös mobiilisti.

Haastateltavista 60 % oli sitä mieltä, että helppokäyttöisyys tulisi olla uuden järjestelmän peruskivi, jotta palautteen ottaminen ja antaminen helpottuisi, myös kumppanuusverkoston jäsenille. Seuraavaksi tärkeimpänä pidettiin uuden palautejärjestelmän toimivuutta. Järjestelmän tulisi toimia niin selainpohjaisesti kuin mobiilisovelluksena missä vain, paikasta riippumatta.

Huomion arvoiseksi nostettiin myös, että uudessa palautteenhallintajärjestelmässä tulisi olla mahdollista liittää kuva, ääni- ja videotiedostoja pelkän kirjoittamisen lisäksi. Haastateltavat mainitsivat myös yhtiön muiden järjestelmien yhteensopivuuden tärkeyden. Muita mainittuja ominaisuuksia olivat yksityisyyden suoja, manuaalinen kirjaus mahdollisuus, viestien kuittaus sekä hakuominaisuus yhteystiedoille ja kysymyksille.

Yksi haastateltavista ei osannut määritellä minkälaisia ominaisuuksia uudella palautejärjestelmällä tulisi olla. Haastateltavan mielestä hän ei ollut tarpeeksi kokenut määrittelemään uusia ominaisuuksia tietojärjestelmälle.

3.7 Strategiset painotukset sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmässä

Strategisilla painotuksilla tarkoitan ominaisuuksia, joilla käyttäjien ja sidosryhmien sitouttaminen toteutetaan mahdollisimman tehokkaasti, kun suunnitellaan siirtymistä uuteen hallintajärjestelmään. Strategiset painotukset uudessa sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmässä luokittelin työpajasta saadusta materiaalista viiteen kenttään ja kolmeen lohkokon. Kenttiä ovat tietoisuus, sitoutuminen,

käyttö, uudelleen käyttö ja puolestapuhuja. Lohkoja ovat avaintoiminnot, avainresurssit sekä avainpartnerit (Kuvio 8. ks. s 25).

Näkökulmat eri kenttien välillä ovat riippuvaisia kommunikaatiosta toistensa kanssa. Tietoisuus tarkoittaa, että tarjotaan kaikille kumppanuusverkostoon ja sidosryhmiin kuuluville ajankohtaista helposti ymmärrettävää tietoa ja koulutusta palautteenhallintajärjestelmästä. Tarvittaessa ohjeistusta järjestetään erilaisissa kumppani-infoissa ja tapaamisissa riskien ehkäisemiseksi.

Kemijoki Oy:n ytimessä on lupaus vastuullisuudesta, joten näkökulma sitoutumisesta toimintaan on erittäin keskeisessä asemassa yhtiön toimintaedellytysten kannalta. Hallintajärjestelmän käyttö tulee olla helppoa ja selkeää sekä ajasta riippumatonta. Ohjeistus käytöstä täytyy olla jokaisen saatavilla ja ymmärrettävissä.

Uudelleen käyttämisen edellytyksenä on, että hallintajärjestelmään saapuvat palautteet ja pyörivät prosessit ovat avoimia ja nopeasti huomioon otettuja. Palautteet otetaan heti käsittelyyn tai ohjataan oikealle taholle vastaanottamisesta. Korkea reagointinopeus helpottaa käsittelyä sekä laskee kynnystä antaa ja vastaanottaa palautetta. Palvelun kasvullisuus parantaa käyttäjäkokemusta. Kun käyttäjä tietää, että hänen palautteellaan on niin sanottu puolestapuhuja, ennaltaehkäistään riskejä hallintajärjestelmässä ja sen käytössä.

3.7.1 Avaintoiminnot

Avaintoiminnoiksi uudessa palautteenhallintajärjestelmässä luokitellaan sen eri tiedostomuotojen tukemisen. Käyttäjä voi liittää palautteeseensa kuva- ja videotiedostoja.

Kuvatiedostot ovat liitettäessä muotoa JPEG tai PNG. JPEG-pakkausmenetelmä heikentää kuvien laatua ja muuttaa värisävyjä aiheuttaen turhaa väreilyä, mutta samalla pienentää kuvien kokoa tiedonsiirtoa varten. PNG-muodossa kuvien laatu ei muutu ja kontrastit säilyvät selkeinä, kuvatiedosto säilyy alkuperäisenä,

mutta kookkaampana. Videotiedostojen tulisivat tukea muotoa MPEG-4, sen yleisyyden ja monipuolisen käytön takia. (Agarwal 2016.)

Avaintoiminnoiksi määriteltiin myös kuittausviesti ja raportointi. Viestin lähettämisen jälkeen järjestelmältä tulee kuittausviesti sähköpostilla viestin lähettäjän ja mahdollisen reply-to-osoitteen mukaiseen sähköpostiosoitteen osoitteeseen. Kuittausviestin avulla voi muun muassa varmistua viestin onnistuneesta perillemenosta.

Raportoinnilla varmistetaan, että tieto leviää oikeille henkilöille. Raportti on kertaluontoinen lähetys ja tarkoitettu nopeaa tiedonsiirtoa varten. Yleisiä raporttiominaisuuksia ovat postilaatikkoraportit, sähköpostisuojaus-raportit ja DLP, eli Data Lose Prevention raportit. Raporttien avulla voidaan helposti pitää kirjaa siitä, kuinka paljon palautetta annetaan ja mitä ne koskettavat lyhyen aikavälin raporteista vuosiraportteihin.

3.7.2 Avainresurssit

Tärkeimpiä avainresursseja käyttäjien ja sidosryhmien sitouttamisessa ovat niin sanotut jonomanagerit. Jonomanagerin tehtävä on ylläpitää saapuvien palautteiden tärkeysjärjestystä järjestelmässä. Isoimmat, nopeaa reagointia ja toimenpiteitä vaativat tehtävät käsitellään ensin. Muut avainresurssit ovat sovelluksen kehittäminen ja käyttöoikeuksien hallinnointi. Avainresurssit paljastavat tärkeimmät voimavarat mitä järjestelmällä on menestyvään toimintaan.

Palautteenhallintajärjestelmäsovelluksen kehittäminen täytyy olla mahdollista aina kun järjestelmään tarvitsee tehdä muutoksia, lisätä tai muuttaa sen ominaisuuksia. Ennen sovelluksen kehittämistä tulee kuitenkin tarkkaan kartoittaa sovelluksen ja kohderyhmän tarpeet, jotta voidaan tehdä päätös siitä mikä on paras tapa lähestyä kehittämistä.

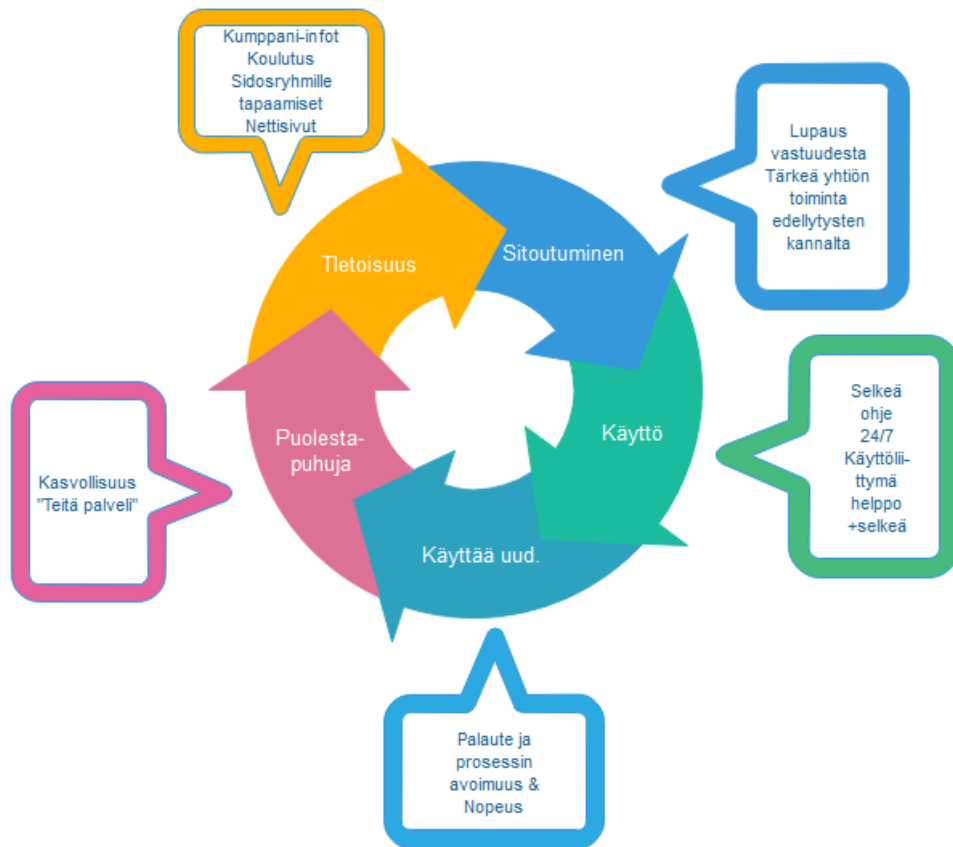
Käyttöoikeudet avainresurssina tarkoittavat, miten oikeudet jaetaan tai määritellään sidosryhmien välillä. Myös hallinnoinnista vastaava järjestelmänvalvojan

määrittely kuuluu käyttöoikeuksien avainresurssi kenttään. Onko hallinnointi yhtiön vastuulla vai järjestetäänkö se muuta kautta?

3.7.3 Avainpartnerit

Avainpartnerit eli avainkumppanit ovat niitä, jotka ovat sidosryhmien kannalta merkittävässä roolissa Kemijoki Oy:lle. Merkittävimmissä yhteistyössä Kemijoki Oy:n sidosryhmäpalauteiden kanssa toimivat kumppanit ovat Fortum Oyj, Caverion Suomi Oy ja Mitta Oy sekä Voimalohi Oy.

Fortum Oyj vastaa valvomotoiminnasta ja tuotannon suunnittelusta sekä rahoituksesta. Caverion Suomi Oy vastaa Kemijoen voimalaitosten käyttö- ja kunnossapidosta. Mitta Oy hoitaa velvoite- ja ympäristötöitä. Voimalohi Oy huolehtii kalastusvelvoitteista.



Avaintoiminnot	Avainresurssit	Avainpartnerit
<ul style="list-style-type: none"> Teksti Kuva Video 	<ul style="list-style-type: none"> Jonomanager 	<ul style="list-style-type: none"> Kumppanit Fortum Caverion Mitta
<ul style="list-style-type: none"> Kuittausviesti 	<ul style="list-style-type: none"> Sovellut. kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> MP Stora Enso Voimalohi
<ul style="list-style-type: none"> Raportointi 	<ul style="list-style-type: none"> Käyttöoikeudet 	<ul style="list-style-type: none"> Muut kumppanit

Kuvio 8. Käyttäjien ja sidosryhmien sitouttaminen

4 SIDOSRYHMÄPALAUTTEIDEN HALLINTA

4.1 Palautteiden käsittely

Palautteiden käsittelyprosessi alkaa, kun käyttäjä lähettää palautteensa Kemijoki Oy:lle. Käyttäjä on luokitellut palautteensa johonkin luokkaan, jotka on hajautettu eri vastuuhenkilöiden kesken. Toiminnasta käyttäjälle lähetetään kuittaus viesti, että viesti on vastaanotettu ja siihen pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti.

Palautteiden käsittelyyn voi puuttua manuaalisella kirjauksella yhtiön päässä ja sen voi ohjata tai delegoida uudelleen, jos palautteen vastaanottaa väärä yksikkö tai halutaan kysyä mielipidettä tai neuvoa toiselta kollegalta. Palautteen uudelleen ohjauksesta ja delegoinnista jää jälki lokitiedostona palautteenhallintajärjestelmään. Loki tiedostoista nähdään elinkaari, kuinka nopeasti palautteeseen on reagoitu, onko palautteeseen vastattu, kuka on vastannut palautteeseen sekä alkuperäinen palaute ja lähettäjä. Palautteen käsittely on ideaali tilanteessa mahdollista palautteenhallintajärjestelmän sisällä, jolloin vältetään erilliseltä sähköpostien lähettämiseltä.

Palautteiden käsittelystä kerätystä palautetiedosta tuotetaan raportit säännöllisesti. Palautetieto halutaan saada käyttöön ja näkyväksi. Myös johdon olisi hyvä seurata, että palautetietojen käsittely ja hyödyntäminen ovat systemaattista koko organisaation tasolla.

4.2 Palautteiden luokittelu

Palautteiden luokittelu on ehdottoman tärkeää palautteenhallintajärjestelmän toimivuuden ja selkeyden kannalta. Luokittelu tulee olla rakennettu niin, että se on mahdollisimman yksinkertainen ja silti kattava. Eri luokat täytyy erotella selkeästi, jotta palautteenantaja osaisi kohdentaa palautteen oikealle henkilölle. Vaikeasti ymmärrettävä ja hajanainen luokittelu johtaa helposti palautteen ohjautumisen väärälle vastuuhenkilölle tai palautteen häviämiseen.

Kemijoki Oy:n verkkosivuilla toimivalla palautelomakkeella aihealueet on luokiteltu seuraavasti (Kuvio 9). Kategorisointi on selkeä ja kattava. Luokittelussa on tärkeä olla aihealue muille asioille, näin varmistetaan, että käyttäjä pystyy antamaan palautetta, vaikka ei tietäisikään sen oikeaa kategoriaa. Toisaalta muut asiat luokka ylikuormittuu helposti, jos käyttäjä ei osaa kohdentaa palautettaan.

Aihealue

The image shows a screenshot of a web form's dropdown menu for 'Aihealue'. The menu is open, displaying a list of categories. The categories listed are: MUUT ASIAT (highlighted at the top), VESI- JA VIRTAAMATIEDOT, HÄIRIÖT JA POIKKEUSTILANTEET, KALASTUS, JOEN VIRKISTYSKÄYTTÖ, MAANKÄYTTÖ JA RAKENTAMINEN, MYYTÄVÄT TONTIT, UUTISKIRJE LIEKE, and MUUT ASIAT (at the bottom). A small downward arrow is visible in the top right corner of the dropdown box, and a small checkmark is visible in the bottom right corner.

Kuvio 9. Palautteiden aihealueet nykyisessä järjestelmässä

Luokittelu olisi hyvä pystyä tekemään myös alueellisesti, esimerkiksi minkä kunnan tai voimalaitoksen alueelta palaute lähetetään. Toimenpide nopeuttaisi palautteisiin vastaamista.

4.3 Hallintajärjestelmän määrittely

Jotta uusi palautteenhallintajärjestelmä palvelisi Kemijoki Oy:n tarpeita mahdollisimman hyvin, täytyy siinä olla sisällytettynä ainakin seuraavat ominaisuudet: erilaisten tiedostomuotojen tukeminen, kuvien liittäminen ja datan liikuteltavuus ohjelmasta toiseen. Ne ovat välttämättömiä palautteenhallintajärjestelmän kehittämisen kannalta.

Järjestelmän on oltava selkeästi hallinnoitava ja helppo käyttää. Käytön tulee onnistua keneltä tahansa, eikä käyttö vaadi tietotekniikan tutkintoa tai ulkoistamista.

Järjestelmän skaalautuu mille tahansa laitteelle ongelmitta ja sitä voidaan muokata tarpeen vaatiessa, esimerkiksi kyselyitä. Raportointi on näyttävää ja laajaa palautteenhallintajärjestelmässä. Järjestelmällä pystyy esittämään raportit enemmän kuin yhdellä tavalla tai aikavälillä. Tehdyistä muutoksista ja toimista järjestelmään jää jälki eli lokitiedosto toiminnan seuraamisen helpottamiseksi.

4.4 Palveluntarjoajat

Sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän kehittämiseen valittiin kolme erilaista palveluntarjoajaa. Valinta perustui kyseisten palveluntarjoajien ratkaisuun ja joustavuuteen. Palveluntarjoajiksi valittiin SwingIO, SharePoint ja Questback. Seuraavaksi on esitelty kaikki kolme palveluntarjoajaa ja eritelty jokaisen ratkaisun hyviä ja huonoa puolia. Kuitenkin niissä rajoissa, kuinka tietoa on saatu kyseisistä ratkaisuista hankittua. Esimerkiksi SwingIO:lta ei saatu demoversiota käyttöön ja tietopohjana ovat toimineet ainoastaan muiden käyttäjien kokemukset ja yrityksen omat verkkosivut.

4.4.1 SwingIO

SwingIO on Netwellin kehittämä pilvipalvelu suorittavan työn viestintään ja johtamiseen. Netwell on yhteistyö- ja viestintäratkaisuihin erikoistunut IT-palveluyritys. Yhtiön tavoitteena on kehittää asiakkaiden liiketoimintaa ja kilpailukykyä tehostamalla ihmisten välistä tiedonkulkua ja tuottavuutta sosiaalista viestintää lisäämällä. (Netwell 2016.)

SwingIO:ta ei ole alun perin kehitetty CRM tarpeisiin, vaan enemmän yritysten sisäiseen viestintään työmaa-alueilla. Ominaisuuksien puolesta SwingIO voisi toimia sinällään palautteenhallintajärjestelmänä.

SwingIO on käytössä kymmenen käyttäjän paketista aina yrityksille asti, joissa käyttäjä määrä nousee yli sadan. Sen avulla voidaan hallita työpäiväkirjoja, tehtäviä sekä yrityksen prosesseja, kuten laatupoikkeamia ja läheltä piti-tilanteita. (SwingIO 2016.)

SwingIO:n ominaisuuksia ovat:

- työpäiväkirja
- kuvien liittäminen
- kirjausten ja kuittausten helppokäyttöisyys
- historian haku
- hälytykset tärkeisiin tehtäviin
- visuaalinen raportointi
- ilmoitustaulu
- käyttäjien omat profiilit. (SwingIO 2016.)

Käyttöönottoa varten tarvitaan tiedot päiväkirjan käyttäjistä. Käyttäjät määritellään palveluun sähköpostiosoitteilla, joten siihen tarvitsee listan tulevien käyttäjien sähköpostiosoitteista. Kun palvelu on valmiina, palvelu lähettää jokaiselle käyttäjälle sähköpostin, jossa on myös ohjeistus SwingIO:n käytön aloittamiseen sekä käyttäjätunnukset palveluun kirjautumista varten. Palvelu on suunniteltu selainpohjaisena web-sovelluksena käytettäväksi niin tietokoneilla kuin tabletti- ja älypuhelinlaitteilla. (SwingIO 2016.)

SwingIO:n ominaisuudet antavat varsin hyvän kuvan palvelusta. Raportointi, kuvien lisääminen ja helppokäyttöinen hallinta ovat ominaisuuksia, joita sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän kehittämisessä haetaan. SwingIO on mielestäni kuitenkin enemmän työpaikan sisäiseen käyttöön suunniteltu työkalu. Käyttäjien omat profiilit eli käyttäjätunnuksen vaatimus ominaisuus ei ole tarpeellinen, kun lähestytään asiaa sidosryhmänäkökulmasta.

4.4.2 SharePoint

SharePoint on Microsoftin Office -tuoteperheeseen kuuluva tuote, jota käytetään erityisesti yritysten intranettien sisällön ja tiedostojen hallintaan. SharePoint on suunniteltu vähentämään ylimääräisiä sähköposteja yrityksen henkilökunnan

kesken. Sen tavoitteena on koota kaikki olemassa oleva tieto tiimin sisällä jostakin projektista yhteen. (Microsoft 2016.)

SharePointin arkkitehtuuri koostuu yhdestä tai useammasta erillisestä palvelimesta. Näitä palvelimia yhdessä kutsutaan palvelinfarmiksi. SharePointiin luodaan web-sovelluksia, joiden alle luodaan sivustoja.

Sharepointin käyttö eri palveluiden alustana on lisääntynyt suunnattomasti. Yritykset ja yhteisöt käyttävät sitä muun muassa asiakirjojen hallintaan, intranettinä sekä työ- ja projektitiedostojen hallintapaikkana. Tietoa voidaan lisäksi hakea ja käyttää tehokkaasti Sharepointin avulla. Sen avulla tehdään ryhmätyötä, automatisoidaan prosesseja, luodaan liiketoimintasovelluksia ja rakennetaan intranet-ratkaisuja. SharePoint on Office 365:n ytimessä ja tarjoaa sisällönhallinnan ja ryhmätyöominaisuuksia, jotka integroituvat saumattomasti muihin sovelluksiin. (Wistec 2016.)

SharePoint tuo mukanaan monia eri käyttömahdollisuuksia. Rikas sisältö, käyttäjäystävällinen ja sisältöön keskittyvä käyttöliittymä sekä toimivat hakutyökalut sisällön helppoon seuraamiseen ja löytämiseen tekevät SharePointin käyttämisestä miellyttävää. SharePoint on useissa organisaatioissa ollut jo vuosia käytössä, mutta siitä ei yleensä osata ottaa kaikkea hyötyä irti. (Sovelto 2016.)

SharePointista on moneksi. Se tarjoaa riittävästi ominaisuuksia ollakseen esimerkiksi dokumentinhallintajärjestelmä tai BI-raporttien julkaisualusta. Sisällönhallinta voidaan tehdä nykyaikaisesti metadataohjattuna tai perinteisesti kansiorakenteilla. SharePointilla voidaan luoda intra-, extra- ja nettisivustoja (Sovelto 2016). Työryhmien ja projektien tarpeisiin on olemassa työryhmä- ja projektisivustoja. Sisällön hakemiseen ja sisältönostoihin on tarjolla hakukone, jolla löytyy SharePoint-sisällön lisäksi muidenkin järjestelmien sisältöä.

Suosittuja ominaisuuksia SharePointissa ovat:

- tiedostojen jakaminen
- yritysten extranet

- sisällön hallinta
- O365 yhteensopivuus
- pilvipalvelu
- hakutyökalut.

Voiko SharePointilla toteuttaa palautteidenhallintaa. Yellickin (2015) mukaan, SharePointin ominaisuuksia voi käyttää ja pienellä räätälöinnillä luoda kevyen CRM-ratkaisun. Yhdistäessä hälytykset, työnkulun ja joitain apuohjelmia, SharePointista saadaan varsin edullinen vaihtoehto. (Yellick 2015.)

SharePoint on potentiaalinen vaihtoehto nykyisen sidosryhmäpalutteen hallintajärjestelmän kehittämisen työkaluna, koska yhtiössä on meneillään intran kehittämisen, mikä tarkoittaa kokonaan pois siirtymistä Lotus Dominosta SharePointiin. Tietohallintopäällikön mukaan loogisinta olisi, jos palautekanava voitaisiin rakentaa samaan ympäristöön.

Vaikka ominaisuuksiltaan SharePoint vaikuttaa olevan erittäin kattava ja monipuolinen yritysten sisäisen ja ulkoisen viestinnän parantamiseen suunniteltu työkalu, on sillä myös huonoja puolia. Esimerkiksi nykyiseltä palautelomakkeelta tietojen siirtäminen SharePointiin edellyttää parserin eli jäsentimen muokkaamista scripissä. Näin ollen kyselylomakkeen muuttaminen edellyttää henkilöltä varsin syvällistä osaamista ja aikaa.

SharePoint intranet hakutyökalu on todella hankala käyttää. IT-ammattilaisen täytyy käyttää paljon aikaa alustan kustomointiin, jotta se olisi hyödyllinen, joka on yleensä odotuksenvastainen kustannus. Yritykset ilman IT-tukea kärsivät työn ulkoistamisen korkeista kustannuksista. (Gaile 2015.)

4.4.3 Questback

Suomalainen Digium Enterprise fuusioitui norjalaisen Questbackin kanssa ja kantaa nyt nimeä Questback Essentials. Se on palautteenhallintaan erikoistunut

yritys. Questbackin avulla asiakkaan, kuluttajan tai henkilöstön kokemuksia voidaan kerätä välittömästi esimerkiksi ostotapahtuman tai asiakaspalvelutilanteen jälkeen. Palvelu voidaan integroida monipuolisesti eri liiketoiminta- järjestelmiin valmiin API-rajapinnan avulla. Integraatio voidaan muodostaa esimerkiksi CRM, HRM- tai ERP-järjestelmiin. Raportoinnista kerätty tieto on reaaliaikaisesti käytössä. (Questback 2016a.)

Questback Essentialsin ominaisuuksia ovat esimerkiksi:

- helppokäyttöisyys
- tuki ja ideointi
- valmiit kyselymallit ja ratkaisut
- joustava ohjelmisto
- sms- ja pad-kyselyt
- skaalautuvaisuus eri laitteille
- integrointimahdollisuudet
- jatkuva tuotekehitys
- raporttien suodattaminen ilman lisenssiä
- turvallisuus. (Questback 2016a.)

Questback esitteli heidän ratkaisunsa sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmälle Skype-keskustelulla 28.9.2016. Esitys kesti noin tunnin ja siihen osallistui Kemijoki Oy:n ympäristöpäällikkö sekä Questbackin Junior Customer Advisor ja Solution Specialist. Videokeskustelu nauhoitettiin jälki katselmointia varten. Videointiin pyysin luvan.

Vaikka puutteet ovat vähäiset ja pieniä, löytyy niitä myös Questback Essentialista. Sisäisillä kommentteilla tehdyt keskustelut sekä asiakkaan kanssa käydyt keskustelut on mahdollista nähdä kokonaisuudessaan, mutta sisäisten komment-

tien lisäämiseen tarvitsee käyttäjälisenssin Essentialsiin. Tämä on kuitenkin mahdollista ratkaista esimerkiksi välittämällä seuranta linkkiä sähköpostitse eteenpäin ja lisäämällä sähköpostiin omia kommentteja.

4.5 Ominaisuuksien vertailu

Sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän kehittämisen tueksi vertailin kolmea keskeistä ominaisuutta kaikkien palveluntarjoajien ja ratkaisujen välillä. Ensimmäinen vertailuun otettu ominaisuus oli **palautteiden hallinnointi**, joka pitää sisällään kaiken palautteen vastaanottamisesta delegeoimiseen ja uudelleenohjaukseen, lokitiedostot sekä palautteen elinkaaren seuraaminen. Toinen ominaisuus vertailussa oli palautteenhallintajärjestelmän **helppokäyttöisyys**, jossa pääpaino siinä, kuinka helppo järjestelmää on käyttää ja kuinka joustavasti sitä voidaan muokata. Kolmanneksi vertailun kohteeksi ominaisuuksien vertailussa otin raportointi ominaisuuden järjestelmässä. Millä tavalla **raportointi** on järjestetty ja kuinka helposti raportoinnista syntyvää dataa voidaan käyttää tai muokata.

4.5.1 Palautteiden hallinnointi

SwingIO:n palautteiden hallinnassa käytetään yrityskohtaista luokittelua. Kirjauksen luokittelu ja lisätiedot yrityksille voidaan tehdä yksikkökohtaisiksi, joita pääkäyttäjä voi helposti hallinnoida. Tehtävien hallinnointi on ketterää ja vaivatonta, erilaiset tehtävät voidaan asettaa niin, että vastuu on yksittäisellä henkilöllä tai isommalla tiimillä. Tehtävien hallinnoinnin avulla voidaan seurata, kuinka tehtävien suoritus etenee läpi organisaation.

Käyttäjät pidetään ajan tasalla SwingIO:ssa päivittäisillä sähköposti uutiskirjeillä ja ilmoituksilla, kun käyttäjän tehtävää kommentoidaan tai tehtävä sulkeutuu. Kulkekin tiimille, projektille tai yksittäiselle palautteelle voidaan tehdä päiväkirja, jossa työn tapahtumat ovat selkeästi näkyvillä. Jokaista tehtyä kirjausta on mahdollista muokata tai ne voi poistaa kokonaan.

Myös SharePointissa voi tehdä yksikkökohtaisia luokitteluja palautteille ja palautteiden uudelleen ohjaus on helppoa MS Officen kautta. Ketterän tehtävien hallinnan ja tehokkaan hakukoneiston avulla SharePointin käyttäjät on helppo pitää ajan tasalla tulevista palautteista ja niitä koskevista muutoksista. SharePointissa on mahdollisuus automatisoida työ prosesseja ja niitä on helppo jakaa yhdelle tai useammalle käyttäjälle Collect Feedback toiminnon avulla.

Palautteiden hallinnointi on tehty Questback Essentialsissa helpoksi ja joustavaksi. Monipuoliset kyselyt varmistavat, että palautetta voidaan yhtäaikaisesti kerätä yrityksen sisältä, kumppaneilta sekä sidosryhmiltä. Palautteille voidaan asettaa hälytys sekä vastaanottava henkilö palautteen luokittelun perusteella. Vastanotettuaan palautteen pääkäyttäjä saa sähköpostiin linkin, jonka kautta voi aloittaa dialogin palautteen lähettäjän kanssa järjestelmän sisällä ilman erillisiä sähköposti viestejä. Uudelleen ohjaus ja delegointi toiselle käyttäjälle onnistuu yksinkertaisesti lähettämällä seurantakutsu. Palautteesta voidaan käydä tarvittaessa myös sisäistä keskustelua ilman alkuperäisen palautteen lähettäjän läsnäoloa.

Aina kun palautteeseen vastataan Essentialsissa, sinne jää jälki joka kertoo, milloin palautteeseen on vastattu ja milloin palaute on vastaanotettu sekä kuinka kauan lopullisen vastauksen antamiseen on mennyt aikaa. Palautteiden hallintaan ja muutoksiin tarvitsee Essentialsissa lisenssin, muut käyttäjät pääsevät kiinni palautteisiin ja vastauksiin, mutta eivät voi tehdä muutoksia itse järjestelmään ilman lisenssiä.

4.5.2 Helppokäyttöisyys

Kaikkien palveluntarjoajien vaihtoehdot skaalautuvat eri laiteille. SwingIO:n vaatimuksena on, että jokaisella käyttäjällä on oma profiili sovelluksen käyttämistä varten, tämän takia SwingIO sulkeutui pois kokonaan valinta vaihtoehdoista. Oma käyttäjä ominaisuus ei ole hyödyllinen sidosryhmäpalautteen keräämiseen eikä sitä voida palautteen antajilta vaatia.

Sharepointissa skaalautumiseen täytyy nähdä enemmän aikaa ja vaivaa, koska SharePoint rakentuu Microsoftin ilmaisista ja maksullisista elementeistä. Koska SharePoint on Microsoftin päivittämä sovellus, jotkin suuremmat päivitykset voivat sotkea itse kustomoituja sivuja. SharePoint vaatii syvempää osaamista kyseilyiden muuttamiseksi, koska jäsentimen muutokset täytyy tehdä omin käsin suoraan scriptiin.

Essentialsin käyttö on tehty erittäin helpoksi. Pääsivulta voidaan lähteä suoraan rakentamaan uusia palautekyselyitä moduuleina tai tarkastella vaikka viimeisintä kyselyä. Jokaiselle käyttäjälle on oma henkilökohtainen kansio, joita voi muokata omanlaisiksi. Kaikki data, mitä Essentialsilla kerätään, on yksinkertaista viedä Excelliin ja toisin päin.

Kaikkia moduuleja voidaan hyödyntää yhdessä käyttöympäristössä. Riippumatta siitä, tarvitseeko yksinkertaisen asiakaskyselyn vai haluaako suunnitella tai kehittää tuotteita ja palveluja. Tarvitsemat moduulit on helppo aktivoida käyttöön. Kun uusia tarpeita ilmenee, lisämoduuleita voidaan aktivoida koska tahansa. (Questback 2016a.)

4.5.3 Raportointi

Valtaosa raportointiohjelmistoista on vaatinut syvällistä osaamista, joka on käytännössä henkilöitynyt kussakin organisaatiossa muutamaan harvaan työntekijään. Tällaisessa tilanteessa ajaudutaan nopeasti paitsi saatavuushaasteeseen mutta myös byrokratiaongelmaan. Liiketoiminnan ja johdon edustajien pitää tilata osajilta raportteja voidakseen analysoida tietoa. Koska raportointi ja tulkinta ovat niin vaikeaa, hidasta tai työlästä, johtaa tämä taas nopeasti käytettävyysongelmaan. (Kujansuu 2012.)

SharePoint tuo tähän pienen parannuksen. Vaikka edelleenkään selaimen päällä ei voi luoda pivot-taulukoita, niin Excelistä julkaistujen taulukoiden kenttiä voi siirtää, poistaa ja lisätä. Tämä vähentää jossain määrin tarvetta avata muokattavaa tiedostoa aina Excelliin (Kujansuu 2012).

SharePoint ja Excel mahdollistavat näyttävien ja monipuolisten Business Intelligence-raporttien toteuttamisen ja julkaisemisen. Suurin haaste on ymmärtää kokonaiskuva, mitä tehdään milläkin välineellä ja mitä ne omalta SharePoint-ympäristöltä ja siinä työskenteleviltä ihmisiltä vaativat. (Sjöholm 2013.)

Essentials mahdollistaa reaaliaikaiset ja jatkuvat monikanavaiset palauteratkaist, tiedon keruun sekä niihin kytketyt raportointiominaisuudet. Saadaksean todellista kilpailuetua, yritysten on osattava poimia toimintansa kannalta merkityksellinen tieto palautemassasta. Tulosten raportointi ja tiedon jakaminen eteenpäin yrityksen eri tasoille on avainasemassa, kun kyselyssä tai tutkimuksessa kerättyä tietoa halutaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä. (Questback 2016b.)

Raportoinnin ansiosta voi tarkastella poikkeamatietoja reaaliaikaisesti sekä asettaa toimintahälytyksiä niiden pohjalta. Näin pystytään tarttumaan toimenpiteitä vaativiin asioihin oikea-aikaisesti. Jatkuvan asiakaskokemuksen mittaamisen ja siihen suunnitellut raportoinnin avulla löydetään keskeiset erot ja suuntaukset.

Questback Essentialsin raportit ovat selkeitä ja heti saatavilla live-muodossa. Raportit saadaan reaaliaikaisina ja niistä nähdään miltä aihealueelta tulee eniten palautetta tai kyselyitä. Näin varmistutaan ison kuvan saamisesta ja voidaan tehdä päätöksiä ennakkoon. Tarkasteltavalle raportille voidaan määrittää myös haluttu ajanjakso.

Raporttien esittäminen muille on yksinkertaista: kopioimalla ja lähettämällä linkin niille henkilöille, joilla ei ole lisenssiä. Linkki päivittyy reaaliaikaiseksi sivua päivittämällä. Raportille voidaan tehdä erilaisia muutoksia, kuten vaihtaa kuvaajaa tai muuttaa prosentit arvoiksi. Raporteista syntyvät kuvaajat on mahdollista saada kaikki samalle sivulle. Essentialsin raporteilla on mahdollista verrata vanhaa ja uutta dataa, uuden kyselyn syntyessä.

4.6 Arviointi

Kaikki kolme vertailuun otettua ratkaisua toimivat varmasti hyvin omissa tehtävissä, mutta sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän kehittämiseksi Questback Essentials on mielestäni paras vaihtoehto. Questbackilta saadut materiaalit ja pidetty videokeskustelu sekä demo käyttämisestä Skypeä välitykseltä ovat olleet ratkaisevassa asemassa valintaani tehdessä.

Questback Essentials on selkeästi rakennettu työkalu, jonka käyttö vaikuttaa olevan hyvin ohjattua ja helposti ymmärrettävää. Esityksestäni myös toimeksiantajan valinta on painottunut Questbackin suuntaan, vaikka aluksi SharePoint oli paremmassa asemassa Kemijoki Oy:n intranetin siirtymisen mukana. Questback Essentials on lähettänyt Kemijoki Oy:lle tarjouksen järjestelmän käyttöönotosta, joten tutkimuksen tulokset ovat myönteiset.

5 POHDINTA

Sidosryhmäpalautteiden hallintajärjestelmän kehittäminen Kemijoki Oy:lle onnistui toivotulla tavalla. Palautteidenhallintaa on pyritty parantamaan jo aiemmin sisäisellä tasolla, mutta tässä projektissa oli onnistumisen edellytykset, sillä toiminnassa edettiin järjestelmällisesti.

Palautteidenhallinta tarjoaa yrityksillä merkittäviä etuja. Tutkimuksessa saadut tulokset vastaavat hyvin asetettuihin tavoitteisiin. Tulokset ovat myös luotettavia huolimatta siitä, että pariin kysymykseen ei vastauksia saatu kaikilta haastateltavilta. Palautehallintajärjestelmän kehittämiselle on selkeästi tarvetta ja kehitystyö koettiin haastateltavien parissa erittäin hyvänä asiana. Tuloksien pohjalta on suhteellisen helppo muodostaa ehdotus uudesta palautteidenhallintajärjestelmästä.

Mielipiteet nykyisestä palautteidenhallintajärjestelmästä ja sen toimivuudesta eivät yllättäneet. Yhtiön nykyisen palautteidenhallintajärjestelmän huono rakenne ja toiminnallisuus eivät vastaa enää tämän päivän tavoitteita. Nykyisen palautteidenhallintajärjestelmän käyttäminen on kömpelöä ja hidasta, jolloin se vaikuttaa myös muiden töiden tuloksellisuuteen.

Tietoteknisen ohjelman avulla toteutettu palautteidenhallintajärjestelmä on tehokas ja nykyaikainen tapa toteuttaa yrityksen palautteidenhallintaa. Markkinoilla on tarjolla monia erilaisia palautteiden hallinnointiin ja muuhun support-käyttöön tarkoitettuja ohjelmia. Jotkut ohjelmat on kehitetty jo valmiiksi tarjoamaan kattavia työkaluja palautteiden hallinnointiin ja käsittelyyn. Toisaalta joistakin valmisohjelmista voidaan myös itse muokkaamalla saada sellaisia, että ne täyttävät yrityskohtaiset tarpeet ja vaatimukset.

Tärkeässä osassa uuden hallintajärjestelmän kehittämisessä oli vaatimusmäärittely. Määrittelyn tavoitteiden taustaksi tarvittiin selkeä kuva halutuista ominaisuuksista sekä selvitystä nykytilasta. Tavoitteena oli aikaansaada yhteinen ymmärrys tavoiteltavasta lopputuloksesta, eli tietojärjestelmän sisällöstä, ominaisuuksista ja laadusta. Yhtiöllä järjestetty työpaja ja avainhenkilöiden haastattelut

mahdollistivat eri näkemysten tutkimisen. Kun tarpeet oli tarkkaan kerätty ja vaatimukset määritelty, oli varsinaisen ohjelman valinnan ehdotuksen tekeminen ja muokkaaminen tavoitettiin helpompaa. Toimeksiantajan määritykset ominaisuuksista ja sisällöstä olivat alustavasti yksiselitteiset ja selkeät. Työn edetessä toimeksiantajalta tuli lisää toivomuksia ohjelman käyttöominaisuuksista. Muutosesitykset olivat luonteeltaan pieniä, eivätkä ne lisänneet työmäärää merkittävästi.

Questback Essentials -ohjelma osoittautui monipuolisimmaksi ratkaisuksi palautteiden hallintaan, helppokäyttöisyyteen ja raportoinnin työkaluksi. Palvelu antaa hyvän tavan kerätä ja käsitellä palautetta sidosryhmiltä.

Kokonaisuutta arvioiden tutkimuksessa sain tehtyä sen, mikä alussa oli tavoitteeni. Uudesta sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmästä tein ehdotuksen toimeksiantajalle kattavimmin ominaisuuksiltaan ja toiminnaltaan tarjoavasta palveluntuottajasta. Kemijoki Oy teki päätöksen itsenäisesti tutkimuksen tuloksiani hyödyntäen. Uusi järjestelmä tullaan ottamaan käyttöön mahdollisimman pian.

LÄHTEET

- Aho, T. 2016. Kemijoki Oy. Tietohallintopäällikön haastattelu 4.9.2016.
- Argawal, A. 2014. Jpeg vs png. Viitattu 25.8.2016. <http://www.labnol.org/software/tutorials/jpeg-vs-png-image-quality-or-bandwidth/5385/>.
- Asplund, T. 2016. Kemijoki Oy. Vanhemman asiantuntijan haastattelu 4.5.2016.
- Autti, J. 2016. Kemijoki Oy. Aluepäällikön haastattelu 12.4.2016.
- Gaile, B. 2015. Sharepoint pros and cons. Gaille Media 26.5.2016 Viitattu 5.8.2015. <http://brandongaille.com/12-sharepoint-pros-and-cons/>.
- Heikkilä, I. 2016. Kemijoki Oy. Johtajan, toimintaedellytykset ja omaisuuden hallinta yksikön haastattelu 25.5.2016.
- Heikkonen, M. 2010. Pehmeää tietoa päätöksen tekoon. Ratkaisija. Viitattu 27.8.2016. <http://www.lehtiluukku.fi/lue/ratkaisija-3-2010/5682.html>.
- IMS 2016. Koulutukset ims asiakkaille. Viitattu 28.9.2016. <http://www.ims.fi/training-type/koulutukset-ims-asiakkaille>.
- Juutinen, S. 2016. Strateginen yritys vastuun käsikirja. Helsinki: Talentum Pro.
- Kemijoki Oy 2012. Ympäristötiedustelu 2012. Powerpoint esitys 11.9.2016.
- Kemijoki Oy 2014. Vuosikertomus 2014. Muutoksen vuosi. Rovaniemi.
- Kemijoki Oy 2015. Vuosikertomus 2015. Toimivaa kumppanuutta. Rovaniemi.
- Kemijoki Oy 2016a. Voimalaitokset ja tuotanto. Rovaniemi. Viitattu 27.7.2016. <https://www.kemijoki.fi/toimintamme/voimalaitokset-ja-tuotanto.html>.
- Kemijoki Oy 2016b. Sidosryhmätyöpaja 19.2.2016.
- Koivisto, Y. 2016. Kemijoki Oy. Alue-työsuojelupäällikön haastattelu 3.5.2016.
- Kujansuu, V. 2012. Sharepoint 2013 ominaisuudet. Innofactor Oyj 12.10.2012. Viitattu 26.5.2016. http://www.innofactor.fi/blogi/0/0/office_2013_ja_sharepoint_2013_uudet_ominaisuudet_osa_7_excel_2013_ja_raportoinnin_byrokra-tian_romahdus?.
- Käki, H. 2011. Wepropol ratkaisee palautteen hallinnan. Pry 1/2011. Viitattu 26.6.2016. http://www.pry.fi/UserFiles/33fa4818-2dbf-44aa-a497-0e74914327b1/Web/Materiaalit/Lehdet/Projektitoiminta_1_2011.pdf.
- Microsoft 2016. Mikä on SharePoint? Viitattu 30.8.2016. <https://support.office.com/fi-fi/article/Mik%C3%A4-on-SharePoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f>.

Netwell 2016. Netwell. Viitattu 28.8.2016. http://www.netwell.fi/www/home.nsf/fi_content.xsp/fi_sol_swingio.

Pylväs, M. 2016. Voimalohi Oy. Tuotantojohtajan haastattelu 26.4.2016.

Questback 2016a. Raportointi. Viitattu 29.9.2016. <https://www.questback.com/fi/raportointi>.

Questback 2016b. Integraatit. Viitattu 29.9.2016. <https://www.questback.com/fi/integraatit>.

Questback Solution 2016. Questback. Skype-haastattelu 28.9.2016.

Sovelto 2016. SharePoint 2013 ominaisuudet. Viitattu 16.9.2016. <https://www.sovelto.fi/kurssit/kurssi/3897/SharePoint-2013-2016-ominaisuudet-ja-k%C3%A4yt%C3%B6n-suunnittelu>.

SwingIO 2016. Mikä on SwingIO? Viitattu 28.8.2016. <http://swingio.fi/>.

Sjöholm, P. 2013. SharePoint BI-ominaisuuksia. Viitattu 7.10.2016. <http://kilta.sovelto.fi/knowhow/raportointi/sharepointin-bi-ominaisuuksia-lyhyesti/>.

Sydänmaalakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Techopedia 2016. Enterprise feedback management. Viitattu 16.6.2016 <https://www.techopedia.com/definition/1077/enterprise-feedback-management-efm>.

Timonen, T. 2014. Kemijoki vuosikertomus 2014. Rovaniemi.

Wistec 2016. Meillä on SharePoint, mitä sitten? Viitattu 14.9.2016. <http://wistec.fi/meilla-on-sharepoint-mita-sitten/>.

Yellick, C. 2015. Can I Do CRM with Sharepoint? IT Unity 9.9.2015. Viitattu 20.10.2016. <https://www.itunity.com/article/crm-sharepoint-2487>.

Åberg, L. 1993. Esimiehen viestintäopas. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

LIITEET

- Liite 1. Sähköposti, saatekirje
- Liite 2. Avainhenkilöiden haastattelu, haastattelukysymykset
- Liite 3. Työpaja, valokuva
- Liite 4. Työpaja, valokuva

Liite 1. Saatekirje

Hei!

Olen Arttu Huttula, Lapin ammattikorkeakoulusta ja teen insinööriä Kemijoki Oy:lle sidosryhmäpalautteen hallintajärjestelmän kehittämisestä. Nykytilanteen ja kehitystarpeiden kartoittamiseksi on tehty ja tehdään avainhenkilöiden haastatteluja, myös kumppanuusverkoston sisällä.

Suoritan tutkimushaastattelut kasvotusten, jokaisen haastateltavan kanssa erikseen sovittuna ajankohtana. Tämän saatekirjeen mukana ovat ennakkokysymykset.

Kiitos etukäteen vaivannäöstänne ja osallistumisestanne haastatteluun!

Tietotekniikan opiskelija

Arttu Huttula

040-7776402

Liite 2. Avainhenkilöiden haastattelu kysymykset

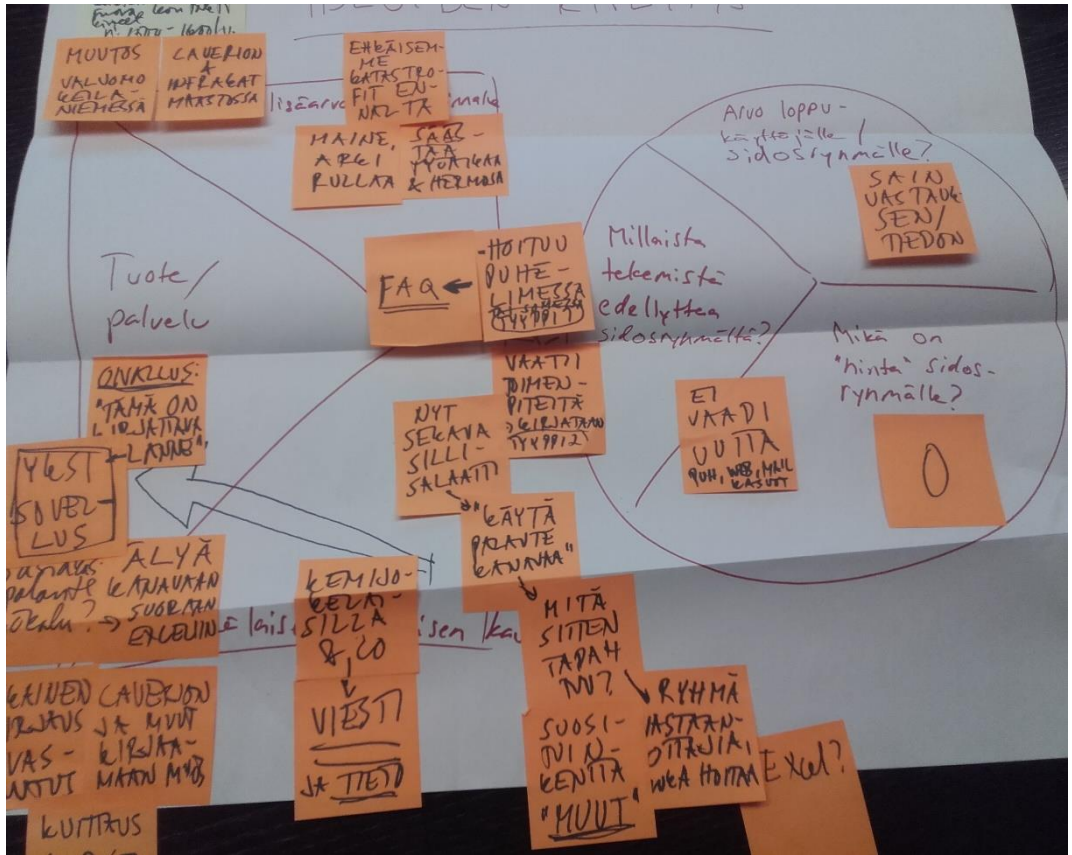
Pvm

Haastateltavan nimi_____

Haastateltavan toimenkuva_____

1. Mitä kautta sidosryhmäpalautetta välittyy?
2. Minkä tyyppistä palautetta vastaanotetaan?
3. Kuinka paljon palautetta vastaanotetaan, kuinka moni johtaa toimenpiteisiin?
4. Minkälainen menettely nykyisin, mitkä ovat nykyisen menettelyn ongelmakohdat ja puutteet?
5. Miten palaute välittyy / välitetään Kemijoki Oy:lle kumppanuusverkostossa?
6. Minkälainen uuden järjestelmän tulisi olla, mitä ominaisuuksia?
7. Muita kehitysideoita?
8. Olisiko uuden järjestelmän hyvä toimia myös mobiilisovelluksena?
9. Millä keinoilla tulisi varmistaa, että palautteeseen on reagoitu?

Liite 3. Valokuva, Ideoiden kiteytys, Työpajasta 2016



Liite 4. Valokuva, Alustan rajapinta kuvaus, Työpajasta 2016

