

# INTRANETIN KÄYTTÖ: ONGELMAKOHDAT JA KEHITTÄMISIDEAT

Case: Heinolan kaupunki

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ala  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Opinnäytetyö AMK  
Kevät 2011  
Tanja Reimari

Lahden ammattikorkeakoulu  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

REIMARI, TANJA:

Intranetin käyttö: ongelmakohdat ja  
kehittämisideat  
Case: Heinolan kaupunki

Tietojenkäsittelyn opinnäytetyö

56 sivua

Kevät 2011

## TIIVISTELMÄ

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee intranetin käyttöä organisaation viestinnän välineenä. Opinnäytetyössä perehdytään tarkemmin Heinolan kaupungin intranettiin. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, millaisena intranetin käyttö koetaan, sekä saada ideoita intranetin kehittämiseen. Tutkimuksen tarkoitus on saada vastauksia liittyen siihen, kuinka usein intranetiä käytetään, ovatko tiedot helposti löydettävissä, koetaanko intranet tarpeelliseksi, esiintyykö sen käytössä mahdollisesti ongelmia sekä miten intranetiä olisi hyvä kehittää.

Teoriaosuus selvittää intranetiä sen viestinnällisestä näkökulmasta organisaatioiden sisäisen viestinnän välineenä ja se esittää intranet-viestinnän hyötyjä sekä haasteita. Teoreettinen osuus kuvaa lisäksi kuntaorganisaatioiden sisäistä viestintää ja niiden verkkoviestintää kuntaviestinnän perusteiden avulla.

Tutkimus on toteutettu sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen menetelmän avulla. Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin kyselyn avulla. Kysely tapahtui syksyn 2009 aikana. Kyselystä tiedotettiin 400 kaupungin työntekijää sähköpostin kautta. Kysely sijoitettiin Heinolan intranettiin ja se sisälsi 15 kysymystä. Kyselyyn vastasi 88 Heinolan kaupungin työntekijää.

Tutkimustulokset osoittavat, että intranet koetaan suurimman osan kohdalla tarpeelliseksi ja sen käyttö koettiin reilusti yli puolen osalta sujuvaksi. Täysin sujuvaksi intranetin käyttöä ei koettu. Tämän tutkimuksen perusteella käytön ongelmia aiheuttivat pääasiassa sisältörakenteen sekavuus, tietoja oli vaikea löytää, osa tiedoista oli vanhentunutta ja hakutoiminto ei toiminut halutulla tasolla. Ongelmakohtia intranetin käyttöön liittyen oli lisäksi ajan puute sekä intranetin käyttö oli hankalaa yhteisten työasemien johdosta. Koulutus intranetin käytön osalta koettiin osin vähäiseksi. Kyselyn perusteella tärkeimmät intranetin kehittämisisideat kohdistuivat käytettävyyden parantamiseen, saatavuuden kehittämiseen ja koulutuksen lisäämiseen.

Avainsanat: intranet, kuntaviestintä, sisäinen viestintä, verkkoviestintä

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Information Technology

REIMARI, TANJA:

Use of the Intranet: Problem areas and  
Development Ideas  
Case: City of Heinola

Bachelor's Thesis in Information Technology, 56 pages

Spring 2011

ABSTRACT

---

This study examines communication in an organization and its medium: the intranet. The study focuses on the intranet of the City of Heinola. The purpose of the thesis was to study how the intranet could be developed and to find out how useful the personnel in the City of Heinola thought the intranet was.

The theory part concentrates on municipal and organizational communication from the point of view of the intranet. The theoretical part brings out principles of municipal communication and communication which takes place with the help of the intranet.

The data for the study was gathered by using inquiry study method. An inquiry was placed on the Heinola intranet; and the employees were informed about it by e-mail. There were 88 employees of the City of Heinola that answered the inquiry.

The research results showed that the intranet was regarded as necessary and useful among its users. On the basis of the inquiry the most important development wishes concerned the improvement of search functions, the development of usability and availability and further training in the use of the intranet.

Key words: intranet, municipal communication, internal communication, web communication

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Käsitteet	2
1.2	Tutkimusasetelma	3
1.2.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tehtävät	3
1.2.2	Teoreettinen viitekehys	4
1.2.3	Tutkimusmenetelmä ja toteutus	4
2	INTRANET VIESTINNÄN VÄLINEENÄ	7
2.1	Viestintä	7
2.2	Intranet	7
2.3	Intranetin kehitys viestinnän välineenä	8
2.4	Intranet-viestintä	9
2.4.1	Intranet-viestinnän hyödyt	11
2.4.2	Intranet-viestinnän haasteet	12
3	KUNTAVIESTINTÄSUOSITUKSET KUNTAORGANISAATIOIDEN VIESTINNÄN TUKENA	16
3.1	Kuntaviestintä	16
3.2	Sisäinen viestintä kuntaorganisaatiossa	17
3.3	Verkkoviestintä kunnissa	19
3.3.1	Intranet osana kuntien verkkopalvelukokonaisuutta	21
3.3.2	Intranet osana kuntien sisäistä viestintää	22
4	HEINOLAN KAUPUNGIN INTRANET	24
4.1	Yleistä organisaatiosta	24
4.2	Heinola - Intranet	25
4.2.1	Intranetin käyttö ja koulutus	25
4.2.2	Rakenne ja ulkoasu	27
4.2.3	Yleistä Microsoft Share Point Portal Serveristä	31
5	TUTKIMUS HEINOLA - INTRANETIN KÄYTÖSTÄ	32
5.1	Tulokset Heinola-Intranetin käytöstä	33
5.2	Tulosten tulkinta ja arviointi	42
5.3	Kehittämissideat	47
5.4	Jatkotutkimus	50

5.5	Validiteetti ja reliabiliteetti	51
6	YHTEENVETO	52
	LÄHTEET	54

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee Heinolan kaupungin intranetin käyttöä, sen tarpeellisuutta ja hyötyä ja selvittää intranetin käytön mahdollisia ongelmakohtia ja esittää esille nousevia kehittämissideoita sen käyttäjien näkökulmasta. Opinnäytetyö lähti liikkeelle ollessani työharjoittelussa Heinolan kaupungilla syksyllä 2009.

Intranet on otettu käyttöön Heinolan kaupungissa vuonna 2005, jolloin sen käyttöönottoa tutkittiin (Kujala 2005) lähinnä sen pääkäyttäjien ja kehittäjien näkökulmasta. Nyt haluttiin saada tietoa, miten peruskäyttäjät kokevat intranetin käytön viestinnän näkökulmasta. Pääajatuksena oli selvittää miten intranetin avulla tieto tavoittaa käyttäjät, onko tieto helposti saatavilla ja pystyykö tietoa ja dokumentteja lisäämään helposti intranetiin.

Intranet on toimiessaan tehokas organisaatioiden sisäisen viestinnän työkalu. Parhaimmillaan intranet tukee nopeaa tiedonvälittämistä toimien yhteisten asioiden kehittämisen kenttänä, jonka avulla organisaatiot säästävät aikaa ja samalla työ-kustannuksia. Toisaalta intranet voi muodostua pelkäksi tietojen varastoksi, josta on vaikea löytää tai lisätä aineistoa. Kuntaviestinnän tavoite on kehittää intranetiä organisaation yhtenä sisäisen viestinnän päävälineistä. Kehittämistyö edellyttää palautteen saamista sen käyttäjiltä.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus keskittyy intranetiin sen viestinnällisestä näkökulmasta ja esittää intranet-viestinnän hyötyjä ja haasteita. Teoreettinen osuus esittää organisaatioiden sisäistä viestintää sekä verkkoviestintää lähinnä kuntaviestinnän pohjalta. Kuntaviestinnän ohjeistukset ohjaavat kuntien organisaatioiden sisäistä viestintää sekä niiden verkkoviestintää. Opinnäyte työ ei käsittele intranetin teknillisiä ominaisuuksia tai teknillisiä ratkaisuja. Siinä ei myöskään selvitetä tarkemmin organisaatioiden muita viestintäkanavia tai välineitä. Tutkimuksessa esitellään lyhyesti Heinolan kaupungin intranetin rakennetta ja teknistä toteutusta, jotta lukija saa paremman ymmärryksen tutkittavasta kokonaisuudesta.

## 1.1 Käsitteet

### **ASP.NET**

Microsoftin kehittämä ohjelmointimenetelmä, joka on kehitetty dynaamisten www-sivustojen tekemiseen. Ohjelmointimenetelmä perustuu Microsoftin arkkitehtuuriin. (ASP.NET Overview 2010.)

### **HTML** (HyperText Markup Language)

WWW-sivustojen yksi julkaisukielistä. Se koostuu sivun rakenteista kuvaavista elementeistä ja niiden attribuuteista. (Keränen & Lamberg & Penttinen. 2005, 331.)

### **SQL**

Structured Query Language on standardoitu kyselykieli, joka määrittelee laite- ja ohjelmariippumattoman tavan tehdä kyselyjä tietokantoihin. SQL kyselykieli mahdollistaa toiminnot aina tietokantojen, taulujen sekä näkymien luontiin, muuttamiseen, poistamiseen sekä objektien lisäämiseen ja muokkaamiseen. (Puska 2000, 274 - 275.)

### **TCP/IP protokolla** (Transmission Control Protocol/Internet protocol)

Tätä pakettivälitteistä tekniikkaa käytetään internet perusteisessä tiedonsiirrossa. Tämä protokolla yhdessä vastaa pakettien kuljettamisesta ja välittämisestä oikeisiin osoitteisiin. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2005, 325.)

### **WWW-kuvauskieli**

WWW tulee sanoista World Wide Web, se on verkkosisältöjen julkaisumuotoa, jota käyttäjä pystyy käyttämään avoimessa tai suljetussa verkossa. (Alasilta 2002, 438.)

## 1.2 Tutkimusasetelma

### 1.2.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tehtävät

Ajatus tutkimusaiheeseen syntyi työharjoittelussani Heinolan kaupungilla syksyllä 2009. Heinolan kaupungissa käyttöön otettiin intranet vuonna 2005. Heinolan kaupungin intranetiä tutkittiin tuolloin (Kujala 2005) nimenomaisesti käyttöönoton osalta, siitä millaisia haasteita käyttöönotto tuo tullessaan sekä mahdollisia hyödynnettäviä asioita käyttöönottoa ajatellen. Silloisessa tutkimuksessa kartoitettiin sisällöntuottajien sekä intranetin tehokäyttäjien näkemyksiä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa peruskäyttäjien näkemyksistä liittyen intranetin käyttöön, tarpeellisuuteen sekä sen mahdollisiin ongelmakohtiin saaden samalla kehittämisideoita jatkoa ajatellen.

Tutkimus kohdistettiin osaan Heinolan kaupungin intranetin peruskäyttäjiä, jotka koostuivat eri tulosalueiden työntekijöistä. Tulosalueet jakaantuvat Heinolan kaupungissa konsernihallintoon, sosiaali- ja terveystoimeen, sivistystoimeen sekä tekniseen toimeen. Heinolan kaupungilla työskentelee yli 1000 työntekijää. Tutkimuksen joukkoon kuuluivat työntekijät, joilla on mahdollisuus käyttää intranetiä päivittäin näin halutessaan. Tämä edellyttää joko omaa työasemaa tai yhteistä työasemaa, josta on pääsy intranettiin. Koko Heinolan kaupungin työntekijämäärää ei tässä tutkimuksessa pystytty tutkimaan. Siksi kysely lähetettiin sellaiselle, joilla olisi mahdollisia kokemuksia intranetin käytöstä.

Kyselyllä haluttiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuinka usein intranetiä käytetään?
2. Löytyykö intranetistä tarvittavat tiedot helposti?
3. Koetaanko intranet tarpeelliseksi?
4. Esiintyykö intranetin käytössä ongelmia ja miten sitä pitäisi mahdollisesti kehittää?



Tutkimuksesta rajattiin pois intranetin käytön pääsisällöntuottajien ja kehittäjien näkemysten tutkiminen. Tutkimus ei kohdistu intranetin teknilliseen toteutukseen tai rakenteeseen. Tutkimus ei myöskään keskity verkkoviestinnän muihin osa-alueisiin kuten kotisivuihin, ekstranettiin tai muihin viestinnän välineisiin kuten sähköpostiin.

### 1.2.2 Teoreettinen viitekehys

Teoreettisen taustan kautta on pyrkimys esittää intranet-viestintää organisaatioissa. Teoria tuo esille, millaisia haasteita ja hyötyjä intranet-viestintään liittyy. Tutkimuksessa huomioidaan erityisesti intranetin viestinnällinen näkökulma ja mahdollisuus toimia yhtenä organisaation sisäisen viestinnän apuvälineenä. Teoreettinen tausta selvittää lisäksi kuntaorganisaatioiden sisäistä viestintää sekä niiden verkkoviestintää kuntaviestinnän kautta.

Kunnat ja kaupungit organisaatioina poikkeavat osittain tavoitteiltaan ja toiminnaltaan esimerkiksi kaupallisista yrityksistä. Kuntien ja kaupunkien toimintaa ja viestintää ohjaavat erilaiset lait ja säädökset. Näiden pohjalta on kunnille luotu niiden viestintää ohjaavat suositukset. Kuntaviestintä-suositukset sisältävät ohjeita kuntien organisaatioiden sisäisestä viestinnän ja sen verkkoviestinnän tavoitteista ja tehtävistä sekä miten ne tulisi järjestää. Intranet nähdään yhtenä osana kuntaorganisaation sisäistä viestintää sekä sen verkkopalvelukokonaisuutta. Toimivan kuntaviestinnän perusedellytyksenä katsotaan lisäksi olevan sen onnistunut sisäinen viestintä henkilöstöorganisaatioissa. Nämä lähtökohdat huomioiden kuntaviestinnän teoreettinen tausta on sidoksissa kuntaorganisaation intranetin käytön tutkimiseen.

### 1.2.3 Tutkimusmenetelmä ja toteutus

Tutkimusmenetelmässä on nähtävissä sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia piirteitä ja tutkimuskäytänteitä. Aineistonkeruumenetelmä sekä osin tulosten esittäminen tapahtuvat käyttäen kvantitatiivisia tutkimuskäytänteitä. Opinnäytetyö kar-

toittaa ja tulkitsee osittain tuloksia kvalitatiivisen tutkimuskäytännön kautta. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2009, 136 - 137) toteavatkin, että kvalitatiivinen sekä kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä voidaan nähdä myös toisiaan täydentävinä suuntauksina esimerkiksi silloin, kun menetelmiä käytetään rinnakkain tulosten tulkinnassa ja mittaamisessa.

Tutkimusmenetelmien valintaan vaikuttivat tutkittava aihe-alue ja kysymykset joihin etsittiin vastausta. Kyselytutkimukseen päädyttiin, koska tietoa haluttiin useamman käyttäjän näkökulmasta ja kyselylomakkeeseen pystyttiin asettamaan useimpia kysymyksiä. Intranetin kautta toteutettu kyselylomake oli myös luonnollinen valinta, koska tutkimuksen aiheena oli intranet ja sen käytön sujuvuus. Heinolan kaupungin intranet mahdollisti erittäin hyvin tämän tyyppisen kyselyn toteuttamisen. Tutkimusmenetelmän valintaa ohjaa se minkälaista tietoa etsitään, keneltä ja mistä sitä etsitään (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 184).

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksen avulla, joka sijoitettiin intranettiin. Kyselytutkimuksesta tiedotettiin sähköpostilla (LIITE 1) 400 työntekijälle syyskuun alussa, ja siihen pystyi vastaamaan lokakuun alkuun asti. Sähköpostista oli suora linkki intranetin kyselytutkimukseen. Vastauksia saatiin 88 kpl, vastausprosentin ollessa 22. Tutkimusaineisto koostuu kyselylomakkeen avulla kerätyistä vastauksista.

Kysely sisälsi 15 kysymystä (LIITE 2), joista yksi puolistrukturoitu, yksi avoin kysymys, loput strukturoituja. Strukturoituihin kysymyksiin oli pakollista vastata. Kysymyksistä 4 koski vastaajan taustatietoja ja loput liittyivät intranetin käyttöön, sen tarpeellisuuteen ja mahdollisiin ongelma-kohtiin sekä kehittämiseen. Strukturoituihin kysymyksiin päädyttiin, koska intranetin kautta vastaaminen oli suhteellisen vähän aikaa vievää sekä vastausten käsittelyn organisointi oli selkeää ja kyselylomakkeen sijoittaminen intranettiin helpotti kokonaisuudessaan tulosten käsittelyä. Strukturoitujen kysymysten kautta saa selvitettyä olennaisen tiedon. Puolistrukturoidulla ja yhdellä avoimella kysymyksellä haluttiin selvittää intranetin käytön ongelmia ja kehittämistä hieman tarkemmin ja syvällisemmin. Vastaajan tehtyä kysely ja tallennettua se, ohjautuivat tiedot suoraan tietokantaan. Oli myös

loogista hyödyntää intranetin suoma mahdollisuutta luoda helposti kyselylomake intranettiin tutkimuksen nimenomaisesti käsitellessä intranetiä ja sen käyttökoemuksia.

Koko Heinolan kaupungin henkilöstö on saanut koulutusta intranetin osalta viimeksi vuonna 2005. Tutkimuksessa pyrittiin lisäksi selvittämään kokevatko intranetin käyttäjät, että koulutus on ollut riittävää. Uudet työntekijät koulutetaan intranetin käyttöön yksikkökohtaisesti, koulutuksesta vastaavat yksiköiden esimiehet.

Tutkimuksen teoriaosuus on hankittu alan kirjallisuudesta sekä verkkolähteistä. Aiemmin tehty opinnäytetyö (Kujala 2005) toimi pohjana tutkimusta suunniteltaessa. Teoriaosuus painottuu intranettiin organisaatioiden sisäisen viestinnän välineenä sekä kartoittaa kuntaviestinnän ohjeistukset verkkoviestinnän ja sisäisen viestinnän osalta.

Tulokset esitetään kysymysten kyselylomakkeen sisällönmukaisessa järjestyksessä. Tulosten esittämisten tueksi liitetään kuvioita. Saatujen tulosten avulla pyritään tekemään tulkintaa käyttäen apuna joitakin avointen kysymysten suoria vastauksia. Lisäksi tulosten arvioinnissa ja tulkinnassa pyritään vertailemaan tuloksia teoriaan. Lopuksi esitetään tutkimustulosten kautta johdettujen pääongelmakohtien kehittämideoita ja mihin mahdollista jatkotutkimusta olisi hyvä kohdentaa.

## 2 INTRANET VIESTINNÄN VÄLINEENÄ

### 2.1 Viestintä

Viestintä käsitteenä on toimintokokonaisuus, joka on monimutkainen ilmiö. Viestinnässä on kysymys sarjasta erilaisia toimenpiteitä sekä samalla ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Yksinkertaisimmillaan viestintä koskettaa meitä kaikkia, me kommunikoimme toistemme kanssa päivittäin erilaisilla tavoilla. Viestintäsana tulee latinan kielisestä sanasta *communicare* eli tehdä yhdessä. Viestinnän merkitys organisaatioissa on olennainen, sen avulla päästään tavoitteisiin ja kehitetään toimintaa. (Juholin 2009, 20 - 35.)

Organisaatioissa viestinnän tehtäviksi voidaan katsoa tiedon saatavuus ja tiedonvaihdanta työyhteisön välillä, työyhteisön sitouttaminen, vuorovaikutteisuus, maineen ja brändin hallinta, yhteiskunnallinen vaikuttaminen sekä palveluiden kiinnostavuuteen vaikuttaminen sekä palveluista tiedottaminen. (Juholin 2009, 54.)

Onnistuneen viestinnän lähtökohtana on oikea näkemys siitä mitä halutaan sanoa. Viestintätapahtumassa on aina kaksi osapuolta, viestin lähettäjä ja vastaanottaja. Jotta itse viestintä voisi tapahtua, tarvitaan kanava, jonka kautta viesti välitetään. Viestitapahtumaan kuuluu myös palaute viestin vastaanottajalta viestin lähittäjälle. Verkoissa, kuten intranetissä, viestintä tapahtuu useimmiten ihmisen ja soveluksen välillä. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2005, 11–13.)

### 2.2 Intranet

Intranet on tietyn ryhmän, yrityksen, organisaation internet-tekniikkaan perustuva sisäinen viestintä- ja tietojärjestelmä (Hurme 2010). Intranet on verkkoviestintää niin että se on kohdistettu tietyn rajatun ryhmän käyttöön. Tavallisimmin intranetillä tarkoitetaan organisaation lähiverkkoa, jota käytetään tietyn ryhmän sisäiseen viestintään ja tiedon välittämiseen sekä tietojenkäsittely toimiin. Se on

organisaation sisäinen palvelu, jonka käyttö on rajattu ulkopuolisilta. (Keränen & Lamberg & Penttinen 2005, 330.) Intranet on sekä kanava, foorumi että ympäristö; se on sekä tietovarasto että dynaaminen ja reaaliaikainen työkaluvaranto (Juholin 2009, 266). Intranet perustuu www-tekniikkaan. Sen perustana on HTML-sivunkuvauskieli ja TCP/IP viestintävälitysmekanismi (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 14.)

Intranetin pyrkimys on tuottaa jokaiselle työntekijälle ja sen yksikölle räätälöity kokonaisuus, joka tavoittaisi selkeästi jokaisen henkilökohtaiset pyrkimykset ja intranetin kautta saisi apua oman työn kehittämiseen ja tekemiseen. (Hurme 2010). Intranetin tulisi nykyisellään antaa käyttäjilleen ajanmukainen kuva organisaation tilasta ja sen kautta olisi saatavilla erilaiset työmittarit ja ohjaamisen työkalut.

Hyvin toteutettua intranetiä Kuivalahti & Luukkonen (2003, 41 & 49) kuvaavat kuin suureksi peiliksi, jonka kuva rakentuu tilannekohtaisesta statistiikasta, jota intranet kerää. Intranet on lisäksi johtamisen väline. Intranetin myötä johtajuus ei saisi enää olla erinäisten lausuntojen tekemistä, vaan se mahdollistaa paremman vuorovaikutteisuuden henkilökunnan kanssa. Intranetin tulevaisuus nähdään yritysten strategisena vaikutuskanava, jonka avulla yritysten sisäiset toimet voidaan liittää sujuvasti ja tehostetusti vastaamaan yrityksen haasteita ja tavoitteita.

### 2.3 Intranetin kehitys viestinnän välineenä

Intranetin alkuvaiheessa se nähtiin lähinnä sähköisenä ilmoitustauluna. Lähes kaikki tieto siirrettiin intranetiin. Intranetiin tuli paljon tietoa, mutta sitä ei aina ollut kovinkaan helppo löytää. Tässä vaiheessa intranetin pääasiallinen käyttö kohdistui tiedon hakuun. (Hurme 2010.) Kuivalahti & Luukkonen (2003, 26) kuvaavat ensimmäistä vaihetta yksikkökohtaisiksi hankkeiksi, joita leimasivat viestinnällinen yhteismitattomuus. Rakenne ei ollut kovin hallittua ja tietoa hukkuu ja jäi vanhaksi nopeasti.

Intranetit ovat kehittyneet organisaatioissa vaiheittain ja kehitys on ollut verrattain nopeaa. Intranet alkoi tulla tutummaksi 1990-luvun puolivälin paikkeilla ja vielä sen loppupuolellakin se keskittyi lähinnä IT-ammattilaisten verkoksi, josta se vähitellen löysi tiensä koko organisaatioiden tärkeäksi tiedon välittäjäksi sekä siitä aina kehittyneemmäksi sisäisen viestin ja vuorovaikutuksen välineeksi ja personoiduiksi organisaatioiden kuvaajiksi. Personointi on noussut 2000-luvulla tärkeäksi kehittämisen alueeksi intranetin osalta. Nykyisin ei enää riitä, että tieto on saatavilla, vaan sen tulisi olla käytettävissä aina tilanteen ja käyttäjän kannalta oleellisimmalla tavalla. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 23 - 45.)

#### 2.4 Intranet-viestintä

Viestinnän tapa ja miten se ilmaistaan riippuvat viestin merkityksestä, kohderyhmästä ja viestin kiireellisyydestä, digitaalisen median ollessa kyseessä, vastaanottajan päätelaitteesta sekä vuorovaikutteisuuden vaatimuksista (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 67). Intranetin kautta tapahtuva viestintä on laadultaan sellaista, ettei viestin laatija pysty kovinkaan hyvin kontrolloimaan sitä, miten viesti ymmärretään ja vastaanotetaan. (Puro 2004, 48.)

Intranet-viestinnässä tyypillistä on, että tiedon kiertokulku on nopeaa. Tiedon tulisi olla ajankohtaista ja relevanttia. Tämä lisää riskiä, että tieto vanhenee nopeasti. Välttääkseen tämän tulee intranetin viestintä mallintaa, ohjeistaa ja edellyttää sen käyttäjiltä tietynlaista etikettiä. Viestinnän tulee olla selkää ja yksinkertaista, toisaalta sen tulee sallia persoonallisuus. Mikäli viestintä on sekavaa ja yhteen sopimatonta, muodostuu hallitsematon sillisalaatti, josta on vaikea löytää etsimäänsä. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 69.)

Intranet-viestinnässä korostuu nopeatempoisuuden lisäksi sen vuorovaikutteellisuus. Intranetin tulisi tukea työntekijöidensä arkiviestintää oikealla ja yksinkertaisella tavalla. Kuivalahti & Luukkonen (2003, 80–82) kuvaavatkin, että intranet-viestintä on sujuvinta silloin, kun sitä ei oikeastaan huomaa. Päälimmäisenä intranetin kautta tapahtuvassa joka päiväisen viestinnän alueina nähdään omien tavoitteiden ja tulosten seurannan mahdollisuus. Intranetin kautta pitäisi pystyä

seuraamaan organisaatiossa tapahtuvat muutokset sekä intranetin pitäisi mahdollistaa omien tietojen muokkaamisen ja tietojen edelleen välittämisen. Intranetistä tulisi löytää helposti tietoa työn oikeudellisista etuuksista. Keskustelun sekä palautteen annon mahdollisuus intranetissä joka päiväisen viestinnän apuvälineenä on tärkeää. Tämä mahdollistaa yhteenkuuluvaisuutta ja vahvistaa organisaation kulttuuria avoimena ympäristönä. Intranet viestinnän tulisi tukea lisäksi käyttäjän osaamisen kehittämistä. Erilaiset kurssit ja koulutustilaisuudet sekä itseopiskelu mahdollistavat tätä osa-aluetta.

Intranet-viestintä on osa organisaatioiden verkkoviestintää. Verkkoviestinnällä tarkoitetaan viestinnän tapaa, joka hyödyntää tietoverkkoja ja tietotekniikkaa. Verkkoviestinnän välineitä ovat muun muassa internet-sivustot, intranet, ekstranet, sähköiset tiedotteet, mobiilipalvelut ja sähköposti. Verkkoviestinnän sekä sähköisen viestinnän merkitys kasvaa koko ajan. Intranet liitetään myös uusi media käsitteeseen. Uutena mediallyä tarkoitetaan viime vuosien aikana kehitettyjä innovatiivisia viestintäteknologioita tuotteita, kuten www-sivut, sähköposti, matkapuhelimet oheistuotteineen (Puro 2004, 43).

Onnistunut intranet-viestintä edellyttää sujuvaa käytettävyyttä. Hyvä käytettävyys edellyttää hyvin suunniteltua sisältörakennetta. (Kuivalahti & Luukkonen. 2003, 65). Sisältörakenteen tulee olla selkeä ja ymmärrettävä sekä tiedot tulisi löytää nopeasti ja helposti. (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 150.) Heikosti suunniteltu sisältörakenne lisää käyttäjän intranetiin kuluttamaa aikaa, turhauttaa ja tekee monesti tietojen löytämisestä vaikean. Samoin ylimääräisen tiedon massa ylikuormittaa ja hankaloittaa tiedon etsintää sen hyväksikäyttöä. Intranetin hakutoiminnot ovat intranetin tärkeimpiä työkaluja. Intranet mahdollistaa suuren tiedon välittämisen määrän sekä säilyttämisen niin, että se on helposti saatavilla ja noudettavissa. Tämä edellyttää toimivaa tiedonhakujärjestelmää. (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 46.)

Käsitettä käytettävyys käytetään erityisesti verkkoviestinnän yhteydessä. Se sisältää verkkosisällön ominaisuuksia, jotka ratkaisevat miten hyvin käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedon (Alasilta 2002, 435). Käytettävyys varmistaa lisäksi, että

tieto on sitä tarvitsevien ja siihen oikeutettujen tahojen käytössä aina, kun sitä tietoa tarvitaan (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 180).

Käytettävyyttä parantavat selkeän ja loogisen sisältörakenteen lisäksi navigoinnin läpinäkyvyys, toimiva ja kattava hakupalvelu, sivukartta, sivuston hakemisto, murrupolku eli linkkipolku, selkeä sanasto ja lomakkeiden käytettävyys. Muita perusasioita jotka lisäävät sujuvaa käytettävyyttä ovat yksinkertaisen ja helppolukuisen verkkotekstin luominen, huomioiden kirjasinkoot sekä yhtenevät kirjasintyypit ja myös värien käytöllä on merkityksensä käytettävyyteen esimerkiksi useat voimakkaat värit saavat aikaan jo itsessään sekavuutta. (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 156 – 157.) Selkeän ja loogisen sisältörakenteen luominen edellyttää perusteellista suunnittelutyötä ja yhteensovittamista sivuston tehtävän, sen sisällön ja käyttäjien tarpeiden kanssa. (Alasilta 2002, 139 – 147.)

#### 2.4.1 Intranet-viestinnän hyödyt

Yleisesti ottaen intranetiä pidetään helppokäyttöisenä. Intranetin aloitus- ja käyttöönottokustannukset ovat matalat, samoin tiedon jakelukustannuksia pidetään alhaisina. Intranetin viestinnälliset hyödyt muihin sisäisen viestinnän välineisiin kohdistuvat intranetin oikea-aikaisuuteen, sen kattavuuteen ja reaali-aikaisuuteen. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 51.) Se on työväline, joka mahdollistaa vuorovaikutteisuuden ja johtamisen työyhteisössä sekä oikeinkäytettynä ja suunniteltuna aktuellin tiedon hyödyntämisen oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Sama tieto ja viesti on saatavilla kaikilta tietokoneilta samanaikaisesti ja samalla tavalla. Sen katsotaan säästävän kuluja ja aikaa, tieto välittyy nopeasti ja säästöä syntyy esimerkiksi tulostettavien ja arkistoitavien dokumenttien selkeän vähenemisen muodossa.

Perinteisesti katsotaan, että viestintä on sidoksissa kolmeen kulmakiveen: paikkaan, aikaan ja tilaan (Puro 2004, 93). Kuitenkin uuden median viestintäteknologiset innovaatiot mullistavat näitä viestinnän elementtejä. Intranet ei ole aika- tai paikkasidonnainen viestintäkanava. Intranet mahdollistaa saman tiedon välittämi-



sen kaikille organisaation työntekijöille riippumatta siitä missä he sijaitsevat (Österberg 2009, 185). Verrattuna muihin viestintäkanaviin sen hyötyinä ovat selkeämmin vuorovaikutteisuus, monipuolisuus sekä tiedon yhtäaikaisuus ja nopeus. Intranetin hyötynä on myös seuranta, jonka avulla saadaan tarkkaa ja oikea-aikaista tietoa yrityksen tilasta (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 88).

Intranet-viestintä mahdollistaa henkilöstön osaamisen kehittämisen tehokkaamalla tavalla. On kuitenkin huomioitava, ettei verkkoviestintä itsessään ole opetuksellista. Osaamisen kehittäminen edellyttää selkeää strategiaa ja sisällön suunnittelua. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 99.)

Intranetin kautta pystytään viestimään nopeasti, sen hyöty organisaatioiden kriisiviestinnässä on selkeä verrattuna perinteisiin viestintävälineisiin. Intranet mahdollistaa nopean ja suoran tavan toteuttaa kriisiviestintää. Tämä edellyttää kuitenkin, että multimedian mahdollisuuksia osataan hyödyntää oikein. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 83).

Intranet on erittäin hyvä kanava muutosjohtamiselle. Muutostilanteissa sisäisen viestinnän toimivuus on avainasemassa työyhteisen kannalta, jotta se pystyy ymmärtämään ja reagoimaan oikein mahdollisiin muutoksiin organisaation sisällä. Tällöin on hyvin tärkeää, että työyhteisö tietää nopeasti mitä organisaatiossa on tapahtumassa, avoimesti ja rehellisesti. (Kortetjärvi, Kuronen & Ollikainen 2008, 107 – 108.) Intranetin avulla voidaan ajanmukaisesti ja monitasoisesti kertoa organisaatiossa tapahtuvista ja suunniteltavissa olevista muutoksista. Mitä avoimemmin ja läpinäkyvämmiin työntekijät ovat tietoisia muutoksista, sitä helpommin muutokset yleensä otetaan vastaan.

#### 2.4.2 Intranet-viestinnän haasteet

Viestintäteknologian kehittyminen on muuttanut viestinnän laatua sekä tapaa. Sähköpostit ja intranetit korvaavat jo monissa yhteisöissä kasvokkai- tai ryhmäviestintätilanteita. (Puro 2004, 49.) Uusi teknologia ei kuitenkaan itsessään lisää

viestinnän välineitä ja kehittää asioita, vaan voi samalla käänteisesti aiheuttaa yhteisöissä epävarmuutta ja – tietoisuutta sekä vastarintaa ja jopa viestinnän tason heikentymistä. Uuden viestintäteknologisten välineiden, kuten intranetin, kautta mahdollistetaan viestinnän tehostaminen ja yhteisöjen vuorovaikutteisemman toiminnan lisääntyminen. Kuitenkaan itsestään selvää ei näiden tavoitteiden toteutuminen ole.

Intranetin viestinnälliset haasteet liittyvät eniten sen vuorovaikutuksellisten toimintojen kehittämiseen. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 53.) Intranet ei saisi olla vain varasto, josta tietoa haetaan tai johon tieto hukkuu. Sen tulisi olla vuorovaikutuksen apuväline työntekijöiden ja johdon välillä. Perusajatus on, että hyvä intranet olisi läsnäolon väline (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 60).

Ongelmana erityisesti suurissa organisaatioissa on, että tiedot levittyvät hajanaisesti ympäri organisaatioiden. Intranetin haasteena onkin saada tämä levittäytynyt tieto tehokkaaseen käyttöön, niin että se on helposti saatavilla, tunnistettavissa ja löydettävissä. (SharePoint 2001.) Intranetit ovat usein kohdanneet ongelman, jossa se tulvii tietoa, joka on epäolennaista tai sitä on liikaa eikä se ole ajan tasalla olevaa. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 53.)

Intranetin haaste on pitkälti myös asenteissa, miten saada motivoitua sekä johtotaso, että työntekijät sen suomiin hyötyihin. Osassa yhteisöjä esimerkiksi intranet nähdään vain muodollisuutena, se on olemassa, mutta sen hyödyntäminen on vajeista (Puro 2004, 89).

Viestinnän kehittäminen organisaatioissa on vaativaa, toisaalta on osattava kuunnella tarkasti mitä työyhteisö toivoo, toisaalta on huomioitava, että työyhteisössä on aina jäseniä, jotka ovat luontaisesti muutoksia vastaan. (Puro 2004, 108.)

Asenteiden muokkaaminen vaatii suunnitelmallista koulutusta sekä mentorointia. Niiden avulla voidaan viestinnän käytäntöjä muuttaa. (Puro 2004, 119.) Työyhteisön motivoiminen mahdollisten viestintäkäytäntöjen muuttamisessa on kuitenkin haasteellista. Henkilöstön koulutus niin, että teknologian hyötyjä osataan käyttää oikein hyväksi, on vaativa tehtävä. Usein ihmiset toimivat mieluiten vanhalla tu-

tulla tavalla vaikka se olisi hitaampaa kuin uudella tavalla, jos hän kokee epävarmaksi uuden järjestelmän käytön. (Puro 2004, 107.)

Organisaatioiden viestintästrategioissa tulisi huomioida myös muutokset viestintäkulttuurissa. Työyhteisöissä motivaatioon ja tapoihin viestiä vaikuttavat suuresti työntekijöiden ikä, taustat, kulttuuri sekä oppimistaso. Intranet mahdollistaa viestinnän nopeutumisen, vuorovaikutuksellisuuden ja monipuolisuuden. Kuitenkin osa kokee, ettei heitä välttämättä kuulla tai huomioida entiseen tapaan. (Puro 2004, 98.) Palautteen antamisen mahdollisuus on tärkeä osa sisäisen viestinnän kehittämistä. Työntekijän tulee kokea voivansa antaa palautetta, joka huomioidaan.

Kuivalahti & Luukkonen (2003, 53–58) jakavat intranetin viestinnälliset haasteet seuraavasti:

- **Tekniset & teknologiset** haasteet liittyvät siihen, että intranetin tekninen kokonaisuus tulee olla hyvin hahmotettu ja ymmärretty, muuten viestinnän päämäärät eivät välity oikealla tavalla. Tietojärjestelmien haasteena on pystyä vastaamaan sopusoinnussa viestinnän tavoitteiden kanssa ja tämä edellyttää hyvää teknologia osaamista organisaatioissa.
- **Osaamiseen** liittyvät haasteet painottuvat digitaalisen osaamiseen, siihen miten saada digitaalisten kanavien suomat mahdollisuudet käytettyä oikein ja palvelemaan viestinnän päämääriä parhaalla mahdollisella tavalla. Intranet mahdollistaa esimerkiksi ryhmätyömahdollisuudet, kuitenkin kovin paljoa ei vielä tätä työmuotoa ole organisaatioissa osattu käyttää hyväksi.
- **Prosesseihin** liittyvät haasteet kohdistuvat intranetin käyttöön heti prosessien alkuvaiheissa, näin niistä saatu hyöty tulisi oikein käytettyä ja ohjautuisi oikeisiin paikkoihin.
- **Tiedon johtamiseen** liittyvät haasteet tulevat esille siinä kuinka organisaatioissa opittaisiin viestittämään kaksisuuntaisesti hyväksikäyttäen teknologiaa.
- Viestinnän toteutuksen **ilmaisulliset** haasteet liittyvät viestinnän ammattitaitoiseen toteutukseen. Intranet vaatii kunnollista sisällöntuottamista sekä

harjaantumista ja mediatajua. Tämä tarkoittaa myös, että kaikkia mediaelementtejä, intranetin lisäksi, pitäisi osata käyttää oikein, jotta viestinnällinen tavoite saataisiin toimimaan oikealla kapasiteetilla.

- **Johtamiskulttuuriin** liittyviä haasteita ovat etenkin johtotason asenteiden muuttuminen niin, että he käyttäisivät vuorovaikutuksellisuutta hyväkseen intranetin avulla, niin että johtajuus olisi läsnä olevaa ja persoonallisempaa.

Yksi olennainen haaste intranet-viestinnän osalta on tiedon ajantasaisena pitäminen. Usein intranetit ovat organisaatioissa monitasoisia ja hajaantuneet eri yksiköihin. Yhtenäiset sisällönsuunnittelun sekä sen ylläpidon ohjeistukset ovat tärkeässä asemassa, ettei intranetistä tule pelkkää tiedon jätetarastoa, josta on vaikea saada turhaa aikaa käyttämättä se olennaisin tieto esille. Jotta intranet toimisi hyvin ja sisällöt olisivat ajantasaisia, sen ylläpitoon on suunniteltava oma organisaationsa ja toteutussuunnitelmansa (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 172).

Intranet-viestinnästä, sen jakamisesta ja ylläpidosta vastaa usein useampi taho. Varsinkin suuremmissa organisaatioissa ei yksittäinen intranet vastaava pysty hallitsemaan koko intranetin sisällöstä. Sisällöntuotantoa pyritään hajauttamaan mahdollisimman tehokkaasti, mikä asettaa haasteen sisältöjen laadun pysymiselle ja niiden oikeellisuudelle (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 173). Selkeät käytännöt ja ohjeet, siitä mitä kukakin tekee ja on vastuussa sekä yleiset ohjeistukset viestien sisällön laadusta, ovat välttämättömiä organisaatioiden intranet-viestinnän menestykselliselle onnistumiselle.

Intranet-viestinnän haasteena nähdään lisäksi tietoturva. Erityisesti sen osalta kenellä on oikeus saada ja nähdä mitäkin tietoa. Ohjeistuksissa sekä intranetin teknologisen tietoturvan suunnittelussa nämä seikat tulee huomioida. Intranet-ratkaisuissa tärkein tietoturva ovat asennemuokkaus ja henkilöstön tietoisuuden tason nostaminen tietoturva-asioissa (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 132).

### 3 KUNTAVIESTINTÄSUOSITUKSET KUNTAORGANISAATIOIDEN VIESTINNÄN TUKENA

#### 3.1 Kuntaviestintä

Kunnat ovat organisaatioina suuria kokonaisuuksia, joiden viestintä perustuu kuntalakiin, hallintolakiin ja julkisuuslainsäädäntöön. Kuntaviestinnän onnistuminen edellyttää vuorovaikutteisuutta, kuntalaisten osallistumista sekä tiedotusvälineiden palvelua. Myös asenne on tärkeä apuväline kunnan viestinnän onnistumisessa. (Kunnan viestintä 2004, 3 - 7.) Yksi tärkeä perusedellytys onnistuneeseen kuntaviestintään lisäksi, että kuntien työntekijäyhteisöjen sisäinen viestintä tulisi olla toimivaa ja tavoitteellista. Kuntien työntekijät välittävät tehokkaasti tietoa kunnan asioista organisaation ulkopuolelle. Hyvin hoidettu sisäinen viestintä on siten välttämätöntä tulokselliselle toiminnalle kunnissa (Kunnan viestintä 2004, 28).

Jokainen organisaatio, yritys, luo omanlaisen viestintästrategiansa riippuen sen tavoitteista ja tehtävästä. Kunnat organisaatioina ovat toimintansa ja tavoitteidensa pohjalta erityyppisiä kuin esimerkiksi monet kaupalliset yritykset. Kunnan viestintä on hyvin laaja-alaista, eikä se mahdu viestinnän ja markkinoinnin vakiintuneiden käsitteiden raameihin (Kunnan viestintä 2004, 3). Näin sen viestinnälle onkin kuntaliiton toimesta laadittu omat kuntaviestinnän suositukset, joiden pohjalta kunnat toteuttavat viestintätoimintaansa. Nämä kuntaviestinnän ohjeistukset pitävät sisällään sen henkilöstöorganisaation sisäisen viestinnän sekä verkkoviestinnän ohjeistukset. Intranet-viestintä nähdään osana kuntien henkilöstöviestintää sekä verkkopalvelukokonaisuutta, jonka avulla organisaation sisäistä viestintää toteutetaan. Teoriaosuus keskittyy kuntaviestinnän osalta erityisesti kuntaviestinnän ohjeistuksiin verkkoviestinnästä ja henkilöstöviestinnästä.

Kuntaviestintä on käsitteenä laaja, se sisältää kattavasti viestinnän sekä markkinoinnin eri osa-alueita. Kuntaviestinnän tavoitteena on ylläpitää asukkaidensa hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä sekä tukea ydintoimintojaan niin, että päätöksenteko on läpinäkyvää sekä osallistuminen olisi aktiivista. Kuntien ydintoiminnoiksi

lukeutuu edunvalvonta, kehittäminen ja palvelut. Kuntaviestinnän tarkoitus on tiedottaa ja ohjata kunnan asukkaille oikeita kanavia vaikuttaa kunnan asioihin ja päätöksentekoon. Avoimuutta pidetään kuntaviestinnän lähtökohtana. (Kunnan viestintä 2004, 3 - 10.)

Kuntaviestinnän keinoiksi luetellaan muun muassa asukasviestintä, mediaviestintä, verkkoviestintä, markkinointiviestintä ja henkilöviestintä. Kuntaviestinnän tärkeimpinä välineinä nähdään muun muassa internet, mobiilipalvelut, tiedotuslehti, asukasillat ja – tapaamiset, sähköposti, tiedotteet ja esitteet, julkaisut ja raportit sekä mobiilipalvelut. Kuntien viestintää pyritään kehittämään koulutuksilla, ohjeilla ja tutkimuksilla. (Kuntatiedon keskus 2010.)

Kuntaviestinnän tulisi olla saatavilla kuntalaisen iästä, fyysisestä kyvykkyydestä tai sosiaalisesta asemasta riippumatta kaikille. Tämä asettaa viestinnälle suuret haasteet. Viestinnän kehittämisen lähtökohtana nykyisin nähdään asiakaslähtöisyys organisaatiokeskeisen näkökulman sijasta. (Kuntatiedon keskus 2010.)

Vuonna 2009 kuntien viestintätutkimuksen mukaan kuntaviestinnän suurimpina haasteina ja kehittämiskohteina nähtiin henkilöstöressurssien puute ja osaaminen, verkkopalvelujen ylläpito (ajantasaisuus) ja kehittäminen sekä viestinnän vuoro-vaikutteisuus. (Kuntatiedon keskus 2010.)

### 3.2 Sisäinen viestintä kuntaorganisaatiossa

Kuntien työntekijöistä kokonaisuutena voidaan käyttää nimitystä organisaatio. Aiemmin organisaatioiden ja yritysten viestintää kuvailtiin tiedottamisena, tiedotuksena tai tiedotustoimintana. Tämä nähtiin kuitenkin melko yksisuuntaisena näkökulmana. Nykyisin näiden viestintää kuvataan usein käsitteen yhteisöviestintä kautta. Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan johdettua ja ammattimaista viestinnän toteuttamista. Se on päämääräistä viestintää, mikä pohjautuu organisaation tavoitteisiin. Organisaatioviestintä rinnastetaan yhteisöviestintä-käsitteeseen. Täysin samaa näillä käsitteillä ei kuitenkaan tarkoiteta. Organisaatioviestintä käsittää

laajemmin koko organisaation viestinnän, niin virallisen kuin vapaamuotoisen viestinnän. (Juholin 2009, 22.)

Sisäinen viestintä on organisaatioiden sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta. Sen avulla organisaatioissa jaetaan tietoa, luodaan kuvaa organisaatiosta, viestitään henkilöstölle organisaatiossa tapahtuvista asioista sekä sitoutetaan työntekijöitä. Sisäisen viestinnän avulla henkilöstöä pidetään tietoisena siitä mitä organisaatiossa tapahtuu ja samalla lisäten avoimuutta ja vuorovaikutteisuutta. Tiedonkulun toimivuus on työn sujuvuuden kannalta ensisijaisen tärkeää. (Österberg 2009, 177 - 179.) Sisäinen viestintä sisältää kaiken sen tiedonkulun ja kanssakäymisen jota tapahtuu organisaation eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksilöiden välillä (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 42).

Sisäisen viestinnän kanavia on useita, kuten kokoukset, tiedotustilaisuudet, ilmoitustaulut, puhelin, tekstiviestit, yritysjulkaisut ja puhelin. Intranet on osa organisaatioiden sisäistä viestintää, eikä se korvaa kasvokkain tapahtuvaa viestintää. (Österberg 2009, 183.)

Sisäinen viestintä nähdään kunnissa osana henkilöstöviestintää. Henkilöviestinnällä tarkoitetaan kunnan henkilöstön välillä ja henkilöstölle suunnattua viestintää. Sisäinen viestintä lisää henkilöstön osaamista ja osallistumista työyhteisön asioihin. Sisäisen viestinnän päämääränä on kunnissa kehittää kuntien strategioiden ja tavoitteiden toteutumista, parantaa työolosuhteita sekä lisätä ja kehittää osaamista yhteistyössä henkilöstön kanssa. Tämä edellyttää avointa ja suunniteltua henkilöstöstrategiaa. Henkilöstölle tulee saattaa avoimesti ja nopeasti tietoon ajankohtaiset ja tärkeät asiat. Hyvin toteutettu sisäinen viestintä on lisäksi hyvä pohja kuntaviestinnän toteutumiselle kunnissa. (Kunnan viestintä 2004, 28.) Organisaation ohjaaminen ja johtaminen edellyttävät yhtenäisyyttä, sillä erilaiset käytännöt heikentävät viestintää, jolloin se hidastuu, sisällöt jäävät vajavaisiksi. Viestit eivät tavoita vastaanottajaa, jos käytännöt poikkeavat kovasti organisaation sisällä. (Puro 2004, 103.)

Henkilöstöviestinnälle olisi hyvä asettaa vuosittain niin määrälliset kuin laadulliset tavoitteet. Henkilöstöviestinnästä vastaa koko työyhteisö, yhdessä johdon ja yksikön esimiehen kanssa. Sisäisen viestinnän onnistuminen luo hyvät edellytykset työyhteisöjen työskentelylle. (Kunnan viestintä 2004, 28 – 29.) Kortetjärvi, Kuronen & Ollikainen (2008, 107) jaottelevat sisäisen viestinnän tavoitteet kolmeen osa-alueeseen: tiedonkulun varmistamiseen, avoimen vuorovaikutuksen lisäämiseen ja ylläpitoon sekä työntekijöiden sitouttamisen organisaation visioihin, arvoihin ja strategiaan.

Sisäiseen viestintään kunnissa kuuluvat muun muassa suullinen, kirjallinen ja verkkovälitteinen viestintä. Työvälineitä ovat esimerkiksi kehityskeskustelut, työnohjaus, tiimityöt, kokoukset, tiedotteet, sähköposti sekä intranet. Tehokkaimpana sisäisen viestinnän keinoina pidetään kasvokkain tapahtuvaa viestintää, kuten kokouksia ja tiedotustilaisuuksia. (Kunnan viestintä 2004, 29.)

### 3.3 Verkkoviestintä kunnissa

Verkkoviestinnäksi kunnissa katsotaan kuntien internet-sivustot, intranet, ekstranet sekä sähköiset tiedotteet, mobiilipalvelut ja sähköposti. Kuntien verkkoviestinnälle on laadittu omat www-viestinnän ohjeistuksensa. (Kuntien verkkoviestintäopas 2010, 23 ja 27; Kuntatiedon keskus 2010.)

Verkkoviestinnän toteutuksen perusajatuksena kunnissa on helppokäyttöisyys sekä esteettömyys. Verkkoviestinnän suunnitteluun kunnissa on olemassa omat suositukset sekä laatukriteeristöt. Näitä ohjeistuksia ohjaavat julkishallinnon toimintaa ohjaava lainsäädäntö sekä ohjeistukset kuntaviestinnästä ja kuntien verkkoviestinnästä että yleiset verkkoviestinnän odotukset.

Tärkeimmät lähtökohdat verkkoviestinnän kehittämiseen ja suunnitteluun ovat asiakaslähtöisyys. Eri käyttäjäryhmät ja näiden tarpeet, pääasialliset käyttäjät sekä erityisryhmät tulee kartoittaa. Kuntien periaatteen mukaisesti jokaiselle kuntalaiselle tulisi tarjota yhdenvertainen tiedonsaanti ja tasavertaisuus. Verkkoviestinnässä tulee huomioida kunnissa myös tekniset ominaisuudet, palveluiden tulee



myös tältä osin toteututtaa saatavuutta ja esteettömyyttä kaikkien ryhmien osalta. Verkkoviestinnän osalta tulee kunnissa huomioida myös lainsäädäntö kielen osalta. (Kunnan viestintä 2004, 23; Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 3 & 19–22.)

Kuntien verkkoviestinnän yhtenä tärkeänä tavoitteena nähdään vuorovaikutteisuus. Keskeinen ajatus on tarjota oikea-aikaista ja merkityksellistä tietoa niin, että palautteen antaminen olisi mahdollista. Vuorovaikutteisen verkkopalvelun suunnittelu pohjautuu asiakaslähtöisyyteen, jolloin tekniikkaa ei pidetä tärkeimpänä lähtökohtana. Verkkodemokratian tavoitteina nähdään kuntalaisten, virkamiesten ja päättäjien keskinäinen vuorovaikutteinen asioiden valmistelu. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 29.)

Verkossa vuorovaikutus ilmenee erilailla kuin kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä tai totutuissa viestintävälineissä. Pohjimmiltaan on kuitenkin kyse samasta periaatteesta: vaihdannasta, jossa kaksi osapuolta sekä antaa että saa jotain. Tietoa, vaikutuksia ja merkityksiä voi verkkoviestinnässä välittyä kolmensuuntaisesti: yhdeltä monelle, monelta yhdelle sekä monelta monelle. (Alasilta 2002, 53.) Verkko mahdollistaa viestinnän ihmiseltä toiselle, asiasta toiseen tilanteesta ja paikasta riippumatta, parhaimmillaan ihmiset voit vaihtaa reaaliaikaisesti tietoja ja kommunikoida vaikka välimatkaa olisi kuinka paljon. (Juholin 2009, 265.)

Keinoja verkkoviestinnän kautta tapahtuvaan vuorovaikutteisuuteen ovat muun muassa palautteet, aloitteet, kyselyt, keskustelufoorumit, suunnittelupelit, ideonnit sekä hankkeiden reaaliaikainen tiedottaminen. Minimivaatimuksena nähdään palautteen mahdollisuuden antaminen verkkopalvelussa. (Kuntien verkkoviestintä ohje 2010, 34.)

Verkkoviestinnän vastaavien työnjako ja vastualueet tulee olla hyvin selvillä. Samoin sen johtamisen ja sisällön tuottamisen ja muun toiminnallisuuden osalta tehtävän jaot ja strategiat tulee olla määriteltynä. Työtehtävät jaotellaan kuntaohjeistuksen mukaan karkeasti eri vaativuustasoihin: suorittavaan tasoon, asiantuntijatasoon sekä johtavaan tasoon. (Kuntien verkkoviestintä ohje 2010, 41–42.)

Verkkopalvelujen kehittämistyötä kunnissa ohjaavat Julkisen hallinnon tietohallinnon JUHTA:n JHS suositukset. Kuntien verkkopalveluiden kehittäminen on mittakaavaltaan usein sellaisia, että ne vaativat suuria resursseja sekä hankintoja. Hankintoja ohjaavat myös lainsäädännöt ja ohjeistuksensa. (Kuntien verkkoviestintä 2010, 29.)

### 3.3.1 Intranet osana kuntien verkkopalvelukokonaisuutta

Intranet kuuluu yhtenä osana kuntien verkkopalvelukokonaisuuteen. Kunnissa intranetit toimivat sen työntekijöiden työvälineenä sekä yhtenä viestinnän kanavana. Kuntien verkkoviestinnän ohjeistuksiin sisältyy intranet osana kuntien sisäistä viestintää. Kuntaviestinnän näkökulmasta intranetin tehtävä nähdään pääasiassa ajankohtaisen tiedon välittäjänä ja työtä helpottava tietovarastona. Intranetin tavoitteena on henkilöstön osallistumisen ja keskustelun lisääminen sekä työyhteisön kehittäminen. (Kunnan viestintä 2004, 29.)

Nykyisin intranetiä pyritään kunnissa kehittämään ja näkemään se työnteon välineenä, sähköisenä työpöytänä, jonka rakenne tulisi tarkoin suunnitella sekä miettiä sisällöntuotannon ylläpito ja yhteiset pelisäännöt. Kuntien intranetit ovat kehityksessä staattisista hallintokuntien sivustoista konsernikohtaisiksi intraneteiksi, joissa usein käytetään hajautettuun ylläpitoon perustuvaa sisällönhallintajärjestelmää. Intraneteistä halutaan tulevaisuudessa kunnissa yhä enemmän välineitä, jotka tehostavat kuntien sisäistä viestintää, muutosjohtamista, asiointeja ja työskentelyprosesseja. Yhä enemmän intranetin tavoite on olla suuremmassa osassa kuntien verkkopalvelukokonaisuutta. (Kuntatiedon keskus 2010; Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 28.)

Kuntien introjen tietoturvallisuus tulisi olla hyvin hoidettu. Verkkoviestinnän osalta henkilötietojen käsittelyä ohjaa henkilötietolaki. Tämä koskee myös intranetiä. Verkkoviestinnässä tulee huomioida, että yksityisyyden suoja on painavin peruste tietojen käsittelyssä ja julkaisuissa kuin julkisuusperiaate tai kunnan tiedottamisvelvollisuus. Hyvin hoidetun tietoturvan avulla kaikesta henkilötieto-

jen käsittelystä ei tarvitse luopua. Salaisia henkilötietoja käsiteltäessä on huolehdittava, etteivät tiedot päädy väärin käsiin. Tämä tarkoittaa intranetin osalta usein, ettei esimerkiksi avoimeen intranetiin tule tietoja, jotka ovat salaisia. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 51–52.)

### 3.3.2 Intranet osana kuntien sisäistä viestintää

Kuntien intranetit ovat kehittyneet sivustotyyppisistä intraneistä yhä etenevässä määrin kohti personoituja konsernikeskeisiä ja vuorovaikutteisia sisällönhallintajärjestelmiä. (Kuntatiedon keskus 2010.) Intranetin tulisi kuulua työntekijän päivittäiseen toimintaan, kuitenkin niin ettei se hallitse työntekijän työtä. Kuinka tehokkaasti intranetistä saa hyötyä, riippuu pitkälti intranetin sisällön laadusta ja tavoitteellisuudesta käyttäjiään kohtaan sekä miten se kohtaa johdon tavoitteet ja työntekijöiden tarpeet. Tärkeimpänä voidaan nähdä, että intranet tarjoaa pääsyn hyvin rakennettuun ja suunniteltuun tiedon lähteisiin, jotka ovat samalla sekä ajankohtaisia - ja mukaisia että ylläpidettävissä ja kustannustehokkaita. (Intranet Redesign and Change Management 2008, 129.)

Kuntien intranetin haasteina nähdään sen kehittäminen sisäisen tiedon päävälineeksi, koko henkilöstön tavoittaminen intranetin avulla, sen käytön rutinoituminen kaikille työntekijöille, oikean ja reaali-aikaisen viestin välittäminen, toimivan sisältörakenteen luominen sekä intranetin kehittäminen niin, että se tukee yhtenäisempää organisaatiokulttuuria ja muutosviestintää. (Kuntatiedon keskus 2010.)

Kuntien intranetin osalta on huomioitavaa, että intranet ei ole ainoa sisäisen viestinnän kanava. Kunnan työntekijät etsivät tietoa muualtakin, ja kaikki eivät jostain syystä pääse intranetiin. Tärkeimpien tiedotteiden tulisi olla tästä syystä myös kyseisten työntekijöiden saatavilla muuta kautta. Intranetin pelisääntöjen osalta tulee päättää onko kaikilla työntekijöillä pääsy koko intranet-palveluun vai jae-taanko eri osa-alueisiin, sekä onko kaikilla työntekijöillä oikeudet päivittää intranetia rajatusti vai kaikilta osin. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 28.)

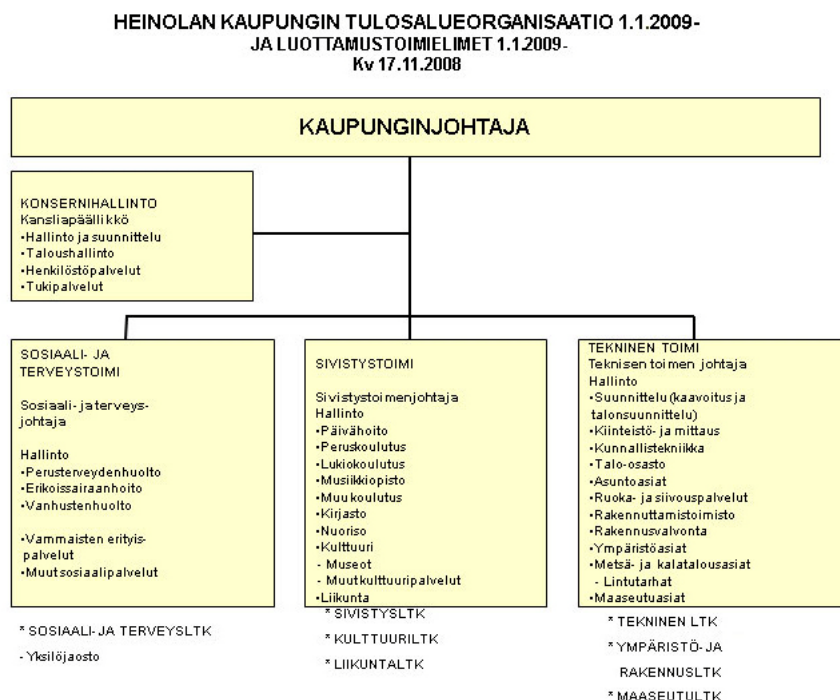
Kuntien viestintätutkimuksen (2005) mukaan kuntien viestintäammattilaista reilu kolmannes piti intranetiä tärkeänä välineenä sisäisen viestinnän toteutumisen kannalta, mutta peräti 39 % ei halunnut tai voinut käyttää intranetiä lainkaan sisäisessä viestinnässään. (Kuntatiedon keskus 2010.) Konkreettinen intranetin saatavuuden kehittämisen tapa on tuoda päätteitä tauko- ja sosiaalituloihin näin taataan verkkoon pääsy ja aineiston tulostusmahdollisuus myös sellaisille henkilöstöryhmille, joilla ei ole omia työasemia. (Kunnan viestintä 2004, 29.)

## 4 HEINOLAN KAUPUNGIN INTRANET

### 4.1 Yleistä organisaatiosta

Heinolan kaupunki on noin 20 000 asukkaan kaupunki Etelä-Suomessa. Kaupunki on luonnonläheinen paikka, tunnettu erityisesti kesäkaupunkina. Heinolasta on hyvät liikenneyhteydet eri puolelle Suomea. (Heinolan kaupunki 2010.)

Heinolan kaupungin vakinainen henkilöstömäärä on noin 1132 vuoden 2008 lopussa. Henkilöstöorganisaatiota kuvataan tulosalueittain (KUVIO 1), jotka jakautuvat konsernihallintoon, sosiaali- ja terveystoimeen, sivistystoimeen sekä tekniseen toimeen. Tulosalueiden johtajina toimivat kansliapäällikkö, sosiaali- ja terveystoimenjohtaja, sivistystoimenjohtaja ja teknisen toimen johtaja. Tulosaluejohtajien lähin esimies on kaupunginjohtaja. Tulosalue voi jakautua osastoihin ja osastot edelleen yksiköihin. Tulosalue voi myös jakautua suoraan yksiköihin. (Heinolan kaupunki 2010; Heinolan kaupungin hallintosääntö 2009, 2.)



KUVIO 1. Heinolan kaupungin henkilöstöorganisaation rakenne. (Heinolan kaupunki 2010)

Tietotekniikkaratkaisuihin Heinolan kaupunki on korkealla tasolla, vaikka kaupunki on suhteellisen pieni. Kaupunki on panostanut erityisesti tietojärjestelmien yhdenmukaistamiseen. ICT-rakenne koostuu pääasiallisesti Microsoftin palvelintuotteista kuten Microsoft Windows Server 2003, SharePoint Portal Server (SPS), lisäksi käytössä on Content Management Server, joilla ylläpidetään muun muassa kaupungin Internet-sivustoa. (Kujala 2005, 24-25; Kujala 2010.)

#### 4.2 Heinola - Intranet

Intranetiä Heinolan kaupungissa kutsutaan nimellä Heinola – Intranet. Intranet rakentuu Microsoft SharePoint Portal Server sovelluksen päälle. Tämä sovellus antaa mahdollisuudet erilaisiin kattaviin intranetin toteutusmahdollisuuksiin. Heinola – Intranetin rakenne noudattaa melko tyypillistä intranet-ratkaisua sisältörakenteen ratkaisun osalta. (Kujala 2005, 25.)

Heinola – Intranet on kattava kokonaisuus, josta käyttäjän on mahdollisuus löytää tietoja ja asiakirjoja koko organisaatiota, omasta tulosalueestaan ja muokata omia sivustojaan. Intranetistä löytyy tietoa koko organisaatiosta, jokaisesta tulosalueesta sekä ohjeistuksia ja dokumentteja ja lomakkeita liittyen kaupungin eri toimintoihin.

Verkossa toimivia työasemia oli vuonna 2010 on noin 650. Kaikissa työasemissa on intranetin käyttömahdollisuus. Kaupungin hallinnon verkon ulkopuolisilta koneiltakin on nykyisin mahdollista käyttää intranetiä Citrix Access Gateway:n kautta. Kyseisen tekniikan avulla organisaatio voi kontrolloida keitä sisäverkon järjestelmiin päästetään. (Kujala 2005, 24-25; Kujala 2010.)

##### 4.2.1 Intranetin käyttö ja koulutus

Heinolan intranetin käyttö edellyttää, että käyttäjälle on luotu verkkotunnus. Verkkotunnukseen liitetään automaattisesti oikeus käyttää intranetiä. Riippuen työntekijän työnkuvasta hänelle annetaan intranettiin esimerkiksi

sisällöntuottajanoikeudet. Käyttöoikeustasoja Heinola-Intranetissä on kolme: Intranetin admin – ryhmä, intranetin sisällöntuottajat – ryhmä sekä intranetin lukija – ryhmä. (Kujala 2010.)

Mikäli työasema on hallinnon verkossa, on siinä mahdollisuus käyttää intranetiä. Intranetin käyttö pyritään varmistamaan asentamalla koneisiin selaimen kotisivuksi Heinola – Intranet. Muualta intranetiä käytettäessä, esimerkiksi kotoa käsin, täytyy tehdä pyyntö ATK-palveluihin etätöiden tarpeellisuudesta, jonka jälkeen työntekijälle voidaan myöntää käyttöoikeus ulkoverkosta. (Kujala 2010.)

Intranetin käytöstä on peruskoulutusta annettu vuonna 2005. Koulutus kattoi koko silloisen henkilöstön. Ensimmäisenä koulutettiin sisällöntuottajat ja tämän jälkeen kaikki peruskäyttäjät. Koulutuksen tarkoituksena oli, että sisällöntuottajat jakavat tieto-taitoaan yksiköissään eteenpäin. Koulutus sisälsi varsinkin laajasti vuonna 2005 intranetin käyttöön liittyviä asioita aina kirjautumisesta sivujen luontiin ja tiedostojen lataukseen sekä web-osiin ja niiden käsittelyyn että omiin työtiloihin tutustumista. Silloinen intranet-koulutus korosti käyttäjäläheisyyttä pyrkimällä varmistamaan, että jokaiselle käyttäjälle intranet tulisi tutuksi ja he pystyisivät hyödyntämään järjestelmää mahdollisimman tehokkaasti. (Kujala 2005, 35 – 36; Kujala 2010.)

Nykyisin uuden työntekijän tullessa kaupungin palvelukseen peruskäytön perehdytyksestä vastaa työyksikön esimies. Mikäli uusi työntekijä on intranetissä mahdollinen sisällöntuottaja, saavat he intensiivisempää ohjausta ja opetusta intranetin käytöstä Timo Kujalalta, joka toimi vuonna 2005 intranetin pääkouluttajana. Sisällöntuottajia on tällä hetkellä intranetin osalta noin 60. Sisällöntuottajat hoitavat pääosin omien alueittensa ja työtilojensa sisällöntuottamisen. Lisäksi he lisäävät yleisiä uutisia uutisalueelle. Uutisen luomisen yhteydessä voidaan määritellä päivä, jolloin uutinen poistuu näkyvistä. (Kujala 2010.)

Heinolan kaupungin intranetin kehittämistyöstä vastaa WWW-työryhmä, jonka vastuualueisiin kuuluvat myös intranetin kehittäminen, sen linjauksien muuttaminen sekä päivitykset. Työryhmään kuuluu sisällöntuottajia eri tulosalueiden yksi-

köistä. Ryhmä kokoontuu vähintään 4 kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin. (Kujala 2010.)

#### 4.2.2 Rakenne ja ulkoasu

Heinolan intranetissä ensimmäistä sivustoa, jolle kävijä tulee kirjautuessaan kutsutaan tässä yhteydessä intranetin etusivuksi (KUVIO 2). Ulkoasu noudattaa väreiltään Heinolan kaupungin Virta vie Heinolaan – logon värimaailmaa; sinisen eri sävyjä sekä keltaista, pohjaväri tiedotusosioissa on valkoinen.



KUVIO 2. Kuva Heinolan-Intranetin etusivusta

Kuvaan (KUVIO 2) on säilytetty sisältö rakenne sellaisenaan navigoinnin osalta. Keskiosion yleisten uutisten uutistiedotteita on karsittu pois, samoin oikeanpuoleisen linkkiosion tiedotteita, koska näkyvissä saattoi olla tietoa, joka on tarkoitettu vain organisaation nähtäväksi.



## **Etusivun navigointi- ja sisältörakenne**

Heinola – Intranetin navigointirakenne muodostuu etusivun yläosassa sijaitsevista päälinkeistä (KUVIO 2). Intranetin etusivulla vasemmalla sijaitsevat pikalinkit tulosalueiden omiin osioihin (vasemmanpuoleinen pikalinkkiosio). Etusivun oikeanpuoleinen linkkiosio sisältää linkityksiä organisaation muihin tietoihin kuten tapahtumiin ja ruokalistoihin. Etusivun oikeassa yläkulmassa on hakukenttä oma sivusto-linkki. Hakukenttä sekä oma sivusto-linkitys toistuvat pääsosan kaikilla intranetin sivustoilla samanlaisena sekä samassa kohdin. Etusivun vasemmanpuoleisessa pikalinkki-osiossa olevan toimet-linkistön avulla käyttäjä pääsee lisäämään kulloisellekin sivulle uutisia, lataamaan asiakirjoja sekä hallinnoimaan, oikeudet omatessaan, sisältöä tai lisäämään linkin omalle sivulleen. Tämä toimet-linkistö löytyy lähes kaikista sivuston osioista.

Etusivun ylälaidasta löytyvät aiemmin mainitut päälinkitykset, joita ovat: kotisivu, tulosalueet, työtilat, lomakkeet, uutiset, ohjeisto, henkilöstöasiat ja muut palvelut. Etusivun kautta löytyy tietoa koko organisaation ajankohtaisista asioista; keski-osioon päivittyvät uutis- ja ajankohtaistiedotteet. Oikealla reunalla sijaitsevat linkitykset koko organisaation yhteisiin asioihin: ilmoitukset ja tapahtumat, Heinola kansio, ohjeistus poikkeustilanteissa, avoimet työpaikat, vapaa-ajan aktiviteetit, ammattijärjestötiedot, muut tiedotteet, ruokalistat ja linkkiluettelo

Päälinkit NÄKYMÄ YKSITTÄISEN TULOSALUEEN PÄÄSIVUSTA

Heinola - Intranet  
Sivistystoimi

mm. ympyröity laatikko kertoo missä kävijä on

Nimi	Osasto	GSM
Pirjo Hepo-oja	Sivistystoimenjohtaja	80-3510
Liisa Häyrynen	Kirjastopalvelut	80-3621
Sajja Jäppinen	Kulttuuripalvelut	80-3603
Matti Nieminen	Liikuntapalvelut	80-3700
Pia Helander vs.	Opetus- ja koulutuspalvelut	80-3511
Sirkka Sokka	Päivähoitopalvelut	80-3135
Heili Wärtö	Nuorisopalvelut	80-3725

Uutiset (yksikkö)

Välaineitä lainattavaksi Sivistystoimen henkilöstölle

Tapahtumat

Tulevia tapahtumia ei ole määritetty. Voit lisätä uuden tapahtuman valitsemalla Lisää uusi tapahtuma.

Lisää uusi tapahtuma

Asiakirjat

Lapsi ja Nuorisopolitiittinen Ohjelma

Lapsi ja Nuorisopolitiittinen Ohjelma

Sivistystoimen johtoryhmän muistiot

Sivistystoimen henkilöstön tyhy-välaineet

KUVIO 3. Kuva tulosalueen sivistystoimi pääsivusta

Sijainnin mukaan keltainen navigointipalkki kertoo (KUVIO 3), millä sivulla kävijä on sillä hetkellä. Keltaiseksi muuttuneen palkin lisäksi kävijä tietää sijaintinsa päälinkkien alapuolella sijaitsevasta sivun nimestä. Esimerkissä sivun nimen sivistystoimi. Vasemmanpuoleisen linkkiosion avulla pystyy seuraamaan navigointipolkuaan: missä on tultu ja missä kävijä on nyt. Se missä kävijä on nyt, on rajattu laatikoksi.

## Päälinkit

**Kotisivu-linkki** johtaa edellä mainitulle Heinola-Intranet etusivulle (KUVIO 2).

Kuten Heinolan kaupungin organisaatio on jaettu tulosalueisiin, on myös intranetissä omat osionsa tulosalueille (KUVIO 3). **Tulosalueet-linkin** alta löytyvät jokaisen oman tulosalueen ilmoitukset, ajankohtaiset asiat, sekä muut tärkeät asiat koskien omaa tulosaluetta. Jokaisella tulosalueella on omat ylläpitäjänsä. Riippuen tulosalueesta sisällöntuottajia on vaihteleva määrä. Jokaisen tulosalueen vasemmanpuoleisesta linkkiosiota (KUVIO 3) löytyvät tulosalueen alalinkit sekä toimet.

Päälinkeistä pääsee **työtilat-linkin** kautta osioon, joka on tarkoitettu asiakirjojen lisäämiseen, siellä voidaan määrittää erilaisia tehtäviä sekä seurata projektien ja tehtävien edistymistä. Tässä osiossa myös keskustelut ovat mahdollisia. Sieltä löytyvät siis kaikki jaetut asiakirjat, kuvia sekä linkit yleiseen keskusteluun. Tällä hetkellä keskusteluosiossa on yksi keskusteluaihe. Työtilaosioissa on huomioitava, että päälinkitys yläpalkissa ei säily entisenlaisena. Kävijä pääsee työtilan vasemmanpuoleisesta linkkiosiota takaisin Intranet – Heinola etusivulle.

Päälinkit **lomakkeet-linkin** takaa pääsee osioon, josta löytyy lomakkeita jaotellusti 13 linkityksen alta. Nämä linkitykset on jaoteltu muun muassa tulosalueittain sekä tietoturva-lomakkeisiin ja muihin lomakkeisiin. Tässä osiossa olevat lomakkeet ovat pääasiallisesti tehty tietokoneella täytettäväksi, jotka voidaan tallentaa täytön jälkeen työntekijän kiintolevylle tai tulostaa paperille.

**Uutiset-linkki** ohjaa osioon, joka sisältää ajankohtaisia tietoja ja uutisia organisaatiosta, kuten myös etusivulla ilmoitetaan tärkeimpiä uutisia. Tällä sivulla oikeanpuoleinen linkkiosio ei ole käytössä.

Päälinkeissä oleva **ohjeisto-linkki** vie käyttäjän osioon, jonka alta löytyvät keski-osiota linkitykset organisaation ns. pysyväismateriaaleihin säännöistä, toimiohjeista, tulosalueiden ohjeista, organisaatiokaavioihin, prosessikuvauksiin, strategioihin, suunnitelmiin ja ohjeisiin sekä käyttöohjeisiin koskien tietoturvaa sekä poikkeusoloja. Tällä sivustolla ei myöskään oikeanpuoleinen linkkiosio ole käytössä.

**Henkilöstöasiat-linkki** vie osioon, josta löytyvät henkilöstöön liittyvät asiat, kuten palkkaus ja työllistyminen sekä sopimuslait. Osio sisältää myös kattavasti alalinkitykset ammattijärjestöihin, yleisohjeisiin, avoimiin työpaikkoihin työsuojeluasioista aina työterveyshuoltoon. Henkilöstöasioista löytyvät myös oikeanpuoleisesta linkkiosiota tärkeät lomakelinkit liittyen työhön ja henkilöstöasioihin.

**Muut palvelut-linkin** alta pääsee osioon, joka tarjoaa enemmän työntekijän vapaa-aikaan liittyviä palveluita, kuten kuvapankin, osta ja myy- palstan sekä tilanvarauskalenterin.

Intranetin oikeasta yläkulmasta pääsee käyttäjän **omalle sivustolle**, jonne työntekijä voi säilyttää ja tallentaa tärkeitä tietojaan kuten tärkeitä dokumentteja sekä linkkejä. Tässä osiossa intranetin päälinkit eivät ole näkyvissä.

#### 4.2.3 Yleistä Microsoft Share Point Portal Serveristä

Microsoft SharePoint Portal Server, SPS on sovellusratkaisu, joka mahdollistaa organisaatioiden verkkopalvelutoiminnan. SPS on integroitu ohjelmistopaketti sisällönhallintaan, etsintätoimintaan sekä ohjelmisto mahdollistaa tietojen siirron eri ryhmien kesken. SPS avulla intranetissä voidaan luoda, jakaa ja julkaista tietoja yhdestä web-portaalin käyttöliittymästä. SPS sallii lisäksi dokumenttien hallinnan sekä erilaisten raporttien julkaisun.

SPS perustuu Microsoftin teknologiaan, kuten Microsoftin hakupalveluun, Web Storage Services (WSS), Microsoft Internet Information Services (IIS) ja Digital Dashboardiin. SPS on Web-pohjainen sovellus, joka käyttää sisällön ja metadatan varastointiin WSS-tekniikkaa. WSS on URL-pohjainen tietovarasto, joka välittää ja käyttää dataa HTTP-protokollaa. (SharePoint 2001.) SPS rakentuvaan intranettiin kirjaututaan Web-portaalien kautta käyttäen ASP.NET sovelluksia ja tietokantoja SQL-palvelin ohjelmisto. Tärkeimpiä ominaisuuksia SPS:ssä ovat yhteiset työtilat, henkilökohtaiset raporttinäkymät, navigointityökalut, luettelot, automaattiset ilmoitukset sähköpostista, yhteiset kalenterit ja yhteystiedot sekä mahdollinen keskustelupalsta. (SearchWinIT.com 2010.)

## 5 TUTKIMUS HEINOLA - INTRANETIN KÄYTÖSTÄ

Tutkimuksen ajatus syntyi työharjoittelussa Heinolan kaupungilla syksyllä 2009. Heinolan kaupungilla oli vuonna 2005 tutkittu intranetin käyttöön ottoa (Kujala, 2005) ja siihen liittyviä asioita intranetin kehittäjien ja aktiivikäyttäjien näkökulmasta. Tietoteknisessä ratkaisussa Heinolan kaupungissa ollaan korkealla tasolla, myös intranetin kehittäminen nähtiin tärkeänä osa-alueena, osana organisaation viestinnän kehittämistä. Intranetin käytöstä haluttiin tietoa sen käyttäjien antaman palautteen avulla, jota voitaisiin käyttää apuna intranetin kehittämistyössä.

Tutkimus sijoitettiin intranetiin kyselytutkimuksena, josta tiedotettiin sähköpostilla 400 työntekijälle (LIITE 1). Sähköpostista oli suora linkki intranetiin. Vastauksia saatiin 88 kpl eli 22 % vastasi kyselyyn. Tutkimusaineisto koostuu kyselylomakkeen avulla kerätyistä vastauksista. Kyselytutkimus toteutettiin Heinolan kaupungin intranetin kautta, johon tutkimus luotiin intranetin oman kyselylomake ohjelmiston avulla. Kaikki vastaukset kerääntyivät intranetiin ja tutkimusaineisto käsiteltiin intranetin tietokanta-ohjelmiston sekä Microsoft Excel 2003 avulla. Tulokset pystyttiin siirtämään intranetistä suoraan Microsoft Exceliin.

Kysely sisälsi 15 kysymystä (LIITE 2), joista yksi puolistrukturoitu, yksi avoin kysymys, loput strukturoituja. Strukturoidut kysymyksiin oli pakollista vastata. Kysymyksistä 4 koski vastaajien taustatietoja ja loput liittyivät intranetin käyttöön ja sen mahdollisiin ongelmakohtiin sekä käyttäjien omiin näkemyksiin intranetin kehittämisestä.

Tavoitteena oli kartoittaa intranetin tarpeellisuutta ja hyötyä työntekijöiden työssä Heinolan kaupungilla sekä saada mahdollisia kehittämisideoita että löytää ongelmakohtia intranetin käyttöön liittyen. Pää tavoitteena selvitettiin intranetin käytön osalta seuraavien osa-alueiden sujuvuutta: tiedottamisen toteutumista, tiedon löytymistä sekä sen lisäämistä intranetiin, käytön toteutumista sekä intranetin tarpeellisuutta sen käyttäjän näkökulmasta. Tutkimus ei kohdistu intranetin teknilliseen

toteutukseen tai sen rakenteeseen. Se ei myöskään kartoita muiden viestintävälineiden käyttöä organisaatiossa.

### 5.1 Tulokset Heinola-Intranetin käytöstä

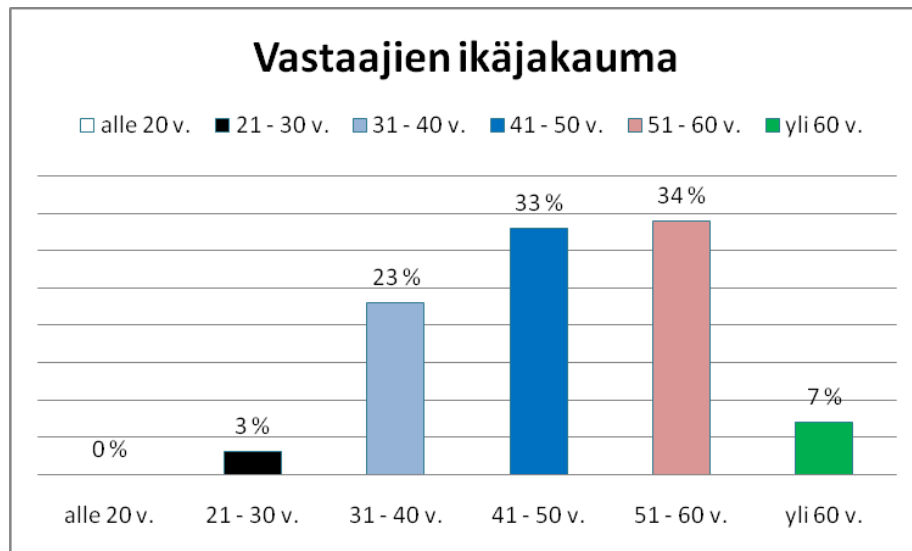
Kysymykset jaoteltiin koskemaan vastaajien taustatietoja, ensimmäiset neljä kysymystä käsitelivät vastaajien sukupuolta, ikää, työsuhteen kestoa sekä toimialuetta, jossa vastaajat työskentelivät Heinolan kaupungissa. Kysymykset 5 - 15 käsitelivät intranetin käyttöä. Niistä kaksi ensimmäistä, kysymykset 5 ja 6, kartoittivat vastaajien tietokoneen sekä intranetin käyttöä työssään. Kysymykset 7 – 11 kartoittivat vastaajan näkemyksiä intranet-viestinnän toimivuudesta tiedon löytämisen ja sen lisäämisen kannalta sekä intranetin tarpeellisuudesta. Loput kysymykset kartoittivat intranetin hyötyä vastaajan työssä sekä intranetin käyttöön liittyvistä mahdollisista ongelmista. Viimeisin kysymys oli avoin, johon vastaajat saivat vapaavalintaisesti kertoa terveisensä intranetin kehittäjille intranetin käyttöön ja kehittämiseen liittyen.

Tulokset esitetään kaikkina kysymysten kyselylomakkeen sisällönmukaisessa järjestyksessä. Strukturoitujen kysymysten vastaukset esitetään pääasiassa niin, että kappalemääräistä vastauksista on laskettu vastausvaihtoehtojen prosentiosuudet. Tulosten esittämisen tueksi on osaan liitetty kuvioita. Muutamia avointen kysymysten vastauksia on muutamia listattu tulosten esittämisosioon.

Tulosten tulkintaa ja arviointia käydään läpi tulosten esittämisen jälkeen. Arviointia ja pohdintaa käsitellään enemmän asiakokonaisuuksina kuin kyselylomakkeen sisällönmukaisessa järjestyksessä. Tulosten tulkintaa tuetaan joidenkin avointen kysymysten vastausten avulla. Tulosten tulkinta-osiossa esitetään tulosten vertailun tueksi joitakin aiemmin esille nousseita asioita teoriaosuudesta. Tulosten arvioinnin ja pohdinnan jälkeen käydään läpi kyselyn kautta nousseita kehittämisideoita sekä esitetään mahdollinen jatkotutkimus kohde. Tämän luvun lopuksi pohditaan vielä tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia.

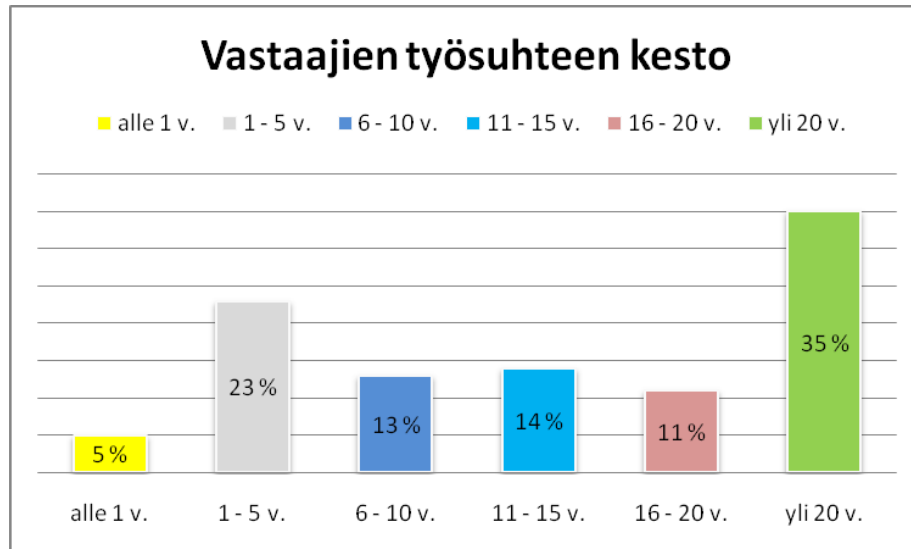
## Vastaajien taustatiedot

**Kysymys 1** selvitti vastaajien sukupuolijakaumaa, joka osoittautui naisvoittoiseksi. Reilusti yli puolet, peräti 85 prosenttia vastaajista oli naisia, loput 15 prosenttia vastaajista eli 13 kappaletta olivat miehiä.



KUVIO 4. Vastaajien ikäjakauma prosentteina

**Kysymys 2** kysyttiin vastaajien ikää (KUVIO 4). Ikäjakauma jakautui päävoittoisesti 31–60 vuotiaisiin. Vastaajista 3 oli 21–30 vuoden ikäisiä, lähes neljännes vastaajista sijoittui 31–40 vuoden välillä, kolmannes vastaajista oli 41–50-vuotiaita ja suurin ikäryhmä reilu kolmannes oli 51–60-vuotiaita, vastaajista yli 60-vuotiaita oli 7 prosenttia. Yhtään alle 21-vuotiasta ei vastaajien keskuudessa ollut.



KUVIO 5. Vastaajien työsuhteen kesto Heinolan kaupungin palveluksessa

**Kysymys 3** selvitti vastaajien työsuhteen kestoa Heinolan kaupungin palveluksessa (KUVIO 5). Työkokemusta Heinolan kaupungin työntekijöinä vastaajilla oli miltei kaikilla vähintään 1 – 5 vuotta, vastaajista yli kolmannes, 35 % oli toiminut Heinolan kaupungin palveluksessa yli 20 vuotta. Vastaajista 13 % oli työskennellyt Heinolan kaupungilla 6-10 vuotta, 11- 15 vuotta 14 % vastaajista ja 16–20 vuotta 11 % vastaajista. Alle vuoden työsuhte oli 5 % vastaajista.

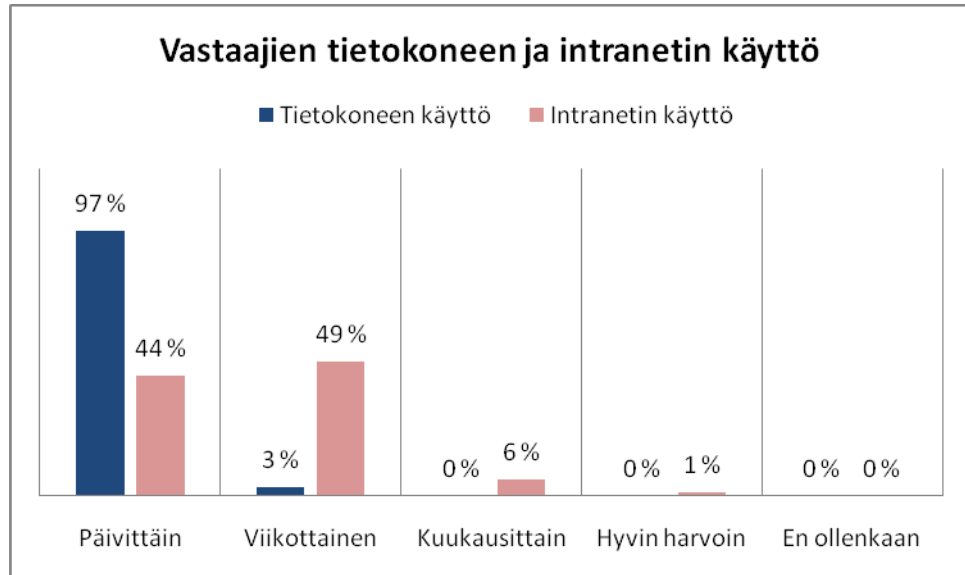
**Kysymys 4** selvitti vastaajan toimialaa Heinolan kaupungilla. Toimialoista suurin vastausprosentti, 40 % tuli sosiaali- ja terveystoimen puolelta. Konsernihallinnon puolelta vastaajia oli 11 %, sivistystoimen puolelta reilu neljännes ja loput vastaajista toimi teknisen toimen puolella 23 %.

#### **Intranetin käyttökokemukset, ongelmakohtat sekä kehittämistoiveet**

Kysymykset 5 – 15 liittyivät intranetin käyttöön. Kysymyksistä 5 ja 6 selvittivät aluksi tietokoneen yleistä käyttöä. Kysymyksistä seuraavat selvittivät tarkemmin intranetin käyttöä, vastaajien näkemyksiä intranetin tarpeellisuudesta, sen käytön sujuvuudesta sekä tietojen ja lomakkeiden saatavuudesta ja löytymisestä sekä aineiston lisäämistä intranettiin. Viimeiset kysymykset, kohdat 12 – 15, koskivat intranetin hyötyä, sen mahdollisia ongelmia sekä kokevatko vastaajat onko heidän



saama koulutus intranetin käytön osalta ollut riittävää. Viimeinen kysymys oli avoin ja siihen vastaaminen ei ollut pakollista. Siinä vastaajalla oli mahdollisuus jättää vapaamuotoisesti terveisiä intranetin kehittäjille.

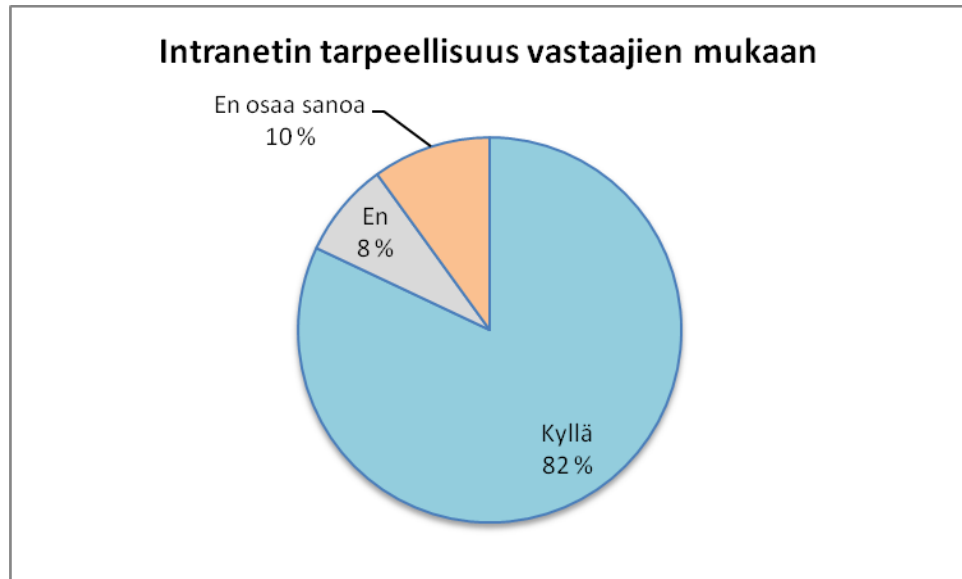


KUVIO 6. Vastaajien tietokoneen ja intranetin käyttö prosentteina

Kysymys 5: Kuinka usein käytät tietokonetta työssäsi?

Kysymys 6: Kuinka usein käytät työssäsi intranetiä?

**Kysymykset 5 ja 6** kartoittivat sitä kuinka usein vastaaja käyttää tietokonetta ja intranetiä työssään (KUVIO 6). Kysymys 5 käsitteli tietokoneen käyttöä työssä. Peräti 97 % ilmoitti käyttävänsä tietokonetta päivittäin, loput 3 % viikoittain. Kysymys 6 käsitteli intranetin käyttöä vastaajan työssä. Vastaajista vajaa puolet, 44 % ilmoitti käyttävänsä intranetiä päivittäin. Viikoittain käyttäjiä oli lähes puolet 49 %. Kuukausittain intranetin käyttäjiä oli vastaajista 6 % ja hyvin harvoin intranetiä käyttäviä oli 1 %. Vastaajien keskuudessa ei ollut sellaisia, jotka eivät käyttäisi tietokonetta tai intranetiä lainkaan työssään.



**KUVIO 7.** Intranetin tarpeellisuus vastaajien mukaan prosentteina

Kysymys 7: Koetko intranetin käytön sujuvan sinulta hyvin?

**Kysymys 7** käsitteli miten tarpeelliseksi vastaaja koki intranetin (KUVIO 7). Intranetin koki tarpeelliseksi yli 80 % vastaajista, alle kymmenes koki ettei intranet ollut työssään tarpeellinen. Kymmenes vastaajista ei osannut sanoa onko intra tarpeellinen heidän työssään.

**Kysymys 8** liittyi intranetin käytön sujuvuuteen. Reilusti yli puolet eli 71 % koki, että intranetin käyttö sujui heiltä hyvin. Hieman reilu viidennes, 22 % koki intranet käytössä esiintyvän ongelmia. Vastaajista 7 % ei osannut sanoa miten intranetin käyttö heiltä sujuu.

**Kysymys 9** liittyi henkilöstötiedotteiden saatavuuteen intranetistä, siitä miten vastaajat kokivat niiden löytyvän intranetistä. Henkilöstöä koskevien tiedotuksien saatavuutta kysyttäessä 73 % ilmoitti löytävänsä henkilöstöä koskevat tiedotukset helposti. Neljännes vastaajista koki, että tiedotteiden löytäminen ei ollut helppoa ja 2 % ei osannut sanoa löytyvätkö tiedotukset helposti.

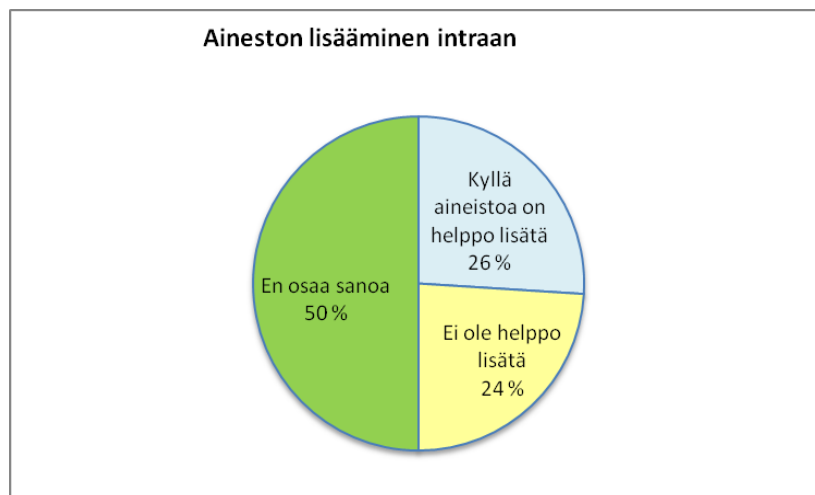


KUVIO 8. Lomakkeiden saatavuus

Kysymys 10: Ovatko intranetin lomakkeet helposti saatavilla?

**Kysymys 10** selvitti lomakkeiden saatavuutta intranetistä (KUVIO 8).

Vastaajista 67 % koki, että lomakkeet olivat helposti saatavilla. Lähes kolmannes koki ongelmia lomakkeiden löytymisessä. 5 % ei osannut sanoa olivatko lomakkeet helposti saatavilla.



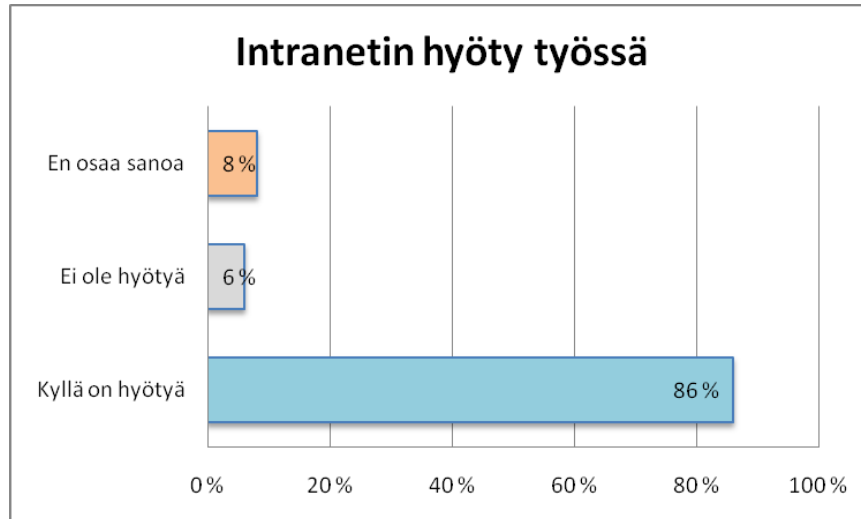
KUVIO 9. Aineiston lisäämisen helppouden selvitys

Kysymys 11: Onko intranettiin helppo lisätä aineistoa?

**Kysymys 11** käsitteli aineiston lisäämistä intranettiin (KUVIO 9).

Vastaajista reilu neljännes koki, että aineistoa oli helppo lisätä intranettiin.

Vastaajista vajaa neljännes koki ettei aineiston lisääminen ollut yksinkertaista ja puolet vastaajista ei osannut sanoa oliko aineiston lisääminen helppoa.

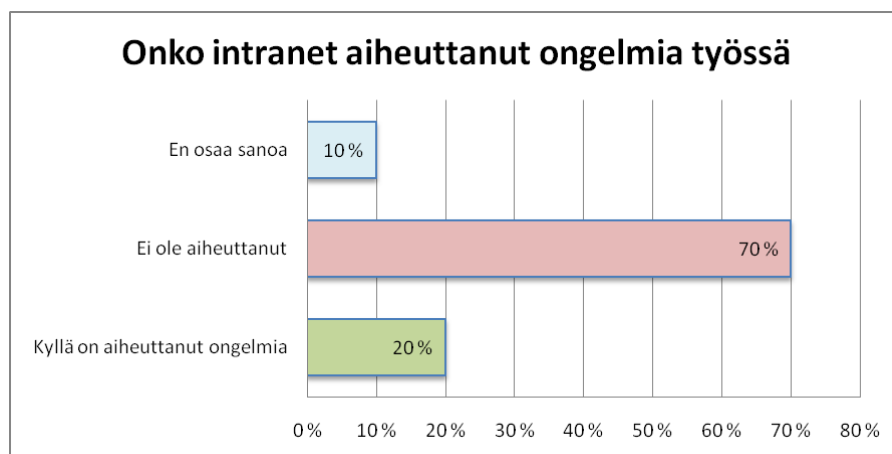


KUVIO 10. Vastaajien kokema hyöty intranetista työssään

Kysymys 12: Onko intranetistä ollut hyötyä työssäsi?

**Kysymys 12** selvitti intranetin hyödyllisyyttä vastaajien työssä (KUVIO 10).

Vastaajista 86 % koki intranetin hyödylliseksi, 6 % ei kokenut saavansa intranetistä hyötyä ja 8 % ei osannut sanoa onko intranet hyödyllinen työssään.



KUVIO 11. Mahdolliset intranetin aiheuttamat ongelmat

Kysymys 13: Onko intranet aiheuttanut ongelmia työssäsi?

**Kysymys 13** selvitti intran mahdollisia ongelmia (KUVIO 11). Kysymys oli puolistrukturoitu. Puolistrukturoidun avoimeen kysymykseen oli mahdollisuus vastata mikäli vastaaja koki, että ongelmia oli esiintynyt. Avoimeen kysymykseen vastaaja pystyi halutessaan kertomaan millaisia ongelmia oli kohdannut. Vastaajista viidennes koki, että intranet oli aiheuttanut ongelmia heidän työssään. 70 % ei kokenut ongelmia esiintyneen ja kymmenes ei osannut sanoa oliko ongelmia aiheutunut intranetin kohdalla. Vastaajista viidennes vastasi myös avoimeen kysymykseen. Vastaukset olivat pituudeltaan muutamista sanoista pidempiin lauseisiin.

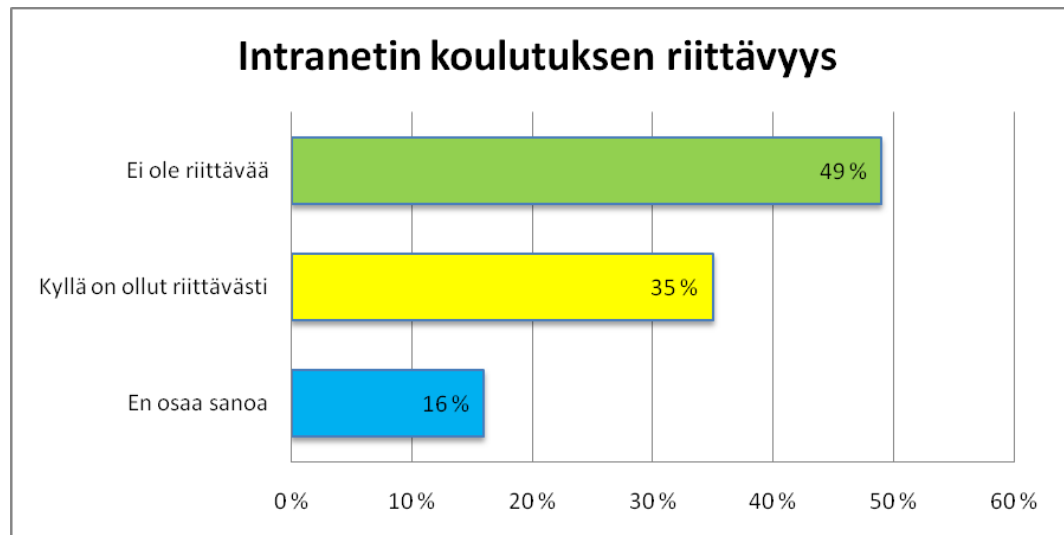
*”Tietojen hakeminen hankalaa: etsintä ei löydä mitään tai yleensä löytää todella useita tuloksia, vaikka ne eivät oikein asiaan liity!? Pitäisi olla joku hakuohjelma. Vanhojen tietojen tulisi hävitä paremmin – tallessa ne voisi olla jossain, mutta harvoin tietojen mukana on päivämäärä.”*

*”Käytöstä poistettujen lomakkeiden poistaminen ei ole ajantasalla. Samoin vanhat työpaikkailmoitukset ja muut ilmoitukset pyörii siellä liian kauan. Johtunee siitä kun ilmoituksen laittaja ei ole huolehtinut vanhentumispäivämäärää kohdalleen. Asioiden löytyminen intranetistä on hankalaa. Liian monimutkaiset polut.”*

*”Tiedän, että intranetiä voisi käyttää monipuolisemmin, mutta en tunne kaikkia käyttötapoja enkä ole vaivautunut itse opiskelemaan.”*

*”esim. Ei löydä tiettyjä lomakkeita, mitä pyydetään täyttämään, ei ole saatu koulutusta intranetin käyttöön, en tiedä, mitä kaikkea se sisältää.”*

*”On virheellisiä lomakepohjia, lomakkeiden asetuksissa korjaamista, vanhentunutta tietoa löytyy (uutta ja vanhaa tietoa löytyy samanaikaisesti), ei aina sijoituspaikka jollekin tiedolle, ajantasallapito sovitusti! En ole kesän jälkeen kovin paljoa selannut, mutta toivottavasti on parannuksia.”*



**KUVIO 12.** Vastaajien kokemus intranetin koulutuksen riittävydestä  
**Kysymys 14:** Koetko, että saamasi koulutus intranetin käytöstä on ollut riittävä?

**Kysymys 14** selvitti koulutuksen riittävyyttä intranetin osalta (KUVIO 12). Vastaajista lähes puolet koki ettei koulutus ollut riittävä. Vastaajista 35 % koki koulutuksen riittäväksi ja 16 % ei osannut sanoa.

**Kysymys 15** antoi vastaajille mahdollisuuden kertoa halutessaan terveisiä intranetin kehittäjille, esimerkiksi omin sanoin ajatuksia intranetin käytöstä, tarpeellisuudesta. Tähän osioon vastasi 40 % kyselyyn vastanneista. Vastaukset olivat eri pituisia, ne vaihtelivat lyhyistä lauseista pidempiin lauseisiin.

*”Toivoisin, että intralla olisi isäntä, jolla on aikaa seurata mm. alisivujen ajantasaisuutta henkilöiden tulisi täyttää omia tietoja intraan, siellä tulisi olla organisaatiokaaviot (ajantasaisesti), joista näkisi nimiketasolle saakka, että kuka tekee ja mitä ja mihin yksikköön kuuluu, kuka on esimies”*

*”Sovellus ei ole kovin selkeä, loogisuus ja johdonmukaisuus ontuu joissakin paikoissa niin, että asioiden löytäminen vaikeutuu. Työtilojen käyttöä pitäisi markkinoida enemmän esim. työpareille jne.”*

*”Ehkäpä intranet on vähän vaikeaselkoinen ja kankea. Ei se toimi oikeana infokanavana, vaan on ihan kuiva ja tylsä. Vanhoja uutisia roikkuu siellä ikiajat, päivityksiä tehdään harvoin. Heinola.fi sivuilta löytyvät asiat paljon selkeämmin.”*

*”Jos ja kun saamme lisää koulutusta intranetin käytöstä, niin pystymme sitä paremmin hyödyntämään. Haluamme perustaa oman yksikkömme tietojen tallennuspaikan intranettiin, mutta kukaan työntekijöistä ei sitä tällä hetkellä osaa tehdä...”*

*”Osittain sekava. Ei ole loogista mikä löytyy mistäkin. Ulkoasun kohennusta siis toivon.”*

*”Erittäin tarpeellinen, käytön laajentamiseksi olisi järjestettävä lisäinfoa, koulutusta ja täsmätilaisuuksia jne.”*

*”Kaikki koko henkilöstöä koskevat ohjeet tulisi löytää intrasta. Niitä tulisi päivittää, että olisivat ajantasalla. Ohjeet, tiedotteet tulisi sijoittaa ja ryhmitellä selkeästi. Aineiston lisääminen intranettiin tulisi olla helppoa.”*

*”Lomakkeet selkeämmin eikä niin että osa on sivistystoimen puolella ja osa henkilöstöhallinnon puolella. Harvemmin Intraa käyttävä ei löydä niitä.”*

## 5.2 Tulosten tulkinta ja arviointi

Heinola – Intranet on kattava kokonaisuus ja pääpiirteittäin voidaan tämän kyselyn pohjalta sanoa, että intranet näyttää lunastaneen paikkansa yhtenä tärkeänä sisäisen viestinnän välineenä Heinolan kaupungissa. Täysin sujuvasti intranetin käyttö ei kyselyn perusteella kuitenkaan kaikilta suju. Myöskään kaikki eivät koe intranetiä tarpeelliseksi tai koe saavansa siitä hyötyä. Yhteenvetona voidaan todeta, että pääongelma-alueiksi osoittautuivat intranetin osalta sen käytettävyys sekä

saatavuus ongelmat sekä osittain koulutus koettiin riittämättömäksi. Kehittämissideat liittyvät läheisesti näihin osa-alueisiin.

Kysely pyrittiin ohjaamaan sellaisille peruskäyttäjille, joilla on mahdollisuus käyttää päivittäin intranetiä työssään. Se lähetettiin sähköpostilla 400:lle Heinolan eri konsernin työntekijälle. Kyselyyn vastasi 22 %. Vastaajien sukupuolijakauma oli naisvoittoinen. Osittain tätä selittänee se, että vastaajista 40 % oli sosiaali- ja terveystieteiden puolelta, jossa työntekijöistä suurin osa on naisia. Vastaajien työkokemus Heinolan kaupungin palveluksessa on vankka, yli puolet on työskennellyt kaupungilla yli 10 vuotta ja peräti 35 % yli 20 vuotta. Huomioitava seikka työsuhteen keston yhteydessä on, että vastaajista 28 % oli ollut työsuhteessa Heinolan kaupungilla 0 – 5 vuotta. Tämä tarkoittaa, että vastaajista muut ovat olleet työsuhteessa vuonna 2005, jolloin koko Heinolan kaupungin henkilöstö koulutettiin intranetin käytön osalta.

Intranet nähtiin suurimman osan kohdalla tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Peräti 82 prosenttia koki intranetin käytön tarpeelliseksi työnsä kannalta. Myös intranetin käyttö koettiin 86 prosentin osalta hyödylliseksi. Jotta intranetin mahdollistava viestinnällinen hyöty saadaan käyttäjän käyttöön edellyttää se ajankohtaisten ja tärkeiden tietojen löytämiseen helposti ja sujuvasti. Intranetin käyttö sujuikin vastaajien keskuudessa hyvin reilusti yli puolelta. Lisäksi vastaajista reilusti yli puolet koki, että henkilöstöä koskevat tiedotukset löytyivät helposti, samoin tarvittavat lomakkeet koettiin yli puolen kohdalla löytyvän helposti. Tiedon ja lomakkeiden saatavuus koettiin siis pääosin helpoksi. Lomakkeiden lisääminen sen sijaan aiheutti jo enemmän hankaluutta vastaajien keskuudessa. Vastaajista vain reilu viidennes koki aineiston lisäämisen helpoksi, reilu viidennes koki ongelmia siinä ja puolet vastaajista ei osannut sanoa. Tuloksesta voidaan päätellä, että vastaajista moni ei lisää itsenäisesti intranetiin lomakkeita tai aineistoa mikä selittänee pitkälti sitä, ettei vastaaja osannut sanoa onko dokumenttien lisääminen intranetiin sujuvaa.

Kysyttäessä tietokoneen käyttöä työssään, vastaajista lähes kaikki käyttivät tietokonetta päivittäin. Kuitenkin enää vajaa puolet vastaajista käytti intranetiä työs-



sään päivittäin. Vaikka intranet koettiin suurimman osan osalta tarpeelliseksi, intranetin käyttö oli vähäisempää kuin tietokoneen käyttö. Vastaajien kokemat ongelmat selittänevät osin intranetin vähäisempää käyttöä suhteessa tietokoneen käyttöön. Näistä syistä esille nousee vastaajien kokema ajan puute sekä intranetin käyttö koettiin epävarmaksi. Aikaa oikean tiedon löytämiseen meni myös osan mukaan paljon:

*”Työ on sen verran hektistä, että intranet ei paljoakaan hyödytä. Ei ole ikinä aikaa intranetissä käydä”*

*”Intranet on tarpeellinen, mutta meidän kaikkien vain olisi opittava käyttämään ja hyödyntämään sitä.”*

*”Todella vaikea löytää oikeaa tietoa.”*

Aiemmin esitetyn teorian perusteella intranetin käytön yksi olennainen haasteellisuus perustuu viestinnän tiedon nopeaan kiertokulkuun. Intranetiin kerääntyy helposti tietoa, joka jää vanhaksi, ja uusi tieto hukkuu vanhan alle, sisältöjen ylläpito vaatii yhtenäisiä suunnitelmia ja ohjeistuksia. Tämä tutkimus osoitti vastaavanlaisia käyttöön liitettäviä ongelmia. Käytettävyyden kannalta teoriaosuudessa todettiin, että onnistunut intranet-viestintä edellyttää sujuvaa käytettävyyttä. Käytettävyyks muodostuu ennen kaikkea selkeästä ja loogisesta sisältörakenteesta sekä hyvin toimivasta tiedonhakujärjestelmästä. Tämän tutkimuksen perusteella intranetin käytön ongelmia aiheuttivat vastaajan kokema intranetin sekavuus, vanhentuneen tiedon joukosta on hankala löytää reaali-aikaista tietoa, kaikki vastaajat eivät kokeneet intranetin sisältörakennetta loogiseksi ja helpoksi:

*”Vanhentuneet ohjeet ym. pitäisi poistaa, ettei tule väärinkäsityksiä.”*

*”Tarvittava asia on vaikea löytää huonon otsikoinnin vuoksi.”*

*”yleensä panikoin, jos intrasta pitää nopeasti löytää jotain, eli koen systeemin jotenkin sekavaksi.”*

*”Sovellus ei ole kovin selkeä, loogisuus ja johdonmukaisuus ontuu joissakin paikoissa niin, että asioiden löytäminen vaikeutuu.”*

Myös etsintätoimintoa ei koettu toimivaksi:

*”...etsintä ei löydä mitään tai yleensä löytää todella useita tuloksia, vaikka ne eivät oikein asiaan liity!?”*

*”Voisiko lomakkeille saada jonkun hakutavan, vai onko sellainen jo olemassa? Saatan tietää lomakkeen nimen, mutta en tiedä löydäkö sen rahatoimiston alta vai mistä.”*

*”erittäin tarpeellinen mutta liian mutkikas löytää mitään, haku ei toimi lainkaan hyvin”*

Vertaillen tämän tutkimuksen tuloksia aiemmin teoriaosuudessa mainittuun kuntien viestintätutkimukseen (2005), jossa kuntien viestintäammattilaista reilu kolmannes piti intranetiä tärkeänä välineenä sisäisen viestinnän toteutumisen kannalta, mutta jossa peräti 39 % ei halunnut tai voinut käyttää intranetiä lainkaan sisäisessä viestinnässään, voidaan huomata, että saatavuusongelma nousi myös Heinolan intranetin osalta yhdeksi ongelma-alueeksi:

*”Intran tiedotteet henkilöstölle hyviä, mutta edelleen henkilöstö, joka ei käytä tietokonetta päivittäin, ei lue niitä, eikä info saavuta näitä henkiöitä.*

*”Koko henkilökunnan mahdollisuutta päästä intranetin säännölliseksi käyttäjäksi pitäisi lisätä, koska siitä on tullut myös virallisten tiedotteiden ”levittämiskanava”*

Tulosten perusteella voidaan ajatella, että tulosalueittain lienee olevan saatavuuden kohdalla vaihtelua. Intranetin käyttö on helpompaa, mikäli työntekijällä on oma henkilökohtainen työasema, kun taas toimialoilla kuten sosiaali- ja terveys-

toimi sekä sivistystoimi, työasemat ovat yhteisiä. Yhteiset työasemat koettiin saatavuuden osalta turhan paljon aikaa vieviksi sekä hankaliksi:

*”Kouluissa iso ongelma, kun koneita vähän ja yleisiltä koneilta ei pääse tarvitsemiini paikkoihin. Tunnuksetkin on mutta sekoittaa kaikkien muiden koneenkäyttäjien juttuja, kun tunnuksella menen sisään.”*

*”Jos omassa työpisteessä on vain yksi kone ja jokainen istuu intranetissä tsekkailemassa ajankohtaisia asioita vaikka 15 minuuttia päivässä jää viikossa kahden tunnin työt tekemättä kun surffailemme intranetissä.”*

Myös tulosalueittain sisällönlaadussa ja oikeellisuudessa on vaihtelua:

*”Tällä hetkellä käytän intranetissä vain pääsivua, johon tulevat uutiset, henkilöstöhallinnan lomakkeita ja tilanvarauskalenteria. Eri yksiköiden sivut ovat vaikeasti löydettävissä ja ne ovat tyhjiä, joten niihin on turha mennä katsomaan.”*

*”Vanhoja tietoja paljon, esim. kotihoidon tiimit ja puh.nrot.”*

Tulosten perusteella voitaneen pohtia intranetin koulutuksen onnistumista vuonna 2005. Kaiken kaikkiaan intranetin käyttö sujui monen osalta hyvin, vastaajien työkokemusvuosien perusteella voidaan olettaa, että vastaajista olisi ainakin yli puolet on saanut vuonna 2005 koulutusta intranetin käyttöön liittyen. Sitä tutkimus ei kuitenkaan osoita, olivatko ne joilla ongelmia esiintyy, työntekijöitä, jotka eivät ole osallistuneet vuoden 2005 koulutukseen. Näitä lukuja miettiessä voidaan kuitenkin olettaa, että osittain intranetin sujuvuuteen ja sen hyödyn kokemisen hyviin lukuihin vaikuttaa hyvin toteutettu aiempi koulutus.

Kuten aiemmin teoriaosuudessa tuotiin esille, on viestinnän kehittäminen organisaatioissa vaativaa työtä. Sen kehittämistä pyritään suunnittelemaan muun muassa työntekijöiltä saatujen palautteiden avulla. Tällä tutkimuksella haluttiin vastausta myös kysymykseen koulutuksen riittävydestä, tämän kysymyksen kohdalla voidaan siten todeta, että lähes puolet vastaajista koki koulutuksen olevan osaltaan

riittämätöntä, samoin avoimissa vastauksissa toivottiin lisäkoulutusta. Näin ollen voidaan ajatella, että koulutuksen riittämättömyyden kokeminen osan kohdalla selittää intranetin käytön kohdalla esiintyviä ongelmia.

Arvioitaessa vastauksia voidaan lisäksi todeta, että tutkimuksella pystyttiin saamaan vastaukset aiemmin esitettyihin neljään peruskysymykseen, joiden perusteella kyselyä lähdettiin tekemään ja joihin haluttiin vastauksia. Tulosten avulla saatiin lisäksi kehittämissideoita intranet-viestintään ja tarpeellista tietoa ongelmakohdista intranetin käyttöön liittyen.

Tuloksien perusteella voidaan ajatella, että intranet nähdään melko pitkälle vielä perinteiseksi tiedon jakamisen paikaksi Heinolan kaupungin työntekijöiden keskuudessa. Toisaalta tähän vaikuttanee kysymykset jotka ohjailevat osittain juuri tutkimaan intranet-viestintää tiedottamisen ja tiedon haun kautta. Kysymyksistä ei yksikään kohdistunut suoraan vuorovaikutuksellisuuteen tai esimerkiksi selvittänyt omien sivustojen käyttöä intranetissä. Myöskään avoimista vastauksista ei noussut esille näitä osa-alueita.

### 5.3 Kehittämissideat

Pääkehittämissideat johdettiin avoimien kysymysten 13 ja 15 avulla. Kehittämissiivot liittyvät ennen kaikkea intranetin käytettävyyden ja sen saatavuuden kehittämiseen sekä koulutuksen lisäämiseen. Tarkemmin eriteltyinä kehittämissiivot kohdistuivat hakutoimintojen parantamiseen, navigoinnin selkeyttämiseen, sekä yleisen loogisuuden parantamiseen niin, että tarvittavat kohteet olisivat helpommin löydettävissä. Palautetta annettiin myös oikean tiedon löytämisen hankaludesta sekä vanhentuneesta tiedosta intranetissä toivomalla tiedon kiertokulun kehittämistä. Intranetin saatavuus koettiin osin heikkoutena joillakin konsernin alueilla. Lähes puolet vastaajista koki myös koulutuksen intranetin käytön osalta riittämättömäksi. Lähestyn jokaista kehittämissiivota hieman tarkemmin jaotellen ne käytettävyyden, saatavuuteen sekä koulutuksen osa-alueisiin.

## Käytettävyys

Vastauksien perusteella käytettävyys nousi tärkeäksi kehittämisen osa-alueeksi Heinolan intranetin osalta. Erityisesti tiedon hakemisessa ja löytämisessä koettiin esiintyvän ongelmia ja niihin toivottiin parantamista. Samoin tieto koettiin osin vanhentuneeksi ja ajuttu tieto usein hukkui vanhan sekaan. Sisältörakenteen osalta jo aiemmin teoriaosuudessa ilmeni, että intranetin sujuva käyttö edellyttää selkeää ja loogista sisältörakennetta.

Tämän perusteella voidaan ehdottaa hakutoiminto-tekniikan kehittämistä. Samoin sisältörakennetta voisi olla järkevää käydä läpi esimerkiksi www-työryhmän kanssa. Suhteellisen yksinkertainen apu olisi sivustokartan-linkin luominen. Näin käyttäjä selkeämmin osaisi hahmottaa kokonaisuutta; missä on ja mistä löytyisi mitään tietoa. Navigointia helpottaisivat lisäksi selkeät linkkiotsikoinnit. Epäselvä otsikointi nousi esille myös vastauksissa. Koko sisältörakennetta olisi varmasti myös syytä käydä läpi, mitkä osiot ovat välttämättömiä ja löytyykö sivustolta turhaa päällekkäisyyttä.

Intranetin käytettävyyden parantamiseksi sivustokartan lisäksi, voisi intraan sisällyttää myös selkeämmin palautteen antamisen mahdollisuuden. Tämä voisi toteutua myös keskustelualueiden aktiivisuuden lisäämisellä. Keskustelujen kautta voisivat työntekijät antaa palautetta. Keskustelualueiden käytön lisäämisen motivoiminen voisi lisääntyä mahdollisten tulevien jatkokoulutusten kautta.

Mahdolliset yhtenäiset ohjeistukset tiedon lisäämisestä ja hakemisesta ja sivustojen ylläpidosta parantaisivat intranetin käytettävyyttä. Esimerkiksi yhtenäiset ohjeistukset tietojen ja uutisen lisäämisestä intranettiin, miten käyttää niiden yhteydessä niiden automaattista poistoa. Tiedon arkistoinnin suunnittelu auttaisi myös tiedon hallintaa. Heinolan kaupungilla onkin mietitty kokonaisvaltaisempaa arkistointiratkaisua, joka tarkoituksena on, että hankkeiden ja projektien dokumentit sellaisenaan voitaisiin arkistoida selkeästi ja kattavasti (Kujala 2010).

Vastauksien perusteella voidaan päätellä, että osissa tulosalueita ei koettu, että kaikilta tulosalueiden-osioista löytyi relevanttia tietoa. Etusivulta löytyi helposti organisaatioon liittyviä uutisia, mutta kaikkien tulosalueiden osalta ei koettu, että tieto oli riittävää ja hyödyllistä. Tiedon sisällön kehittämistä tulosalueittain tulisi-kin pohtia ja kehittää. Heinolan kaupungilla on sisällöntuottajia noin 60, mikä on määrällisesti paljon. On selvää, että mitä useampi tuottaa sisältöä sen herkemmin sisällön vaihtelevuus näkyy lopputuloksessa. Erityisesti kun huomioi, että sisällöntuottajat tässä tapauksessa ovat jokainen kuitenkin työasemaltaan ja koulutus-taustoiltaan erilaisia ja pääasiallisesti suurimman osan työtehtävä on muu kuin viestinnän ammattilainen Heinolan kaupungissa. Varmasti myös jokaisella sisällöntuottajalla on erilaiset mahdollisuudet käyttää aikaa sisällöntuottamiseen ja sen kehittämiseen. Yhtenäiset ja selkeät ohjeistukset sekä viestintäsuunnitelmat intranetin osalta tukisivat sisällöntuotantoa tukien organisaatioiden kokonaistoimintaa. Aiemmin esitetty teoriaosuus toi myös hyvin esille tämän intranetin haasteellisen osa-alueen.

Jokaisen tulosalueen voisi olla hyvä selvittää tarkemmin, millaiseksi käyttäjät kokevat intranetin sisällön ja käytön, näin jokainen tulosalue voisi kehittää juuri oman tulosalueensa viestintää paremmin.

### **Saatavuus**

Organisaationa Heinolan kaupunki jakautuu hyvin erilaisiin tulosalueisiin ja työyksiköihin. Kuten kuntaviestinnän teoriaosuudessaakin ilmeni, kuntien yksi suuri haaste on saatavuus niin, että jokaisella työntekijällä olisi mahdollisuus tasavertaisesti päästä intranettiin. Tästä syystä etenkin tämän tyyppisissä organisaatioissa on aina muistettava, ettei intranetiä pidetä sisäisen viestinnän ainoana välineenä.

Tämän hetkisiin saatavuuden ongelmiin siihen, että kaikille tulosalueille voitaisiin taata hyvä mahdollisuus intranetin käyttöön, voidaan vastata lisäämällä työasemia sekä koulutusta ja ohjausta. On tietenkin huomioitava, että työnkuvia on hyvin monenlaisia, ja vaikka mahdollisuus saatavuuteen pystyttäisiin luomaan, ei kaikilla välttämättä ole työnkuvansa puolesta mahdollisuutta käydä esimerkiksi

päivittäin intranetissä. Sisäisen viestinnän muita keinoja intranet-viestinnän tukena on hyvä miettiä. Intranetin kautta tulostettava viikoittainen tiedote, jossa näkyisi intranetissa julkaistavat aktueellit uutiset, varmistaisi intranetissä välitettävän tiedon saatavuutta kaikille.

Etäyhteyksien lisääminen on yksi keino lisätä intranetin saatavuutta kaikille työntekijöille. Tämä mahdollisuus jo Heinolan kaupungilla on, mutta sen käytön lisäämistä voisi jatkossa harkita.

## **Koulutus**

Tutkimus osoittaa selkeästi, että koulutusta intranetin osalta halutaan lisää. Koulusta haluttiin nimenomaisesti intranetin peruskäyttöön liittyen, siitä miten käyttäjä pystyisi paremmin hyödyntämään intranetia työssään.

Koulutuksen lisäksi voisi kehittää itseopiskelumateriaalia intranetiin liittyen, aina sen käytöstä perusohjeistuksiin. Osittaiset ongelmat intranetin käytettävyyden osalta, esimerkiksi sisältörakenteen sekavuus, johtuvat epävarmuudesta käyttää intranetia. Koulutuksen ja tiedon lisääminen intranetistä hälventäisi näitä tunteuksia.

### 5.4 Jatkotutkimus

Tämän tutkimuksen perusteella Heinolan kaupungin intranetin osalta olisi hyvä selvittää tarkemmin tulosalueittain intranetin käyttöä ja kehittämistä. Tällainen tutkimus antaisi selkeämpää ja tarkempaa kuvaa siitä miten tulosalueittain intranet-viestintää tulisi kehittää. Tämän tutkimuksen perusteella on nähtävissä, että tulosalueittain intranetin saatavuus ja käytettävyyys vaihtelevat liittyen tulosaluiden varsin erilaisiin työyhteisöjen toimenkuviin ja toimialoihin sekä niiden vaihtelevaan sisältömateriaaliin intranetissä.

## 5.5 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabiliteetin osalta toistettavuuden toteutumista auttoi intranetin kautta tehty kyselylomake. Vastaukset ohjautuivat tietokantaan ja näin vastauskatoa pystyttiin pienentämään. Validiteettia lisää se, että suurin osa kysymyksistä oli pakollisia eli tyhjiä vastauksia ei pystynyt jättämään. Mikäli vastaaja teki näin, sai hän siitä ilmoituksen. Heinolan kaupungin intranet mahdollisti erittäin hyvin tämän tyyppisen ajanmukaisen kyselyn toteuttamisen. Kysely toteuttaminen intranetin kautta oli lisäksi loogista tutkittavan aihe-alueen myötä.

Luotettavuuden osalta on kuitenkin otettava pohdintaan vastausprosentin melko alhainen osuus. Yhtenä syynä alhaiseen määrään voidaan ajatella olevan kyselyn ajankohdalla. Kysely ajoittui ajankohtaan, jossa työntekijöillä oli vielä lomia. Tässä yhteydessä on myös mietittävä mahdollista syytä vastauksien vähyyteen osaamattomuuden ja saatavuuden kautta; ehkä kaikki eivät osanneet vastata kyselyyn intranetin kautta tai osa ei päässyt tekemään kyselyä vaikka tutkimus pyrittiin kohdistamaan sellaisille, joilla pitäisi olla mahdollisuus intranetin käyttöön. Kuitenkin toistettavuuden osalta itse vastausten otosmäärä on isohko.

Tämän opinnäytetyön osalta voidaan lisäksi miettiä, olisiko luotettavuuden lisäämiseksi aihe-alueella ollut syytä tutkia lisää kvalitatiivisten menetelmien kuten haastattelujen tai havainnoinnin kautta. Niin määrällisessä kuin laadullisessakin tutkimuksessa voidaan tutkimuksen validiutta tarkentaa käyttämällä tutkimuksessa useita tutkimusmenetelmiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 233).

Luotettavuutta pyrittiin lisäämään tämän tutkimuksen tulosten tulkinnan yhteydessä vertailemalla aiempaa teoriatietoa saatuihin tuloksiin jotka osoittivat yhteneväisyyttä. Tuloksien arviointien yhteydessä luotettavuuden lisäämiseksi on pyritty tarkentamaan saatuja päätelmiä vastaajien suorilla vastauksilla.



## 6 YHTEENVETO

Tietoteknisessä ratkaisussa Heinolan kaupunki edustaa korkeaa tasoa. Pysyäkseen teknisten kehityksen mukana tulee sen pystyä ylläpitämään ja kehittämään osaa- mistasoaan jatkuvasti. Paraskaan tietotekniikka ei itsestään kuitenkaan pysty tuot- tamaan toimivaa viestintää. Intranet-viestinnän haasteellisuutta kunnissa korostaa erityisesti se, että organisaatioina kunnat ovat suuria ja työyhteisöt hyvinkin erilai- sia ja muodostaneet varsin omanlaisen organisaatiokulttuurin. Heinolan kaupunki jakautuu monien kuntien tavoin useisiin tulosalueisiin ja sen organisaation sisällä toimii melko erilaisia työyhteisöjä. Intranet-viestinnän tulee näin vastata tähän haasteeseen yhtenäisesti ja selkeästi niin, että jokainen työyhteisö ja sen jäsen pystyisi hyödyntämään intranetiä kattavasti ja tasavertaisesti sisäisen viestinnän välineenä.

Intranetin osalta sen jatkuva kehittäminen ja käytön seuraaminen ovat olennaista sen osalta, millaiseksi viestinnän välineeksi intranet kehittyy organisaatiossa. In- tranet viestinnän välineenä on ollut Heinolan kaupungilla käytössä vuodesta 2005. Sen käyttöönoton onnistumista ja sujumista on tutkittu aiemmin.

Opinäytetyöni keskeisenä tarkoituksena oli selvittää Heinolan intranetin käyttöä ja saada palautetta sen mahdollisista ongelmakohdista sekä lisäksi pyrkiä saamaan mahdollisia kehittämisideoita. Teoriaosuuden kautta pyrin välittämään tietoa in- tranetistä yhtenä organisaatioiden sisäisen viestinnän välineenä sekä kuntaviestin- nän näkökulmasta esittää nimenomaisesti kuntatyypisten organisaatioiden vies- tinnällisen toiminnan lähtökohtia ja perusteita.

Syksyllä vuonna 2009 tehdyn kyselyn perusteella Heinola – Intranet koettiin tar- peelliseksi ja hyödylliseksi vastaajien keskuudessa. Voidaankin todeta, että yhtenä sisäisen viestinnän välineenä on intranet lunastanut paikkansa sen organisaation työntekijöiden keskuudessa. Kyselyn avulla pystyttiin kartoittamaan myös mah- dollisia intranetin käyttöön liittyviä ongelmakohtia ja kehittämisideoita. Pääkehittämisalueet kohdistuivat Heinolan intranetin osalta sen käytettävyyden sekä saata-

vuuden parantamiseen sekä koulutuksen lisäämiseen. Verrattaessa tuloksia teoriaosuuteen voidaan nähdä yhtäläisyyksiä teorian esille tuomiin haasteisiin intranet-viestinnän osalta.

Intranetin kehittäminen ja ylläpito vaativat yhdenmukaisia suunnitelmia, jotta intranetin tarjoama hyöty sisäisen viestinnän välineenä saataisiin koko organisaation käyttöön. Intranet nähdään Heinolan kaupungin keskuudessa vielä osin lähinnä tietojen varastona ja tiedon välittäjänä. Parantamalla Heinola-Intranetin saataavuutta ja kehittämällä sen käytettävyyttä intranetin merkitys sisäisen viestinnän välineenä kasvaisi, kuten kuntaviestinnän yksi tavoitteista on. Tutkimus osoitti myös selkeästi, että koulutusta halutaan lisää. Osaamisen lisääminen tuo varmuutta käyttää intranetia ja sen suomia mahdollisuuksia paremmin. Näiden osa-alueiden kehittäminen muokkasi intranetiä Heinolan kaupungissa yhä enemmän vuorovaikutteisempaan, käyttäjäystävällisempään ja personoidumpaan suuntaan, jossa se toimisi koko organisaation kuvaajana sekä johtamisen ja työyhteisön osaamisen kehittämisen tukena.

## LÄHTEET

### **Kirjallisuus**

Alasilta, A. 2002. Verkkokirjoittajan käsikirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintästrategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Porvoo: Infor Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Keränen, V., Lamberg, N. & Penttinen, J. 2005. Digitaalinen media. Porvoo: WS Bookwell.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L., & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

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

Kujala, T. 2005. Opinnäytetyö, Intranetin käyttöönotto Case: Heinolan kaupunki.

Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Juva: Infor Oy.

Puska, M. 2000. Lähiverkkojen tekniikka. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Puro, J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Helsinki: WSOY.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 3. painos. Helsinki: Gummerus Oy.

**Sähköiset lähteet:**

ASP.NET Overview 2010. ASP.NET Overview. [Viitattu 17.12.2010]

Saatavissa: <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/4w3ex9c2.aspx>.

Heinolan kaupungin hallintosääntö. 2009. Sääntökokoelma. [Viitattu 9.12.2010]

Saatavissa: <http://www.heinola.fi/NR/rdonlyres/0283352D-20D0-447E-BB11-0AFA4B70222C/0/Hallintosääntövoimassa2812009.pdf>.

Heinolan kaupunki 2010. Yleistietoja Heinolasta sekä päätöksenteko. [Viitattu: 10.12.2010]

Saatavissa: <http://www.heinola.fi>.

Hurme, P. 2010. Yhteisöviestintä ja viestintäteknologia. [Viitattu: 14.12.2010]

Saatavissa:

[http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/yhtjavie\\_printti.html](http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/yhtjavie_printti.html).

Intranet Redesign and Change Management April, 2008: Perspectives on Usability [Viitattu 15.12.2010]

Saatavissa:

<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/43/18#page=129>.

Kunnan viestintä. 2004. Suomen Kuntaliitto. [Viitattu: 13.12.2010].

Saatavissa: <http://kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;355;741;62233;85677>.

Kuntatiedon keskus. 2010. Kunnat.net, viestintä. [Viitattu: 12.12.2010]

Saatavissa: <http://kunnat.net>.

Kuntien verkkoviestintäohje. 2010. Kuntaliiton verkkojulkaisu. [Viitattu: 15.12.2010] Saatavissa:

[http://flash.kunnat.net/verkkoviestintaohje/files/kuntien\\_verkkoviestintaohje\\_2010.pdf](http://flash.kunnat.net/verkkoviestintaohje/files/kuntien_verkkoviestintaohje_2010.pdf).

SearchWinIT.com. 2010. TechTarget Data Center and Virtualization Media. Microsoft Office SharePoint Server (MOSS). [Viitattu 18.12.2010]

Saatavissa: <http://searchwinit.techtarget.com/definition/Microsoft-Office-SharePoint-Server-MOSS>.

SharePoint. 2001. SharePoint Portal Server Makes Your Intranet More Manageable and Easier to Navigate, Artikkeliksi msdn magazine. [Viitattu 18.12.2010]

Saatavissa: <http://msdn.microsoft.com/en-us/magazine/cc301623.aspx>.

**Haastattelut:**

Kujala, Timo. 2010. Heinolan kaupunki / ATK-palvelut, IT-suunnittelija  
6.10.2010 ja 15.12.2010.