



Satakunnan ammattikorkeakoulu

Satu Jokinen

EXTRANETIN KÄYTTÖÖNOTTOKOKEMUKSET PORIN KAUPUNGIN TEKNISESSÄ PALVELUKESKUKSESSA

Liiketalouden koulutusohjelma  
Yritysviestinnän suuntautumisvaihtoehto  
2008

## EXTRANETIN KÄYTTÖÖNOTTOKOKEMUKSET PORIN KAUPUNGIN TEKNISESSÄ PALVELUKESKUKSESSA

Satu Jokinen  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Yritysviestinnän suuntautumisvaihtoehto  
Syyskuu 2008  
Mattila, Heli  
UDK: 004.738.4, 65.012.45, 659.2

Avainsanat: sisäinen tiedotus, käytettävyys, verkkoviestintä

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Porin kaupungin teknisen palvelukeskuk-  
sen (TPK) henkilökunnan extranetin käyttöönottokokemuksia. Tutkimuksen avul-  
la pyrittiin selvittämään miten henkilökunta kokee uuden sisäisen viestinnän väli-  
neen osaksi työtään. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös käyttökoulutuksen vaiku-  
tusta henkilökuntaan sekä tiedusteltiin mahdollisen lisäkoulutuksen tarvetta. En-  
nen kaikkea tutkimuksesta haluttiin suuntaa-antavia tuloksia ja mahdollisia kehi-  
tysideoita parantamaan extranettiä tulevaisuudessa.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa käsiteltiin sisäistä viestintää, verkkoviestin-  
tää, extranetin määritelmää sekä käytettävyyttä. Opinnäytetyön teoreettinen osuus  
pohjautui alan kirjallisuuteen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli  
määrällistä tutkimusta, joka toteutettiin sähköpostikyselynä. Analysointiin sovel-  
lettiin teoriaosuutta.

Kyselystä lähetettiin 250 henkilölle tiedote sähköpostitse, eli kaikille niille henki-  
löille joilla on pori.fi sähköposti käytössä. Tutkimuksessa käytettiin 75 henkilön  
vastauksia.

Tutkimus osoitti, että extranet otettiin vastaan melko myönteisesti. TPK:n järjes-  
tämät käyttökoulutukset todettiin hyödyllisiksi extranettiin tutustuttaessa. Ext-  
ranettiä käytetään yhtenä työvälineenä ja tiedon hankinnan välineenä. Se toimii  
myös tiedotuskanavana.

Extranetissä on vielä kehitettävää ja sen käyttäjiä halutaan vielä tulevaisuudessa  
lisätä. Tutkimuksen toivotaankin antavan TPK:lle arvokasta tietoa siitä, mitä hen-  
kilökunta extranetiltä odottaa.

## PORI TECHNICAL SERVICE CENTRE'S EXPERIENCES WITH EXTRANET

Jokinen, Satu

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business and Administration

Organisational Communication

September 2008

Mattila, Heli

UDK: 004.738.4, 65.012.45, 659.2

Key words: internal communications, usability, electronic communications

---

The purpose of my thesis was to research the opinions of the staff at Pori Technical Services Centre when they started using the extranet service. By using the research it was aimed to find out how the staff experienced the department's new internal communications tool as part of their job. The research also observed how the training of the service impacted the staff, and also an enquiry was made if any more training was needed. Most of all the research was made to get results and to get some fresh ideas to make the extranet service better in the future. Most of all the research was done to get results and ideas in order to develop and improve extranet in the future.

In the theoretical part of the thesis internal communications, electronic communications and the definition and usability of the extranet services were discussed. The theoretical part of the thesis was based on the literature of the industry. Quantitative research was used as the research method, which was carried out as an email enquiry. The theoretical part was applied when the enquiry was analyzed.

The enquiry was sent to 250 people; everyone who uses an email address that ends with pori.fi. In the end 75 answered enquiries were used in the research.

The research showed that the extranet service was received with a rather positive attitude. The training sessions made available by Technical Services Centre were found useful when becoming familiar with the extranet service. The extranet service is used as one of the working tools, and as a way to find information. It also works as a means of communicating with one another.

The extranet service still needs to be improved. More users are also wanted in the future. The desire of the research is to give Technical Services Centre valuable information on what the staff expects from the extranet service.

## SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>5</b>
<b>2 EXTRANET YHTEISÖVIESTINNÄN KANAVANA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Extranetin taustaa ja määritelmä .....	6
2.2 Sisäinen viestintä.....	7
2.3 Viestintästrategia.....	7
2.4 Viestinnän suunnittelun tasot .....	8
2.5 Julkaisujärjestelmä Joomla extranetin ylläpitäjänä .....	9
<b>3 VERKKOVIESTINTÄ OSANA VIESTINTÄÄ .....</b>	<b>10</b>
3.1 Käytettävyys on hyvän verkkoviestinnän edellytys .....	11
3.2 Viestinnän ja käytettävyyden suhde.....	12
<b>4 TEKNISEN PALVELUKESKUKSEN ESITTELY .....</b>	<b>14</b>
4.1 Organisaatio .....	14
4.2 Henkilöstö .....	16
4.3 Teknisen palvelukeskuksen arvot .....	17
4.4 Viestinnän tilanne TPK:ssa .....	18
<b>5 TUTKIMUSASETELMA .....</b>	<b>20</b>
5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	21
5.2 Tutkimusmenetelmä.....	21
5.3 Tutkimuksen kulku .....	22
<b>6 TUTKIMUSTULOKSET .....</b>	<b>23</b>
6.1 Taustakysymykset .....	23
6.2 Koulutuksen onnistuminen .....	25
6.3 Käyttöönottokokemukset .....	28
6.4 Kehitysideoita ja vastaajien kommentteja.....	39
6.4.1 Varsinaiset kehitysehdotukset.....	39
6.4.2 Toiminnalliset ongelmat.....	40
6.4.3 Negatiiviset palautteet.....	41
6.4.4 Muu palaute.....	41
<b>7 YHTEENVETO .....</b>	<b>42</b>
<b>8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS .....</b>	<b>43</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>45</b>
<b>LIITTEET</b>	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe on extranetin käyttöönotkokokemukset Porin kaupungin Teknisessä Palvelukeskuksessa eli TPK:ssa. Extranetin tarkoituksena on parantaa ja kehittää TPK:n sisäistä viestintää. Ongelmana on aikaisemmin ollut laajan henkilöstön tavoittaminen.

Extranetin lähtökohtana ovat TPK:n sisäisen viestinnän tehtävät ja tavoitteet. Tavoitteena on saada Extranetistä työväline, joka täyttää sisäisen viestinnän tarpeet kaikilla tasoilla ja tavoittaa tulevaisuudessa jokaisen työntekijän. Tavoitteena on myös, että se toimisi johtamisen työvälineenä ja tarjoaisi henkilöstölle apua käytännön työhön. Extranet yhdistetään usein niin sisäiseen kuin ulkoiseen viestintään, ja siksi TPK on valinnut uudeksi viestinnän välineeksi extranetin, jotta se voi tulevaisuudessa hyödyntää sitä eri sidosryhmien ja yhteistyökumppanien yhteistyössä. Opinnäytetyössä keskityn kuitenkin tutkimaan miten extranetin käyttöönotto koetaan organisaation sisällä ja miten sen käyttöönotto onnistuu.

Suosituimpana sisäisen viestinnän välineenä on tähän asti ollut sähköposti. Lähes kaikki informaation kulku, kuten ilmoitukset, uutiset, tapahtumat ja muut asiat tapahtuvat sähköpostin välityksellä. On myös törmätty ongelmaan, että sama viesti tulee esimerkiksi neljältä eri ihmiseltä. Tämä kuluttaa resursseja erittäin paljon. Extranetin tehtävänä on tarjota henkilökunnalle ja muille sidosryhmille informaatiota reaaliajassa. Tällöin pyritään minimoimaan asioiden päällekkäisyyttä, eli esimerkiksi uutiset löytyvät yhdestä ja ainoasta paikasta samoin kuin tapahtumailmoitukset.

Tutkimuksen toivotaan antavan tuloksia extranetin käytettävyydestä, eli siitä kuinka helppoa tai miellyttävää extranetin käyttö on TPK:n henkilökunnalle. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena on saada selville, miten extranetin käyttökoulutukset edistävät sen käyttöä. Tutkimuksessa selvitetään koulutuksen tarpeellisuus ja onko mahdolliselle lisäkoulutukselle tarvetta.

## 2 EXTRANET YHTEISÖVIESTINNÄN KANAVANA

Viestintä on resurssi ja voimavara, joka on lähes yhtä tärkeä kuin ihmiset, koneet, laitteet ja raha. Viestintää on suunniteltava ja valvottava siinä missä muitakin yrityksen voimavaroja. Ongelmana on, että jos viestintä ei ole tehokasta se koee häiriötä. Tällöin viestintä koetaan usein turhaksi. Hyvä viestintä palvelee ja tukee työyhteisöä ja sen tavoitteita (Åberg 1999, 9-10).

### 2.1 Extranetin taustaa ja määritelmä

Kohderyhmien mukaan palveluja nimitetään joko Internet-palveluiksi, Extranet-palveluiksi tai Intranet-verkkopalveluiksi. Extranet palvelee ainoastaan niitä kohderyhmiä, joita yritys tai yhteisö sen haluaa palvelevan. Extranet voidaan luokitella viestinnällisiin ja operatiivisiin palveluihin. Viestinnällinen extranet-palvelu keskittyy sidosryhmäviestintään, ja operatiivisen palvelun päätarkoituksena on tarjota sidosryhmäpalveluja. Jaottelu korostuu, kun ajatellaan viestinnällisen palvelun hyötyä käyttäjälle, joka perustuu palvelussa olevaan tekstiin, kuviin, ääneen ja muihin tehosteisiin (Jussila & Leino 2001, 36).

Oikein laadittu ja kohdennettu extranet voi mullistaa yrityksen sisäistä viestintää. Käyttäjän tulee tuntea extranet omaksi työkalukseksi, joka toimii tehokkaasti. Extranet mahdollistaa henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden tiedon siirron verkossa, josta osapuolet saavat täydentävää sekä yhteisiä tietoja yhdestä ja samasta paikasta. Extranet mahdollistaa vuorovaikutteisuuden, jonka myötä on kehittymässä uudenlaisia tapoja tehdä työtä verkkoympäristössä. Profilointi liittyy olennaisesti viestintään, ja sen perusteella sovitaan mitkä kanavat ovat ensisijaisia kyseisten asioiden viestinnässä. Tämä helpottaa tiedon saatavuutta sekä informaation ylikuormitusta. Extranet mahdollistaa sen, että henkilöstö ja yhteistyökumppanit voivat kerätä yhteisiä tietoja verkosta ja tietävät, mistä saavat täydentävää tietoa. (Juholin 2006, 119, 199, 265).

## 2.2 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä vaatii ensisijaisesti perusteellista suunnittelua. Suunnittelun tarkoituksena on antaa yhteisölle tai yritykselle yhteiset pelisäännöt. Se on keskeisten määrittelyjen ja analyysien tekemistä, tavoitteiden asettamista sekä lyhyen- sekä pitkän aikavälin suuntautuvaa suunnittelua. Viestinnän suunnittelu pohjautuu sen perustehtävään ja tavoitteisiin sekä viestinnälle annettuihin tehtäviin. Strategia kuvaa viestinnän kokonaisvaltaista suunnittelua, joka erottuu käytännön toimenpiteiden suunnittelusta (Juholin 2006, 63–64).

Sisäisen viestinnän kohderyhmänä on henkilöstö. Työyhteisöjen laajentuessa viestien ymmärrettävyys ja perillemeno vaativat ryhmä- tai aluekohtaista lähestymistä. Muutokset ja verkostoituminen tuovat mukanaan organisaatioon ja työyhteisöön henkilöitä, jotka saattavat virallisesti toimia muualla kuin yrityksessä. Tieto välittyy verkostorakenteen ja sosiaalisten suhteiden kautta nopeammin ja tehokkaammin kuin mikään muu tunnettu organisoitumisen muoto. Sisäisen viestinnän keskeiset sisältöalueet ovat perustiedot siitä, mitä organisaatio on, mihin se pyrkii ja miten, ja toisaalta ajankohtaiset tiedot siitä, missä mennään nyt. (Juholin 2006, 140–144.)

## 2.3 Viestintästrategia

Strategiset tavoitteet ohjaavat sisäisen viestinnän suunnittelua. Viestintästrategian arkisempia käsitteitä ovat suuntaviivat, linjaukset, pelisäännöt ja tavoitteet. Vaihtoehtoja on monia ja vaikka niistä käytettäisiin mitä tahansa sanaa, on peruslinjaus tärkeä ja olennainen asia viestinnän kanssa tekemisissä oleville henkilöille. (Juholin 2006, 65, 153.)

Viestintästrategiakäsitteen määritelmiä on erittäin paljon. Ne eroavat toisistaan, mutta pyrkivät kuitenkin kaikki samaan lopputulokseen eli selittämään viestintästrategian tarkoitus. Viestintästrategia sisältää organisaation viestinnän keskeiset määrittelyt ja tavoitteet.

Juholin (2006, 65–110) määrittelee viestintästrategian olevan niitä toimintaa yhdensuuntaistavia määrittelyjä, valintoja ja tavoitteita, joita soveltamalla ja toteuttamalla yritys tai yhteisö viestii sidosryhmiensä ja ympäristönsä kanssa ja jotka tukevat yhteisön kokonaistavoitteita ja – strategiaa. Viestintästrategialla pyritään siihen, että yhteisö tai yritys menestyy nyt ja tulevaisuudessa. Viestintäresurssien hyödyntäminen mahdollistaa tämän ja tällöin strategian päähuomio on tulevaisuudessa. Muutostilanne aiheuttaa tiedon tarvetta ja epävarmuutta työilmapiirissä. Tällöin vaaditaan viestintään uudenlaista otetta ja tämän tulisi näkyä ja ottaa huomioon viestintästrategiassa.

## 2.4 Viestinnän suunnittelun tasot

Juholin (2006, 68) jakaa viestinnän suunnittelun operatiiviseen ja strategiseen suunnitteluun. Kun kohderyhmät ja tiedonkulun sekä vuorovaikutuksen tarve on määritelty, käytetään operatiivista suunnittelua. Kysymyksessä voi olla esimerkiksi exranet-sivujen luominen. Tällöin määritellään yhteistyö- ja kohderyhmät, valitaan sopivat toimenpiteet, aikataulutetaan ja budjetoidaan resurssit sekä valitaan vastuhenkilöt. Strategisessa suunnittelussa määritellään, mihin operatiivisilla toiminnoilla tähdätään, mikä on muutos tai tila, johon pyritään. Tavoitteet suunnataan pidemmälle, jolloin nähdään muutokset ja tulokset, jotka tukevat yhteisön tavoitteita. Esimerkkinä voidaan pitää mm. tiedonkulun toimivuutta. Strategiseen suunnitteluun kuuluvat tutkimukset ja analyysit, joiden tarkoituksena on selvittää nykytilanne ja kehityksen suunta eli periaatteessa, onko viestintä onnistunut saavuttamaan asettamia tavoitteita.

1. Strateginen tavoite on johdettavissa työvaiheiden kautta. Tärkeintä on tavoiteasetanta, joka useasti ohitetaan liian helposti tai määritellään epämääräisesti.

Hyvän tavoiteasetannan lähtökohtia ovat:

- strateginen perusta
- selkeä mitattavuus ydintavoitteiden osalta
- tavoitteiden jako eri osatoimijoille
- sitominen aikaan ja aikatauluun
- selkeä linkitys pitkän tähtäimen ja lyhyen tähtäimen tavoitteiden välillä.



2. Strategisesta päätöksenteosta voidaan johtaa toinen tärkeä ohjaustekijä eli resurssit. Tavoiteasetannan ja niiden toteuttamiseen määritettyjen resurssien välillä on oltava selvä yhteys, muuten toiminta voi tulla tehottomaksi ja liian kalliiksi. Organisaation tulisi käyttää jatkuvaa ja avointa keskustelua kehittämisestä.

Jotta verkkoviestintä onnistuisi ja löytäisi oikean paikkansa ja painoarvonsa yritysten ja yhteisöjen viestintäkeinojen joukossa, on ymmärrettävä sen erityispiirteitä syvemmän kuin vain iskusanojen tasolla. Tällöin on ymmärrettävä strategia, sisältöjen muodostamisen prosessi, kerronnalliset erityispiirteet, tekninen määrittely sekä ylläpidon keinot ja seurannan toteutus. Parhaimmat tulokset saavutetaan, kun strategia jaetaan usean vuoden mittaiseksi. 3-5 vuoden aikaväli on realistinen aika, jolloin viestinnän alue laajenee parhaiten. Strategian mukaiset viestintäratkaisut kuten extranettiin siirtyminen tulisi määrittellä ja suunnitella sellaiselle aikajanelle, että vältytään liian kiireisestä siirtymästä. Kun strategiset tavoitteet on määritetty eli esimerkiksi kaiken sisäisen viestinnän siirtäminen extranettiin, on onnistuttu luomaan sisällön tuotannolle prosessit ja mallit sekä löydetty sopiva tekninen tapa toteuttaa viestintää, on mahdollista aloittaa ylläpidon ja seurannan miettiminen. (Juholin 2006, 253–255)

## 2.5 Julkaisujärjestelmä Joomla extranetin ylläpitäjänä

Juholin (2006, 255) määrittelee ylläpidon jaettavan kolmeen osaan:

1. Tekninen ylläpito eli häiriötöntä ja hyvin toimivaa palvelua ilman jatkuvaa teknisen tuen tarvetta.
2. Tiedon ja vuorovaikutteisten toimintojen eli sisältöjen ylläpito tulisi olla ajantasaista ja ottaa huomioon kohderyhmien muuttuvat tiedontarpeet.
3. Käyttökokemuksen ylläpito eli miellyttävän, tarpeellisen ja jatkuvan palvelun varmistaminen käyttäjälle.

Joomla on internet-selaimella käytettävä monipuolinen julkaisujärjestelmä. Julkaisujärjestelmän tarkoituksena on tehdä sisällön eli esim. tekstin ja kuvien tuottaminen ja julkaiseminen mahdollisimman helpoksi. Joomla mahdollistaa sivujen muokkaamisen ja hallinnan ja yhdenmukaisen ilmeen riippumatta siitä kuka tai ketkä sisältöä tuottavat. (Joomlan www-sivut)

Joomla mahdollistaa visuaalisen ilmeen muokkaamisen. TPK pyrkii säilyttämään värien ja tyylien kautta saman visuaalisen ilmeen kuin esimerkiksi TPK:n internetsivut ovat.

### 3 VERKKOVIESTINTÄ OSANA VIESTINTÄÄ

Verkkoviestinnällä on keskeinen rooli organisaation kokonaisviestinnässä. Usein ajankohtainen tieto odotetaan julkaistavan ensimmäisenä verkkopalvelussa. Verkkoviestintä ei siis ole vain osa organisaation viestintää, vaan osa koko organisaation toimintaa. (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 11.)

Verkkoviestintä mahdollistaa vuorovaikutteisuuden, jonka myötä on kehittymässä uudenlaisia tapoja tehdä työtä. Verkkoviestintä luokitellaan avoimiksi internetpalveluiksi, organisaation sisäisiksi viestintäpalveluiksi (intranet) sekä kohderyhmäkohtaiseksi verkkopalveluksi (extranet). Tämä jaottelu on tehty käyttöympäristöjensä mukaisesti. (Juholin 2006, 199)

Organisaation kokonaisviestintää tukee verkkoviestintä, jota käytetään monessa muodossa ja moniin eri tehtäviin. Voidaan ajatella verkkoa myös työkaluroolina viestinnän toteuttamisessa. Verkkopalvelu voi toimia tehokkaana prosessityövälineenä viestinnän suunnittelussa sekä tehokkaana viestinnän jakeluympäristönä myös muihin sidosryhmiin ja medioihin. Verkkoviestinnän haasteena voidaan pitää tiedon löydettävyyttä sekä organisaation toiminnan kannalta läpäisevyyttä, joka vaikuttaa koko organisaatioon, varsinkin kun verkkoviestintä nähdään kokonaisvaltaisesti (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska, 2007, 15–16).

### 3.1 Käytettävyys on hyvän verkkoviestinnän edellytys

Käytettävyys liittyy olennaisesti verkkoviestintään. Se tarkoittaa tietokonesovellusten helppokäyttöisyyttä, ymmärrettävyyttä ja selkeyttä. Verkkoviestintää ei tule pitää itsestäänselvytenä ja helppona viestinvälittäjänä, sillä verkkoviestinnässä kohdataan usein käytettävyysongelmia. Käytettävyysongelma voi johtua yksittäisestä tekijästä, joka estää viestin perille menemisen käyttäjälleen. Tällainen ongelma voi olla vieras termi, joka tarkoittaa sitä, että palvelussa käytetään sellaista sanastoa, ettei käyttäjä pysty ymmärtämään löytämäänsä sisältöä tai ei löydä tietään sen luokse. Sanojen tulee olla sellaisella yleiskielellä, että verkkopalvelun käyttö on mahdollisimman selvää jopa sellaiselle henkilölle, joka ei normaalisti päivittäin käytä verkkopalveluja. (Parkkinen 2002, 35–36.)

Hyvän verkkoviestinnän edellytyksiä ovat käytettävyys, palvelun löydettävyys ja tavoitettavuus sekä onnistunut tietoturva. Pääkriteerinä voidaan pitää käytettävyyttä, joka ulottuu aina kooditasolta kielitieteeseen asti. Verkkoviestintää suunniteltaessa määritellään ja priorisoidaan kohderyhmä, joka luo myös perustan käytettävyysuunnittelulle. Kohderyhmämäärittelyn perusteella valitaan reunaehdot, jotka luovat käytettävyyden minimitason. Viime vuosina Suomessa julkishallinto on herännyt näkemään kielenkäyttönsä organisaatiolähtöisyyden. Yrityksiltä toivotaan samaa. (Parkkinen 2002, 35–36).

Hyvän käytettävyyden perusasiat:

Käytettävyysasiantuntija Jakob Nielsen on kansainvälisesti arvostetuin alallaan. Hän on kiteyttänyt käytettävyyden neljään pääkohtaan:

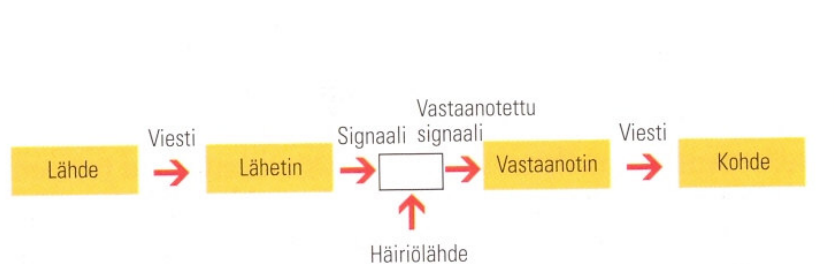
1. Kerro käyttäjälle, miksi verkkopalvelu on olemassa. Selitä, keitä olette ja mitä teette.
2. Auta käyttäjää löytämään se, mitä hän tarvitsee.
3. Näytä verkkopalvelun sisältö.
4. Käytä visuaalista suunnittelua tehostamaan vuorovaikuttuneisuutta, ei määrittelemään sitä.

Etusivulla on ilmaistava selkeästi, mistä on kysymys. Moni organisaatio on luonteeltaan sellainen, jonka toimintaa ja viestintää on hyvä tarkentaa. Virastojen tulee kertoa vastuualueistaan ja tavoitteistaan. Etusivun tulisi olla selkeä ja sisällöltään se ei saa olla liian täyteen ahdettu.

Hyvin toteutettu rakenne- ja sisältösuunnittelu tähtää käyttäjälle ymmärrettävään verkkopalveluun. Käyttäjän täytyy tietää, missä hän milloinkin on ja mitä linkin takana on. Linkkien tulee selkeästi erottua ja niiden sisällön tulisi kertoa, mihin linkki vie.

### 3.2 Viestinnän ja käytettävyyden suhde

Hyvä käytettävyys on määritelty käyttäjän kykynä saada käyttämästään järjestelmästä itselleen tai työlleen mahdollisimman suuri hyöty. Viestinnällä puolestaan on olemassa prosessilähtöinen ja semioottinen viestintämalli. Prosessilähtöistä näkemystä voidaan ajatella yksinkertaisten tai monimutkaisempien prosessimallien kautta. Yksinkertaisissa prosessimalleissa huono käytettävyys ilmenee meluna. Se huonontaa viestin laatua lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Huono käytettävyys aiheuttaa muun muassa sen, että osa viesteistä jää saapumatta, ne tulevat väärään aikaan, ne menevät väärään osoitteeseen tai ne saatetaan jopa ymmärtää väärin. (Parkkinen 2002, 56).



Shannonin ja Weaverin yleinen kommunikaatiomalli vuodelta 1947.

Kuva 1. Shannonin ja Weaverin yleinen kommunikaatiomalli.

Kuvassa olevan kommunikaatiomallin mukaan monimutkaisemmat mallit näkevät viestinnän vaikuttamiskeinoina. Ajatellaan, että kysymys on vallasta, jolloin viestin lähettäjällä katsotaan olevan valta viestin saajaan nähden. Usein huono käytettävyys tässä tilanteessa viestin lähettäjän kannalta näkyy vähäisenä tai vääränä vaikutuksena. Viestin vastaanottajan kannalta huono käytettävyys näkyy viestin saamisen hitautena, vaikeutena, vääristymisenä tai mahdottomuutena. (Parkkinen, 2002, 56.)

Käytettävyyden näkökulma voidaan jakaa kahteen tekijään eli saavutettavuuteen, joka tarkoittaa viestin saatavilla olemista tai käytettävyyteen, jolla tarkoitetaan viestin ymmärrettävyyttä ja viestin helppolukuisuutta. Saavutettavuus voi olla fyysistä tai sosiaalista. Fyysisellä tarkoitetaan sitä, että käyttäjällä on jokin fyysinen este tai häiriö, esimerkiksi näkövamma tai motorinen häiriö. Sosiaaliset esteet voivat olla laitteistojen huono saatavuus, ohjelmistojen käyttöoikeuksien rajoittaminen. Huono käytettävyys näkyy viestin vääristymisenä, joka aiheuttaa helposti sitä, että viesti tulkitaan väärin tai sitä ei huomioida ollenkaan. ( Parkkinen, 2002, 57.)

Prosessilähtöisen näkemyksen lisäksi, käyttäjäkokemus voidaan nähdä semioottisesta näkökulmasta, jossa käytettävyyden ja viestinnän suhde tarkoittaa sitä, että käyttäjä pystyy ymmärtämään esitetyt asiat riittävällä tavalla, jotta hän pääsee itseään parhaiten palvelevien viestintäpalvelujen osuuskien luo. Verkkoviestintäsovelluksissa voidaan tehdä tarkka jaottelu ”käyttöliittymän” ja ”sisällön” välillä. Sisältöä ovat viestit, joiden toivotaan saavuttavan käyttäjä. Käyttöliittymää on se fyysinen toiminnallisuus, joka mahdollistaa viestien esille saamisen. Tällöin semioottinen malli sopii hyvin sisällöksi määritellyn osuuden mallintamiseen, kun puolestaan käyttöliittymää voidaan tarkastella prosessina. Sisältö, käyttöliittymä ja media eivät ole käyttäjälle erillään vaan puhutaan esimerkiksi ”käyttäjäkokemuksesta”. Käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden ero tai yhtäläisyys on pieni tai lähes olematon. Käyttäjäkokemus pyrkii kattamaan käytettävyyttä laajemman alueen käyttötapahtumasta. Voidaan ajatella, että hyvä käytettävyys on eräs vaatimus hyvään käyttäjäkokemukseen. (Parkkinen, 2002, 58.)

#### 4 TEKNISEN PALVELUKESKUKSEN ESITTELY

Tekninen palvelukeskus (TPK) luo Porin kaupungin rakenteellisen toimintaympäristön: tontit, liikenneväylät, viheralueet ja julkiset toimitilat. Toimintaympäristön luomisen ja ylläpitämisen tavoitteena on hyvän ja viihtyisän elinympäristön turvaaminen porilaisille. (Tekninen palvelukeskus 2008.)

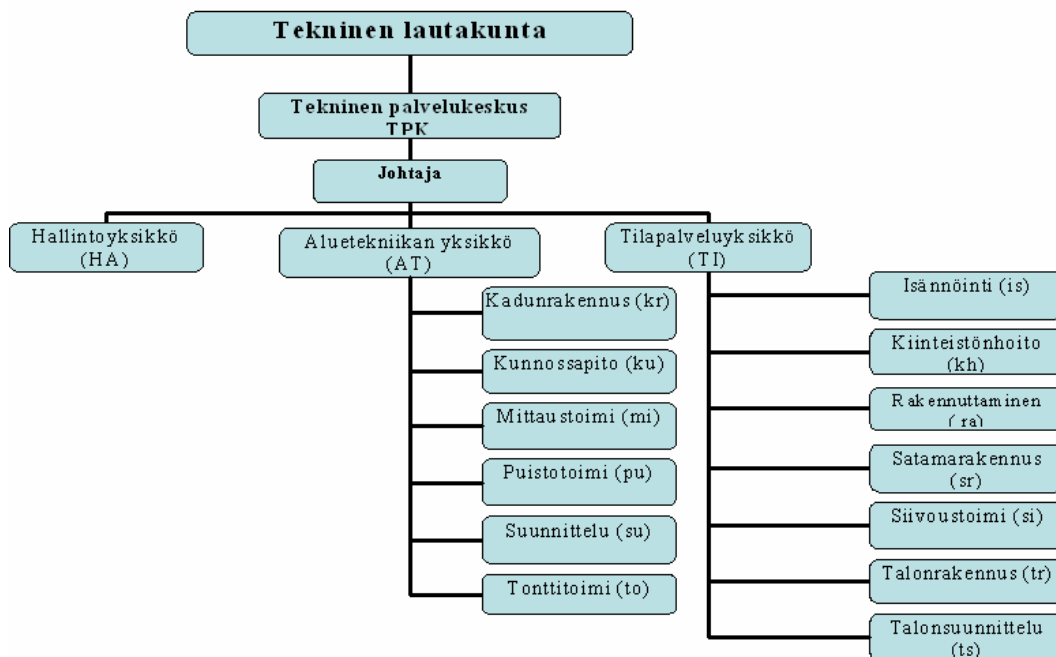
Teknisen palvelukeskuksen tehtävänä on tuottaa, ylläpitää ja luoda palveluja kaupunkilaisille ja eri hallintokunnille sekä huolehtia kaupungin omaisuudesta valtuuston myöntämien resurssien puitteissa. Teknisen palvelukeskuksen tehtävänä on tuottaa, ylläpitää ja luoda palveluja kaupunkilaisille ja eri hallintokunnille sekä huolehtia kaupungin omaisuudesta valtuuston myöntämien resurssien puitteissa. (Tekninen palvelukeskus 2008.)

Tekninen palvelukeskus valmistele ja panee täytäntöön teknisen lautakunnan toimialaan kuuluvat asiat (Tekninen palvelukeskus 2008). Tekninen lautakunta toimii kaupunginhallituksen alaisena. Johtosäätönsä mukaan Tela vastaa, mikäli tämä ei lainsäädännön tai kunnallisten sääntöjen mukaan kuulu muulle viranomaiselle (Toimintakertomus 2006, 4).

##### 4.1 Organisaatio

Johtaja Jukka Kotiniemi tiedottaa TPK:n verkkolehdestä organisaatiomuutoksesta ja haluaa poistaa henkilökunnalta epäilykset, joita muutos aiheuttaa. Tiedottaminen organisaation muutoksesta on avointa, mutta samalla toivotaan henkilökunnalta joustavuutta muutokseen. (TPK Uutiset, Maaliskuu 2008.)

Tällä hetkellä voimassa on vanha organisaatiokaavio, mutta tavoitteena on, että uusi organisaatio aloittaa toimintansa vuoden 2009 alussa. Organisaation kehittäminen etenee päättäväisesti ja Lautakunnan hyväksymä malli on lähtenyt eri yksiköille ja sen kautta myös henkilöstölle.



Kuva 2. Organisaatiokaavio 5.6.2008

Organisaation muutokseen liittyy osaksi PARAS-hanke, joka koskee kunta- ja palvelurakennusuudistuksia. PARAS-hankkeen seurauksena Porin kaupunki ja ympäristökunnat tekivät mittavan selvitystyön organisaatioiden toimimisesta. Tuloksena syntyi epäily siitä, että Porin kaupungin organisaatiot toimivat tehottomasti ja niiden mittakaavoja on vaikea ymmärtää.

Tästä seurasi TPK:n organisaation tehokkuuden selvittäminen, jonka seurauksena organisaatio kokee nyt muutoksia. Hankkeen tarkoituksena on muodostaa vuoden 2009 alusta yhteisiä kunnallisia palveluja kahdeksan kunnan kesken. Tähän hankkeeseen kuuluvat Pori, Luvia, Merikarvia, Nakkila, Noormarkku, Pomarkku, Siikainen ja Ulvila.

Extranettiä on ajateltu myös tulevaisuuden kannalta, sillä sitä voidaan käyttää mahdollisesti myös viestintäkanavana organisaation ulkopuolisten yhteistyökumppanien kanssa.

## 4.2 Henkilöstö

TPK:ssa seurataan henkilöstön määrää tilastoimalla kuukausittain kuukausi- ja tuntipalkkaiset henkilöt. Henkilöstöön kuuluvat vakinaiset, määräaikaiset, oppisopimuksella tulleet sekä työllistetyt henkilöt. 1.4.2008 työntekijöitä oli yhteensä 620 eri tehtävissä. Seuraavassa kaaviossa henkilöstö on jaettu eri yksiköiden mukaan eli aluetekniikan yksikkö, tilapalvelunyksikkö sekä hallintoyksikkö. Työkuvat vaihtelevat erittäin paljon yksiköiden sisällä. Osa henkilöstöstä työskentelee toimistotöissä ja käyttää päivittäin tietokonetta työntekoon, kun taas osa työskentelee kentällä, eivätkä välttämättä käytä edes tietokonetta työssään.



Kuva 3. Työntekijät yksiköittäin

Henkilökunnalla oli mahdollisuus tutustua extranettiin koulutuksen avulla. Henkilökunnan kouluttaminen toteutettiin Tietohallinnon tiloissa touko-kesäkuun aikana. Jokainen vastualueen päällikkö kutsuttiin ensimmäiseen koulutustilaisuuteen huhtikuussa, jossa esiteltiin extranet-sivustoa ja sitä, miten sitä käytetään ja mitä sieltä löytyy. Kaksituntisen koulutuksen tarkoituksena oli selvittää ensisijaisesti, mitä palveluita extranet tarjoaa sen käyttäjille ja miten sitä käytetään. Vastualueiden päälliköiltä tiedusteltiin, millainen tarve heidän yksiköllään on koulutukselle. Jokaisella työntekijällä on ollut mahdollisuus osallistua extranetin käyttökoulutukseen. Kun koulutustarve saatiin määriteltyä, valmisteltiin sopivan aikataulun mukaan koulutustilaisuuksia eri yksiköille. Extranettiä esiteltiin myös kadunra-



kennuksen virkistyspäivässä. Kouluttajina toimivat kolme henkilöä TPK:sta, jotka ovat työskennelleet extranetin parissa lähes alusta alkaen.

Koulutuksiin osallistui yhteensä 111 henkilöä.

- Vastuualueiden päälliköt 13 hlö
- Tonttitoimi 10 hlö
- Talonsuunnittelu 13 hlö
- Kunnossapito viisi hlö
- Satamarakennus kaksi hlö
- Puistotoimi kahdeksan hlö
- Kiinteistöhoito 11 hlö
- Talonrakennus 12 hlö
- Isännöinti 12 hlö
- Mittaustoimi 18 hlö
- Suunnittelu kuusi hlö
- Hallintoyksikön koulutus peruttiin samanaikaisen kokouksen vuoksi.

Kaikki eivät kuitenkaan osallistuneet koulutukseen, vaan osa henkilökunnasta tutustui extranettiin ohjeistuksen avulla. Tämä julkaistiin TPK:n huhtikuun 2008 uutisissa. LIITE 1

#### 4.3 Teknisen palvelukeskuksen arvot

Teknisen palvelukeskus on listannut organisaation arvot näkyville intranet-sivustolle Rumpuun, josta TPK:n henkilökunta voi tutustua niihin. Näitä arvoja ovat asiakaslähtöisyys, palveluhenkisyys, taloudellinen tasapaino, osaaminen ja sen kehittäminen, avoimuus ja markkinahenkisyys sekä kestäväkehitys ja turvallisuus (TPK:n intranet, Rumpu).

Nämä arvot tukevat niin sisäistä kuin ulkoista viestintää. Erityisesti avoimuus, osaaminen ja sen kehittäminen ovat yhteydessä sisäiseen viestintään ja vaikuttavat laajalti henkilöstön hyvinvointiin, työilmapiirin laatuun, yhteisöllisyyden tunteeseen ja toimivaan tiedonkulkuun.

#### 4.4 Viestinnän tilanne TPK:ssa

Muuttuva ja kehittyvä organisaatio heijastuu tällä hetkellä myös viestintään. Vuoden vaihteessa 2008–2009 on tarkoitus muuttaa organisaatiokaaviota suunnitelmiin mukaan. Sisäinen ja ulkoinen viestintä elävät muutosten mukana. Viestintä Teknisen palvelukeskuksen toiminnasta ja muutoksista on avointa, tasapuolista ja oma-aloitteista. Viestintä on johtamisen ydinalueita, jolle on suunnattu riittävät resurssit. Avoin sisäinen viestintä tukee organisaation kehittymistä, palvelujen vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Aktiivinen, avoin ja vuorovaikutteinen ulkoinen viestintä antaa asukkaille ja alueen muille toimijoille riittävän ja oikea-aikaisen tiedon Teknisen palvelukeskuksen palveluista ja kehittämisestä. (Viestintäraportti, Viestivä TPK, 2007.)

Tekninen palvelukeskus pyrkii toimivaan tiedonkulkuun, joka on hyvän sisäisen viestinnän edellytys. Sisäisellä viestinnällä tiedotetaan henkilöstölle koko Teknisen palvelukeskuksen sekä vastuualueiden suunnitelmista, tavoitteista, tuloksista ja ajankohtaisista asioista. Hyvä sisäinen viestintä on toimivan ulkoisen viestinnän edellytys. Sisäisellä viestinnällä luodaan ja ylläpidetään hyvää työilmapiiriä ja ympäristöä, edistetään yhteisöllisyyttä, motivaatioita sekä sitoutuneisuutta työyhteisöön. Sisäinen viestintä on läpinäkyvää, ennakoivaa ja vuorovaikutteista. Tekninen palvelukeskus pyrkii kertomaan asiat ensin henkilöstölle ennen kuin ne saatetaan julkisuuteen. (Viestintäraportti, Viestivä TPK, 2007.)

Tällä hetkellä sisäisen viestinnän kanavia ovat extranet, sähköposti, henkilöstölehti (extranetissä), esimies-alaisviestintä, kasvokkaisviestintä eli työyhteisön kokoukset sekä epävirallinen viestintä kuten kahvipöytäkeskustelut. Aiemmin verkossa oleva Intranet Rumpu on ollut TPK:n käytettävissä. Se ei kuitenkaan palvele henkilökuntaa tarpeeksi, joten siksi on päädytty extranet ratkaisuun.

TPK:ssa on vuonna 2007 toteutunut Satakunnan ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija Hanna Heinikankaan päättötyönä tehty tutkimus TPK:n sisäisestä imagosta. Tutkimus oli laaja ja osa siitä käsitteli sisäistä viestintää. Tutkimuksen tuloksena oli, että esimiehet kokivat sisäisen viestinnän kirjavaksi ja enemmistö työntekijöistä heikoksi. Yleisemmin viestintäilmastossa nähtiin parantamisen varaa erityisesti vastuualueiden välisessä viestinnässä.

Sisäisen viestinnän kehittäminen toimivaksi ja henkilökuntaa mahdollisimman hyvin palvelevaksi on ollut kautta aikojen haasteellista. Yli 600 henkilön työyhteisön sisäisen viestinnän keskittäminen on vaatinut viestintästrategian kunnollista suunnittelua, työntekijöiden aikaa ja johtajien halua kehittää sisäinen viestintä toimivaksi ja mahdollisimman helppokäyttöiseksi. Sisäisen viestinnän suunnitteluvaiheessa on pohdittu vaihtoehtoja, ja koska intranet on ollut TPK:ssa aikaisemmin käytössä, mutta ei kuitenkaan ole saavuttanut johtavaa sisäisen viestinnän asemaa, päädyttiin uudelleen ratkaisuun. Extranet on www-palvelu, joka tarjoaa tähän mahdollisuuden. Extranet nähdään koko TPK:n sisäisen viestinnän välineenä. Tulevaisuudessa myös erilaisten yhteistyökumppanien ja kuntien välinen viestintä ja yhteydenpito ovat mahdollista extranetin välityksellä.

Elokuussa 2007 TPK:ssa aloitettiin Extranetin suunnittelu, jolloin alkuperäiseksi aikatauluksi asetettiin Extranetin olevan valmis vuoden 2007 loppuun mennessä. Ensimmäiseksi kartoitettiin tarpeita ja verrattiin erilaisia mahdollisuuksia tehokkaaseen sisäiseen viestintään. Tavoitteena oli löytää mahdollisimman palveleva tuote. TPK:ssa päädyttiin extranettiin ja erityisesti Joomla-nimiseen palveluun, koska siinä oli paljon komponentteja esimerkiksi kalenteri ja tiedostoarkisto, jotka tekevät extranetistä käytännöllisen. Extranetin suunnitteluun ja toteutukseen koottiin työryhmä, jonka tarkoituksena oli yhteistyössä saada Extranetistä tarpeita vastaava sisäisen viestinnän väline. Työryhmään kuului seitsemän henkilöä ja lisäksi kokouksiin osallistui tietohallinto-osastolta kaksi henkilöä. Työryhmä ja aikataulu kokivat kuitenkin paljon muutoksia. Työryhmän pienentyminen ja palvelimen valinta pidensivät toteutumisen aikataulua. Porin kaupungin Tietohallinto ei hyväksynyt Extranettiä omiin palvelemiin. Vaihtoehtoja piti miettiä uudelleen ja lopulta päädyttiin käyttämään ulkoista palveluntarjoajaa eli Ulvilan kaupunkia.

Atk-insinööri Osmo Leppäniemi kertoo, että tulevaisuudessa on näkyvässä kuntayhteistyötä, jolloin yhteinen portaali on kätevä yhteistyöväline. Lisäksi palveluun on mahdollista luoda tunnuksia muille tarpeellisille sidosryhmille, kuten esimerkiksi eri medioille. Extranetin hyviä ominaisuuksia on myös se, että sitä voidaan käyttää mobiilina sekä kotona. (Leppäniemen haastattelu 5.6.2008).

Verkkopalvelun tavoiteasetanta ja mittaaminen voidaan aloittaa kävijämäärän ja kävijöiden tyytyväisyyden mittaamisesta. Tämä joukko kuitenkin arvioi nykyistä palvelua. Täydentävänä tutkimuksena on löydettävyyden sekä tavoiteasetannan onnistuminen. Nämä täydentävät kävijämittauksia ja luovat yhdessä erittäin kattavan mittauskokonaisuuden.

## 5 TUTKIMUSASETELMA

Tutkimuksessani pyrin selvittämään vastauksia tutkimusongelman kysymyksiin. Käyttöönottokokemukset ovat arvokasta tietoa TPK:lle, joiden pohjalta Extranetin ominaisuuksia ja palveluita on hyvä lähteä kehittämään. Lisäksi tutkimustuloksista ilmenee henkilökunnan motivoituneisuus extranettiin. Taustatietojen avulla voidaan myös verrata vastauksia iän sekä yksiköiden välillä.

Haasteellista Extranetin käyttöönotossa on saada henkilökunta käyttämään sitä ja sisäistää se yhdeksi viestinnän keskeisemmäksi välineeksi. Koska työntekijöitä on laajalti eri kohteissa ja työkuvat ovat hyvin erilaisia, mahdollistetaan henkilöiden osallistuminen sisäiseen viestintään ja tiedonkulkuun extranetin avulla. Extranet on uusi asia Teknisessä palvelukeskuksessa niin johtajille kuin muulle henkilökunnalle.

## 5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on *Miten Porin kaupungin Tekninen palvelukeskus onnistuu extranetin käyttöönotossa*. Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään *millaisena henkilökunta kokee extranetin ja miten koulutukset sekä ohjeistus ovat vaikuttaneet extranetin käyttämiseen henkilötasolla*. Opinnäytetyöni sivuaa myös osittain extranetille asetettuja tavoitteita ja mahdollisia kehitysehdotuksia, miten tavoitteisiin parhaiten on mahdollista päästä.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

Millaisia käyttöönotkokokemuksia / alkuvaiheen kokemuksia henkilökunnalla on extranetistä?

Miten koulutus ja ohjeistus onnistuivat?

Missä ja milloin extranettiä käytetään?

Mitä kehitettävää extranetissä on?

## 5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelminä käytetään kvantitatiivista tutkimusta eli määrällistä tutkimusta. Extranetin käyttöönotkokokemuksia tutkittaessa päädyin käyttämään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, sillä määrällinen tutkimus antaa vastauksia yleisemmin isosta otannasta. Numeeriset tiedot esittävät vastaukset selkeästi.

Heikkilä (2004, 16) toteaa, että määrällisellä tutkimuksella saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne ja sen avulla selvitetään eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai vaikutuksia. Tuloksena saadaan lukumääriä ja prosentteja, joita havainnollistetaan tarkemmin taulukoin ja kuvioin.

### 5.3 Tutkimuksen kulku

Tutkimuksen kulku alkoi kyselylomakkeen suunnittelulla. Ensisijaisesti halusin tutkimukseen sellaisia kysymyksiä, joilla vastaajat voivat helposti ilmaista mieltänsä. Tutkimuksen kyselylomakkeen suunnittelu aloitettiin huhtikuussa. Alun perin tutkimuksen oli tarkoitus valmistua kesäkuussa 2008, mutta henkilökunnalle järjestettävät koulutukset saatiin pidettyä vasta kesäkuussa. Järjestettävät koulutukset antoivat mahdollisuuden tutkia myös niiden tehokkuutta.

Tutkimuksen otanta on rajoitettu TPK:n henkilökuntaan, jolla on pori.fi sähköpostiosoite käytössä. Tämä joukko on 250 henkilöä, joka on 1/3 koko henkilökunnasta. Palkkalaskennan mukaan kesä-heinäkuussa henkilökunnasta on noin 70 prosenttia lomalla. 250 henkilöstä tuolloin 150 henkilöä on lomalla. Vastaajamääräksi jäisi 75 henkilöä. Tutkimukseen toivotaan kuitenkin vastaavan myös niiden henkilöiden, jotka eivät käytä päivittäin tietokonetta työssään. Yhtenä taustakysymyksistä kysytäänkin, käyttäväkö henkilö päivittäin työssään tietokonetta. Voidaan kuitenkin olettaa, että suurin osa vastaajista on tietokoneella työskenteleviä henkilöitä.

Kyselylomake sijaitsi extranetissä, johon se laitettiin 15.7. ja oli siellä alustavasti ensin kaksi viikkoa. Huonon ajankohdan vuoksi noin 70 prosenttia henkilökunnasta oli lomalla ja siksi päädyinkin laittamaan kyselyn vielä uudelleen extranettiin viikoksi. Kysely palautettiin extranettiin vielä 29.7.–5.8.2008. Tämä oli hyvä ratkaisu, sillä vastauksia tuli viikon lisäaikana lähes puolet enemmän kuin aluksi. Kyselystä tiedotin sähköpostitse 250 henkilölle, joilla on pori.fi sähköpostiosoite. Lisäksi lähetin kaksi muistutusviestiä.

Valitsin kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän, ja tarkemmin vielä internetkyselyn, koska extranetin yhteydessä julkaistava kysely mahdollistaa helpon tavan vastata. Kyselylomake suunniteltiin eri osissa. Ensimmäiseksi pohdittiin tarvittavia taustakysymyksiä, toiseksi koulutukseen liittyviä kysymyksiä ja kolmanneksi käyttökokemuksiin liittyviä kysyviä. Taustakysymyksiä on kolme, joiden perusteella nähdään minkä ikäisestä vastaajasta on kysymys, missä yksikössä hän työskentelee ja työskenteleekö hän päivittäin tietokoneella.

Kyselyn loputtua tallensin tiedot havaintomatriisiin. Tallennettuani tiedot kävin vastaukset vielä läpi, että ne on oikein tallennettu. Kun sain kirjattua kaikki vastaukset excel-tauluktoon, aloitin kaavioiden tekemisen ja vastausten arvioinnin.

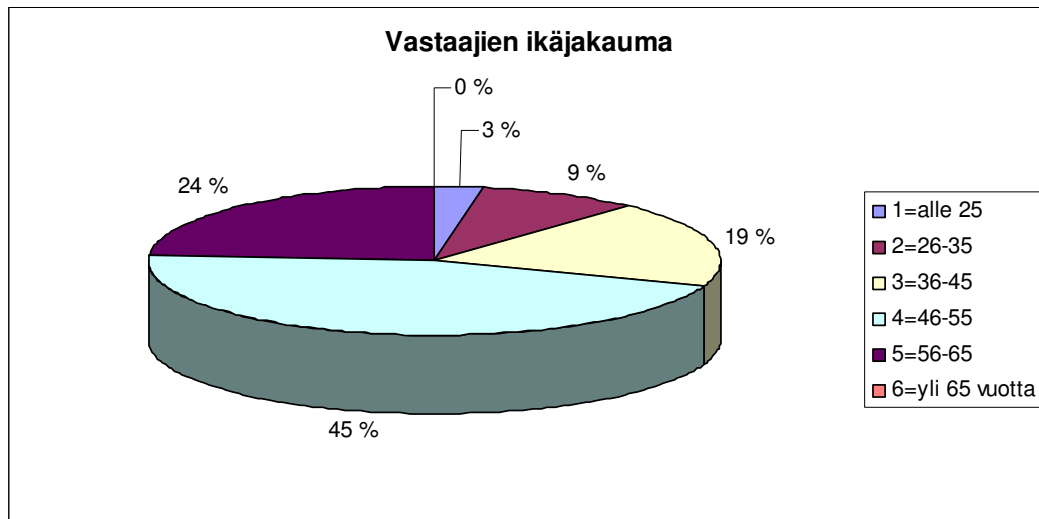
## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyihin saatiin vastauksia yhteensä 82 kappaletta. Vastauksista poistin seitsemän lomaketta niiden puutteellisten vastausten vuoksi. Puutteellisuus johtui siitä, että henkilöt eivät olleet tutustuneet tarpeeksi extranettiin ja näin ollen heillä ei ollut siitä vielä mielipiteitä ja kokemuksia. Tämän jälkeen vastauslomakkeita jäi 75 kappaletta. Vastausprosentti on 30 prosenttia, kun kysely lähetettiin yhteensä 250 henkilölle. Ajankohdasta riippuen vastausprosentti olisi voinut olla parempi, mutta kysely sijoittui kesä-heinäkuulle, jolloin noin 70 prosenttia henkilökunnasta pitää lomansa.

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen tuloksia erilaisin kaavioin. Etenen vastauksissa samassa järjestyksessä kuin ne ovat tutkimuksessa olleet.

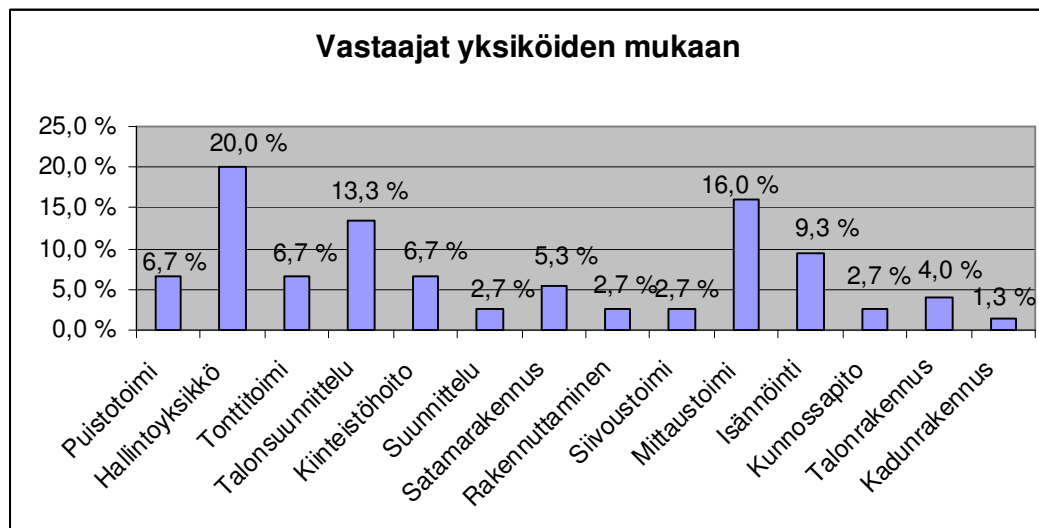
### 6.1 Taustakysymykset

Tutkimuksessa haluttiin selvittää taustakysymyksien avulla henkilöiden ikäkauma, työyksikkö sekä tietokoneen käyttäminen työvälineenä. Näiden taustatietojen avulla nähdään mistä yksiköstä kyselyyn on vastattu eniten ja minkä ikäisiä vastaajat ovat. Taustakysymyksiä ovat kysymysnumerot 1, 2 ja 3 (Liite 2).



Kuva 1. Vastaajien ikäjakauma

Ensimmäisen taustakysymyksen perusteella voidaan nähdä, että vastaajista suurin osa on 46–55 vuotiaita. Vastaajista 43 prosenttia edusti yleisintä ikäluokkaa. Lähes puolet vähemmän eli 24 prosenttia vastaajista oli 56–55 vuotiaita ja kolmanneksi eniten vastaajia oli 36–45 vuotiaiden ikäluokassa. Kaikista muista ikäryhmistä vastauksia saatiin, paitsi yli 65 vuotialta ei tullut vastauksia. Tulos ikäjakautuksen suhteen ei sinänsä ole yllättävä, sillä TPK:n yleisin ikä on 46–55 vuotiaat.



Kuva 2. Vastaajat yksiköiden mukaan

Toinen taustakysymys oli henkilön työyksikkö. Taustakysymys osoittaa mistä yksiköstä on tullut eniten vastauksia. Vastaajista 20 prosenttia työskentelee hallin-



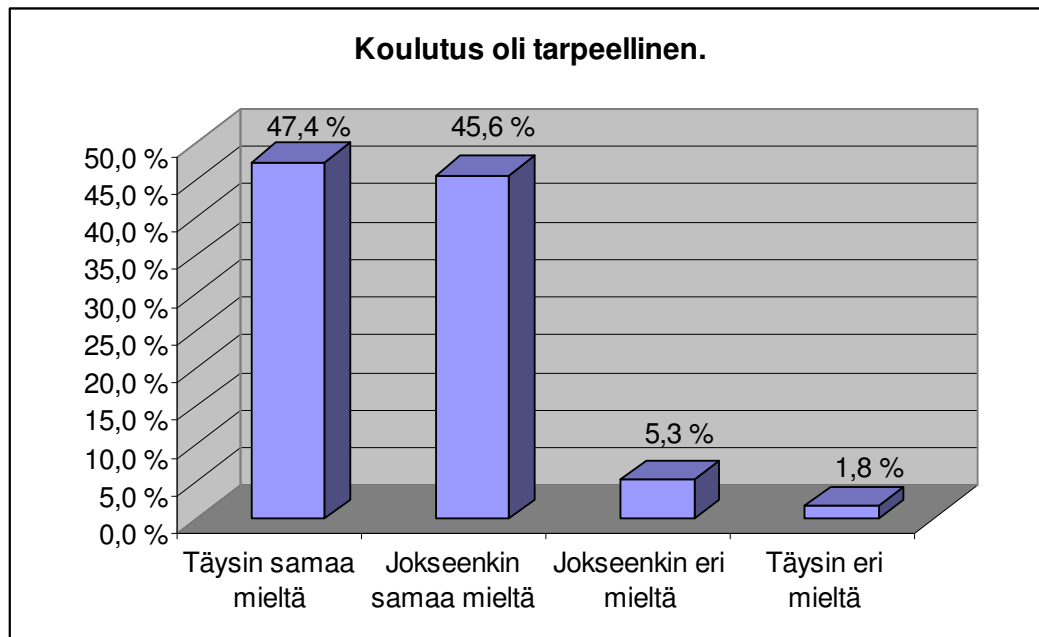
toyksikössä. Toiseksi eniten vastauksia saatiin mittaustoimelta, jonka vastausprosentti oli 16 prosenttia. Kolmanneksi eniten vastauksia saatiin talonsuunnittelulta, jonka vastausprosentti on 13,3 prosenttia kyselyyn vastanneista. Isännöinnistä vastauksia saatiin 9,3 prosenttia ja puistotoimen, tonttitoimen sekä kiinteistöhoidon vastausprosentiksi muodostui 6,7 prosenttia. Satamarakennuksen vastausprosentti on 5,3 prosenttia ja talonrakennuksen 4,0 prosenttia. Suunnittelun, rakennuttamisen, siivoustoimen ja kunnossapidon vastausprosentti on 2,7 prosenttia. Vähiten vastauksia saatiin kadunrakennuksen yksiköstä, jossa vastausprosentti jäi 1,3 prosenttiin.

Kolmantena kysymyksenä oli, että käyttääkö henkilö päivittäin tietokonetta työtehtävissään. Tähän kysymykseen vastaus prosentti oli 100 prosenttia, kyllä. Kaikki vastaajat käyttävät päivittäin tietokonetta työtehtävissään. Kolmannen taustakysymyksen perusteella ei voida tehdä toivottuja havaintoja siitä, että kuinka moni vastaajista on niin sanottuja kenttätyöntekijöitä, jotka eivät työssään käytä tietokonetta.

## 6.2 Koulutuksen onnistuminen

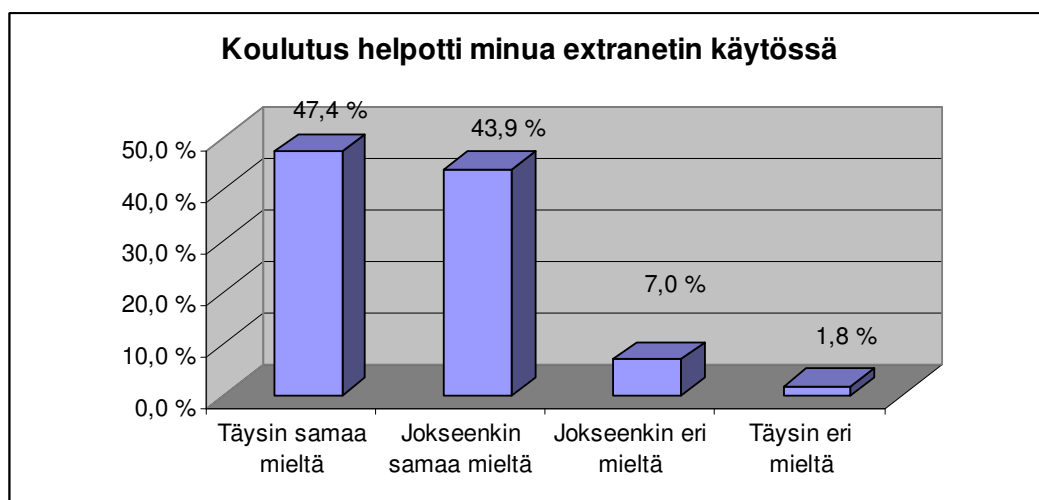
Koulutusta koskevilla kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan koulutuksen lisätarve, sekä selvitettiin koulutuksen yleisempi tarpeellisuus ja hyödyllisyys. Koulutukseen osallistui yhteensä 111 henkilöä. Kyselyyn vastanneista 57 henkilöä osallistui koulutukseen, jotka järjestettiin pääosin kesäkuun aikana. 18 henkilöä vastanneista eivät osallistuneet koulutukseen.

Tutkimuskysymyksenä oli ”miten koulutus ja ohjeistus toteutuivat?”. Koulutukseen liittyvät kysymykset antavat vastauksia tähän tutkimuskysymykseen. Koulutusta koskevia kysymyksiä olivat kysymykset 4.1, 4.2 sekä 4.3. Ne henkilöt, jotka eivät osallistuneet koulutukseen, vastasivat kysymykseen 5.1 ja 5.2.



Kuva 3. Koulutus oli tarpeellinen.

Kuvan 3 mukaan 47,4 prosenttia vastaajista oli ”koulutus on tarpeellinen” -väittämän kanssa täysin samaa mieltä. 45,6 prosenttia vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Eri mieltä koulutuksen tarpeellisuudesta oli loput 7,1 prosenttia. Kuvan perusteella voidaan olettaa, että koulutukseen osallistuneiden mielestä koulutus oli tarpeellinen.



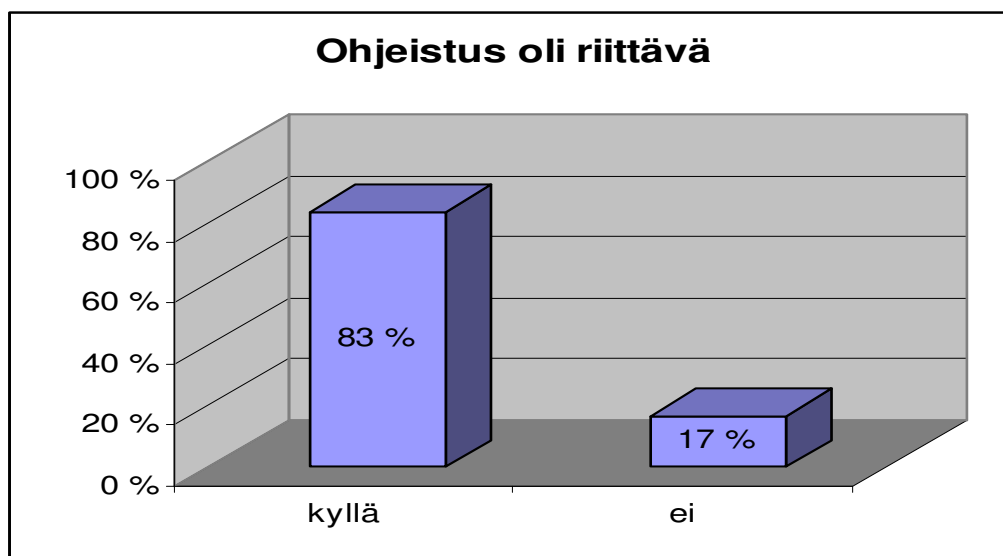
Kuva 4. Koulutus helpotti minua extranetin käytössä.

”Koulutus helpotti minua extranetin käytössä” sai myös positiivisia vastauksia. 47,4 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 43,9 prosenttia oli jokseenkin

samaa mieltä. 8,8 prosenttia koulutukseen osallistuneista vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa. Heidän mielestään koulutus ei niinkään helpottanut extranetin käyttöä.

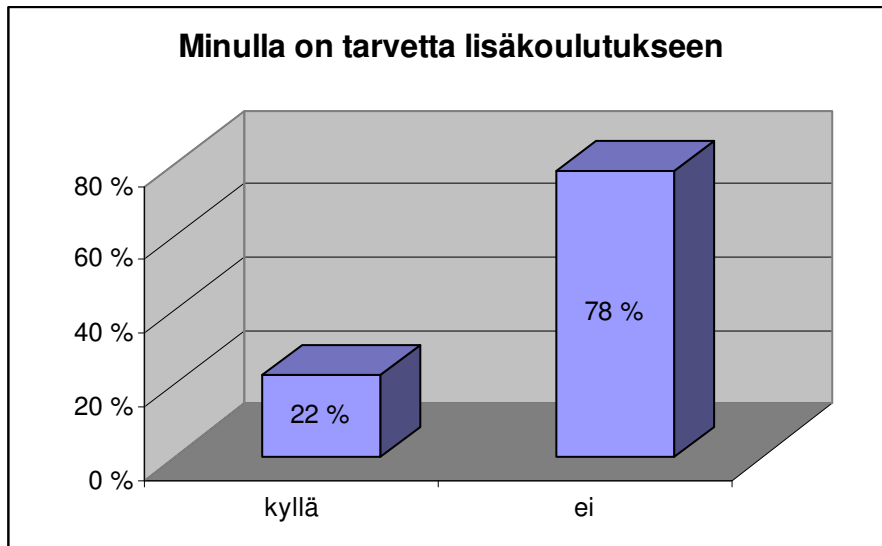
Kyselylomakkeen kohdassa 4.3 kysyttiin lisäkoulutuksen tarpeesta. Vastausten perusteella lisäkoulutukselle on melko vähän tarvetta. 95 prosenttia vastaajista ei vaadi enää lisäkoulutusta ja 5 prosenttia on sitä mieltä, että lisäkoulutukselle on vielä tarvetta. Extranetin käyttökoulutukset olivat hyödyllisiä ja ne helpottivat koulutukseen osallistuneita henkilöitä extranetin käytössä.

Osa vastaajista ei osallistunut extranet-koulutukseen, vaan he tutustuivat siihen itsenäisesti. Extranetistä on sähköpostitse laitettu lyhyt ohjeistus jokaiselle, joten seuraavat käyttäjät ovat tutustuneet extranettiin näiden ohjeistuksien pohjalta. Seuraavista kaavioista nähdään niiden henkilöiden mielipiteet, jotka eivät osallistuneet koulutukseen.



Kuva 5. Ohjeistus oli riittävä.

Kuvan 5 mukaan 83 prosenttia vastaajista pitää ohjeistusta riittävänä. 17 prosenttia oli kuitenkin sitä mieltä, että ohjeistus ei ollut riittävä.



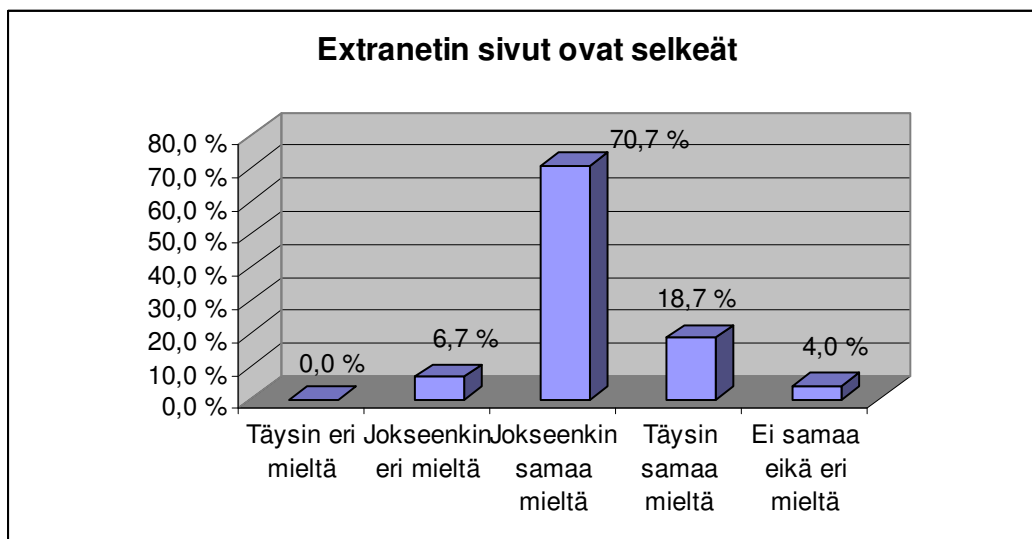
Kuva 6. Lisäkoulutuksen tarve niille, jotka eivät osallistuneet koulutukseen.

Kuvan 6 mukaan 78 prosenttia on sitä mieltä, että lisäkoulutukselle ei ole tarvetta. 22 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että lisäkoulutukselle olisi tarvetta.

Koulutusta koskevien kysymysten perusteella voidaan todeta, että ne henkilöt jotka osallistuivat koulutukseen, olivat melko tyytyväisiä, eivätkä tarvitse lisäkoulutusta. Lisäkoulutukselle kuitenkin voisi olla tarvetta, sillä yhteensä lisäkoulutusta haluaisivat 27 prosenttia vastaajista.

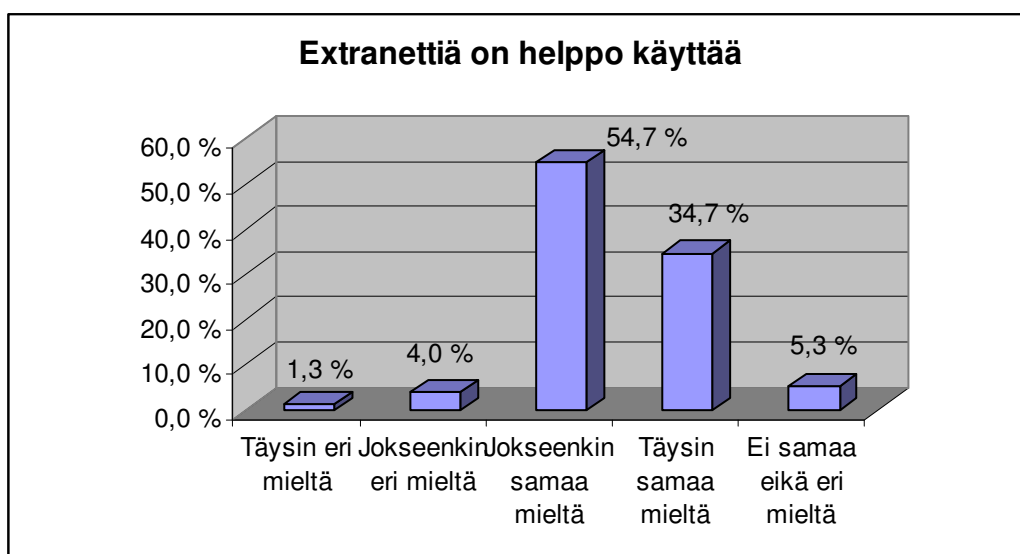
### 6.3 Käyttöönotkokokemukset

Kysymyslomakkeen kysymykset 6.1–6.10 koskivat extranetin eri ominaisuuksia ja käyttökokemuksia. Kysymykset esitettiin väittäminä. Tutkimuskysymyksenä onkin ”millaisia käyttöönotkokokemuksia / alkuvaiheen kokemuksia henkilökunnalla on?”. Seuraavat käyttöönotkokokemuksiin ja käytettävyyteen liittyvät kysymykset antavat vastauksia tähän kysymykseen. Vastauksia saadaan myös tutkimuskysymykseen, ”Saako henkilökunta apua extranetistä työvälineenä?”.



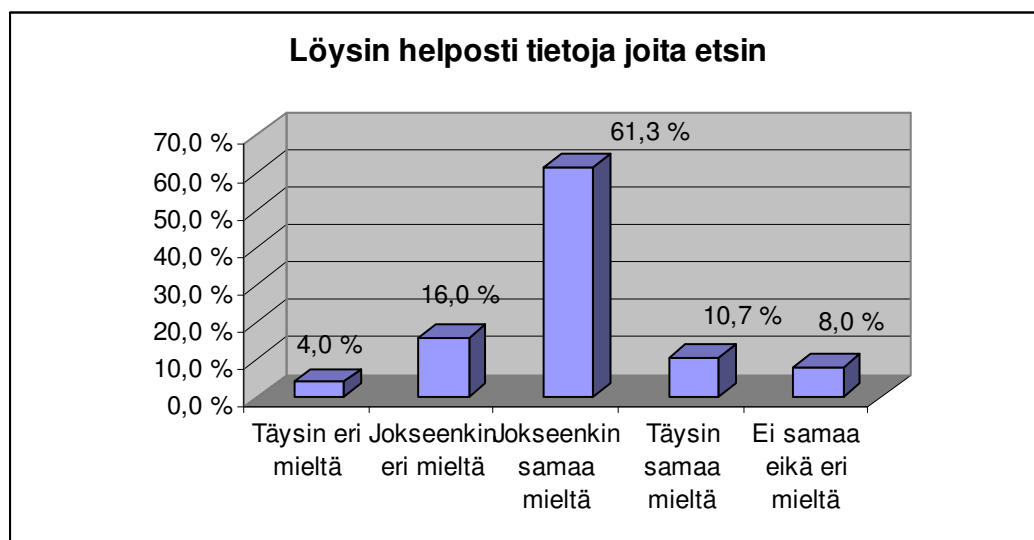
Kuva 7. Extranetin sivut ovat selkeät.

Extranetin sivustojen selkeys on osaksi sen julkaisujärjestelmän ansiota. Käytettävä julkaisujärjestelmä Joomlaan tarkoituksena on tehdä sisällöstä eli tekstien ja kuvien tuottamisesta ja julkaisemisesta mahdollisimman helppoa ja selkeää. Kaavion mukaan 70,7 prosenttia vastaajista on jokseenkin samaa mieltä extranet sivujen selkeydestä. Täysin samaa mieltä on 18,7 prosenttia ja jokseenkin eri mieltä oli 6,7 prosenttia. Täysin eri mieltä on nolla prosenttia vastaajista. 4,0 prosenttia vastaajista ei ole samaa eikä eri mieltä. Voidaan päätellä, että yleisesti extranet sivut ovat selkeät, eivätkä vaikuta käyttäjilleen liian monimutkaisilta.



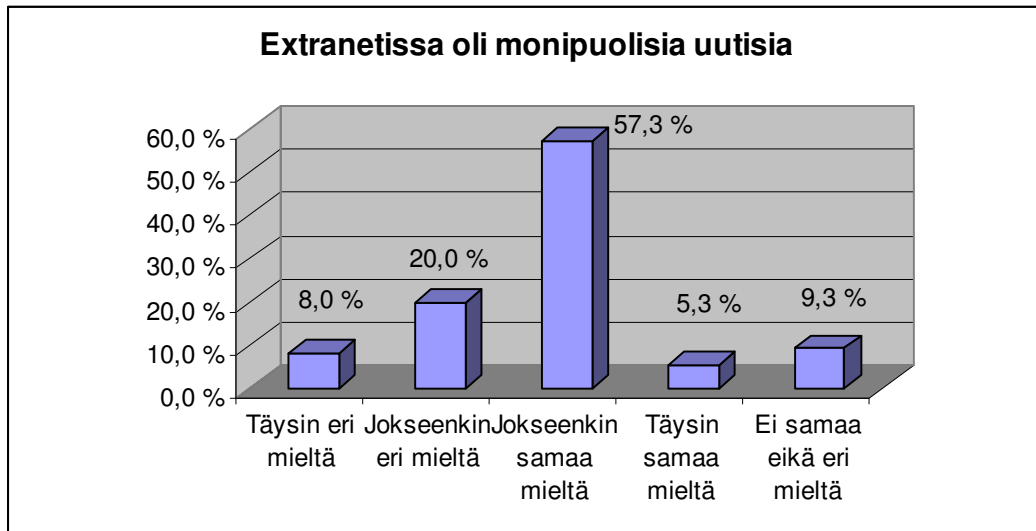
Kuva 8. Extranettiä on helppo käyttää.

Käytettävyys liittyy olennaisesti helppokäyttöisyyteen, ymmärrettävyyteen ja selkeyteen. Kaavion mukaan täysin samaa mieltä väittämästä on 34,7 prosenttia. Jokseenkin samaa mieltä on 54,7 prosenttia vastaajista. Noin viisi prosenttia vastaajista on extranetin helppokäyttöisyydestä eri mieltä. Noin viisi prosenttia vastaajista oli "ei samaa eikä eri mieltä". Extranet on saanut positiiviset arvostelut käytettävydestä. Erittäin vähäinen määrä vastaajista kokee extranetin käytön hankalaksi.



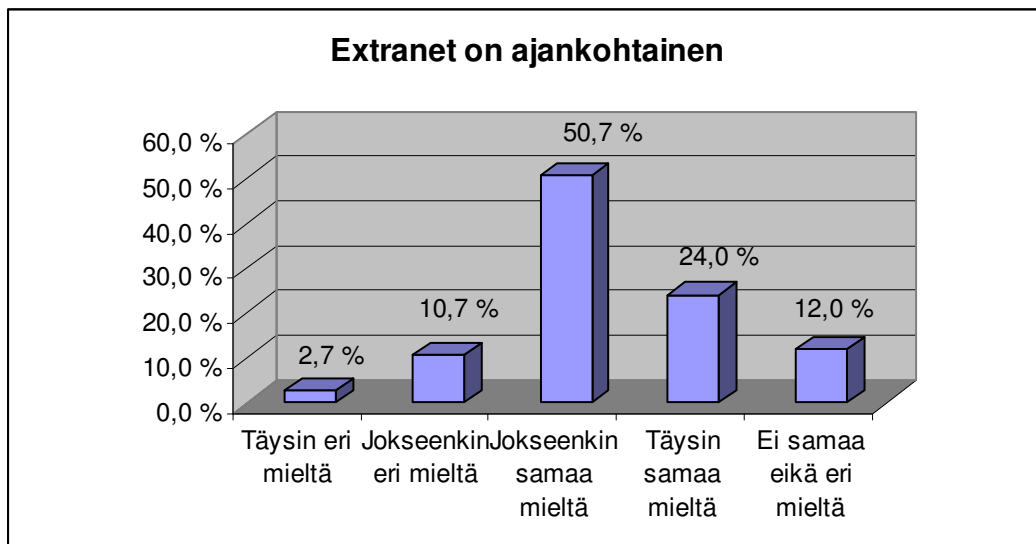
Kuva 9. Löysin helposti tietoja joita etsin.

Verkkoviestinnässä voidaan tehdä jaottelua käyttöliittymän ja viestin välillä. Sisältöä ovat viestit, joiden toivotaan saavuttavan käyttäjä. Väittämänä, että löysin helposti tietoja joita etsin on osa sisältöä eli viestiä. Viestin vastaanottajan kannalta huono käytettävyys näkyy viestin saamisen hitautena, vaikeutena tai vääristymisenä. Kuvasta voidaan nähdä, että suurin osa vastaajista eli 61,3 prosenttia on jokseenkin samaa mieltä siitä, että extranetistä löytää helposti tietoja joita etsii. Loput 40 prosenttia jakautuvat melko tasaisesti muiden vastausvaihtoehtojen kesken. 16 prosenttia on jokseenkin eri mieltä tietojen helposta löydettävyydestä. 8 prosenttia vastaajista vastasi: ei samaa eikä eri mieltä.



Kuva 10. Extranetissä oli monipuolisia uutisia.

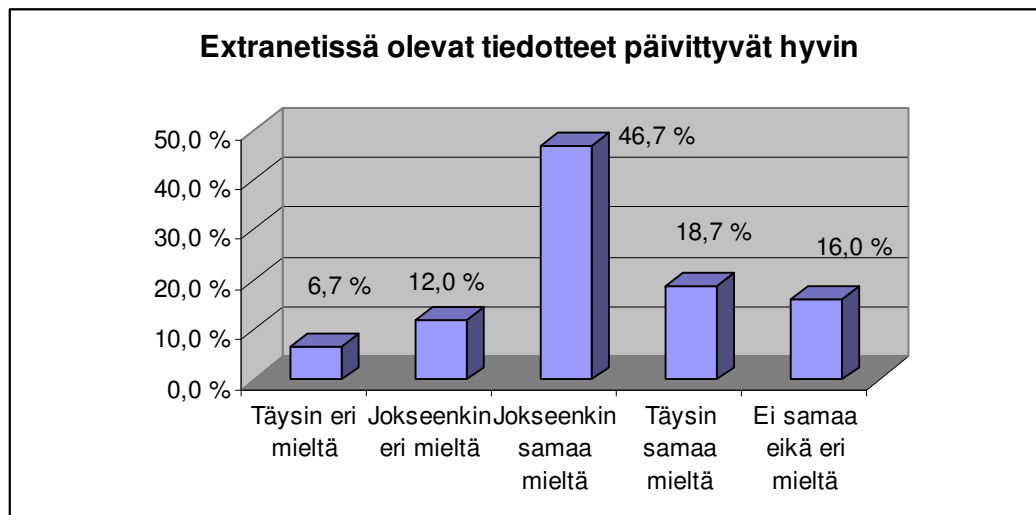
Uutiset ovat extranet-sivujen niin sanottu viihteellinen osuus, joka ei vaikuta itse työn tekemiseen. Halusin kuitenkin ottaa tämän osion mukaan tutkimukseen, jotta nähdään mitä extranetistä oikeasti käytetään ja kuinka paljon. Kuvan mukaan monipuolisesta uutistarjonnasta ollaan monta eri mieltä. 57,3 prosenttia vastaajista on jokseenkin samaa mieltä, että uutisia on monipuolisesti.



Kuva 11. Extranet on ajankohtainen.

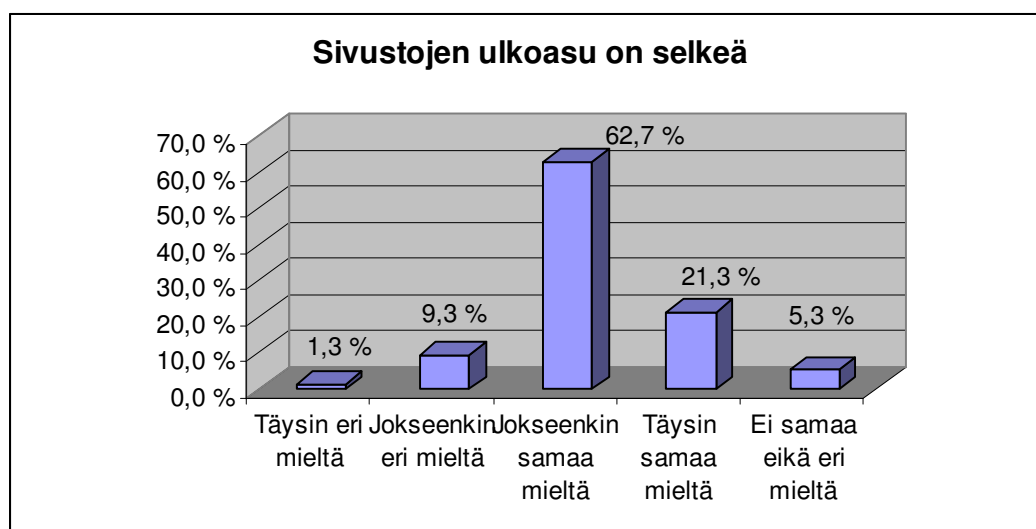
Ajankohtaisuus on osa käytettävyyttä. Jos extranet ei ole ajankohtainen, sen käytettävyys kärsii. Kuvan mukaan 24 prosenttia vastaajista pitää extranettiä ajankohtaisena. 50,7 prosenttia on jokseenkin samaa mieltä ja 10,7 prosenttia on jokseen-

kin eri mieltä. Täysin eri mieltä ajankohtaisuudesta on 2,7 prosenttia. 12 prosenttia vastaajista vastasi: ei samaa eikä eri mieltä. Vastauksista voidaan päätellä, että extranettiä pidetään varsin ajankohtaisena.



Kuva 12. Extranetissä olevat tiedotteet päivittyvät hyvin.

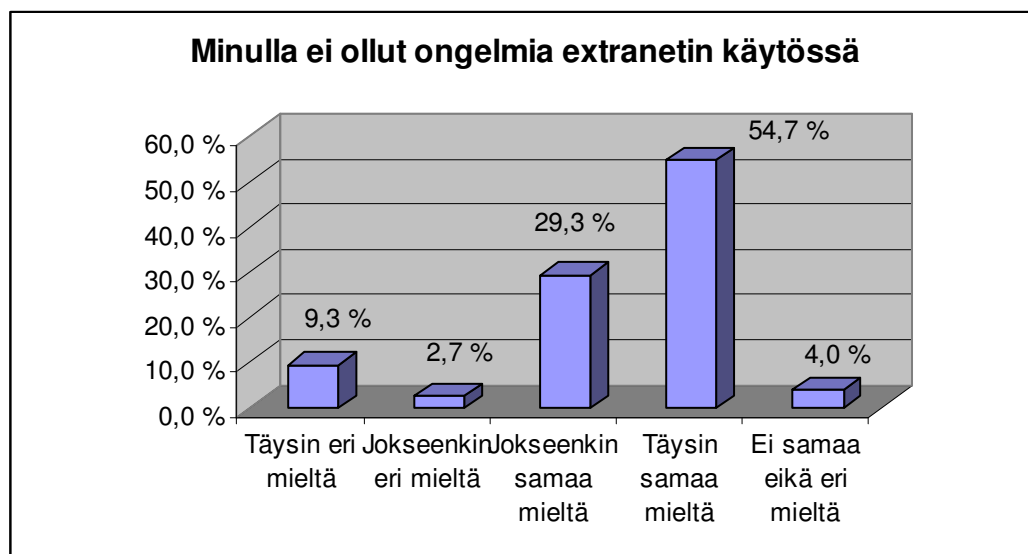
Tiedotteiden päivittyminen liittyy myös käytettävyyteen. TPK:n valitsemat henkilöt päivittävät eri tiedotteita aina tarpeen tullen. Kuvan mukaan 6,7 prosenttia vastaajista on täysin eri mieltä, että tiedotteet päivittyvät hyvin. 12 prosenttia vastaajista on väittämstä jokseenkin eri mieltä. Täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä on yhteensä noin 65 prosenttia vastaajista. Loput 16 prosenttia vastaajista ei ole samaa eikä eri mieltä.



Kuva 13. Sivustojen ulkoasu on selkeä.

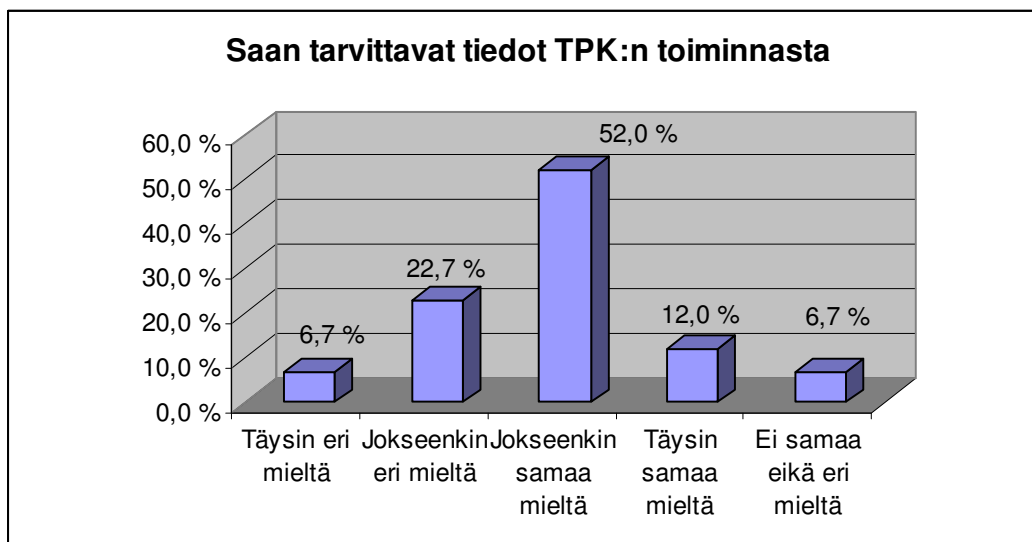


Extranetin ulkoasun tekee Joomla käyttöjärjestelmä. Extranetin suunnitteluvaiheessa haluttiinkin ottaa käyttöön mahdollisimman selkeä käyttöjärjestelmä. Sillä voidaan muokata sivustojen tekstejä, kuvia ja värejä ym. Tulosten mukaan sivujen ulkoasua voidaan pitää selkeänä. 62,7 prosenttia vastaajista on jokseenkin samaa mieltä ja 21,3 prosenttia on täysin samaa mieltä. Noin 10 prosenttia vastaajista on eri mieltä ulkoasun selkeydestä.



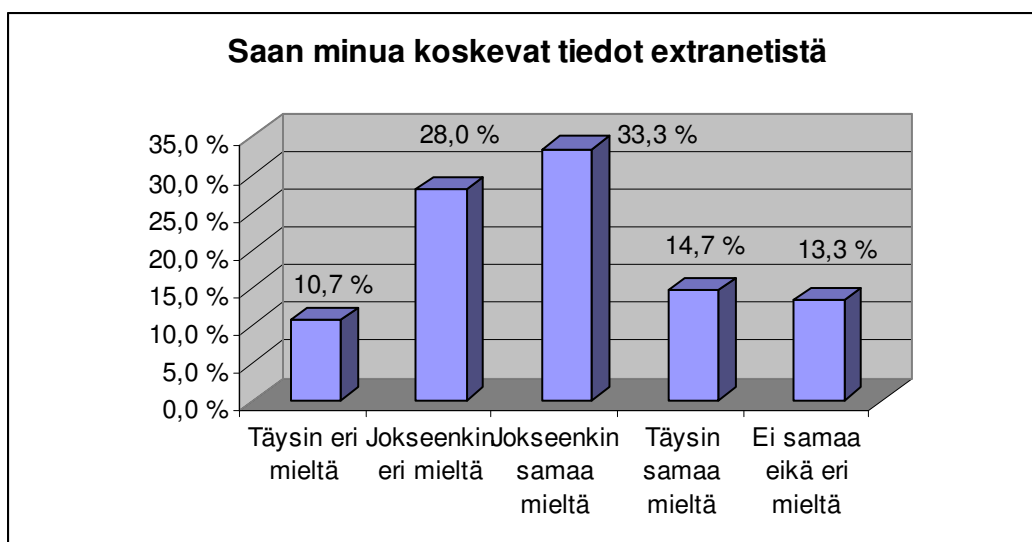
Kuva 14. Minulla ei ollut ongelmia extranetin käytössä.

Huono käytettävyys ilmenee ongelmina. Kaavion mukaan 54,7 prosentilla vastaajista ei ollut ongelmia extranetin käytössä. 29,3 prosenttia vastasi väittämään jokseenkin samaa mieltä. 2,7 prosenttia vastasi jokseenkin eri mieltä ja 9,3 prosenttia vastasi täysin eri mieltä. Tuloksista voidaan päätellä, että täysin ilman ongelmia extranettiä ei ole käytetty. Suurin osa vastaajista on välttynyt ongelmilta, mutta osalla niitä on kuitenkin tullut vastaan.



Kuva 15. Saan tarvittavat tiedot TPK:n toiminnasta.

Kuvan mukaan tulokset jakautuvat melko paljon, vaikka 52 prosenttia vastaajista on vastannut väittämään olemalla jokseenkin samaa mieltä. 12 prosenttia vastaajista on täysin samaa mieltä. 22,7 prosenttia on jokseenkin eri mieltä. Tämä on melko suuri prosenttiosuus vastaajista, jotka eivät mielestään saa tarvittavia tietoja TPK:n toiminnasta extranetin kautta. Lisäksi 6,7 prosenttia on täysin eri mieltä väittämästä.

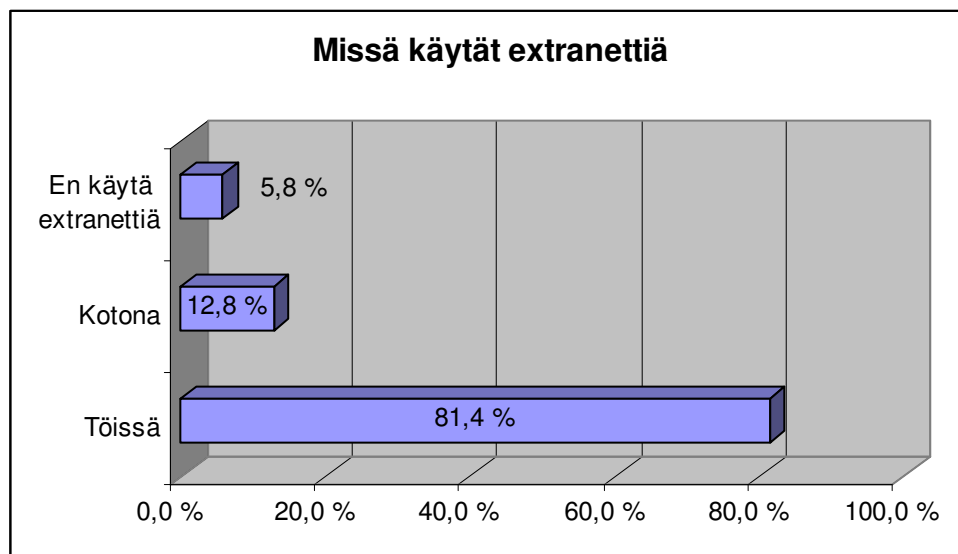


Kuva 16. Saan minua koskevat tiedot extranetistä.

Kuvan 16 mukaan vastaukset jakautuvat melko paljon jokaiseen vastausvaihtoehtoon. Täysin eri mieltä on 10,7 prosenttia, jokseenkin eri mieltä vastasi 28 pro-

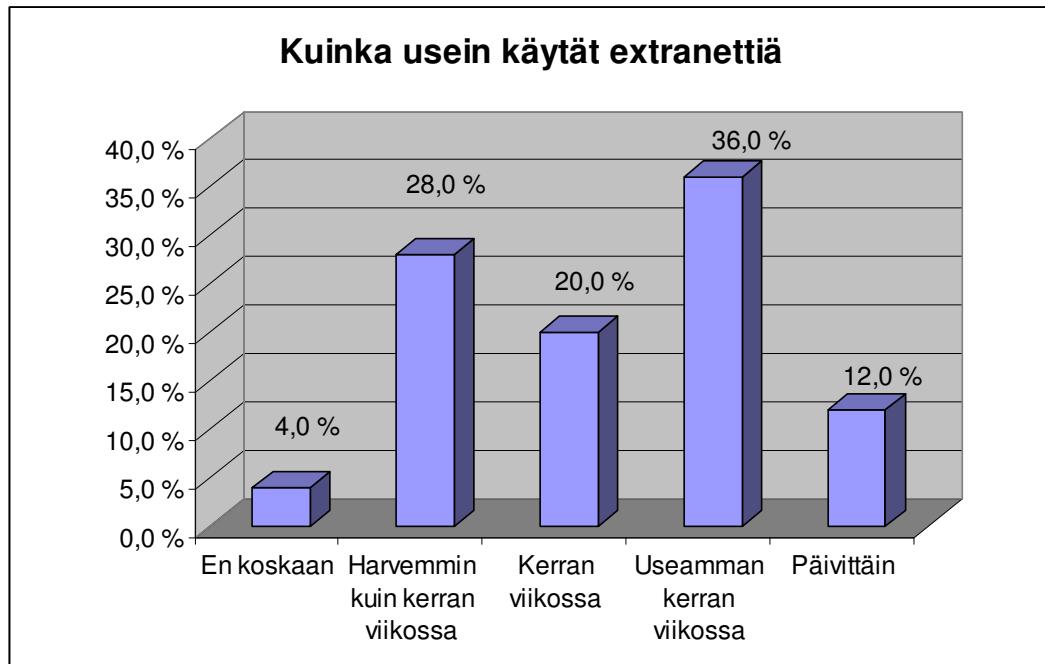
senttia. Jokseenkin samaa mieltä vastaajista oli 33,3 prosenttia ja vain 14,7 prosenttia vastasi täysin samaa mieltä. 13,3 prosenttia vastasi: ei samaa eikä eri mieltä.

Kysymykset 7, 8, ja 9 koskevat extranetin käyttöä. Tarkennettuna sitä, missä extranettiä käytetään, kuinka usein ja mitä palveluja siellä käytetään. Seuraavissa kuvissa on vastauksia näihin kysymyksiin.



Kuva 17. Missä käytät extranettiä?

Extranetin yksi hyvistä ominaisuuksista on se, että sitä voi tietyillä käyttäjätunnuksilla käyttää vaikka kotona. Käyttö on mahdollista jopa matkapuhelimella. Kyselyssä vastausvaihtoehtoina olivat töissä, kotona, ystävän luona, kirjastossa, muualla tai en käytä extranettiä. Kaaviosta olen jättänyt pois kaikki muut vaihtoehdot paitsi töissä, kotona ja en käytä extranettiä, koska näihin muihin vaihtoehtoihin ei tullut yhtään vastausta. Kaavion mukaan 81,4 prosenttia vastaajista käyttää extranettiä töissä. Lisäksi vastaajista 12,8 prosenttia käyttää extranettiä töiden lisäksi kotona. Pelkästään kotona extranettiä käyttäviä vastaajia ei ollut, vaan kaikki 12,8 prosenttia käyttävät extranettiä sekä töissä että kotona. Lähes kuusi prosenttia vastaajista ei käytä extranettiä.



Kuva 18. Kuinka usein käytät extranettiä?

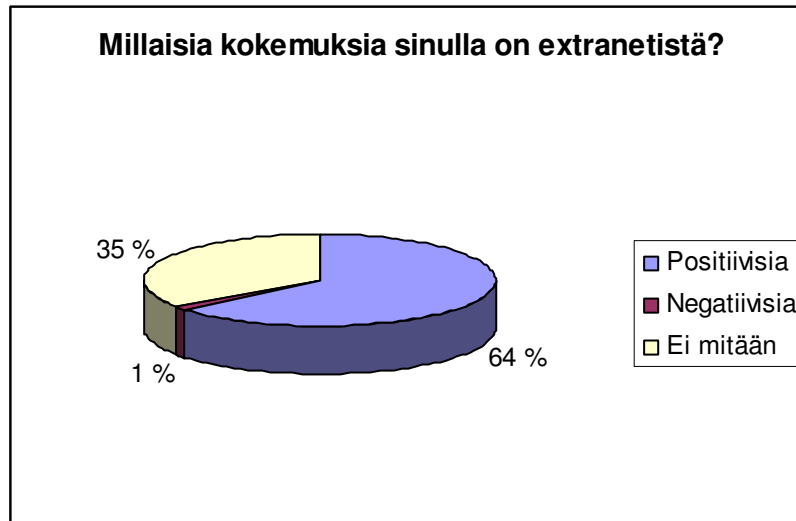
Kuvan 18 mukaan 36 prosenttia vastaajista käyttää extranettiä useamman kerran viikossa. 28 prosenttia vastaajista käyttää harvemmin kuin kerran viikossa. 20 prosenttia vastaajista käyttää kerran viikossa ja 12 prosenttia päivittäin. Vastaajista 4 prosenttia ei käytä extranettiä. Vastaukset jakautuvat melko paljon eri vaihtoehtoihin. 36 prosenttia vastasi käyttävänsä extranettiä useamman kerran viikossa, kun taas jopa 28 prosenttia vastasi käyttävänsä harvemmin kuin kerran viikossa. Tavoitteena olisi saada henkilöt käyttämään extranettiä päivittäin. Nyt 12 prosenttia käyttää palvelua päivittäin, mutta tulevaisuudessa toivotaan, että muutkin vastaajat käyttäisivät sitä useammin.



Kuva 19. Mitä palveluita käytät extranetissä?

Palveluihin on lajiteltu extranetin vasemmassa reunassa olevat linkit. Kuten kaaviosta voidaan nähdä, 69,3 prosenttia kävijöistä lukee uutiset extranetistä. Uutiset ovat kuitenkin sivujen ns. viiheellinen osuus, joten kaaviosta on parempi tarkastella työhön liittyviä kohtia. Suosituimpia kohtia ovat ilmoitustaulu, jota käyttää 44 prosenttia vastaajista ja muistiot, jota käyttää 41,3 prosenttia vastaajista. Suosittuja ovat myös TPK:n johtoryhmä ja johtajan, joihin on vastattu 28 prosenttia. Vähiten on käytetty linkkejä, jonka osuus on vain 4 prosenttia. Kuva extranetin etusivusta löytyy liitteenä 1.

Kysymyksillä 10.1–10.4 on haluttu vielä tarkennusta siitä ajatuksesta, mitä mieltä henkilökunta on extranetistä ja millaisia ajatuksia se herättää.



Kuva 20. Millaisia kokemuksia sinulla on extranetistä?

Ympyrädiagrammin mukaan kysymys 10.1 eli millaisia kokemuksia vastaajalla on extranetistä, saatiin vastaukseksi, että suurin osa eli 64 prosenttia kokee extranet-kokemukset positiivisina ja vain 1 prosentti pitää kokemuksia negatiivisina. Vastauksista melko suuri prosenttiosuus eli 35 prosenttia vastasi: ei mitään. Voidaan siis olettaa, että näille 35 prosentille ei extranetin käytöstä ollut positiivisia eikä negatiivisia kokemuksia.

Kysymys 10.2 tarkasteli extranetin helppokäyttöisyyttä ja vaikeakäyttöisyyttä. Tämä liittyy olennaisesti käytettävyyteen. Vastaukset jakautuivat siten, että 96 prosenttia vastaajista pitää extranetin käyttöä helppona ja loput 4 prosenttia pitää extranetin käyttöä vaikeana. Kaavion mukaan extranet on saanut varsin hyvän vastausprosentin helposta käytettävyydestä.

Kysymyksessä 10.3 arvioitiin, onko extranet tärkeä tai turha. Vastausten mukaan 88 prosenttia vastaajista pitää extranettiä tärkeänä ja 12 prosenttia vastaajista pitää extranettiä turhana.

Kysymyksessä 10.4 kysyttiin, että helpottaako extranet tiedon saamista. Vastaajien mukaan 79 prosentin mielestä extranet helpottaa tiedon saamista ja 21 prosentin mielestä extranet ei edesauta tiedonsaamista.

Kyselylomakkeessa pyysin vielä ennen kehitysideoita vastaajaa arvioimaan extranettiä kouluarvosanoin 4-10. Vastaajien keskiarvoksi tuli 7,5. Tämä on välttävän ja hyvän arvosanan välillä. Kehitettävää siis on ja tähän arvosanaan voidaankin myöhemmin vertailla, jos vastaavia tutkimuksia järjestetään pitemmällä aikajänteellä.

#### 6.4 Kehitysideoita ja vastaajien kommentteja

Kyselylomakkeessa kysymys numero 12 oli avoinkysymys extranetin kehitysehdotuksista. Vastauksia saatiin yhteensä 24 kappaletta. Palautteen joukossa on todellisia kehitysehdotuksia, joita on hyvä ottaa huomioon. Ehdotukset ovat tulleet juuri niiltä henkilöiltä, jotka extranettiä jatkossa käyttävät.

Olen jakanut palautteen eri osioihin eli varsinaisiin kehitysehdotuksiin, toiminnallisiin ongelmiin, negatiiviseen palautteeseen sekä muihin kommentteihin. Palautteen pohjalta olen tiivistänyt mielestäni olennaisimmat asiat, mutta tiivistelmän lisäksi olen kirjannut kaikki ehdotukset suoraan kyselylomakkeesta, eikä niitä ole muutettu.

##### 6.4.1 Varsinaiset kehitysehdotukset

Extranet vaatii kehitystä. Vastaajilta saatiin monia kehitysehdotuksia, joita he toivovat extranetiltä. TPK:n kotisivuilla tulisi olla linkki extranettiin, joka helpottaisi sivuille pääsyä. TPK:n kotisivut toimivat myös henkilökunnan yhtenä työvälineenä, ja linkki siellä helpottaisi ja saattaisi lisätä extranetin käyttöä huomattavasti. Extranettiin on toivottu enemmän tietoa terveysasioista, TPK:n virkistystoiminnasta sekä luottamusmiesasioista. Tällaiset tiedot olisi hyvä löytyä extranetistä, sillä ne koskevat jokaista työntekijää.

Yleisesti extranettiin toivottiin vielä enemmän sisältöä. Lisäksi TPK:n puhelinluettelo ja muita yhteystietoja kaivattiin. Palautteessa mainittiin myös siitä, että erilaisia lomakkeita toivottaan löytyvän extranetistä, kuten esimerkiksi keskeytysilmoitus Kessi. Extranetille toivotaan myös omaa nimeä.

- Keskeytysilmoitus (Kessi) lomake olisi tarpeellinen.
- Extranetillä voisi olla oma nimi. Monet sivut voisivat avautua uuteen ikkunaan (esim. TPK:n uutiset.)
- Extranetissä voisi mielestäni olla oma linkkinsä työterveysasioista, TPK:n virkistystoiminnasta sekä luottamusmiesasioista. Extranetissä voisi olla myös TPK:n sisäinen puhelinluettelo.
- Linkki extranettiin TPK:n kotisivuilta olisi mukava.
- Yhteystiedot puutteelliset. Esim. hakuominaisuudella varustettu koko kaupungin henkilöstöluettelo kuten rummussa.

#### 6.4.2 Toiminnalliset ongelmat

Palautteessa törmättiin joihinkin toiminnallisiin ongelmiin. Tällaisia olivat hitaus, puutteellinen linkitys eli kotikoneelta ei päässytäkään tiettyihin paikkoihin, koska linkki vaatii kaupungin verkkoa. Extranettiin siirryttäessä toivottiin, ettei Rumpua vastaisuudessa enää käytettäisiin vaan, että kaikki tieto olisi yhdessä paikassa eli extranetissä.

- Missä on johtajan blogi, miten saan ne evästeet päälle.
- Sovellukset ovat pelkkinä linkkeinä eivätkä toimi koti koneelta, kun ei ole kunnanverkossa, se haittaa etätyöskentelyä.
- Vähän hidas
- Linkit joihin ei pääse kaupungin verkon ulkopuolelta esim. rumpu voisi poistaa
- Sivut pitää olla aina ajantasalla eli päivitykset.
- Evästeet käyttöön, koulutusohjeissa virhe. Vaikeuttanut koko osastolla extranetin käyttöä.



### 6.4.3 Negatiiviset palautteet

Varsinaista negatiivista palautetta tuli melko vähän. Henkilökunta toivoo, että extranet olisi enemmän ajantasalla ja siellä olisi enemmän sisältöä. Muistioita ja johtaja blogia luetaan mielellään ja siksi niiden toivotaankin päivittyvän useammin.

- Extranetissä on haettavissa varsin vähän tietoa. Useimmat linkit eivät avaa katseltavaksi mitään linkin aihealueelta. Selailu siltä osin on turhauttavaa. Esimerkiksi kalenterissa on linkki johtajien lomiin (katso!), johtajan blogissa ei ole sanaakaan, pöytäkirjoissa on yksi ja jne, jne, jne,...
- Kunhan nyt ensiksi pääsisi siihen ekstrapettiin, niin voisi antaa jotain vastauksia. Pääsin pari kertaa ekstrapettiin ja siihen se lopahti. Odottelen...
- Rummusta löydän tällä hetkellä tarvittavat tiedot, mitään uutta ja kaipaamaani lisätietoa en löytänyt.
- Pällekkäisten järjestelmien ”paikkojen” selkeyttäminen. pori.fi-rumpu-pori/tpk-extranet mihin näitä kaikkia tarvitaan vai tarvitaanko

### 6.4.4 Muu palaute

Muutamit henkilöt eivät olleet tutustuneet extranettiin vielä kovinkaan paljon, joten palautetta saatiin myös siitä, että extranet käsite oli henkilökunnalle vieras. Palautteiden mukaan henkilökunta toivoo myös enemmän sisältöä ja tietoa.

- Extranet on vielä melko tyhjä, johtunee kesästä ja lomista. Täydentynee syksyn mittaan?
- Ihan mukava, jos siellä vaan olisi jotain tietoa!
- Ehkä vähän myöhemmin osaa eritellä nämä asiat. Käytön myötä tulee varmaan lisää ideoita.
- Blogi on ihan kiva ajatus, jos sitä tosiaan joku aktiivisesti kirjoittelisi... Toistaiseksi sivuilla tuntuu olevan vielä aika vähän sisältöä.
- Extranet on niin uusi, ettei kokemusta sen käytöstä oikeastaan ole.

- Tämä kysely on liian aikaisin. Olemme käyttäneet tätä aivan liian vähän, että nämä vastaukset olisivat minkään arvoiset.
- Mikä extranet?
- En ole ollut koulutuksessa enkä käyttänyt
- Koulutuksen jälkeen olen nyt ensimmäistä kertaa extranetissä.

## 7 YHTEENVETO

Tutkimuksesta saatiin tuloksia, joiden avulla voidaan kehittää extranettiä. Tutkimusongelmana oli miten TPK onnistuu extranetin käyttöönotossa ja miten henkilökunta kokee extranetin. Vastausten perusteella suurin osa niistä henkilöistä, jotka tutustuivat extranettiin ja vastasivat kyselyyn, kokevat extranetin hyödylliseksi ja positiiviseksi asiaksi. Henkilökunta haluaa myös hyödyntää jatkossa extranettiä omassa työssään, ja siksi kehitysehdotusten perusteella extranet sai monenlaisia ehdotuksia sen puutteista ja ominaisuuksista.

Tutkimustulokset antoivat vastauksia koulutuksen merkityksestä. Koulutusta voidaan ensinnäkin pitää onnistuneena. Vastaajat kokivat koulutuksen hyödylliseksi, eivätkä kaivanneet pahemmin lisäkoulutusta. Itsenäisesti extranettiin tutustuneet henkilöt eli ne jotka tutustuivat vain ohjeistuksen avulla, selviytyivät käyttöönotosta lähes yhtä hyvin, mutta koulutuksen tarvetta ilmeni hieman enemmän kuin koulutuksessa oleville.

Käytettävyyttä mittaavat kysymykset olivat selkeästi laadittuja. Vastauksia saatiinkin näihin kysymyksiin, ja niiden perusteella extranet koetaan tärkeäksi, helpokäyttöiseksi ja selkeäksi. Kehitettävää extranetissä on pitää se ajankohtaisena sekä työntekoa helpottavana viestinnän kanavana.

Tutkimukseni on tehty 1/3 koko TPK:n henkilökunnalle, joten haasteelliseksi extranetin käyttöönotto muodostuu, kun pyritään saamaan koko TPK:n henkilökunta käyttämään sitä. Tämä ei kuitenkaan tapahdu nopealla aikavälillä, vaan siihen on varattava enemmän aikaa. Todennäköistä on myös, että koulutuksen tarve kasvaa

niiden henkilöiden kohdalla, jotka eivät käytä päivittäin tietokonetta työtehtävissään, toisin kuin tähän kyselyyn vastanneet ovat käyttäneet.

Kouluarvosana 7,5 kertoo mielestäni siitä, että kehittämisen tarvetta vielä on. Tulos ei kuitenkaan ole tyrmäävän huono, vaan siitä on mielestäni hyvä nousta ylöspäin. Mielestäni extranetin käyttöönotto oli onnistunut kuten sen käyttöön järjestetyt koulutuksetkin. Tutkimus antaa arvokasta tietoa TPK:lle extranetin kehittämistä, joihin vain pitää nopeasti tarttua, jotta henkilökunnan mielenkiinto viestinnän kanaa kohtaan pysyy yllä.

## 8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Luotettavuuden edellytyksenä on, että tutkimus on tehty tieteelliselle tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaan. Mittauksen luotettavuutta kuvataan kahdella käsitteellä: validiteetti ja reliabiliteetti. Nämä yhdessä muodostavat mittarin kokonaisluotettavuuden. (Heikkilä, 2004, 185).

Validiteetti kuvaa sitä, että missä määrin tutkimuksessa on onnistuttu mittaamaan juuri sitä mitä pitikin mitata. Kyselytutkimuksessa tämä tarkoittaa sitä, että kuinka onnistuneita kysymykset ovat olleet, saadaanko kysymyksien avulla ratkaisuja tutkimusongelmaan. (Heikkilä, 2004, 186).

Mittauksen reliabiliteetti voidaan jakaa myös sisäiseen ja ulkoiseen reliabiliteettiin. Sisäinen reliabiliteetti voidaan todeta mittaamalla sama tilastoyksikkö useampaan kertaan. Jos mittaustulokset ovat samat, niin mittaus on reliabeli. Ulkoinen reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että mittaukset on toistettavissa myös muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. (Heikkilä, 2004, 187).

Arvioin tutkimukseni kokonaisluotettavuutta käytettävissä olevien tietojen perusteella. Luotettavuutta arvioidessani mietin, että tutkimukseni otos on tarpeeksi suuri, vastausprosentin määrä ja sitä, että antavatko kysymykset vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkimukseni sai melko alhaisen vastausprosentin. Vastausprosentti oli 30 prosenttia. Tämä on 75 henkilöä 250 henkilöstä, joka oli tutkimuksen

kokonaisjoukko. Vastausprosentti olisi voinut olla suurempi, mutta tutkimuksen ajankohtana oli kesäaika, jolloin yli 70 prosenttia henkilöstä oli lomalla. Mielestäni sain kuitenkin hyvin vastauksia, kun otetaan huomioon se, että suurin osa henkilökunnasta oli lomalla. Kyselylomake oli onnistunut, sillä sain kysymyksistä selkeitä vastauksia. Kysymykset eivät olleet epäselviä, eikä niitä ollut liikaa. Vastaukset jakautuvat eri mielipiteisiin, ja niistä nähdäänkin hyvin, mitä mieltä henkilökunta on.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta mitattaessa pohdin myös seuraavia asioita. Vastaavatko tutkimus tulokset tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin? Vastauksia saatiin tutkimusongelmaan ja tutkimus antaa mielestäni arvokasta tietoa TPK:lle. Tutkimuksen pohjalta extranettiä on hyvä lähteä kehittämään.

Koska sisäisen viestinnän suunnittelu ja toteutus vaatii pitkää aikajännettä, olen sitä mieltä, että tämä tutkimus antaa vain suuntaa extranetin käyttöönottokokeuksista. Varsinaisia tuloksia, miten henkilökunta oikeasti extranetin kokee, voidaan mitata vasta esimerkiksi vuoden käytön jälkeen. Näillä tiedoilla on kuitenkin hyvä lähteä kehittämään extranettiä oikeaan suuntaan ja ottaa huomioon henkilökunnan toiveet ja ajatukset.

## LÄHTEET

- Alasilta, A. 2002. Verkkokirjoittajan käsikirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heinikangas, H. 2007. Porin kaupungin Teknisen palvelukeskuksen sisäinen imago. Pori. Satakunnan ammattikorkeakoulu.
- Kotiniemi, J. 2008. TPK Uutiset. Maaliskuu/2008.
- Jokinen, S. 2008. TPK Uutiset Toukokuu/2008.
- Joomlportal!. [Viitattu 7.6.2008]. <http://www.joomlportal.fi/content/view/93/39>
- Juholin, E. 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Jussila, M. & Leino, A. 2001. Verkkoviestinnän käsikirja. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Leppäniemi Osmo, haastattelu 5.6.2008
- Parkkinen, J. 2002. Hyvään verkkopalveluun! Käytettävyysopas verkkoviestijöille. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Juva: WS Bookwell Oy.
- Porin kaupunki. Tekninen lautakunta. Tekninen palvelukeskus. Toimintakertomus 2007.
- Porin kaupungin Teknisen palvelukeskuksen WWW-sivut [verkkodokumentti]. [Viitattu 19.2.2008]. Saatavissa: <http://www.pori.fi/tpk/>
- Porin kaupungin Tekninen palvelukeskus. 2008. Palvelukeskuksen arvot. [Verkkodokumentti]. Pori. [Viitattu 29.2.2008]. Intranet. Saatavissa: <http://rumpu.pori.fi/?id=268B1D1A-CD6A42F89188-E4301FFFFD8E>
- Strömberg, T. 2007. Porin kaupunki. Tekninen palvelukeskus. Viestintäraportti. Viestivä TPK.
- Åberg, L. 1999. Viestintä-tuloksen tekijä, Helsinki: Inforviestintä Oy.

## Extranetistä sisäisen viestinnän ykköskanava

The screenshot shows the ExtraNet website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Etusivu', 'Rakennus', 'Järjestelmä', 'Linkit', 'Kuvagalleria', 'Kalenteri', and 'Välilyydykset'. The main content area is divided into several sections:

- Uutiset:** A section titled 'TPK uutiset' with a sub-header 'Viimeisimmät TPK uutiset täältä. Jatkossa uudet uutiset päivittyvät automaattisesti etunetisivolle, eikä...'. Below this is a list of news items with dates, such as 'Keskusteluun osallistuminen Porissa tänään' and 'Päättökokous 2008'.
- Uutiset:** A section titled 'Päiväkirja' with a sub-header 'Viimeisimmät TPK uutiset täältä. Jatkossa uudet uutiset päivittyvät automaattisesti etunetisivolle, eikä...'. Below this is a list of news items with dates, such as 'Keskusteluun osallistuminen Porissa tänään' and 'Päättökokous 2008'.
- Uutiset:** A section titled 'Päättökokous 2008' with a sub-header 'Keskusteluun osallistuminen Porissa tänään'. Below this is a list of news items with dates, such as 'Keskusteluun osallistuminen Porissa tänään' and 'Päättökokous 2008'.
- Uutiset:** A section titled 'Päättökokous 2008' with a sub-header 'Keskusteluun osallistuminen Porissa tänään'. Below this is a list of news items with dates, such as 'Keskusteluun osallistuminen Porissa tänään' and 'Päättökokous 2008'.

On the right side of the page, there is a sidebar with a calendar for 'Huhtikuu 2008' and a section titled 'RUMPU' with a sub-header 'Uutisia tuloksesta'.

TPK keskittää sisäisen viestinnän toukokuusta alkaen pääsääntöisesti extranettiin, josta on tulossa sisäisen viestinnän ykköskanava. Aikaisemmin sähköposti on toiminut tiedotteiden ja muiden informaatioiden välittäjänä, mutta nyt turhaa päällekkäisyyttä pyritään vähentämään ja tiedot löytyvät keskitetysti extranetistä. Jos haluat lukea kesäkuun TPK:n uutiset, on sinun tutustuttava extranettiin, sillä jatkossa ne löytyvät vain sieltä. Uutiset ovat tulostettavissa helposti extranetistä.

### Mikä on extranet?

Extranet on Internetissä toimiva suljettu verkkopalvelu, joka toimii käyttäjätunnuksella ja salasananalla. Palvelun käyttämisestä hyötyvät koko henkilökunta, koska se on käytettävissä paikasta ja ajasta riippumatta. Käyttö vaatii vain Internet yh-

teyden ja onnistuu myös esimerkiksi kotoa tai matkapuhelimesta, joissa on käytössä Internet-yhteys. Henkilöille luodaan ryhmäkohtaiset tunnukset, joilla henkilöt pääsevät kirjautumaan palveluun.

Kaikki halukkaat koulutetaan. Extranetin käyttäjän ei tarvitse olla tietotekniikan ammattilainen, sillä TPK järjestää eritasoisia koulutustilaisuuksia toukokuun aikana kaikille halukkaille. Koulutuksessa kerrotaan tarkemmin extranetin käytöstä ja ominaisuuksista. Voit ilmoittautua koulutukseen oman vastuualueesi päällikölle tai hänen valitsemalleen henkilölle. Koulutustilaisuuksien aikatauluista tulee toukokuun aikana lisäinfoa.

Satu Jokinen

### **Toukokuu on extranetin tutustumisen aikaa**

TPK:n pitkään vireillä ollut extranet-sivusto on vihdoinkin saatu palvelimelle, jolta sitä pääsee tarkastelemaan mistä sijainnista tahansa. Käyttö vaatii vain Internetyhteyden ja onnistuu myös esimerkiksi kotoa tai matkapuhelimesta, joissa on käytössä Internet-yhteys. Lisäksi evästeiden (cookies) tulee olla sallittuna.

### **Internet Explorer selaimessa tämä asetus löytyy valikosta:**

Työkalut-> Internet-asetukset-> Tietosuoja-välilehti -> Asetukset-kohdassa Lisätiedot-nappi-> ruksi kohtaan "Ohita automaattinen evästeiden käsittely"->ruksit kohtiin "Hyväksy" sekä ensimmäisen että kolmannen osapuolen evästeissä-> OK.

Sivusto löytyy osoitteesta [www.pori.fi/tpk/extranet](http://www.pori.fi/tpk/extranet). Sivusto tulee varsinaiseen käyttöön lähiaikoina ja uutiset, kokousmuistiot sekä pöytäkirjat päivittyvät tämän jälkeen ainoastaan sivuille ja sähköpostin käyttöä tiedotusvälineenä pyritään välttämään. Henkilöstö koulutetaan sivuston käyttöön mahdollisimman nopeasti. Alkuvaiheessa sivustolle pääsee tutustumaan käyttäjätunnuksella tpklainen ja salasananalla testi. Lisätietoja antaa Osmo Leppäniemi [osmo.leppaniemi@pori.fi](mailto:osmo.leppaniemi@pori.fi), p.80 9088 ja Hanna Heinikangas [hanna.heinikangas@pori.fi](mailto:hanna.heinikangas@pori.fi), p. 80 8928.

TEKNISEN PALVELUKESKUKSEN EXTRANETIN KÄYTTÖÖNOTTOA  
KOSKEVA KYSELY**Hyvä vastaanottaja!**

Tutkimuksen onnistumiselle on erittäin tärkeää, että vastaisit jokaiseen kohtaan mahdollisimman huolellisesti. Vastaaminen vie aikaa noin viisi minuuttia.

Vastaa kysymyksiin valitsemalla mieleisesi vaihtoehto. Joissakin osioissa voit valita useamman vastausvaihtoehdon. Viimeiseen kysymykseen voit kirjoittaa vapaasti sille varatulle alueelle.

Vastausaikaa on 9.7.2008 saakka.

**Taustatiedot:**

## 1. Ikä

alle 26 vuotta

26–35

36–45

46–55

56–65

yli 65 vuotta

## 2. Missä yksikössä työskentelet?

ALUETEKNIikka

TILAPALVELUYKSIKKÖ

HALLINTOYKSIKKÖ

## 3. Käytätkö työssäsi päivittäin tietokonetta?

kyllä  en



### **Koulutuksen vaikutus:**

4. Koulutuksen arviointi: Vastaa seuraaviin kysymyksiin, jos osallistuit koulutustilaisuuteen. Jos et osallistunut siirry kohtaan 5.

4.1 Koulutus oli tarpeellinen.

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

4.2 Koulutus helpotti minua extranetin käytössä?

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

4.3 Tarvitsetko mielestäsi lisäkoulutusta? ( Siirry tämän jälkeen kohtaan 6.)

- kyllä  en

5. Jos et osallistunut koulutukseen, vaan tutustuit extranettiin itsenäisesti, vastaa seuraaviin kysymyksiin:

5.1 Onko ohjeistus ollut riittävä extranet sivujen käyttöön?

- kyllä  ei

5.2 Olisiko sinulla vielä tarvetta koulutukseen?

- kyllä  ei

### Käyttökokemuksia:

6. Miten koet seuraavat asiat käyttäessäsi extranet sivustoja? Arvioi asteikolla 0-4.

- 0 Ei samaa eikä eri mieltä
- 1 Täysin eri mieltä
- 2 Jokseenkin eri mieltä
- 3 Jokseenkin samaa mieltä
- 4 Täysin samaa mieltä

6.1	Extranetin sivut ovat selkeät	Valitse vaihtoehto
6.2	Extranettiä on helppo käyttää	Valitse vaihtoehto
6.3	Löysin helposti tietoja joita etsin	Valitse vaihtoehto
6.4	Extranetissa oli monipuolisia uutisia	Valitse vaihtoehto
6.5	Extranet on ajankohtainen	Valitse vaihtoehto
6.6	Extranetissä olevat tiedotteet päivittyvät hyvin	Valitse vaihtoehto
6.7	Sivustojen ulkoasu on selkeä	Valitse vaihtoehto
6.8	Minulla ei ollut ongelmia extranetin käytössä	Valitse vaihtoehto
6.9	Saan tarvittavat tiedot TPK:n toiminnasta	Valitse vaihtoehto
6.10	Saan minua koskevat tiedot extranetistä	Valitse vaihtoehto

7. Missä yleensä käytät extranettiä? (Voit valita useamman kohdan.)

- töissä
- kotona
- kirjastossa
- ystävän luona
- muualla, missä?
- en käytä extranettiä

8. Kuinka usein käytät extranettiä?

- en koskaan
- harvemmin kuin kerran viikossa
- kerran viikossa
- useamman kerran viikossa
- päivittäin

9. Mitä palveluita käytät extranetissä? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon, pitämällä Ctrl-näppäintä pohjassa.

Etusivu	<input type="checkbox"/>
Arkisto	<input type="checkbox"/>
Uutiset	<input type="checkbox"/>
Sovellukset	<input type="checkbox"/>
Ohjeistukset	<input type="checkbox"/>
Raportit	<input type="checkbox"/>
Ilmoitustaulu	<input type="checkbox"/>
Muistiot	<input type="checkbox"/>
Johtajan blogi	<input type="checkbox"/>
Työntekijät	<input type="checkbox"/>

10. Valitse kokemuksiisi vastaava vaihtoehto.

10.1 Millaisia kokemuksia sinulla on extranetistä?

- positiivisia
- negatiivisia
- ei positiivisia eikä negatiivisia

10.2 Ekstranettiä on

- vaikea käyttää
- helppo käyttää

10.3 Ekstranet on

- tärkeä
- turha

10.4 Ekstranet

- helpottaa tiedon etsintää
- ei edesauta tiedon saamista

11. Omien kokemustesi perusteella, minkä kouluarvosanan (4-10) antaisit extranet sivustolle?

4	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

12. Kehittämideoita (Mitä asioita kaipaavat? Mikä on turhaa? Mikä tieto helpottaa huomattavasti?)

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

---

Lähetä