



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Sisäisen viestinnän kehittäminen SOK riskienhallinnan ja osuuskauppojen välillä

Nousiainen, Juuso

2014 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Sisäisen viestinnän kehittäminen SOK riskienhallinnan ja osuuskauppojen välillä

Juuso Nousiainen
Turvallisuusala
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2014

Juuso Nousiainen

Sisäisen viestinnän kehittäminen SOK riskienhallinnan ja osuuskauppojen välillä

Vuosi 2014 Sivumäärä 51

Yrityksen liiketoiminnan onnistuneisuudessa sisäinen viestintä on olennainen osa. Hyvin organisoituna se parantaa tehokkuutta ja sitouttaa yrityksen henkilökuntaa työtehtäviinsä. Laiminlyötynä sisäinen viestintä vaikuttaa kielteisesti koko yrityksen toimintaan.

Tämä opinnäytetyö tehtiin Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan (SOK) riskienhallintayksikölle. Tavoitteena oli tuottaa kehitysehdotus uuden viestintäkanavan ominaisuuksista, jolla tehostaa SOK riskienhallinnan ja alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteyshenkilöiden välistä sisäistä viestintää. Viestintäkanava suunniteltiin S-ryhmän uudistettuun sisäiseen verkkoon.

Jotta viestintäkanava palvelisi parhaiten käyttäjiensä tarpeita, selvitettiin tutkimuksella millainen viestintäkanavan tulisi olla sisällöltään. Tietoperusta työlle muodostui sisäisen viestinnän ja sosiaalisen median kirjallisuudesta sekä visuaalisen suunnittelun teoriasta. Empiirinen aineisto kerättiin aivoriihi-työpajalla sekä verkkokyselyllä.

Tutkimustulokset osoittivat, että suunnitteilla oleva viestintäkanava palvelisi parhaiten käyttäjiensä tarpeita, mikäli sinne lisättäisiin osio tiedotteista, yhteystiedoista, usein kysytyistä kysymyksistä sekä materiaalipankista. Tuloksien ja käytetyn teorian pohjalta luotiin kehittämissuositus, jolla esitettiin ratkaisu SOK riskienhallintayksikön ja alueosuuskauppojen välisen uuden viestintäkanavan sisällölle. Tuotos luovutettiin SOK riskienhallintayksikön päällikölle viestintäkanavan kehittämisprojektiin käytettäväksi.

Asiasanat: sisäinen viestintä, sosiaalinen media, kehitysehdotus

Juuso Nousiainen

Development of internal communication between SOK risk management and cooperative societies

Year	2014	Pages	51
------	------	-------	----

To succeed in business, internal communication is essential. Being well organized, it increases the further output of employees and prompts them to fulfill given tasks more efficiently. Neglecting internal communication may cause wide setbacks in the company.

This thesis was commissioned by SOK Corporation's risk management unit. The objective was to produce a development proposal for a new communication channel which aims to increase effectiveness of communication between the SOK risk management unit and corporate security contact persons of cooperative societies. The communication channel was planned to be created into S-group's internal network.

To serve users at its best, a research study was conducted to discover what the users wanted from the communication channel. The theory basis consists of literature on internal communication, social media and theory of visual design. Empirical data was collected with a brainstorming workshop and a questionnaire.

Research results show that the communication channel would best serve its users when it contains sections of newsletters, contacts, frequently asked questions and a material bank. Using the gained research results and theories mentioned earlier, the development proposal was made. It shows a solution to increase internal communication between SOK risk management and cooperative societies. The development proposal was given to head of the SOK risk management unit for use in their communication channel development project.

Keywords: internal communication, social media, development proposal

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tavoite	7
1.2	Tutkimusongelma ja kysymys	7
1.3	Aiheen rajaus	7
1.4	Kohdeorganisaatio	9
1.5	Tutkimuksen toteutus	10
1.6	Keskeiset käsitteet	11
2	Tietoperusta	12
2.1	Sisäinen viestintä	12
2.2	Sosiaalinen media	13
2.3	Visuaalinen suunnittelu	15
3	Empiirinen osuus	16
3.1	Aineiston keruu	17
3.2	Aivoriihi	17
3.3	Verkkokysely	18
3.4	Tutkimuksen kulku	18
4	Tutkimustulokset	20
4.1	Aivoriihityöpajan tulokset	21
4.2	Aivoriihen tulosten arviointi	26
4.3	Verkkokyselyn tulokset	27
5	Kehitysehdotus	28
5.1	Ehdotuksen arviointi	30
6	Yhteenveto	31
	Liitteet	37

1 Johdanto

Suoritin Laurea-ammattikorkeakoulun koulutukseen kuuluvat työharjoittelut Suomen Osuuskauppojen keskuskunnalla riskienhallintayksikössä. Toisen työharjoittelun ohessa minulle tarjottiin projekti, josta voisin suorittaa opinnäytetyöni. Tartuin tehtävään ja lopulliseksi opinnäytetyöaiheeksi muodostui kehitysehdotuksen tekeminen S-ryhmän riskienhallinnan ja alueosuuskauppojen välisen sisäisen viestinnän kehittämistä. Tavoitteena oli tehostaa sisäistä viestintää SOK riskienhallinnan ja S-ryhmän alueosuuskauppojen välillä hyödyntämällä S-ryhmän sisäistä verkkoa.

Yrityksissä sosiaalisen median käyttö on ollut aikaisemmin vähäistä, pääosan viestinnästä hoituessa sähköpostin välityksellä. Se on kuitenkin todettu osaltaan tehottomaksi muun muassa projektityöskentelyn parissa. Sähköpostin tilalle on tullut yrityksiä sisäisiä blogeja, wikejä ja muita sähköisiä työkaluja, jotka ovat ajan mittaan vallanneet sähköpostin asemaa tehokkaampina ja liiketoimintaa hyödyttävinä kanavina. (Gemilo Oy ym. 2011.)

Kesällä 2013 S-ryhmän sisäistä verkkoa uudistettiin. Sinne lisättiin sosiaalisen median palveluja, jonka jälkeen S-ryhmän sisäisen verkon käyttäjät pystyivät luomaan uusia yhteisöjä käyttäjien kesken. Etu vanhaan on se, että näitä yhteisöjä voi muokata käyttäjien tarpeitten mukaan. Samaan aikaan SOK riskienhallinnan yksikössä käytettiin työaika runsaasti esimerkiksi samojen ohjeistusten jakamiseen yksitellen eri alueosuuskaupoille. Uudistetun sisäisen verkon myötä heräsi ajatus uuden yhteisön luomisesta SOK riskienhallinnan ja alueosuuskauppojen välille. Yhteisössä jaettaisiin esimerkiksi kaikki yleisimmät tiedotteet, jotka koskisivat alueosuuskauppojen toimintaa. Jokaisen alueosuuskaupan ei tarvitsisi erikseen ottaa SOK riskienhallintaan yhteyttä asian tiimoilta, jolloin muun muassa sähköpostiviestien määrä vähenisi huomattavasti.

Suurempiakin yrityksiä on pyrkinyt vähentämään sähköposti-viestinnän määrää. Ranskalainen Atos Originin sekä Siemens IT Solutionssin yhdistymisestä tullut IT-palvelujen tarjoaja Atos otti tavoitteeksi päästä kokonaan irti sähköpostien käytöstä kolmessa vuodessa. Heidän tutkimuksiansa mukaan tehokasta työskentelyaika kului tunti päivässä viestien selaamisen parissa. (Talouselämä 2011.)

1.1 Tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä kehitysehdotus uudesta viestintäkanavasta, jolla tehostaa SOK riskienhallinnan ja alueosuuskauppojen välistä sähköistä viestintää hyödyntämällä S-ryhmän uudistunutta sisäistä verkkoa. Kehitysehdotuksen on tarkoitus alentaa samankaltaisten ja usein toistuvien yhteydenottojen saapumista SOK riskienhallinnan asiantuntijoille muun muassa sähköpostin ja pikaviestinnän kautta. Yhteydenotoilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa vain Suomen alueosuuskaupoilta tulevia viestejä, jotka ovat SOK riskienhallinnassa tunnus-tettu usein toistuviksi aiheiksi. Näitä voivat olla esimerkiksi erilaiset dokumenttipohjapyyntö tai muunlaiset yrityksen riskienhallintaan liittyvät kysymykset.

Sisäistä viestintää on tarkoitus kehittää siten, että usein kysytyjä aiheita sekä materiaali-pyyntöjä ynnä muita saataisiin vähennettyä tai ohjattua sivuun SOK riskienhallinnan käytössä olevista viestintäkanavista kuten sähköpostista ja matkapuhelimista. Tähän tarkoitukseen luodaan S-ryhmän sisäiseen verkkoon uusi viestintäkanava jonne kaikilla alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteyshenkilöillä on pääsy. Tällä tavoin yhdeltä alueosuuskaupalta saatu kysymys voitaisiin viedä uuteen viestintäkanavaan, jolloin loput 20 osuuskauppaa näkisivät saman kysymyksen vastauksineen. Esimerkiksi jonkin uuden standardin esittäminen S-ryhmän sisällä voi aiheuttaa suuriakin kysymysmääriä. Tällaisissa tapauksissa uuden viestintäkanavan osuus viestinnän ohjaamisessa ja vähentämisessä olisi huomattava.

1.2 Tutkimusongelma ja kysymys

Tutkimusongelma tässä opinnäytetyössä on selkeä: S-ryhmällä on entuudestaan jo paljon viestintäkanavia, joten miksi niitä tulisi luoda vielä lisää. Työ perusteltiin vähenevällä viestinnän määrällä: luotavan viestintäkanavan avulla saataisiin vähennettyä muiden viestintäkanavien kuormitusta, jolloin työaikaa säästyy enemmän muihin tehtäviin.

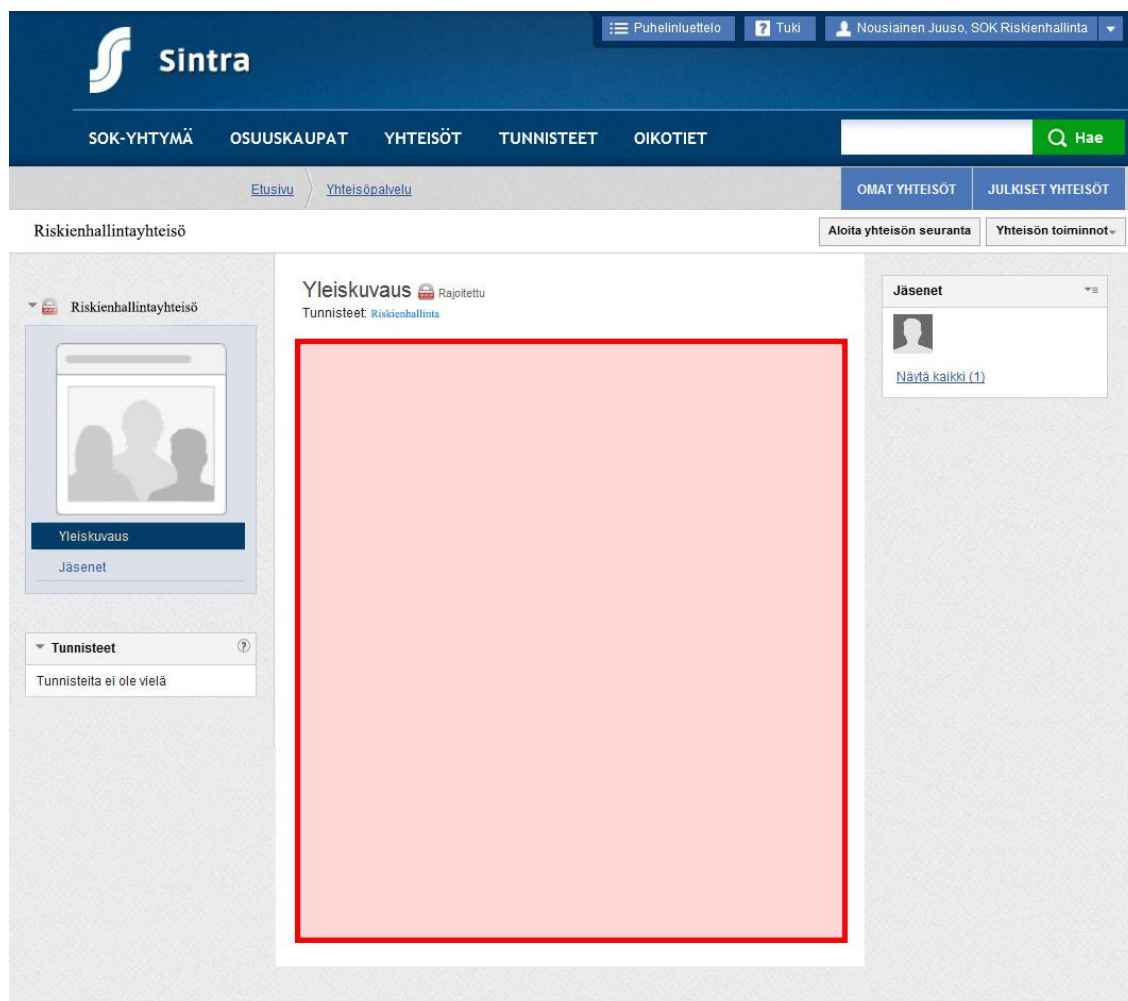
Asiakkaan tahdosta uusi viestintäkanava suunniteltiin S-ryhmän sisäiseen verkkoon. Tämän pohjalta saatiin muodostettua tutkimuskysymys: millainen uuden viestintäkanavan on oltava, jotta useiden samankaltaisten yhteydenottojen toistuvuutta saataisiin vähennettyä SOK riskienhallinnan viestinnässä?

1.3 Aiheen rajaus

Rajaus on olennaista tutkittavan aiheen osalta, koska sillä tarkennetaan tutkittavaa kohdetta. Rajauksella selitetään myös mitä tutkittavasta aiheesta halutaan tietää tai mitä tutkimuksen aineistolla pyritään osoittamaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 81). Tämän opinnäyte-

työn osalta rajaus on selkeä: työ keskittyy luomaan tekeillä olevasta viestintäkanavasta lopputulokseen mahdollisimman tehokkaan siihen valituilla kehittämismenetelmillä.

Kuvassa 1 on näkymä S-ryhmän sisäiseen verkkoon perustetusta yhteisöstä, johon ei ole mitään ominaisuuksia lisättyä. Siinä on tämän kehittämis ehdotuksen lähtökohta. Punaisella värillä on havainnollistettuna se tila, joka on vapaasti muokattavissa ja johon kehittämis ehdotus keskittyy.



Kuva 1: Rajauksen havainnollistaminen

Asiakkaan tarkoituksena on käyttää viestintäkanavaa vähemmän kiireellisten asioiden kanssa (dokumenttipyyntö ym.), joten kriisiviestinnän näkökulmaa ei työhön oteta mukaan. Myöskään ohjelmointiin, siihen käytettäviin resursseihin, käyttöjärjestelmiin tai verkkoa ylläpitäviin fyysisiin laitteisiin ei kiinnitetä huomiota. Lisäksi kehitysehdotuksen käyttöönoton jälkeinen aika johon sisältyisi muun muassa yhteisön ylläpitoa, käyttöoikeuksia ja esimerkiksi ryhmään luotavia pelisääntöjä, rajataan pois.

1.4 Kohdeorganisaatio

Tämän opinnäytetyön kohdeorganisaationa toimii Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta, joka on osa SOK-yhtymää. SOK-yhtymä muodostaa yhdessä Osuuskauppojen kanssa S-ryhmän. Koko S-ryhmä on asiakasomistajien omistuksessa.



Kuvio 1: S-ryhmän rakenne (Tietoa S-ryhmästä 2014).

S-ryhmässä Suomi on jaettu 21 alueosuuskauppaan. Jokainen osuuskauppa toimii itsenäisesti, toiminnankin ollessa vahvasti alueellisesti painottuvaa. Tämän lisäksi S-ryhmään kuuluu kahdeksan paikallisosuuskauppaa. (Tietoa S-ryhmästä 2014.)

Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta (SOK) on osuuskauppojen omistuksessa ja sen tarkoitus on tuottaa omistajilleen hankinta-, asiantuntija- ja tukipalveluita. SOK:n toimialaan kuuluu myös strateginen ohjaus S-ryhmässä ja eri ketjujen kehittäminen. SOK yhdessä omistamiensa tytäryhtiöidensä kanssa muodostavat SOK-yhtymän. Valtakunnallisen toimintansa lisäksi SOK on laajentanut toimintaansa ja harjoittaa tätä nykyä market-, matkailu- ja ravitsemuskauppaa myös Baltiassa ja Pietarissa. (Tietoa S-ryhmästä 2014.)

SOK:n huolehtiessa ulkomaan kaupasta, S-ryhmä keskittyy päivittäistavarakauppaan Suomen osalta. Tunnettuja ketjuja ovat esimerkiksi Prisma, S-market ja Sale-ketjut, sekä lisäksi pääkaupunki seudulla toimiva Alepa-ketju. S-ryhmän toiminta keskittyy myös käyttötavara, liikennemyylälä-, polttoneste-, matkailu-, ravitsemus-, auto- ja maataluskauppaan. (Tietoa S-ryhmästä 2014.)

SOK Riskienhallinta koostuu kuudesta asiantuntijasta, joiden on tarkoitus kehittää ja ohjata riskienhallintaa koko S-ryhmässä. Palveluja riskienhallinnan asiantuntijat tarjoavat esimerkiksi yritysturvallisuuden, tietoturvallisuuden, hävikinhallinnan, liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelun sekä muuten kokonaisvaltaisen riskienhallinnan suhteen. (Koskinen 2014.)

1.5 Tutkimuksen toteutus

Ei ole yksiselitteistä tapaa lähteä etenemään tutkimuksessa. Aluksi on syytä perehtyä tutkittavaan aiheeseen ja valita sen pohjalta parhaiten soveltuva lähestymistapa (Ojasalo 2009, 51). Tämän opinnäytetyön lähestymistavaksi muodostui tapaustutkimus, sen ollessa tyypillinen valinta kun mahdollista muutosta ei ole vielä tarkoitus toteuttaa organisaatiossa (Ojasalo 2009, 52).



Kuvio 2: Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo, 2009, 54.)

Kuvassa 3 on kuvattu tapaustutkimuksen vaiheet. Tutkimus sai alkunsa syksyllä 2013, kun SOK riskienhallinnan päällikkö esitteli samankaltaisten viestien toistuvuutta koskevan ongelman. Tämä haluttiin ratkaista tekemällä uusi viestintäkanava S-ryhmän sisäiseen verkkoon. Näin saatiin lähtökohdat: mitä halutaan kehittää ja miten.

Perehtyminen tutkittavaan aiheeseen tapahtui aluksi SOK riskienhallinnan päällikön esityksellä aiheesta sekä myöhemmin myös muiden SOK riskienhallinnan asiantuntijoiden kautta. Lisäksi aiheeseen perehdyttiin myös omakohtaisen havainnoinnin kautta käyttämällä S-ryhmän sisäistä verkkoa. Pohjustus tutkimukselle saatiin perehtymällä sisäisen viestinnän, sosiaalisen median sekä visuaalisen suunnittelun teoriaan.

Empiirinen aineisto kerättiin kahdella eri menetelmällä. Ensimmäiseksi suoritettiin aivoriihi SOK riskienhallinnan asiantuntijoille. Tämän jälkeen saadut tulokset arvioitiin, muokattiin verkkokyselyyn soveltuvaksi ja lähetettiin S-ryhmän alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteyshenkilöille kyselyinä. Siitä saatujen tulosten pohjalta luotiin asiakkaalle kehittämissuositus.

1.6 Keskeiset käsitteet

Määritelmät ovat tärkeä osa tutkimusta. Niiden tehtävänä on rajata ja täsmentää käsitteitä ja antaa niille merkitys. Lisäksi ne luovat normit käsitteiden käytölle (Hirsjärvi ym. 2009, 152). Määritelmiä tässä tutkimuksessa on kolme: yhteisö, yritysturvallisuusyhteyshenkilö ja yhteydenotto.

Yhteisö

Yhteisöllä tarkoitetaan S-ryhmän sisäisessä verkossa olevaa tiettyä käyttäjäryhmää. Sisäiseen verkkoon on mahdollista perustaa työryhmä käyttäjille, jotka itse valitaan. Työryhmän perustaja voi määritellä, pääsevätkö muut S-ryhmän sisäisen verkon käyttäjät tarkastelemaan kyseistä yhteisöä, tekemällä yhteisöstä avoimen tai suljetun. Yhteisössä olevat käyttäjät voivat esimerkiksi jakaa tiedostoja, keskustella ja suunnitella tapahtumia yhteisön jäsenille. (Sarpakunnas 2013.)

SOK on useissa yksiköissään hyödyntänyt yhteisöjen käyttöä. Yksikkökohtaisesti on luotu työntekijöille oma suljettu tai osin rajattu yhteisö, jossa jaetaan työntekijöiden käyttämää tai tarvitsemaa materiaalia. Osin rajatuissa yhteisöissä on lisäksi usein tehty esittely yhteisön toiminnasta, kontaktitietoja työntekijöistä sekä muita asioita, jotka voivat mahdollisesti vastata ulkopuolisen käyttäjän tiedontarpeeseen. (Sarpakunnas 2013.)

Yritysturvallisuusyhteyshenkilö

Yritysturvallisuusyhteyshenkilö on tässä tutkimuksessa loppukäyttäjä, kenelle tämän opinnäytetyön tuotos tulee konkreettisesti käyttöön. Yritysturvallisuusyhteyshenkilöt ovat S-ryhmän alueosuuskaupoissa työskenteleviä turvallisuusalan henkilöitä, jotka ovat päätoimisia tai oman toiminnan ohella turvallisuusalan henkilöitä. (Koskinen 2014.)

Yhteydenotto

Yhteydenotto tarvitsee tässä opinnäytetyössä määrittelyn, koska nykyisellään ”yhteydenotto-la” voi käsittää kaiken mahdollisen kontaktin tavoittelemisen S-ryhmän sisällä. Määrittelyn avulla pystytään erottelamaan saman yritysturvallisuusyhteyshenkilön eri yhteydenotot toistuvista yhteydenotoista. Tämä on oleellista työn kannalta, toistuvien yhteydenottojen vähentämisen ollessa päämääräinen tavoite opinnäytetyössä.

Opinnäytetyössä tarkoitetaan yhteydenotolla vain viestejä, jotka tulevat alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteyshenkilöiltä. Näitä voivat olla esimerkiksi dokumenttipohjien pyynnöt tai muunlaiset yritysten riskienhallintaan liittyvät kysymykset. Toistuvaksi yhteydenotoksi lasketaan kaikki viestit, jotka ovat tulleet yritysturvallisuusyhteyshenkilöiltä ja jos niissä täyttyy jompikumpi seuraavista kriteereistä: ”useat eri yritysturvallisuusyhteyshenkilöt ovat tehneet samankaltaisen yhteydenoton” tai ” yhdeltä yritysturvallisuusyhteyshenkilöltä on tullut yhteydenotto, jolla on SOK riskienhallinnan harkinnan myötä potentiaalia toistua muiden alueosuuskauppojen kysymänä”. Jälkimmäinen määritelmä on suunnitteilla olevan viestintäkanavan kantava voima, koska sillä on tarkoitus saada ohjattua yritysturvallisuusyhteyshenkilöiden toimintaa yhteisöä kohtaan, jolloin toistuvia yhteydenottoja saataisiin vähennettyä.

2 Tietoperusta

Tietoperusta työlle muodostui sisäisen viestinnän, sosiaalisen median sekä visuaalisen suunnittelun teoriasta. Sisäisen viestinnän teorialla perusteltiin syyt miksi organisaatioiden on tarpeen kiinnittää aiheeseen huomiota. Sosiaalisen median teoriaa käytettiin osoittamaan sen potentiaalista tehokkuutta sisäisen viestinnän tehostamisessa. Visuaalisen suunnittelun teoriaa käytettiin opinnäytetyön kehittämis ehdotuksen asetteluun ja selailun tehokkuuden tehostamiseen.

2.1 Sisäinen viestintä

Tämä opinnäytetyön tietoperusta pohjautuu olemassa olevaan sisäisen viestinnän teoriaan. Se on tärkeää, koska sitä tarvitaan yrityksen liiketoiminnan onnistumiseen sekä määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseen. Tätä toimintaa on työntekijöiden sekä esimiesten keskinäinen viestintä, jota he käyvät eri tavoin ja työkaluin yrityksessä (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 14).

Sisäistä viestintää on kahdenlaista: virallista ja epävirallista. Viralliseen viestintään lukeutuu tiedotteet, tiedotustilaisuudet sekä työhön perehdyttämiset. Epävirallisen viestinnän piiriin kuuluu esimerkiksi lounas- ja kahvitauoilla käydyt keskustelut, keskustelupalstat sekä sosiaalisen median kanavat. Kokonaisuudessaan sisäinen viestintä kattaa alleen kaiken tiedonkulun sekä vuorovaikutuksen, jota organisaation tai yhteisön ryhmien tai jäsenien välillä on. (Säteri & Hosiokoski 2008, 3.)

Sisäisen viestinnän onnistuneisuus on selkeästi havaittavissa organisaation vallitsevassa ilmapiiressä sekä toiminnassa. Mallikkaasti hoidetulla viestinnällä on mahdollista motivoida ja sitouttaa organisaation henkilökuntaa sekä parantaa tehokkuutta organisaatiossa. Mikäli viestintään ei ole panostettu tai se on täysin laiminlyöty, on sillä negatiivinen vaikutus kaikkiin

edellä mainittuihin osa-alueisiin, joihin organisaation toiminta ylipäätään perustuu. Vastuu sisäisen viestinnän onnistumisesta on niin työntekijöillä kuin esimiehilläkin (Säteri & Hosiokoski 2008, 3-8). Lisäksi esimiehillä ja johdolla on ollut keskeinen rooli viestinnän osalta muun muassa tiedon saattamisessa perille. Tämän rinnalle on kuitenkin noussut selvittämisen vastuu: ottaa selvää ja kysyä asioista mikäli epäselvyyksiä ilmenee sekä saattaa omat pohdinnat ja ajatukset muiden tietoon (Juholin 2009, 152).

2.2 Sosiaalinen media

On syytä huomioida että sosiaalinen media kehittyy huomattavaa vauhtia (Koskinen 2012), joten tässä työssä esitellyn sosiaalisen median teoria voi ajan saatossa menettää merkittävyyttään. Lähteenä sosiaalisen median teoriaan käytettiin Tampereen yliopiston julkaisemaa Ote informaatiosta (2010) -teosta. Teoksen julkaisuvuosi huomioitiin sosiaalisen median nopean kehittymisen kannalta, mutta teoksen ollessa vuoden 2014 pääsykoeaineistona Tampereen ja Oulun yliopiston Informaatiotutkimuksen yksikössä (Oulun yliopisto 2013; Tampereen yliopisto 2013), todettiin teoksella olevan vielä ajankohtaista arvoa informaation suhteen.

Täsmällistä käsitettä sosiaalisesta mediasta ei ole vielä määritelty. Sillä kuitenkin halutaan osoittaa, että muutosta on tapahtumassa sähköisen viestinnän parissa. Lähtökohtaisesti sosiaalinen media on viestintää, jossa viesti menee yhden vastaanottajan sijasta usealle. (Serola 2010, 266.)

Sosiaalisessa mediassa kaikkein tyypillisimpiä palveluita ovat muun muassa Wikipedia, Youtube ja esimerkiksi Facebook. Palvelut on jaettavissa vielä viiteen eri lajityyppiin: Tuotanto- ja julkaisutyökaluihin (esim. blogit), jakelusivustoihin (esim. Youtube), verkostosivustoihin (esim. Facebook), yhteistuotantoihin (esim. Wikipedia) sekä virtuaalimaailmoihin (esim. Second Life). (Serola 2010, 267.)

Sosiaalinen media on viestintää, jossa yhden käyttäjän viesti suuntautuu useammalle vastaanottajalle. Vastaanottajia voidaan rajata niin paljon, että kukaan muu ei pääse käyttäjän lataamaan aineistoon käsiksi, vaikka se jollain sosiaalisen median palvelulla on julkaistu. Laajimmillaan palveluun julkaistua aineistoa voi päästä tarkastelemaan kuka tahansa, jos vain sosiaalisen median kanava on käyttäjän saatavilla. (Serola 2010, 267-268.)

Olenneisimpia asioita sosiaalisessa mediassa on sen mahdollistamat sosiaaliset verkostot. Palveluihin tehdään henkilökohtaiset profiilit, jonka jälkeen käyttäjät alkavat etsimään esimerkiksi tuntemiaan kontakteja. Käyttäjien väliset verkostot alkavat hahmottua palveluiden ylläpitämisen seurannan pohjalta. Lopuksi palvelut pystyvät esimerkiksi ehdottamaan mahdollisia kontakteja tietyille käyttäjille, joita he saattaisivat tuntea tai kokea kiinnostaviksi. Tämä on

huomioitu yrityksissä, kuten esimerkiksi blogien käyttämisellä organisaatioviestinnässä tai esimerkiksi erilaisia wikien hyödyntämisellä projektinhallinnassa. (Serola 2010, 270-271.)

Yrityksissä on laajalti otettuna käyttöön sosiaalisen median eri palveluja. Seuraavaksi on esiteltynä palveluja, jotka ovat saavuttaneet suosiota yritysten kesken.

Wiki

Wiki on tietokanta, jota käyttäjät voivat vapaasti muokata (Wiki 2002). Se on kuin avoin tietosanakirja, jota voidaan päivittää aina tarpeen tullen. Yrityskäytössä wiki-ohjelmistot sopivat erityisesti tehtäviin, jossa esimerkiksi useat eri sijainneissa olevat toimistot tekevät yhteistä projektia ja jossa tieto täytyy saada nopeasti esille ja kaikkien saataville. Yksi tunnetuin wiki-palvelu on Wikipedia (Serola 2010, 281).

Työkäytössä wikejä on esitetty potentiaalisena intraverkon korvaajana. Niiden etuna on mahdollisuus nopeaan tiedonpäivitykseen, esimerkiksi vanhentuneen puhelinnumeron tai sähköpostin päivittämiseen. Käyttäjä voi havaitessaan suorittaa välittömästi korjaustoimenpiteen, koska kyseinen ympäristö on muokkaukselle avoin. Tällä vältetään mahdolliset hitaat päivitysprosessit, jossa on otettava yhteys kyseisen sivun ylläpitäjään, joka tekee muutokset. Lisäksi työntekijät ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa tietotekniikan parissa, joten osaaminen sen parissa kehittyy väistämättä. Ajatus siitä, ettei työntekijä välttämättä osaisi tai pysty vanhentunutta puhelinnumeroa päivittämään uuteen, menettää pohjaansa kokoajan. (Serola 2010, 282)

Wikien avoimuus herättää kritiikkiä. Erityisesti suurissa organisaatioissa tahallisten väärin tietojen syöttäminen tai vastaavanlaisten asioiden mahdollisuus epäilyttää sivustojen ylläpitäjiä. Voiko organisaatioon luottaa? Nämä ovat asioita, jotka viimekädessä jäävät organisaation ratkaistavaksi. (Serola 2010, 282.)

Blogi

Blogi on henkilön tai ryhmän ylläpitämä nettijulkaisukanava. Siellä käyttäjä voi tehdä julkaisuja haluamastaan aiheesta tai asiasta. Lisäksi muut käyttäjät voivat kommentoida niitä. (Serola 2010, 278.)

Yritykset käyttävät myös blogeja useilla tavoilla. On olemassa esimerkiksi yritysten pitämiä päiväkirja-, yritys-, yhteisö- ja tutkimusblogeja. Nämä voivat rajoittua yrityksen sisäiseen verkkoon tai olla kaikille julkisia. Esimerkiksi osoitteesta

www.blogilista.fi/avainsana/yritysblogi löytää useita eri yritysblogeja, joissa kerrotaan esi-

merkiksi yrityksen toiminnasta. Tällaisen toiminnan lisäksi blogeissa olevaa kommentointimahdollisuutta hyödynnetään yrityksissä. Esimerkiksi sisäisessä verkossa lähetettyä tiedotetta on yrityksen muiden työntekijöiden mahdollista kommentoida (Serola 2010, 279).

Keskustelupalsta (foorumi)

Keskustelupalsta on paikka, jossa käyttäjät voivat käydä keskusteluja Internetin välityksellä viestein. Keskustelupalstoja kutsutaan myös foorumeiksi. Niihin voi sisällyttää useita kategorioita, jolla rajataan keskustelujen aiheita. Kategorioinnin lisäksi foorumien kantavana ajatuksena on viestien näkyvyys kaikille sen käyttäjille, koska se mahdollistaa avoimeen keskusteluun kaikkien käyttäjien välillä. (Vbulletin 2014.)

Viestien näkyvyyttä on hyödynnetty muun muassa käyttäjien kysymissä kysymyksissä foorumeilla. Kysymyksistä on koostettu ”Usein kysytyt kysymykset” -kategorioita, joihin käyttäjät ohjataan ensiksi tarkistamaan, onko joku muu aiemmin kysynyt samankaltaisen kysymyksen. Tällä toiminnalla hillitään foorumien sisällön toistuvuutta ja pyritään vastaamaan käyttäjän kysymykseen jo ennakkoon. (Vbulletin 2014.)

2.3 Visuaalinen suunnittelu

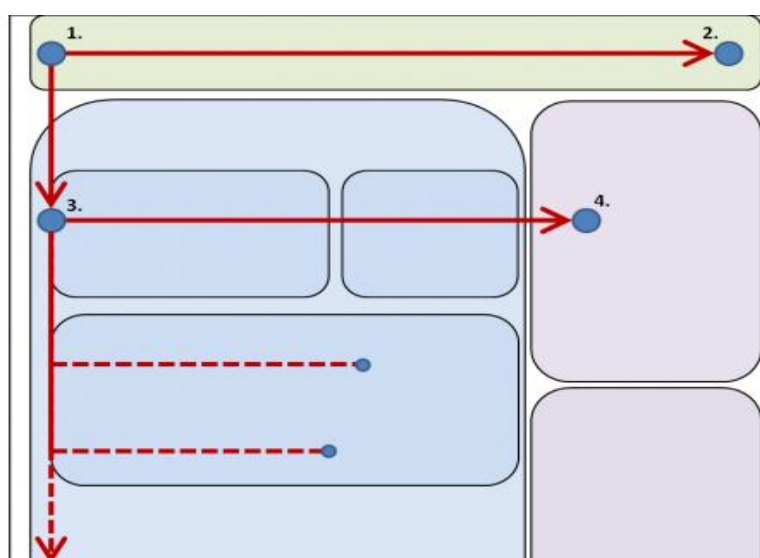
Verkkosivustojen asettelulla ja informaation näkymisellä on suuri merkitys käyttäjälle tiedon vastaanotossa ja käsittelyssä. Lisäksi ulkonäkö vaikuttaa paljon saatavilla olevan informaation havaitsemiseen. Tärkeimpiä asioita visuaalisessa suunnittelussa ovat ulkoasun selkeys, sommittelu ja asettelu. Ulkoasu vaikuttaa käytettävyyden mielekkyyden lisäksi myös verkkopalvelun tai tässä työssä viestintäkanavan tehokkuuteen. (TTY 2011a.)

Visuaalisen ilmeen pohjalta käyttäjät tekevät arvioita ja päätelmiä sivuston luonteesta ja sen sisällöstä. Merkittävintä on käyttäjän saama ensivaikutelma sivustosta, koska sen pohjalta käyttäjä tekee lähtökohtaiset päätelmät palvelun sisältämästä informaatiosta ja sen luotettavuudesta. Työn kannalta on olennaista saavuttaa heti käyttöönotosta lähtien yritysturvallisuusyhteyshenkilöiden luottamus, jotta lähtökohdat viestintäkanavan tehokkaalle hyödyntämiselle on hyvät. (TTY 2011a.)

Sommittelu on kuvan elementtien järjestämistä sekä jäsentämistä. Sommittelu syntyy ihmisen luontaisesta tarpeesta järjestellä asioita. Oletamus on että olemassa oleva järjestely koetaan yksitoikkoisena ja vastakohtaisesti sen puuttuminen kaaoksena. Onnistunut sommittelu edesauttaa katsojaansa hahmottamaan olennaiset elementit kuvasta ja tarkastelemaan asioita halutussa järjestyksessä. Sommittelussa lähtökohdana on tietty rajattu alue ja pyrkimyksenä on saavuttaa tasapainoinen kokonaisuus. Tämän voi saavuttaa esimerkiksi symmetrialla,

epäsymmetrialla tai kultaisella leikkauksella. Lisäksi tasapainoista kokonaisuutta voi tavoitella tyhjän tilan hyödyntämisellä, koska sen avulla on mahdollista jäsenellä kokonaisuuden eri osia ja informaatiota. (TTY 2011b.)

Sommittelun lähtökohtien lisäksi on syytä huomioida kuinka sivun informaatio järjestetään ja miten eri elementit ovat sijoitettu suhteessa toisiinsa. Asettelu on tärkeää, koska käyttäjät rajaa verkkosivun ennen tarkempaa selaamista etsimällä sivun ylä- ja sivulaidoista elementtejä ennen kuin he aloittavat selaamisen. Tehokas sivun asettelu hyödyntäminen pohjautuu Nielsenin (2006) tekemään tutkimukseen ja sen tuloksista muodostettuun F-pattern -teoriaan. Sen mukaan käyttäjä selaa sivua F-kirjaimen muodossa.



Kuvio 3: Nielsenin F-pattern -teoria. Miten käyttäjät silmäilevät verkkosivua? (Koro 2011.)

Ensin käyttäjä etenee horisontaalisesti, jonka jälkeen vierittää sivua alaspäin. Seuraavaksi toistetaan uudestaan horisontaalinen vaihe. Vasen yläkulma ja reuna ovat Nielsenin teorian pohjalta paikkoja, joihin eniten esillepanoa vaativat asiat tulee sijoittaa. (Koro 2011).

3 Empiirinen osuus

Tämä opinnäytetyön lähestymistapa tutkittavaan aiheeseen on tapaustutkimus. Se on sopiva tutkimusstrategia, kun ei ole tarkoitus suorittaa vielä varsinaista muutosta kohdeorganisaatiossa. Kun on saatu selville mikä on kehittämisen tavoite ja lähestymistapa, voi siirtyä valitsemaan menetelmiä, jotka toimivat tutkimuksen tukena. Kehittämistyössä on suositeltavaa käyttää useita eri menetelmiä. (Ojasalo 2009, 53, 93.)

Tutkimusmenetelmiä on kahdenlaisia, määrällisiä ja laadullisia. Määrällisiä menetelmiä ovat esimerkiksi strukturoitu lomakehaastattelu tai lomakekysely. Määrälliset tutkimukset ovat

sopivia, kun halutaan testata pitääkö esimerkiksi jokin teoria paikkansa. Määrällisessä tutkimuksessa tutkija ei pääse luomaan vaikutusta tutkittavaan kohteeseen. (Ojasalo 2009, 93-94.)

Laadullisiin tutkimusmenetelmiin lukeutuu teema-, avoimet ja ryhmähaastattelut sekä esimerkiksi osallistuva havainnointi. Näitä menetelmiä käytetään usein aiheisiin, joita ei entuudestaan ole tunnettu kovin hyvin, mutta joista halutaan tietää enemmän. Laadullisissa menetelmissä tutkittavia on paljon vähemmän mitä määrällisissä tavoissa. Analysoitavaa aineistoa syntyy kuitenkin paljon. Koska laadullisissa menetelmissä on tarkoitus tuottaa uutta tietoa, eivät olemassa olevat teoriat ohjaile kyseisten menetelmien suunnittelua niin paljon mitä määrällisten menetelmien osalta. (Ojasalo 2009, 94.)

3.1 Aineiston keruu

Ojasalon (2009, 94) mukaan syvälinen kuva tutkittavasta tapauksesta saadaan monenlaisia menetelmiä käyttämällä. Tällainen tapa on tyypillinen tapaustutkimukselle. Lisäksi laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus saada paljon tietoa suppeasta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71). Tämän pohjalta opinnäytetyöstä muodostui laadullinen tutkimus, koska kehittämisehdotus kohdistuu vain hyvin rajattuun kohteeseen, yhteisön sisältöön.

Tutkimusmenetelminä käytettiin laadullista aivorihtiä (Ojasalo 2009, 94) keräämään empiiristä tutkimusaineistoa. Lisäksi hyödynnettiin verkkokyselyä, mutta tässä työssä sitä ei voi luokitella määrälliseksi tutkimusmenetelmäksi, koska saadusta aineistosta koottiin kysymyskohtaisesti vain keskiarvot. Kyselyä käytettiin aivoriihen tulosten arvioimisessa.

3.2 Aivoriihi

Aivoriihi on luovan ongelmaratkaisun menetelmä. Sen tarkoituksena on tuottaa ja arvostella ideoita noin 6-12 hengen ryhmissä vetäjän johdolla. Standardiaivoriihessä lähdetään liikkeelle lämmittelyvaiheesta, jossa asetetaan tavoitteet pidettävälle aivoriihelle. Lisäksi pyritään karistamaan mahdollisia mieltä rajoittavia tekijöitä ja ennakkoluuloja, jotta ideointi olisi mahdollisimman tehokasta. Lämmittelyvaiheen jälkeen seuraa ideointivaihe, jossa on tarkoituksena tuottaa mahdollisimman paljon ideoita. Tässä vaiheessa ei ole tarkoitus arvioida ideoita vielä kriittisesti. (Ojasalo, 2009, 145-146.)

Vetäjä pyrkii lukemaan ja havainnoimaan ryhmää sekä ohjaamaan ideointia ja keskustelua tahdottuun suuntaan, mikäli tälle on tarvetta. Yleensä myös vetäjä listaa ryhmän ideat ylös. Kun ideointi alkaa hidastua eikä uusia ajatuksia enää synny, siirrytään valintavaiheeseen vetäjän johdolla. Siinä on tarkoitus seuloa parhaimmat ideat esimerkiksi äänestyksellä. Jokainen käy vuorollaan merkitsemässä ennalta päätetyn määrän mielestään parhaita ideoita, jonka

jälkeen eniten ääniä saanut idea julistetaan toteuttamiskelpoisimmaksi. (Ojasalo, 2009, 145-146.)

3.3 Verkkokysely

Kysely on yksi eniten käytetty tiedonkeruumenetelmä yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa. Sitä pidetään osaltaan tehokkaana tapana, koska sillä on mahdollista saavuttaa nopeasti laajoja tutkimusaineistoja (Hirsjärvi ym. 2009, 152). Kyselyssä saadaan paljon informaatiota numeroina ja lukuina, joita on mahdollista käsitellä tilastollisesti. Tähän tarkoitukseen on paljon ohjelmistoja, kuten Excel tai SPSS (Ojasalo 2009, 108).

Kyselyt on suunniteltava tiedonkeruutekniikan puolesta, sillä se ohjaa kysymysten muotoilua ja lopuksi tutkimustulosten luotettavuutta. Esimerkiksi henkilökohtaisesti pidetyssä kyselyssä on etunsa tietopohjaisten kysymysten esittämisessä, mutta se voi vääristää vastaustuloksia, mikäli aihealue on vastaajalle arka. Internet tai postikyselyssä heikkoudet ovat siinä, ettei mahdollisissa epäselvissä kohdissa ole selvennystä saatavilla. (Ojasalo 2009, 108.)

Verkkokysely toteutettiin QuestBack-yhtiön tuottamalla Digium Enterprise ohjelmistolla. Sillä muodostetaan kyselyitä, jotka lähetetään vastaanottajille sähköposteihin. Vastaaminen tapahtuu selaimessa. Kun vastaanottaja on tehnyt kyselyn, tulee tästä tieto ylläpitäjälle (Questback 2014). Ohjelmisto valittiin SOK riskienhallintayksikön omistaman lisenssin vuoksi.

3.4 Tutkimuksen kulku

Kuvassa 4 on esiteltyä, kuinka tutkimukseen valittujen menetelmien kanssa edettiin.



Kuvio 4: Tutkimuksen kulku

Tutkimuksessa käytettiin aivoriihtä sekä verkkokyselyä menetelminä. Ensimmäiseksi pidettiin aivoriihi kuuden SOK riskienhallinnan asiantuntijan kanssa. Tavoitteena oli luoda ideoita, joilla uudesta yhteisöstä tulisi mahdollisimman hyödyllinen sen loppukäyttäjille, alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteyshenkilöille.

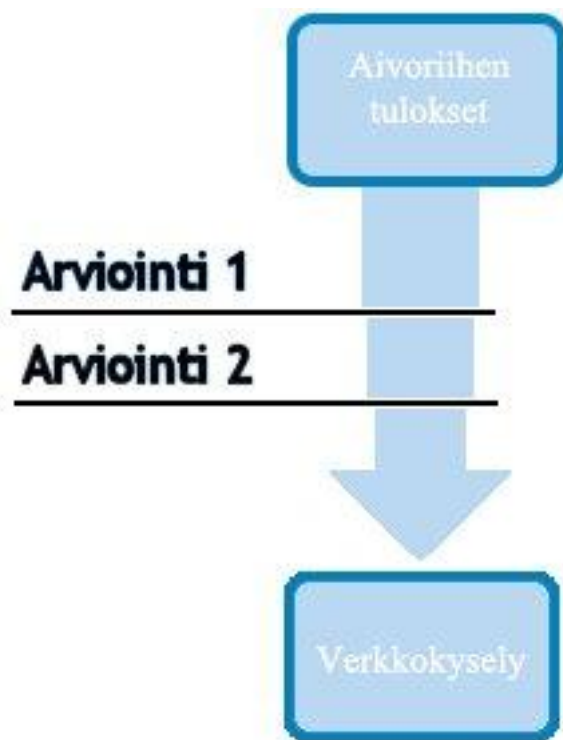
Aivoriihen työpaja toteutettiin SOK Riskienhallinnan asiantuntijoiden kesken. Osallistujia työpajassa oli kuusi. Kaikille osallistujille lähetettiin saateviesti sähköpostitse (liite 2 - saatesähköposti aivoriihi-työpajaan). Aikaa koko työpajaan oli varattuna yksi tunti.

Aivoriihtä varten luotiin lyhyt PowerPoint-esitys pohjustukseksi (liite 3 - PowerPoint esitys). Sen esitti työpajan vetäjä, opinnäytetyön tekijä. Ojasalon (2009, 146) kuvailemaa lämmitteilyvaihetta osallistujille ei tarvinnut tehdä, sillä työpaja pidettiin heti SOK riskienhallinnan tiimipalaverin jälkeen, jolloin ilmapiiri oli valmiiksi rentoutunut ja vapaa. Pohjustuksen jälkeen siirryttiin suoraan ideointiin.

Ideointivaihe alkoi hyvin, koska ideoita tuli paljon. Tehokkaan alun jälkeen siirryttiin selkeästi mielikuvituksellisempiin ideoihin. Osallistujista muutama kritisoi ideointivaiheessa ideoita, jolloin vetäjä joutui ohimennen huomauttamaan, ettei näin ole vielä tarkoitus tehdä. Tämän jälkeen ideointivaihe suoritettiin loppuun ilman vetäjän erillisiä huomautuksia.

Viimeisenä suoritettiin äänestysvaihe osallistujien kesken keksityistä ideoista. Äänestyksellä kartoitettiin SOK riskienhallintayksikön näkemystä ideoista, jotka he näkivät hyödylliseksi oman toimintansa perusteella. Jokainen osallistuja kävi arvioimassa viisi omasta mielestään toteuttamiskelpoisinta ideaa. Äänestys ei kuitenkaan ollut suoraan oleellista opinnäytetyön kannalta, sillä tarkoitus oli selvittää mitä yritysturvaluushenkilöt kokevat parhaiten hyödylliseksi eikä SOK riskienhallintayksikön kantaa.

Aivoriihen jälkeen suoritettiin arviointi aivoriihen tuloksista. Opinnäytetyön tekijä etsi samankaltaiset sekä kehitysehdotuksen tavoitteita edistämättömät ideat, jotka karsittiin pois. Tämän jälkeen asiakas, SOK riskienhallinnan päällikkö, suoritti jäljelle jääneille ideoille oman arviointinsa, jonka jälkeen kyselyssä arvioitavat ideat olivat selvillä.



Kuvio 5: Aivoriihi-tulosten arviointi

Aivoriihen ideoista valmisteltiin verkkokysely. Kun kysely oli valmis julkaistavaksi, valittiin vastaanottajat sähköpostilistalta. Kysely lähetettiin saateviestin johdantelemana (Liite 4 - Saateviesti verkkokyselyyn), josta löytyi lisäksi linkki kyselyyn. Linkkiä klikkaamalla kysely käynnistyi.

Verkkokysely oli avoin 15 päivää kyselyn lähettämisestä, jonka jälkeen kyselyyn ei pystynyt enää vastaamaan. Kysely lähetettiin S-ryhmän alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteys-henkilöille, joita oli yhteensä 33 kappaletta. Vastauksia tuli 17. Kyselylomake sekä tarkat tulokset löytyvät liitteistä 5 ja 6.

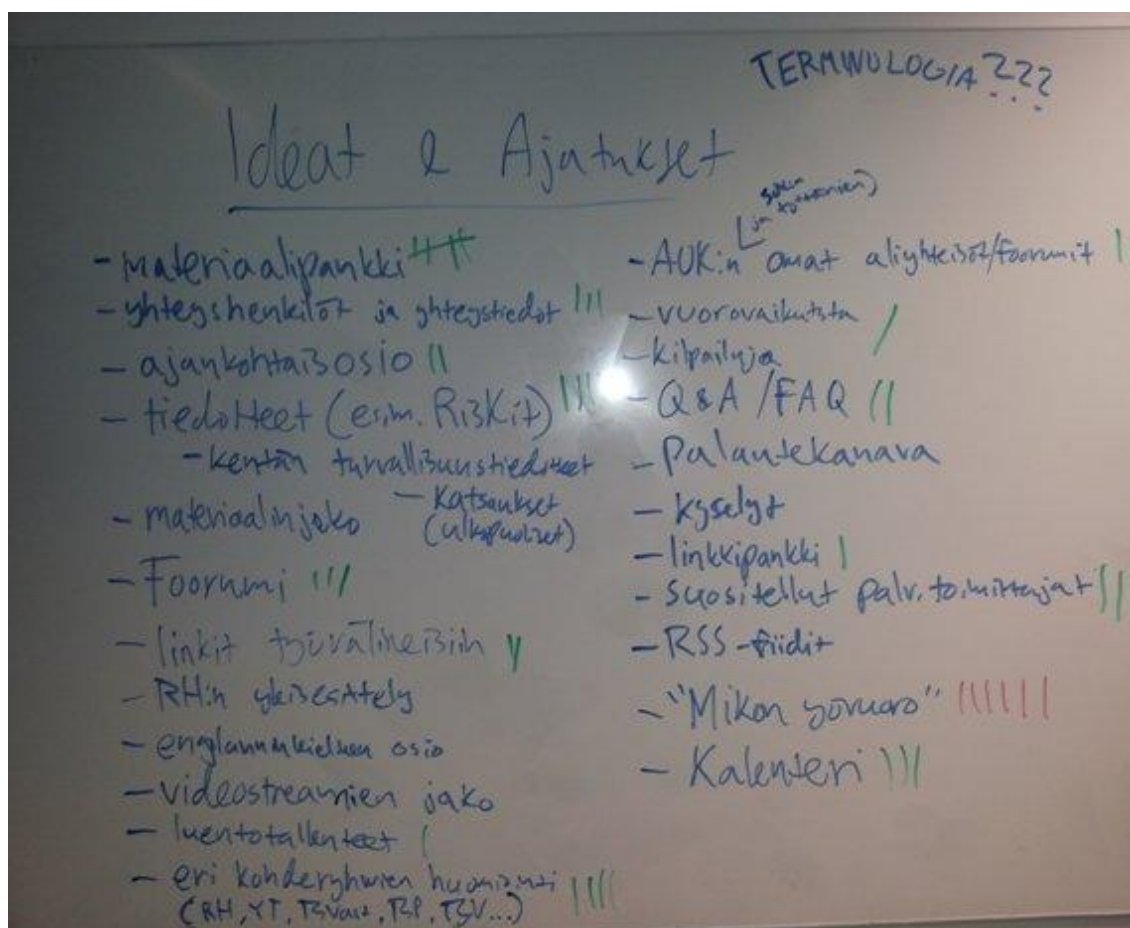
Kyselyssä oli jokaiselle kysymykselle viisi vastausvaihtoehtoa, ääripäiden ollessa *Hyödyllinen - Ei hyötyä*. Verkkokyselyn ideoista hyväksyttiin kehitysehdotukseen kaikki ideat, jotka koettiin äänestyksen perusteella olevan työkäytössä hyödyllisiä. Idea määriteltiin hyödylliseksi, mikäli sen saaman arvioinnin keskiarvo oli yli kolme. Rajauksen perusteluna on, että vasta arvon kolme ylittyessä idea on vastaajien kesken todettu hyödylliseksi.

4 Tutkimustulokset

Tässä kerrotaan aivoriihestä ja verkkokyselystä saadut tulokset. Ensimmäiseksi tehdään yhteenveto pidetyn aivoriihen tuloksista, jonka jälkeen käydään läpi ideoiden arviointi. Lopuksi esitellään verkkokyselystä saadut tulokset.

4.1 Aivoriihityöpajan tulokset

Ideoita aivoriihessä tuotettiin yhteensä 23 kappaletta. Kuvassa 2 on kaikki yhteisöön liittyvät ideat, joita aivoriihessä tuotettiin.



Kuva 2: Aivoriihen tulokset

Jokainen aivoriihessä tuotettu idea on avattu lukijalle tarkentamaan paremmin idean merkitystä tai asiaa, jota sillä tarkoitettiin. Ideoiden avaukset perustuvat aivoriihessä käytyihin keskusteluihin.

Ajankohtaisosio

Ajankohtaisosiolla ehdotettiin omaa osiota suunnitteilla olevaan yhteisöön, jolla olisi erityinen rooli tiedottamisen suhteen. Sisällön olisi tarkoitus muodostua SOK riskienhallintayksikön ja aihealueeltaan sopivista SOK-yhtymään liittyvistä uutisista tai tapahtumista. Idean avulla yritysturvallisuusyhteyshenkilöt saivat uuden tiedonlähteen, johon on koottu kaikki SOK riskienhallintayksikköön ja SOK-yhtymään liittyvät riskienhallinta-asiat.

AUK:n omat aliyhteisöt

Alueosuuskaupoille ehdotettiin omaa aliyhteisöä suunnitteilla olevan viestintäkanavan sisälle. Idealla tavoiteltiin paikkaa, jossa yritysturvallisuusyhteys henkilöillä olisi ylläpitäjän oikeudet, jolloin he voisivat vapaasti muokata aliyhteisöään oman tahtonsa mukaan. Aliyhteisö on täysin identtinen aiemmin esitellyn yhteisön kanssa, mutta aliyhteisön voi löytää vain yhteisöstä, johon se on upotettu tai suoralla hyperlinkillä.

Englanninkielinen osio

Käyttäjille, joilla ei ole suomen kielitaitoa, suunniteltiin osiota johon tehtäisiin esittely SOK riskienhallintayksiköstä englannin kielellä. Esittelyyn oli tarkoitus sisältää SOK riskienhallintayksikön toimintaa ja työtehtäviä. Yhteisöön ladattavaa materiaalia ja mahdollisia muita tiedotteita ei aivoriihessä käydyn keskustelun pohjalta ollut tarkoitus kääntää englannin kielelle.

Eri kohderyhmien huomiointi

Ennen kuin suunnitteilla olevan yhteisön tuleva käyttäjäryhmä rajattiin SOK riskienhallintayksikön osalta selkeästi, tahdottiin tällä idealla nostaa esille eri kohderyhmien huomiointia yhteisön luonnissa. Tavoitteena oli, että alueosuuskauppojen lisäksi muut SOK:n yksiköt pystyisivät osaltaan hyödyntämään suunnitteilla olevaa yhteisöä myös parhaansa mukaan.

Foorumi

SOK riskienhallintayksiköstä puolet tahtoi äänestyksen perusteella foorumin suunnitteilla olevaan yhteisöön. Se koettiin osaltaan vuorovaikutusta edistäväksi osioksi, sillä sen avulla pystyisi käymään vapaata keskustelua kaikkien yhteisössä olevien kesken. Lisäksi foorumin kategoriaominaisuuksilla pystytään rajaamaan keskustelujen aiheita, jolloin viestiketjujen aiheet eivät sekoitu keskenään ja ulkoasu pysyy siistinä.

Kalenteri

Kalenteri-idean ajatus oli samankaltainen kuin ajankohtaisosion. Tarkoituksena oli osio, josta löytyisi SOK riskienhallintayksikön järjestämiä tapahtumia tai tilaisuuksia. Ero ajankohtaisosioon oli se, että kalenterissa keskitytään vain SOK riskienhallintayksikköön liittyviin asioihin.

Kilpailuja

Aivoriihessä pyrittiin etsimään tapoja, joilla tulevien käyttäjien aktiivisuutta voitaisiin nostattaa suunnitteilla olevassa yhteisössä. Mahdolliset kilpailut, joissa kannustimena olisi ennalta määritelty palkinto voittajalle, voisi osaltaan lisätä käyttäjien aktiivisuutta yhteisössä. Aivoriihessä ei tarkemmin määritelty millaisia kilpailut voisivat tarkalleen ottaen olla.

Kyselyt

SOK-yhtymä käyttää verkkokyselyitä S-ryhmässä. Tästä muodostui ajatus osiosta, johon lisätäisiin aina hyperlinkki kyselyyn, joka olisi jollain tavoin relevantti SOK riskienhallintayksikön tai yritysturvallisuusyhteys henkilöiden kannalta. Tällöin kaikki oleelliset linkit kyselyihin löytyisi samasta paikasta, eikä niiden etsimiseen tarvitsisi käyttää erikseen aikaa.

Linkit työvälineisiin

Aivoriihessä heräsi keskustelu osiosta, johon olisi kasattu kaikki selaimella käytettävät työvälineet. Osioon siirryttäessä käyttäjä löytäisi haluamaansa ohjelmaan hyperlinkin, jonka kautta voisi siirtyä nopeasti selainpohjaisen ohjelman käyttöön.

Linkkipankki

Linkkipankki-idealla suunniteltiin osiota, joka toimisi yhteenvedona kaikille hyperlinkeille joita yhteisössä on. Ajatuksena oli luoda linkkipankkiin kategoria jokaiselle yhteisöön tehdylle osiolla, jonne sisällytetään kaikki kyseisen osion hyperlinkit järjestykseen. Tällä saataisiin rajattua tietyn hyperlinkin etsintä vain yhteen osioon.

Luentomateriaalit

Luentomateriaalit -idealla suunniteltiin osiota, johon sisällytettäisiin luentomateriaalia. Rajoituksena osion sisällölle oli, että sen tulisi olla tarpeellista suunnitteilla olevan yhteisön käyttäjille, joko SOK riskienhallinnalle tai yritysturvallisuusyhteys henkilöille. Osion ajateltiin helpottavan käyttäjää sen suhteen, että voisi katsoa pidetyn luennon jälkikäteen, mikäli ei tietyllä ajankohdalla luentoa pystynyt seuraamaan.

Materiaalijako

Aivoriihessä haluttiin kiinnittää erityistä huomiota asiaan, miten suunnitteilla olevaan yhteisöön ladattavaa materiaalia tullaan jakamaan. Yhteisöön vietävää materiaalia oli valmiiksi

paljon, joten oli syytä kiinnittää huomiota tapaan kuinka sitä saatetaan tehokkaimmalla tavalla käyttäjälle.

Materiaalipankki

Liittyen materiaalijako-ideaan, suunniteltiin materiaalipankki-osiota johon kaikki yhteisöön vietävä materiaali ladattaisiin. Tällä saavutettaisiin tilanne, jossa käyttäjä etsisi vain yhdestä paikasta haluamaansa tiedostoa.

Palautekanava

Suunnitteilla oleva yhteisö avaa uuden kanavan SOK riskienhallinnan ja alueosuuskauppojen välille. Tästä syntyi ajatus palautekanavasta, jossa alueosuuskaupat arvioisivat SOK riskienhallinnan toimintaa. Tällä saataisiin nopeasti välitettyä SOK riskienhallinnan kaikille asiantuntijoille alueosuuskauppojen mielipide yhteisistä työtehtävistä.

Q & A / FAQ (Questions and answers / frequently asked questions)

Usein toistuvat kysymykset olivat SOK riskienhallintayksikön aikaa vievä ongelma. Tätä helpottaakseen luotaisiin osio, johon suunnitteilla olevan yhteisön ylläpitäjä päivittäisi listaa usein toistuvista kysymyksistä. Kysymyksen herätessä, yritysturvallisuusyhteishenkilöt tarkistaisivat ensin usein kysytyt kysymykset -listan. Mikäli kysymystä ei löydy, niin vasta tämän jälkeen yritysturvallisuusyhteishenkilö ottaisi yhteyttä SOK riskienhallintayksikköön. Näin voitaisiin välttää useita samankaltaisia yhteydenottoja.

RH:n yleisesittely

Kuten idea englanninkielisestä osiosta, tehtäisiin ulkopuolisia käyttäjiä varten yleinen esittely SOK riskienhallintayksiköstä suomeksi. Sisällöltään tämän oli tarkoitus olla sama kuin englanninkielisen osion.

RRS syöte

Idealla haluttiin korostaa RRS syötteen ominaisuutta yhteisössä. Esimerkiksi pohdinnan alla oli kysymys, että miten käyttäjät haluavat saada tiedon siitä kun yhteisöön ladataan esimerkiksi jokin uusi dokumentti tai lähetetään viesti foorumille. Aivoriihessä ei tarkemmin määritelty, millaisista päivityksistä ilmoitus tultaisiin käyttäjille lähettämään.

Suosittelut palvelutoimittajat

Idealla ehdotettiin paikkaa, josta löytyisi kaikki palvelutoimittajat, jotka ovat luotettuja S-ryhmän piirissä. Yritysturvallisuusyhteyshenkilöt voisivat hyödyntää tätä alueosuuskauppojen toiminnan osalta, tarkastamalla mitä yrityksiä ja niiden palveluita muut alueosuuskaupat ovat käyttäneet toiminnan ylläpitämisessä.

Tiedotteet

Tiedotteet-osio on samankaltainen ajankohtaisosion kanssa. Eroavuus on aiheissa. Siinä missä ajankohtaisosio kertoo SOK riskienhallintaan ja SOK yhtymään liittyvistä asioista, tiedotteet-osiossa keskityttäisiin alueosuuskauppoihin liittyviin uutisointeihin.

Videostreamien jako

Videostreamien jakoa suunniteltiin yhteisöön. Tarkoitus oli luoda osio, josta löytäisi mahdolliset suoratoistot tietustilaisuuksista. Tämä voisi helpottaa videostreamien suoratoistokanavan löytämistä, mikäli käyttäjällä ei ole tarkempaa tietoa sisäisen verkon toiminnoista.

Vuorovaikutusta

Alueosuuskauppojen samankaltaisten viestien toistuvuuden alentamiseksi haluttiin kiinnittää erityisesti suunnitteilla olevan yhteisön vuorovaikutukseen huomiota. Jos alueosuuskaupat näkevät toisten alueosuuskauppojen lähettämät viestit, niin se merkitsee että viestit kulkeutuvat yhdeltä monille. Tämä edesauttaa osaltaan usein toistuvien yhteydenottojen ongelmaa.

Yhteyshenkilöt ja yhteystiedot

Idealla ehdotettiin osiota, josta löytyisi työntekijöistä kontaktitietoja. Yhteisön käyttäjät voisivat suunnitteilla olevan yhteisön avulla selvää tietyistä henkilöistä, eikä heidän välttämättä tarvitsisi ottaa yhteyttä muihin saadakseen tarvitsemansa tiedon.

"Mikon yövuoro"

Kevennysidea. SOK riskienhallinnan asiantuntijat ehdottivat aivoriihen lopuilla, että yksi ja sama henkilö suorittaisi jatkuvaa yön yli kestävästä ylläpitoa, vastaten kaikesta yhteisöön liittyvästä toiminnasta.

4.2 Aivoriihen tulosten arviointi

Aivoriihen jälkeen opinnäytetyön tekijä suoritti ensimmäisen arvioinnin saaduista ideoista, jolla kartoitettiin onko joitain ideoita syytä jättää pois verkkokyselystä. Perustelu idean poistamiselle oli esimerkiksi samankaltaisuus jonkin toisen idean kanssa, idea ei ollut konkreettisesti toteuttamiskelpoinen tai se ei edistänyt kehittämis ehdotukselle asetettuja tavoitteita. Ideat, jotka ensimmäisessä arvioinnissa karsittiin, ovat listattuna alla.

- Materiaalijako
- Vuorovaikutusta
- Luentomateriaalit
- Eri kohderyhmien huomiointi
- Linkkipankki
- ”Mikon yövuoro”

Materiaalijaolla oli tarkoitus kiinnittää huomiota kuinka materiaalia tullaan yhteisössä jakamaan. Tämä ratkaistiin idealla materiaalipankki, jonne oli tarkoitus viedä kaikki tallennettava materiaali mikä on yhteisön kannalta olennaista. Luentomateriaalit oli myös mahdollista tallentaa materiaalipankkiin, jolloin siitäkään ei erikseen tarvinnut luoda omaa osiotaan. Tämän vuoksi ideat materiaalijako ja luentomateriaalit jätettiin pois verkkokyselystä.

Suunnitteilla oleva yhteisö on tarkoitettu vain alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteisöhenkilöille. Eri kohderyhmien huomiointi oli tästä syystä epäolennaista. Tällä perusteella asiaan ei tarvinnut kiinnittää suurempaa huomiota.

Vuorovaikutus on opinnäytetyön asiayhteydessä ihmisten välistä kommunikointia. Sitä voi edistää esimerkiksi tämän tutkimuksen muilla verkkokyselyyn viedyllä ideoilla, mutta itsessään se ei ole lisättävissä. Tästä syystä vuorovaikutus karsittiin pois.

Linkkipankki -idea jätettiin viemättä verkkokyselyyn, koska se on samankaltainen idean linkit työvälineisiin -kanssa. Selkeyden säilyttämiseksi samankaltaisista ideoista vietiin kyselyyn vain toinen. Linkkipankki -idea karsittiin näistä kahdesta, koska ainoat mahdolliset linkit, joita yhteisöön tullaan oletettavasti viemään ovat linkit työvälineisiin, jolloin erillistä linkkipankkia ei ole tarpeen luoda.

Idea ”Mikon yövuoro” oli kevennysidea aivoriihen loppuvaiheilla. Koska suunnitteilla olevan viestintäkanavan tavoitteena on säästää työaikaa muille tehtäville, eivät yli yön kestävä lisätyövuorot vieneet kehittämis ehdotusta sille määritellyjä tavoitteita kohti.

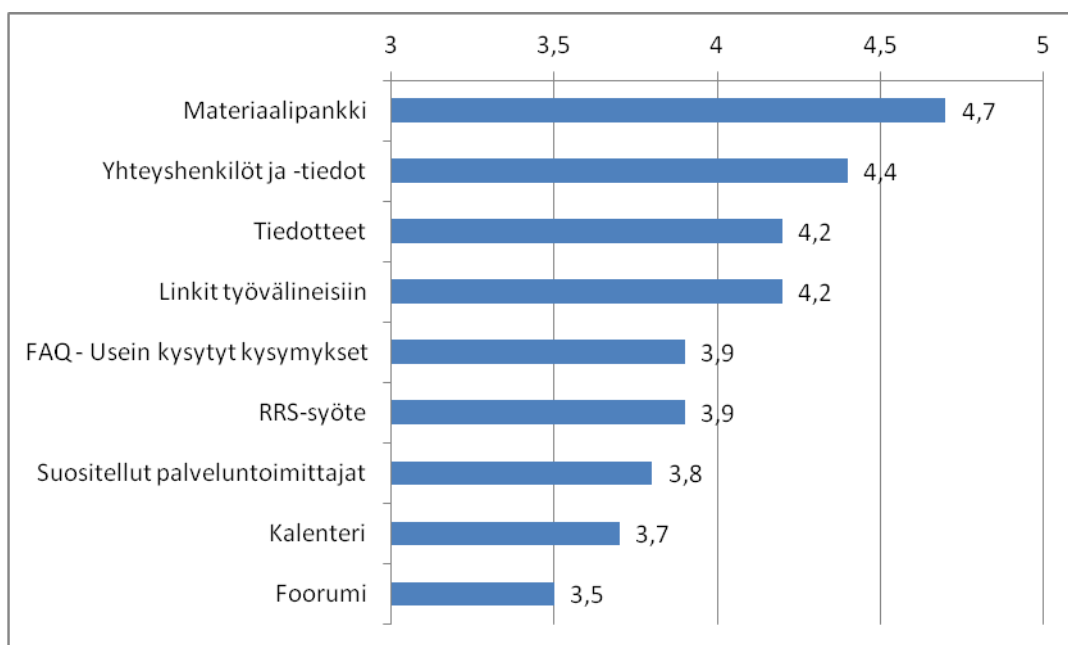
Opinnäytetyön tekijän arvioinnin jälkeen ideat lähetettiin SOK riskienhallintapäällikön arvioitavaksi. Näistä ideoista karsittiin vielä kilpailut, videostreamien jako, englanninkielinen osio, RH:n yleisesittely sekä ajankohtaisosio.

Jäljelle jäi 12 ideaa, jotka lähetettiin osuuskauppojen yritysturvallisuusyhteys henkilöille arviotavaksi verkkokyselyllä:

- Materiaalipankki
- Yhteyshenkilöt ja yhteystiedot
- Tiedotteet
- Foorumi
- Linkit työvälineisiin
- AUK:n omat aliyhteisöt
- FAQ
- Palautekanava
- Kyselyt
- Suositellut palvelutoimittajat
- RRS syöte
- Kalenteri

4.3 Verkkokyselyn tulokset

Ideat, jotka verkkokyselyn pohjalta saivat yli kolmen keskiarvon, ovat listattuna alla. Ideat ovat järjestetty siten, että korkeimman keskiarvon saanut idea on ensimmäisenä. Loput ideat ovat niin ikään keskiarvon mukaan järjestyksessä. Mikäli ideoilla oli sama keskiarvo, järjestettiin ne SOK riskienhallinnan asiantuntijoiden arvioinnin perusteella. Jos tämäkään ei muuttanut tilannetta, suoritettiin listaus aakkosten mukaan. Keskiarvot alla olevien ideoiden perässä ovat pyöristettyinä alkuperäisestä keskiarvosta selkeyden säilyttämiseksi.



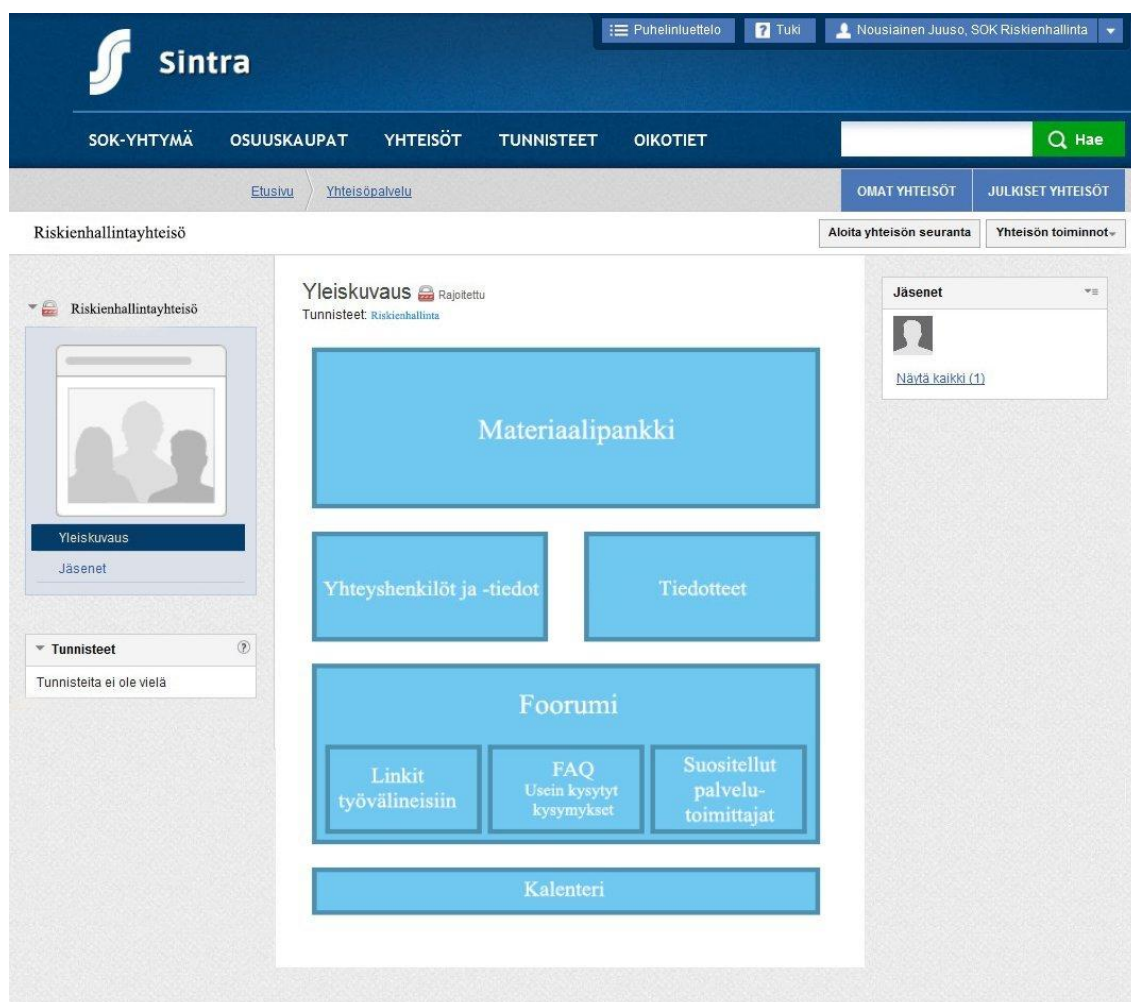
Kuvio 6: Verkkokyselyn tulokset

Alla on listattuna ideat, joiden keskiarvo ei ollut yli kolmen. Lajitteluperusteet ovat samat.

1. Kyselyt (KA 3)
2. Alueosuuskauppojen omat aliyhteisöt (KA 2,9)
3. Palautekanava (KA 2,9)

5 Kehitysehdotus

Opinnäytetyön kehitysehdotus tehtiin verkkokyselystä saatujen tuloksien perusteella ja visuaalisen suunnittelun teorialla. Ehdotuksen luomisessa painotettiin loppukäyttäjien eniten hyödylliseksi kokemia ideoita ja niiden esillepanoon sovellettiin Nielsenin (2006) F-pattern teoriaa. Lopullinen tuotos mikä lähetetään asiakkaalle, SOK Riskienhallinnan päällikölle, on havainnollistettu kuvalla 3:



Kuva 3: Kehitysehdotus

Kuvassa 3 on esitetty ehdotus S-ryhmään luotavan yhteisön muokattavan sisällön ulkoasusta. Kantavana aatteena on, että loppukäyttäjä löytäisi vain muutamalla hiiren klikkauksella haluamansa asian yhteisöstä, ollessaan kuvan 3 näkyvässä.

Hyödyllisimmäksi koettujen ideoiden, visuaalisen suunnittelun teorian ja Nielsenin (2006) F-pattern teorian ollessa lähtökohtana luonnosehdotuksen tekemiselle ja ideoiden esillepanolle, on materiaalipankki asetettu ylimpänä näkymään loppukäyttäjille. Materiaalipankki koettiin verkkokyselyssä kaikkein eniten loppukäyttäjien omaa työtä hyödyttäväksi ideaksi, äänestystuloksen keskiarvon ollessa 4,7. F-pattern teorian mukaan vasen yläkulma ja horisontaalinen taso saavuttavat selaajien suurimman huomion, jolloin materiaalipankin sijainti verkkokyselyn tulosten ja käytettävyyden suhteen on perusteltu.

Osio, josta löytyisivät yhteyshenkilöt ja -tiedot, äänestettiin toiseksi hyödyllisimmäksi keskiarvolla 4,4. Tämän perusteella kyseinen osio on lisätty esillepanon puolesta heti materiaalipankin jälkeen näkyviin, vastaamaan tulevien loppukäyttäjien toiveita.

Äänestyksessä seuraavat ideat, linkit työvälineisiin ja tiedotteet, saivat täsmälleen saman äänestystuloksen. Oletamus on, että tiedotteet -osioon tulee useammin uutta tietoa, koska sinne on tarkoitus päivittää mahdollisista kentällä tapahtuvista uutisointiin liittyvistä tapauksista. Esimerkiksi Prisman katon palamiseen (Helsingin Sanomat 2013) liittyvistä seikoista. Linkit työvälineisiin -osioon sen sijaan lisätään vain sillä hetkellä käytössä olevien työkalujen hyperlinkit, jotta ne löytäisi nopeasti. Tällä perusteella tiedotteet osio sijoitettiin linkit työvälineisiin -osiota korkeammalle.

Asiakkaan toive kehitysehdotuksessa oli selkeys. Tähän hyödynnettiin visuaalisen suunnittelun teoriaa ulkoasun suhteen: käytettiin yhteisössä olevaa tyhjää tilaa rajaamaan yhteisön eri osioita. Lisäksi useiden osioiden aiheuttamaa sekavuutta vähennettiin hyödyntämällä foorumin kategoriaominaisuutta. Foorumin luotiin kategoriat linkit työvälineisiin ja suositellut palvelutoimittajat -osiolle. Lisäksi foorumiin laitettiin osio FAQ - usein kysytyt kysymykset, sillä foorumin joustavilla ominaisuuksilla pystytään luomaan useita eri keskusteluketjuja, joihin saadaan rajattua vain tietty aihe käsiteltäväksi (VBulletin 2014).

Viimeinen osio, mikä koettiin hyödylliseksi loppukäyttäjien parissa, oli kalenteri. Tämä lisättiin foorumi-osion jälkeen viimeiseksi. Kalenteri koettiin hyödyllisemmäksi kuin foorumi itsessään, mutta foorumi-osion ”hyödyllisyysarvo” kasvoi, kun siihen upotettiin muita hyödylliseksi koettuja osioita.

Verkkokyselyn pohjalta RRS-syöte koettiin myös hyödylliseksi. RRS-syöte on jätetty kehitysehdotuksen kuvasta pois, perusteluina sen ollessa vain työkalu ilmoitusten saamiseen kun yhteisöä päivitetään (CNN, 2013).

5.1 Ehdotuksen arviointi

Selkeät rajaukset ja visuaalisuus ovat todettuja asioita, jotka vaikuttavat käyttäjän ensivaikutelmaan tiedon luotettavuuden suhteen. Jotta lähtökohtainen luotettavuus saavutetaan, on ulkoasun oltava selkeä (TTY 2011a). Kehitysehdotuksen ulkoasun luontiin sovellettiin visuaalisuuden suunnittelun teoriaa sekä Nielsenin (2006) F-Pattern teoriaa. Mainittuihin teorioihin pohjautuen voi olettaa, että lähtökohtainen luottamus on mahdollista saavuttaa nykyisellä kehitysehdotuksella.

Käytettävyydeltään pyrittiin yksinkertaisuuteen ja selkeyteen yhteisön sisällöstä. Sisältö järjesteltiin yritysturvallisuusyhteyshenkilöiden suorittamien arviointien mukaan, jolloin hyödyllisimmäksi koetut asiat ovat ensimmäisenä saatavilla. Foorumi nousi erityiseen arvoon kehitysehdotuksen luonnissa sen kategoriointikyvyn mukaan. Sitä hyödyntämällä saatiin kehitysehdotuksen ulkoasua selkeytettyä ja samalla konkretisoitua sosiaalisen median palvelujen hyötyjä. Edellä mainitun perusteella kehittämisehdotuksessa on mielestäni onnistuttu.

Kehitysehdotuksen sisältämät osiot ovat tutkimusmenetelmien pohjalta konkreettisia asioita, joiden avulla asiakas ja yritysturvallisuusyhteyshenkilöt voivat saavuttaa helpotusta samankaltaisiin ja toistuviin yhteydenottoihin. Mikäli yhteisöä aletaan tehokkaasti käyttää, uskon sen saavuttavan toivottuja hyötyjä toistuvien yhteydenottojen vähentämisessä. Suurin uhka suunnitteilla olevalle viestintäkanavalle on, ettei sitä oteta tarpeeksi näkyvästi käyttöön. Lähtökohta on, että yritysturvallisuusyhteyshenkilöt saavat uuden viestintäkanavan muitten rinnalle, jolloin sitä on pystyttävä markkinoimaan riittävän tehokkaasti. Esimerkiksi jos yritysturvallisuusyhteyshenkilöt saavat vanhoja viestintäkanavia pitkin tarvitsemansa tiedot, niin miksi he alkaisivat käyttää jotain toista viestintäkanavaa?

Saavuttaakseen tehokkaamman tuotoksen kehitysehdotuksesta, olisi aivoriihen voinut pitää suoraan alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteyshenkilöille. Käytettävissä olleiden resurssien sekä rajallisen ajan vuoksi oli mieleisempää suorittaa aivoriihi SOK riskienhallinnan asiantuntijoiden kanssa. Empiirisen tiedon olisi voinut kerätä myös haastattelemalla alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteyshenkilöitä, mutta tämäkin karsiutui pois rajallisen ajankäytön ja resurssien vuoksi. Ratkaisu yritysturvallisuusyhteyshenkilöiden tavoitettavuuteen löytyi verkkokyselystä. Se oli erinomainen menetelmä saattaa aivoriihen ideat arvioitavaksi yritysturvallisuusyhteyshenkilöille sen laajan saavuttavuuden ja tehokkaan kyselyohjelmiston ansiosta.

Kehitysehdotus luovutettiin asiakkaalle, SOK riskienhallintayksikön päällikölle. Sitä, hyödynnettiinkö kehitysehdotusta sen nykyisessä muodossaan SOK riskienhallintayksikössä, en kerinyt näkemään. Mikäli kehittämisehdotusta ei hyödynnetä sellaisenaan, se antaa varmasti suuntaa osoittavaa näkemystä, millainen yhteisö sisällöltään voisi olla ja mihin asioihin on syytä kiinnittää huomiota. Lopullinen toimivuus ilmenee vasta siinä vaiheessa, kun yritysturvallisuushenkilöt ja SOK riskienhallintayksikkö alkavat sitä käyttämään. Vaikka tämä opinnäytetyö oli suunnattu suoraan SOK riskienhallinnan ja alueosuuskauppojen välisen viestinnän tehostamiseen, on tutkimusprosessi sovellettavissa myös muihin SOK:n yksiköihin tai kokonaan ulkoisiin organisaatioihin, mikäli lähtökohdat ovat samankaltaiset.

6 Yhteenveto

Tämä opinnäytetyö tehtiin SOK riskienhallintayksikölle. Lähtökohtainen ongelma oli, että alueosuuskaupoilta tuli paljon samankaltaisia yhteydenottoja, jotka kuormittivat SOK riskienhallinnan asiantuntijoiden työmäärää. Ratkaisu ongelmaan olisi jokin avoin kanava, jonka avulla kaikki vastaanottajat pystyisivät näkemään toistensa lähettämät viestit. S-ryhmän sisäinen verkko uudistui kesällä 2013, jolloin sosiaalisen kanavan luominen tuli mahdolliseksi. Syksyllä SOK riskienhallinnan päällikkö esitti ajatuksen, jossa luotaisiin S-ryhmän sisäiseen verkkoon yhteisö, jolla saataisiin SOK riskienhallintayksikön ja alueosuuskauppojen yritysturvallisuusyhteyshenkilöiden viestintä näkyväksi kaikille yhteisössä oleville. SOK riskienhallinnan päällikkö ehdotti opinnäytetyötä aiheesta ja tartuin mahdollisuuteen.

Lähestymistapa työlle oli tapaustutkimus. Tämä oli toimiva valinta opinnäytetyön luonteen suhteen, koska tarkoitus oli luoda vain kehitysehdotus tulevasta viestintäkanavan sisällöstä. Konkreettiset muutokset suoritetaan vasta kehitysehdotuksen pohjalta. Tutkimusta tehdessä oli lisäksi huomioitava käytettyjen lähteiden ikä. Tietotekniikka ja sosiaalinen media uudistuu nopeasti (Teknologiateollisuus 2012; Koskinen 2012), jolloin on tärkeää saada viimeisimpiä tietoja aiheesta. Tässä onnistuttiin hyvin, sillä useimpien tietotekniikkaan ja sosiaaliseen mediaan liittyvien lähteiden julkaisu oli tapahtunut vuonna 2010 tai myöhemmin.

Uusi viestintäkanava luotiin alueosuuskauppojen yhteyshenkilöille, joten oli luonnollista selvittää mitä he tahtovat tulevalta viestintäkanavalta, jotta se vastaisi parhaiten heidän työtarpeitaan. Tältä pohjalta valittiin menetelmiksi aivoriihi sekä verkkokysely. Kysely lähetettiin kaikille alueosuuskaupoille, jolla saatiin selvitettyä mitkä kaikki ideat koettiin hyödylliseksi.

Oleellista tutkimuksessa on saada vastaus tutkimuksen alussa luotuun tai luotuihin tutkimuskysymyksiin. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykseen saatiin selkeä vastaus kuvan 3 ha-

vainnollistamassa kehittämis ehdotuksessa, jolloin työn voi todeta saavuttaneen asetetut tavoitteet tutkimuksen suhteen. SOK riskienhallinnan päällikön opinnäytetyölausunnon (Liite 1 - Lausunto opinnäytetyöstä) perusteella voi opinnäytetyön todeta täyttäneen myös asiakkaan toiveet. Näiden pohjalta voi tehdä johtopäätöksen, että opinnäytetyö on kokonaisuudessaan onnistunut.

Lähteet

CNN. 2013. What is RRS?. Viitattu 25.3.2014

<http://edition.cnn.com/services/rss/about/whatis.exclude.html>

Gemilo Oy, Intosome Oy, Tulus. 2011. Sosiaalinen media yritysten viestinnässä. Viitattu 26.3.2014

<http://www.slideshare.net/gemilo/sosiaalinen-media-yritysten-viestinnss-9158938>

Helsingin Sanomat. 2013. Hämeenlinnan Prisma evakuoitiin palon takia. Lehtiartikkeli. Viitattu 21.3.2014

<http://www.hs.fi/kotimaa/a1384398643366>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15-16 painos. Hämeenlinna: Kariston Kariston Kirjapaino Oy.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5 painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Koro, J. 2011. Tampereen teknillinen yliopisto. Sivun asettelu. Viitattu 13.5.2014

<http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpsist-oppimateriaali/10-visuaalinen-suunnittelu/10-4-sommittelu/10-4-1-sivun-asettelu>

Koskinen, M. 2012. Sosiaalisen median ABC. Työsuhteet. Viitattu 15.5.2014

http://www.oikotie.fi/sites/all/files/Sosiaalisen_median_ABC_-_tyosuhteet_Oikotie_Tyopaikat_ja_Aldea.pdf

Lohtaja-Ahonen S., Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. 2 painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Nielsen J. 2006. F-Shaped Pattern For Reading. Viitattu 15.3.2014

<http://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. 1. painos. Helsinki: WSOYpro.

Oulun yliopisto. 2013. Informaatiotutkimus. Viitattu 15.5.2014

<http://www oulu.fi/hutk/node/15546>

Questback. 2014. Digium Enterprise. Viitattu 15.5.2014

<http://www.questback.com/fi/digium-enterprise>

S-kanava. 2014. Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta. Viitattu 10.3.2014

<https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/s-ryhman-rakenne>

Serola, S. 2010. Ote informaatiosta. Vantaa: Hansaprint

Säteri R., & Hosiokoski, T. 2008. Sisäisen viestinnän abc. Viitattu 24.3.2014

http://www.viestintatoimistodeski.fi/pdf/sisaisen_viestinnan_abc.pdf

Talouselämä. 2011. Hyvästit sähköpostille: tämä firma luopuu meilailusta. Lehtiartikkeli. Viitattu 26.3.2014

<http://www.talouselama.fi/uutiset/hyvastit+sahkopostille+tama+firma+luopuu+meilailusta/a2003509>

Tampereen yliopisto. 2013. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median tutkinto-ohjelma. Viitattu 15.5.2014

<http://www.uta.fi/opiskelijaksi/valintaperusteet/sis/iti.html>

Teknoliateollisuus. 2012. Tieto- ja viestintäteknologia kehitty vauhdilla – e-osaamisen merkitys kasvaa. Viitattu 12.4.2014

<http://www.teknoliateollisuus.fi/fi/palvelut/tieto--ja-viestintateknologia-kehitty-vauhdilla-e-osaamisen-merkitys-kasvaa.html>

TTY (Tampereen teknillinen yliopisto). 2011a. Hypermedian opetus. Visuaalinen suunnittelu. Viitattu 13.5.2014

<http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpsist-oppimateriaali/10-visuaalinen-suunnittelu>

TTY (Tampereen teknillinen yliopisto). 2011b. Hypermedian opetus. Sommittelu. Viitattu 13.5.2014

<http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpsist-oppimateriaali/10-visuaalinen-suunnittelu/10-4-sommittelu>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja analyysi. 9 painos. Helsinki: Tammi.

VBulletin. 2014. What is a community bulletin board? Viitattu 12.4.2014

http://www.vbulletin.com/forum/help?faq=vb3_board_usage#faq_vb3_forums_threads_posts

Wiki. 2002. What is Wiki? Viitattu 12.4.2014

<http://www.wiki.org/wiki.cgi?WhatIsWiki>

Julkaisemattomat lähteet

Koskinen, M. 2014. SOK Riskienhallinnan esittely. SOK:N riskienhallintayksikön päällikön esitys

Sarpakunnas, T. 2013. S-ryhmän sisäisen verkon yhteisöominaisuuksien esittely. SOK:n riskienhallintayksikön yritysturvallisuusasiantuntijan esitys

Kuvat

Kuva 1: Rajauksen havainnollistaminen.....	8
Kuva 2: Aivoriihen tulokset.....	21
Kuva 3: Kehitysehdotus	28

Kuviot

Kuvio 1: S-ryhmän rakenne (Tietoa S-ryhmästä 2014).....	9
Kuvio 2: Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo, 2009, 54.)	10
Kuvio 3: Nielsenin F-pattern -teoria. Miten käyttäjät silmäilevät verkkosivua? (Koro 2011.)	16
Kuvio 4: Tutkimuksen kulku.....	18
Kuvio 5: Aivoriihi-tulosten arviointi	20
Kuvio 6: Verkkokyselyn tulokset.....	27

Liitteet

Liite 1 - Lausunto opinnäytetyöstä	38
Liite 2 - Saatesähköposti aivoriihi-työpajaan	39
Liite 3 - Johdatus aivoriihi-työpajaan	40
Liite 4 - Saatesähköposti kyselyyn	42
Liite 5 - Kyselypohja.....	43
Liite 6 - Verkkokyselyn tulokset	47

Liite 1 - Lausunto opinnäytetyöstä

Lausunto opinnäytetyöstä

Juuso Nousiainen on S-ryhmän riskienhallinnan sisäisen viestinnän kehittämistä käsittelevässä opinnäytetyössään soveltanut erinomaisesti S-ryhmän sisältä ja teoriasta kerättyä tietoa toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyö sisältää tarkan kuvauksen tehdystä kehittämistyöstä ja teorian soveltamisesta sekä selkeät tulokset viestinnän kehittämiseksi. Juuso on suoriutunut opinnäytteestä hyvin oma-aloitteisesti ja järjestelmällisesti. Opinnäytetyössään hän on erinomaisesti hahmottanut moniulotteisen S-ryhmän erityistarpeet viestinnän kehittämisessä ja käsitellyt näihin liittyviä havaintoja tarkasti ja virheettömästi. S-ryhmä on saanut Juuson opinnäytetyöstä hyvin toimivan ja käytännönläheisen mallin riskienhallinnan sisäiseen viestintään ja tätä kautta opinnäytetyölle asetetut tavoitteet ovat täyttyneet suunnitellusti.

Helsingissä, 17. päivänä huhtikuuta 2014.

SUOMEN OSUUSKAUPPOJEN KESKUSKUNTA

Hallintopalvelut ja riskienhallinta



Mikko Koskinen

Riskienhallinnan päällikkö

Liite 2 - Saatesähköposti aivoriihi-työpajaan

Tervehdys,

Viimeviikkoiseen tiimipalaveriin viitaten, tässä on muistutus seuraavassa tiimipalaverissa pidettävään työpajaan. Sen tarkoituksena on tuottaa ajatuksia ja vastauksia, kuinka Sintran sisäisen verkon saisi räätälöityä yritysturvallisuusyhteyshenkilöille kaikista tehokkaimpaan muotoonsa.

Osallistujia tulevaan tulee olemaan noin 5-8 henkeä ja tavoitteena on suorittaa prosessi siten, että kaikki pääsevät tehokkaasti ottamaan osaa aivoriiheen. Aikaa aiheelle on varattuna yksi tunti.

Dokumentoin aivoriihessä ilmi tulleet ideat ja ajatukset, luoden niiden pohjalta suunnitelman kuinka lähteä muokkaamaan Sintraan luotavaa yhteisöä paremmin yritysturvallisuusyhteyshenkilöille sopivaksi.

Kiitos jo etukäteen osallistumisestanne!

Juuso Nousiainen

Laurea-ammattikorkeakoulu
Turvallisuusalan koulutusohjelma

Liite 3 - Johdatus aivoriihi-työpajaan

**Sintran sisäisen verkon
kehittäminen**

Juuso Nousiainen
Laurea ammattikorkeakoulu
Turvallisuusala

Kehittämishankkeen tavoite

- Sisäisen verkon potentiaalin hyödyntäminen osuuskappojen yritysturvallisuusyhteys henkilöiden ja SOK riskienhallintayksikön viestinnässä

Työpajan tavoite

- Kehittää ideoita & ajatuksia, mitä kaikkea Sintraan luotavaan yhteisöön halutaan

Tietoa

- Aikaa varattu: 1 tunti
- Tapa: Aivoriihi

Eteneminen

- (Lämmittely)
- Vapaa ideointi
- Valintavaihe / Yhteenvedo

Vapaa ideointi

- Mitkä ovat sinun toiveesi Sintraan luotavalle, yritysturvallisuusyhteys henkilöiden ryhmälle?

Arviointi

- Ideoiden ja ajatusten arviointi

Loppu!

Kiitos osallistumisestanne!

Liite 4 - Saatesähköposti kyselyyn

Hei,

Suunnitteleme Sintraan uutta yhteisöä yritysturvallisuuden yhteyshenkilöille. Yhteisön on tarkoitus helpottaa esimerkiksi riskienhallinnan ohjeiden, suunnitelmapohjien ynnä muiden vastaavien dokumenttien löytämistä sekä antaa tyypillisiin kysymyksiin ja aihealueisiin vastauksia.

Nyt tarvitsemme mielipiteitä, mitä kaikkea tulevat käyttäjät toivovat yhteisöstä. Olemme suunnitelleet ja listanneet kyselyn muotoon kehitysehdotuksia (12 kpl), joihin tarvitsemme arviointia asteikolla 1-5 (ei hyötyä – erittäin hyödyllinen). Aikaa tähän kuluu noin 2 minuuttia.

Kysely on auki kaksi viikkoa (27.2-14.3).

Klikkaa alla olevaa linkkiä aloittaaksesi kyselyn.

<http://digiumenterprise.com/answer/?inv=68961617&chk=6JSBRC3R>

Jos linkki ei aukea klikkaamalla, kopioi se selaimen osoiteriville hiiren avulla.

Terveisin,

Mikko Koskinen
SOK Riskienhallinta

Juuso Nousiainen
Laurea-ammattikorkeakoulu
Turvallisuusalan koulutusohjelma

Liite 5 - Kyselypohja

Riskienhallintayhteisön kehittämiskysely

Sivu 1

Alla on listattuna 12 eri kehitysehdotusta. Arvioi jokainen ehdotus siitä lähtökohdasta, kuinka hyödylliseksi koet sen oman työsi kannalta. Vastaathan kaikkiin kysymyksiin.

1. Materiaalipankki

(Täältä löytyisi esimerkiksi riskienhallinnan ohjeita, suunnitelmapohjia yms.)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

2. Yhteyshenkilöt ja -tiedot

(Yhteisössä olisi nopeasti löydettävissä tarvittavien avainhenkilöiden yhteystiedot)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

3. Tiedotteet

(Luotaisiin yhteisöön osio, josta löytyisi esim. kentän turvallisuustiedotteita ja -katsauksia aiheesta)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

4. Foorumi

(Täällä käyttäjät voisivat käydä vapaata keskustelua riskienhallinnan tiimoilta. Keskustelut olisivat kaikkien nähtävillä)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

5. Linkit työvälineisiin

(Mahdollisien selaimella käytettävien ohjelmien pikalinkit löytyisivät samasta paikasta)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei Hyötyä

6. Alueosuuskauppojen omat aliyhteisöt

(Luotaisiin RH-yhteisön sisälle oma aliyhteisö, joka on vapaasti Alueosuuskauppojen käytössä)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

7. FAQ - Usein kysytyt kysymykset

(Lisättäisiin yhteisöön usein kysytyt kysymykset -lista, jolla voidaan vähentää samojen kysymyksien toistuvuutta)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

8. Palautekanava

(Paikka, jossa voisi antaa palautetta riskienhallinnan toiminnasta)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

9. Kyselyt

(Luotaisiin yhteisöön paikka, josta löytää mahdollisien pidettävien kyselyiden linkit)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

10. Suositellut palvelutoimittajat

(Lisättäisiin yhteisöön lista, josta löytää helposti suositeltavat palveluntarjoajat)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

11. RRS-Syöte

(Lisättäisiin yhteisöön RRS-Syöte, jolloin käyttäjälle tulisi ilmoitus kun yhteisöön on kirjoitettu/lisätty jotakin uutta)

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

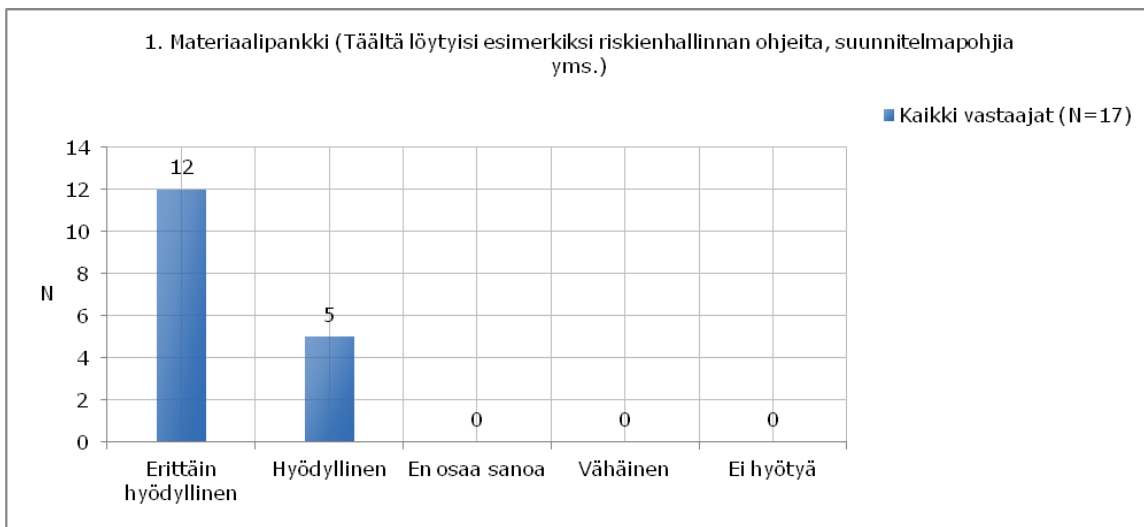
12. Kalenteri

(Lisättäisiin yhteisöön kalenteri, josta löytyy yleisesti tärkeitä tapahtumia riskienhallinnan näkökulmasta)

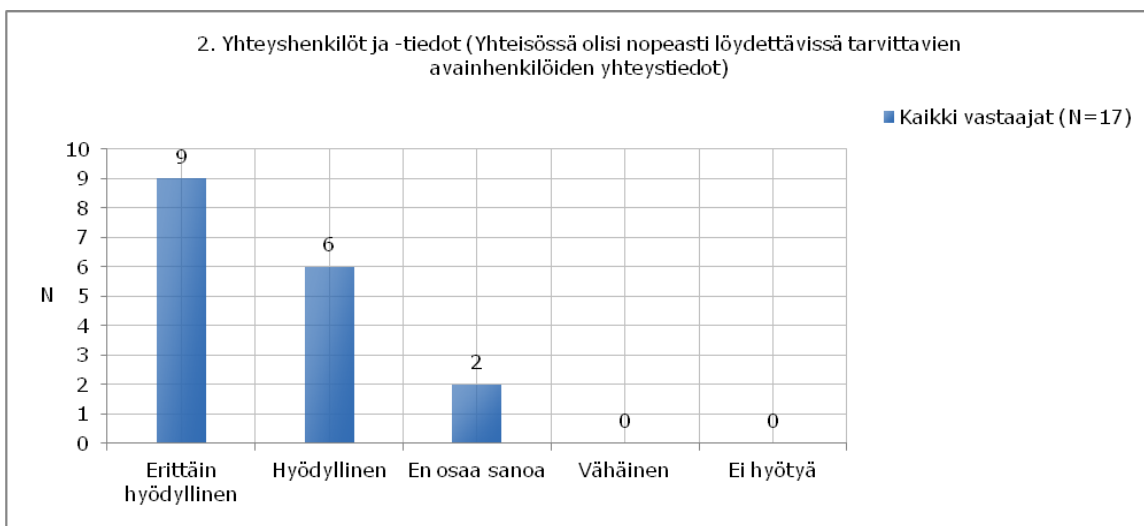
- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- En osaa sanoa
- Vähäinen
- Ei hyötyä

Heräsikö uusia kehitysehdotuksia tai mielipiteitä? Sana on vapaa!

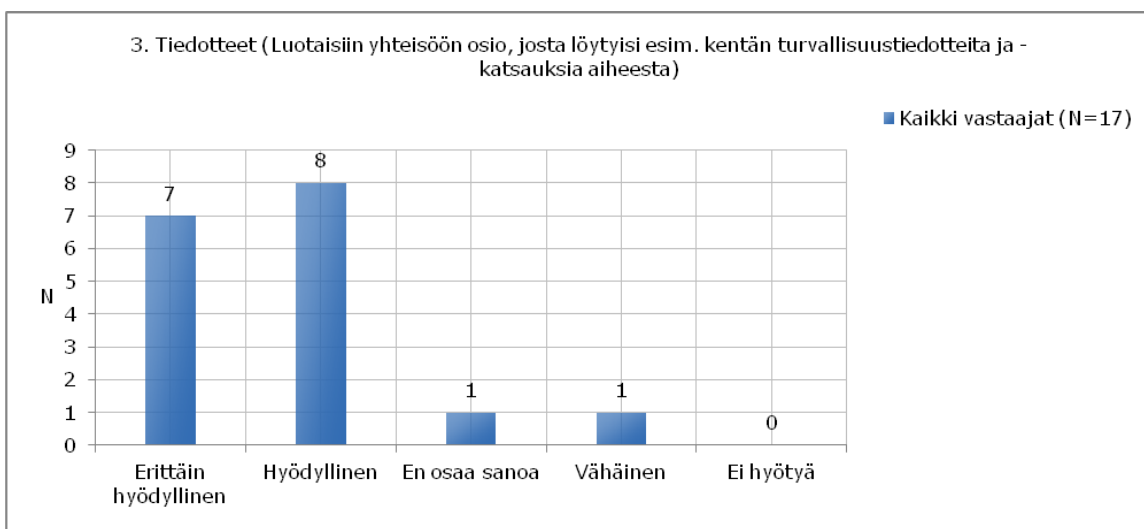
Liite 6 - Verkkokyselyn tulokset



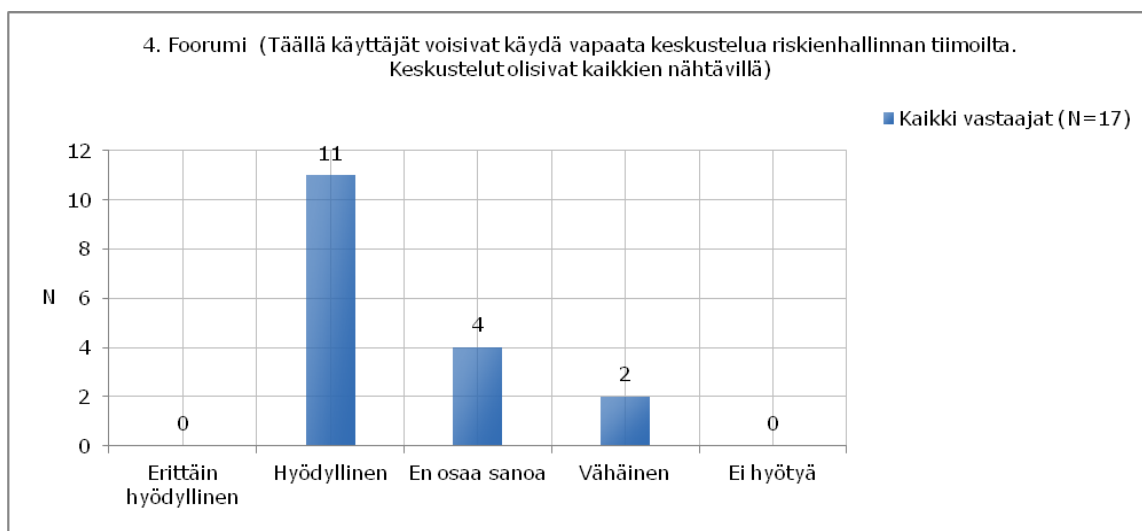
Keskiarvo: 4,705



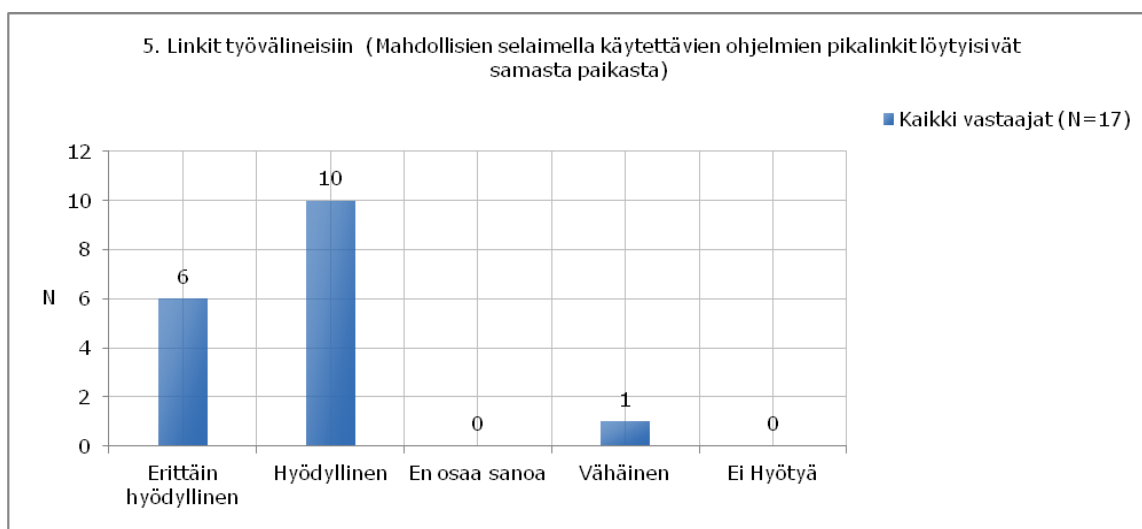
Keskiarvo: 4,411



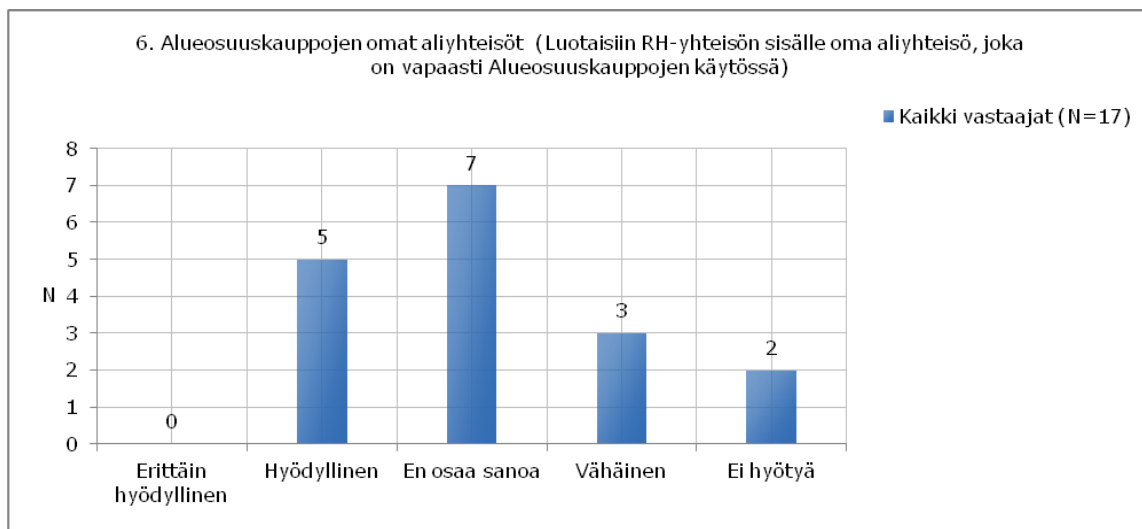
Keskiarvo: 4,235



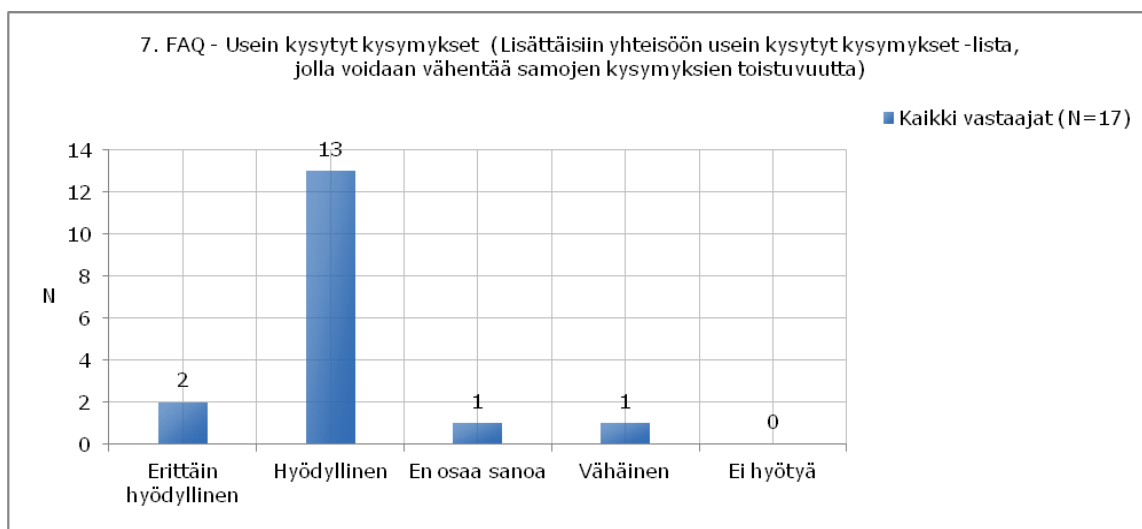
Keskiarvo: 3,529



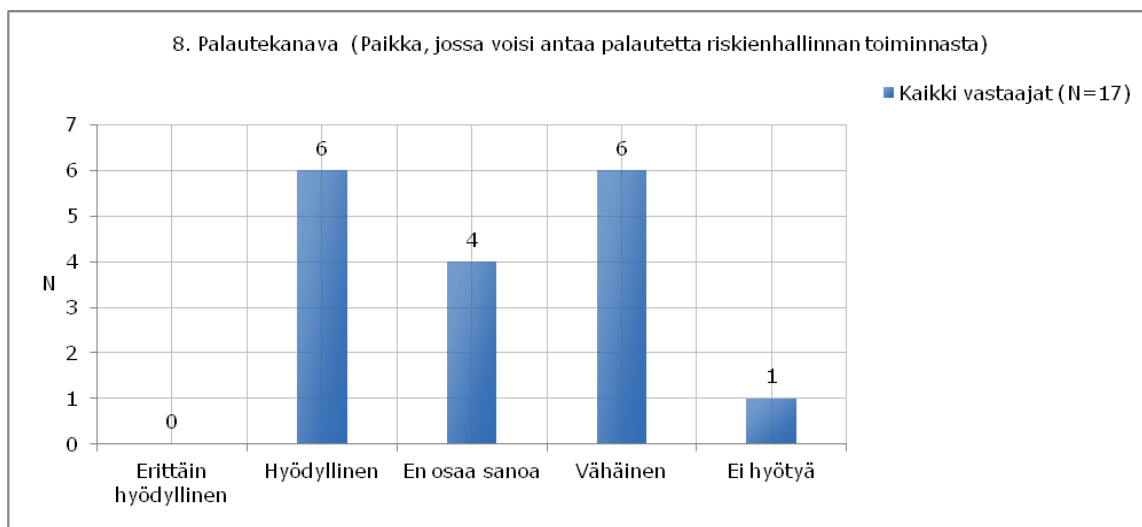
Keskiarvo: 4,235



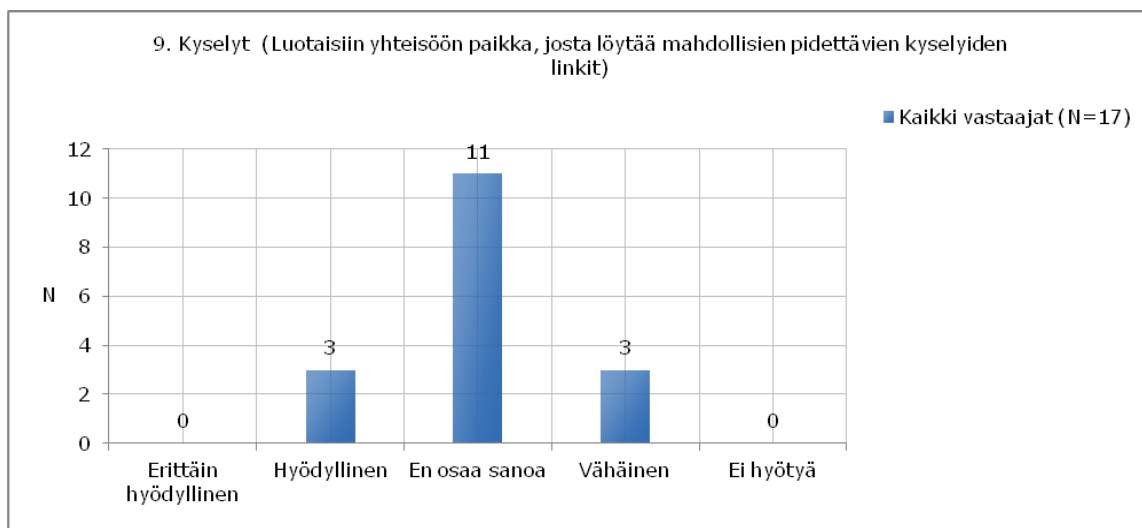
Keskiarvo: 2,882



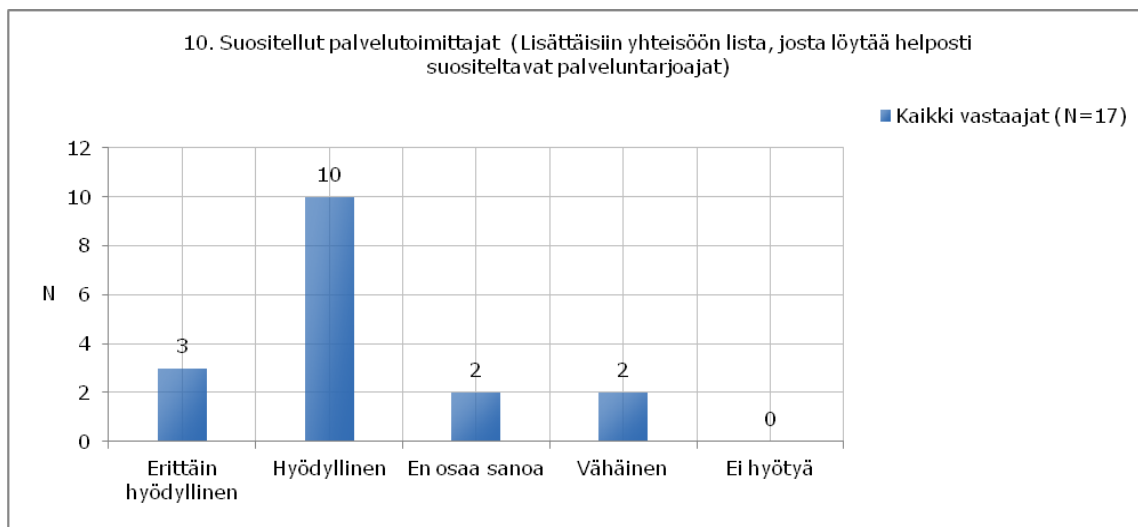
Keskiarvo: 3,941



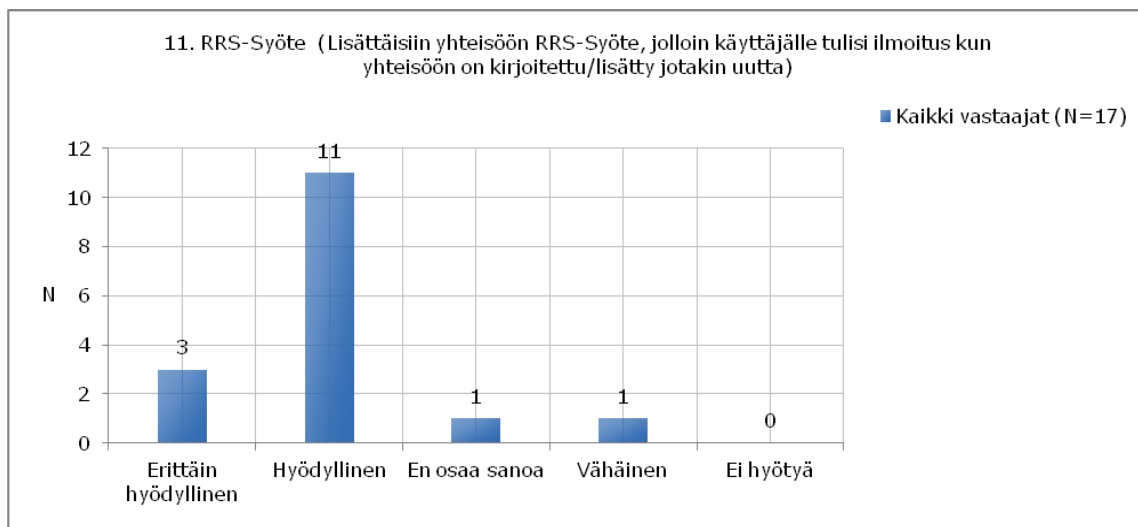
Keskiarvo: 2,882



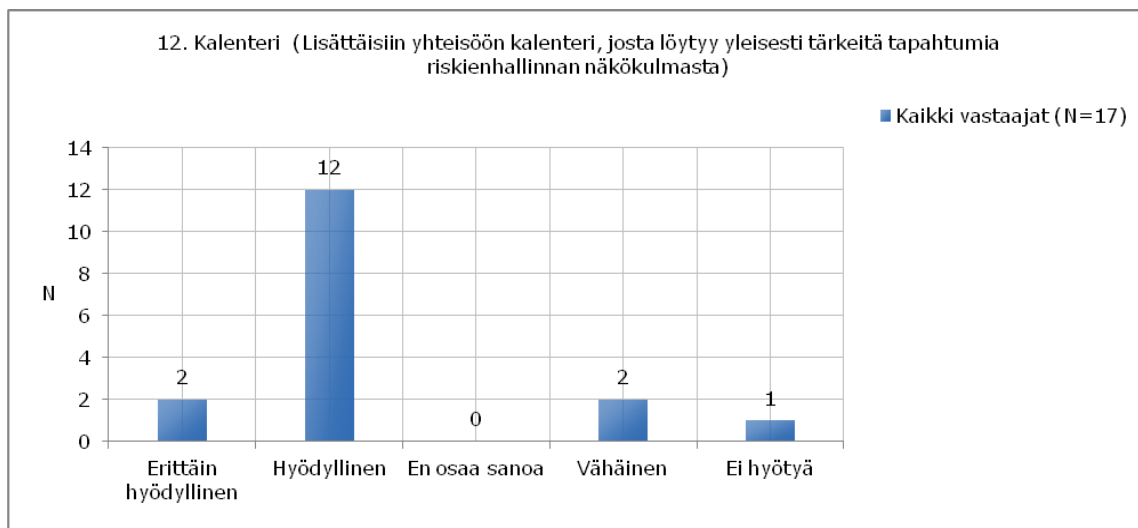
Keskiarvo: 3



Keskiarvo: 3,823



Keskiarvo: 3,941



Keskiarvo: 3,705

Vapaa sana

Tähän on listattuna verkkokyselyssä saadut, vapaan sanan kommentit. Kommentteja tuli 2 kappaletta. Vain kyselyyn tai sen osa-alueisiin liittyvät kommentit ovat listattuna, muu on rajattu pois.

- Kalenteriin kaikki tulevat riskienhallinnan päivä