

Ympäristöministeriön intranetin nykytilan kartoitus sekä sisällön ja toiminnallisuuden kehittäminen

Katariina Kovalainen

Tekijä Katariina Kovalainen	
Koulutusohjelma Liiketalous	
Opinnäytetyön otsikko Ympäristöministeriön intranetin nykytilan kartoitus sekä sisällön ja toiminnallisuuden kehittäminen	Sivu- ja liitesivumäärä 49 + 15
Opinnäytetyön otsikko englanniksi The current state and development of the Intranet of Ministry of the Environment	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ympäristöministeriön henkilöstön mielipiteet intranetin sisällöstä ja toiminnallisuudesta sekä kartoittaa kehitysideoita edellä mainittujen ominaisuuksien osalta. Työn teoreettinen viitekehys koostuu yhteisöviestinnästä, sisäisestä viestinnästä ja sisäisestä verkkoviestinnästä sekä intranetin suunnittelusta ja kehittämisestä, joita peilataan tutkimukseen ja tutkimustuloksiin.</p> <p>Valtioneuvoston hallintoyksiköiden keskittämishankkeen puitteissa ministeriöille tullaan lähivuosina suunnittelemaan yhteinen intranetalusta. Ennen yhteiseen intranettiin siirtymistä ympäristöministeriössä haluttiin kehittää Symppi-intranetiä toimivampaan ja sisällöltään laadukkaampaan suuntaan sekä huomioida suunnittelussa henkilöstön mielipiteet, jotta intranet palvelisi käyttäjiään entistä paremmin.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kesäkuussa 2014 kvantitatiivisena survey-kyselytutkimuksena Webropol-työkalun avulla ja sen perusjoukkona toimi koko ympäristöministeriön henkilöstö lukuun ottamatta ministereitä. Tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin teknisiä ominaisuuksia sekä tietoturvaan koskevat asiat. Tutkimustuloksia analysoitiin suhteessa kysytyihin taustamuuttujiin. Erityisesti pyrittiin selvittämään vastaavtko muun henkilöstön mielipiteet viestintäyksikön henkilöstön ajatuksia intranetin kehittämisestä.</p> <p>Tutkimustuloksista ilmeni, että ministeriössä käytetään aktiivisesti intranetiä ja sen kehittäminen koetaan yleisesti tarpeelliseksi. Vastaajat olivat tyytyväisiä intranetin etusivun uutiointiin ja pääosin myös intranetin sisältöön, lukuun ottamatta ajoittain toimimatonta tiedon päivittämistä ja vanhojen dokumenttien poistamista. Toiminnallisuuden kannalta usein toistuvien salasanojen ja tunnusten syöttäminen koettiin turhaksi ja aikaa vieväksi. Eniten kehitettävää löytyi dokumenttien nimeämisen ja intranetin alasivujen ja kansioiden luokittelun osalta sekä hakutoimintojen kehittämisessä. Monille vastaajista tiedon etsiminen ja löytäminen tuottivat eniten hankaluuksia.</p> <p>Tutkimustuloksia tullaan hyödyntämään Symppi-intranetin kehittämisessä, joka aloitetaan ympäristöministeriössä vuoden 2014 lopussa.</p>	
Asiasanat sisäinen viestintä, intranet, verkkoviestintä, yhteisöviestintä, ympäristöhallinto	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Aiheen esittely ja tutkimuksen taustaa	2
1.2	Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet	2
2	Toimeksiantajan esittely	4
2.1	Ympäristöministeriön organisaatorakenne	4
2.2	Ympäristöministeriön viestintä	5
2.2.1	Sisäisen viestinnän periaatteet	6
2.2.2	Ympäristöministeriön viestintäyksikkö	7
3	Yhteisöviestintä	9
3.1	Yhteisöviestinnän määritelmä ja tehtävät	9
3.2	Yhteisöviestinnän suunnittelu	12
3.2.1	Viestintävastuut ja viestinnän organisointi	14
3.2.2	Viestintäyksikön tehtävät ja rooli	14
4	Sisäinen viestintä	16
4.1	Sisäisen viestinnän uusi agenda	17
4.1.1	Viestintäteknologian kehityksen merkitys sisäisessä viestinnässä	20
4.1.2	Henkilöstön rooli sisäisen verkkoviestinnän osajana	21
4.2	Intranet sisäisen viestinnän välineenä	22
4.3	Intranetin rakenteen ja sisällön tuottaminen	24
5	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus	27
5.1	Tutkimusmenetelmä	27
5.2	Kyselyn suunnittelu ja toteuttaminen	27
6	Tutkimustulokset	30
6.1	Taustamuuttajat	30
6.2	Intranetin nykytilan kartoitus	33
6.3	Toiminnallisuuden, rakenteen ja sisällön arviointi	35
6.4	Vastaukset kehittämisosion kysymyksiin	40
6.4.1	Vastaukset avokysymyksiin	42
6.4.2	Yhteenveto keskeisistä kehittämiskohteista	43
7	Johtopäätökset ja pohdinta	44
7.1	Tutkimuksen pätevyyden ja luotettavuuden arviointi	44
7.2	Aiempien tutkimustulosten hyödyntäminen kehittämistyössä	45
7.3	Opinnäytetyöprosessin itsearviointi	46
7.4	Yhteenveto	48
	Lähteet	50
	Liitteet	52
	Liite 1. Kyselylomake	52
	Liite 2. Kyselyn saatekirje	60

Liite 3. Intranet-uutinen kyselyn lähettämisestä	61
Liite 4. Kuvakaappaus YM:n intranetin Sympin etusivulta.....	62
Liite 5. Avokysymyksen vastaukset	63
Liite 6. Vastaajien terveiset intranetin toimitukselle.....	66

1 Johdanto

Viestintä käsitteenä on vain muutamia vuosikymmeniä vanha, mutta sille on muodostunut nykypäivänä keskeinen rooli osana yhteisöjen - olivat ne sitten yrityksiä, järjestöjä tai julkishallinnon toimijoita, kuten ministeriöitä – toimintaa, kasvua ja kulttuuria. Hyvin organisoitu, suunniteltu ja prosessoitu viestintä on onnistuneen liiketoiminnan ja vaikuttamisen kulmakivi, joka parhaassa tapauksessa tukee organisaation toimintaa ja on osa sen strategisia linjauksia.

Teknologian kehitys ja viime vuosikymmenten yhteiskunnalliset murrokset ovat vaikuttaneet pysyvästi yhteisö- ja organisaatiokulttuureihin. Yhteisöjen strategiaan perustuvan suunnitelmallisen ja johdetun viestinnän lisäksi työpaikkojen käytävillä ja palaverihuoneissa, sähköisissä viestimissä ja sosiaalisessa mediassa käydään päivittäin tärkeää ja merkityksellistä vuorovaikutusta, jonka kautta rakennetaan yrityskuvaa, pidetään yllä mainetta ja hoidetaan sisäisiä ja ulkoisia suhteita. Sähköisten työvälineiden, digitaalisuuden ja toinen toistaan innovatiivisempien ratkaisujen ansiosta yhteisöillä on entistä laajemmat ja paremmat mahdollisuudet viestiä ja kommunikoida. Nopeasti kehittyvä digitaalinen maailma ja entistä enemmän verkkoon keskittynyt viestintä mahdollistavat reaaliaikaisen vuorovaikutuksen, josta vielä muutama vuosikymmen sitten ei tiedetty mitään.

Intranet on viimeisen vuosikymmenen aikana noussut etenkin isojen organisaatioiden sähköisen sisäisen viestinnän tärkeimmäksi kanavaksi ja foorumiksi. Näiden organisaatioiden sisäisten tietoverkkojen kehittäminen edellyttää hyvin jäseneltyä ja kaikkia työyhteisön jäseniä koskevaa suunnittelua, jonka avulla intranetit pyritään pitämään mahdollisimman tehokkaina käytettävyytensä, rakenteensa ja sisältönsä suhteen. Monien työyhteisöjen haasteena onkin selvittää, miten intranet onnistuu vastaamaan yhä kasvaviin muutoksiin työyhteisöjen sisäisessä viestinnässä ja kuinka se pystyy palvelemaan entistä avoimemmin ja ajantasaisemmin toimintaympäristöjen ja -kulttuurien kehityksessä.

Tässä opinnäytetyössä esitellään tutkimus, jossa kartoitettiin ympäristöministeriön henkilöstön mielipiteitä Symppi-intranetin sisällöstä ja toiminnallisuudesta sekä niihin liittyviä kehitysideoita. Työn teoreettinen viitekehys koostuu yhteisöviestinnästä, sisäisestä viestinnästä ja sisäisestä verkkoviestinnästä sekä intranetin suunnittelusta ja kehittämisestä, joita peilataan tutkimukseen ja tutkimustuloksiin.

1.1 Aiheen esittely ja tutkimuksen taustaa

Suoritin liiketalouden opintoihini liittyvän kuuden kuukauden työharjoittelun ympäristöministeriön viestintäyksikössä keväällä 2014, jolloin sovin esimieheni, ympäristöministeriön viestintäpäällikön, kanssa opinnäytetyöni tekemisestä ympäristöministeriöön. Esimieheni ja verkkoviestinnästä vastaavaan viestintäasiantuntijan ehdotuksesta päätin tehdä tutkimuksen, jossa selvitän ympäristöministeriön henkilöstön mielipiteitä nykyisestä intranetistä ja kartoitan toiveita uuden intranetin sisällöstä ja toiminnallisuudesta. Olen kiinnostunut sisäisen viestinnän kehittamisestä, joten otin toimeksiannon mielelläni vastaan.

Toimeksiannon lähtökohta ja perusolettamus on se, että ympäristöministeriön (myöhemmin lyhenne YM) viestintäyksikössä nykyinen intranet koetaan rakenteeltaan raskaaksi, vanhanaikaiseksi ja epäkäytännölliseksi. Sitä halutaan kehittää sisällöltään, toiminnallisuudeltaan ja myös visuaalisuudeltaan modernimpaan suuntaan. Valtioneuvostossa on suunnitteilla hallintoyksiköiden yhdistämishanke, jonka puitteissa ministeriöille tullaan suunnittelemaan yhteinen intranet-alusta. Tämä projekti ajoittuu kuitenkin vasta vuoteen 2017, joten YM:ssä halutaan kehittää uusi, oma intranet ennen sitä. Koska intranet on koko henkilökunnan yhteinen ja tärkeä sisäisen viestinnän kanava ja jotta se palvelisi käyttäjiään mahdollisimman hyvin, halutaan uuden järjestelmän suunnittelussa ottaa henkilöstön toiveet ja ideat huomioon.

Opinnäytetyössäni selvitän henkilöstön toiveet uudesta intranetistä, mitä sisällöltään ja toiminnallisuudeltaan hyviä ja huonoja ominaisuuksia intranetissä on sekä millä tavoin ja kuinka usein YM:n henkilöstö hyödyntää intranetiä omassa työssään. Tutkimustuloksia tullaan hyödyntämään käytännössä uuden intranetin suunnittelussa, joka aloitetaan vuoden 2014 lopussa.

1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen perimmäisenä tavoitteena on selvittää henkilöstön mielipiteet ympäristöministeriön intranetin nykytilasta sekä millä tavoin intranetiä tulisi kehittää. Tutkimuksessa halutaan myös selvittää, ovatko viestintäyksikön ja ministeriön muun henkilöstön käsitykset intranetin nykytilasta ja kehittämiskohteista yhteneväiset vai ilmeneekö tutkimuksessa suuria eroja kyseisten vastaajaryhmien välillä. Kyselyn kautta kerätään kommentteja intranetin sisällöllisestä toimivuudesta ja sen ulkopuolelle rajataan teknisiin ominaisuuksiin ja tietoturvallisuuteen liittyvät teemat.

Tutkimuksessa on pääongelma eli ”Millainen uuden intranetin tulisi sisällöltään ja toiminnallisuudeltaan olla?” Jotta pääongelma tulisi ratkaistuksi, tutkimuksessa esitetään myös alaongelmia kysymysten muodossa:

Alaongelma 1. Miten nykyinen intranet toimii?

Alaongelma 2. Mitä sisältöä intranetistä luetaan?

Alaongelma 3. Millainen nykyisen intranetin rakenne on?

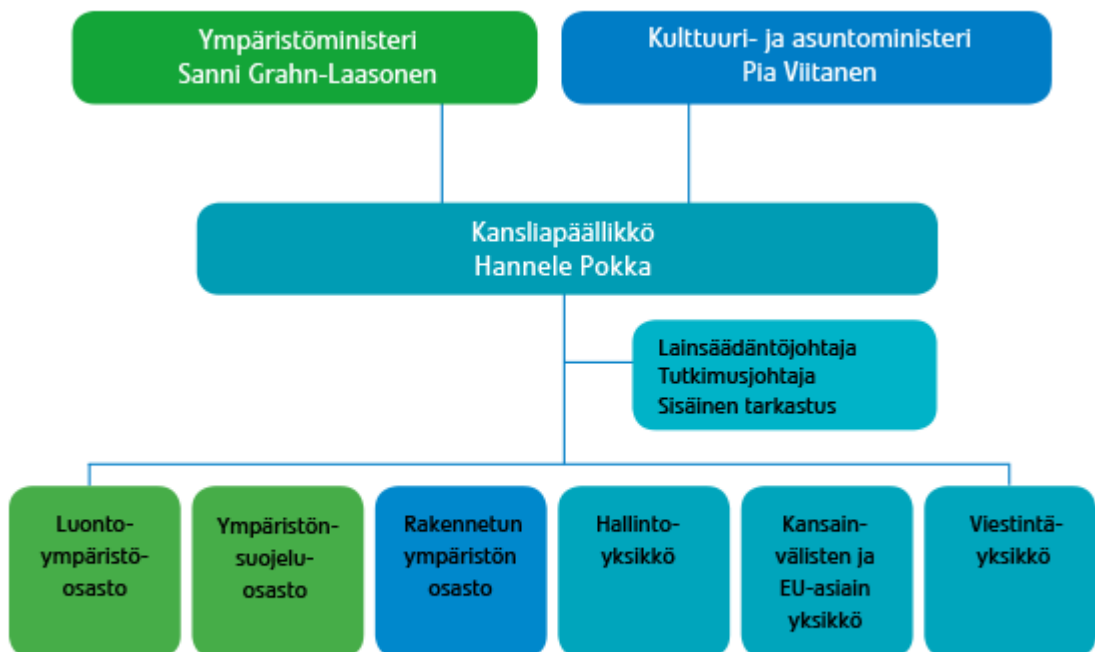
Alaongelma 4. Millaisia kehitysehdotuksia uudelle intranetille ilmenee?

2 Toimeksiantajan esittely

Ympäristöministeriössä valmistellaan valtioneuvoston ja eduskunnan käsiteltäviksi asiat, jotka koskevat rakennettua ympäristöä, yhdyskuntia, luonnon monimuotoisuutta, asumista ja luonnonvarojen kestävää käyttöä (Ympäristöministeriö 2014b). YM:n toimintaa ohjaavat muun muassa hallitusohjelma sekä ympäristö- ja asumispolitiikan strategiset linjaukset (Ympäristöministeriö 2014a).

2.1 Ympäristöministeriön organisaatorakenne

Vuonna 1983 perustettua ympäristöministeriötä johtavat ympäristön- ja luonnonsuojelun asioista vastaava ympäristöministeri Sanni Grahn-Laasonen sekä kulttuuri- ja asuntoministeri Pia Viitanen, jonka vastuualueeseen kuuluvat asunto- ja rakennusasiat sekä kaa-voitus. Ympäristöministeriön organisaatorakenne (kuvio 1) muodostuu osastoista ja yksiköistä, joissa asioita valmistellaan. Osastot ovat rakennetun ympäristön osasto, luontoympäristösosasto, ympäristönsuojeluosasto, hallintoyksikkö, kansainvälisten ja EU-asiain yksikkö ja viestintäyksikkö. Kunkin osaston ja yksikön päällikkönä toimii ylijohtaja, lisäksi YM:ssä toimivat lainsäädäntöjohtaja, tutkimusjohtaja sekä sisäinen tarkastus. Kansliapäällikkö Hannele Pokka toimii ministeriön ylimpänä virkamiehenä. (YM 2014e.)



Kuvio 1. Ympäristöministeriön organisaatorakenne (Ympäristöministeriö 2014e)

Ympäristöministeriössä valmistellaan valtioneuvoston ja eduskunnan käsiteltäviksi asiat, jotka koskevat rakennettua ympäristöä, yhdyskuntia, luonnon monimuotoisuutta, asumista ja luonnonvarojen kestävää käyttöä (Ympäristöministeriö 2014b). YM:n toimintaa ohjaavat muun muassa hallitusohjelma sekä ympäristö- ja asumispolitiikan strategiset linjaukset (Ympäristöministeriö 2014a).

Ympäristöministeriön hallinnonalaan kuuluvat Suomen ympäristökeskus (SYKE) ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA). Ympäristöministeriö ohjaa omalla toimialallaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia ja aluehallintovirastoja. Lisäksi ministeriö ohjaa ja rahoittaa Metsähallituksen luontopalveluja. (Ympäristöministeriö 2014d.)

Ympäristöministeriö työllistää noin 280 henkilöä, joiden joukosta löytyy koulutukseltaan monien eri alojen asiantuntijoita, kuten diplomi-insinöörejä, valtiotieteiden, filosofian, maa- ja metsätaloustieteen sekä oikeustieteen maistereita. Lainsäädäntö- ja asiantuntijatehtävien hoitoon edellytetään korkeakoulututkinto, avustaviin työtehtäviin keskiasteen suoritettu tutkinto. (Ympäristöministeriö 2014c.)

2.2 Ympäristöministeriön viestintä

Ympäristöministeriön viestintä pohjautuu koko valtionhallinnolle asetettuun viestintäohjeseen, johon kaikkien yksiköiden eli ministeriöiden edellytetään sitoutuvan. Ministeriöiden viestintää ohjaavat myös lait, jotka takaavat kansalaisille, yhteisöille ja ministeriöiden muille ulkopuolisille tahoille mahdollisuudet saada monipuolisesti tietoa niiden toiminnasta. Esimerkiksi laki ympäristöhallinnosta sisältää ympäristöhallinnon tehtävät ja määritelmän viestintätoimista. (Juholin 2009, 71.)

Ympäristöministeriön viestintästrategia on syntynyt yhteistyössä ministeriön viestintäyksikön, ylimmän virkamiesjohdon ja suuren osa henkilöstöstä kesken vuonna 2012. Viestintästrategiassa esitellään ministeriön viestinnän tavoitteet, viestinnällisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä niin kutsuttu punainen lanka, jonka avulla ministeriön viestintää toteutetaan. (Ympäristöministeriö 2012.)

Viestinnän suunnittelun ja toteuttamisen sekä koko viestintästrategian pohjana on ministeriön toiminta-ajatuksen mukainen halu olla yhteistyöhakuinen johtava vaikuttaja. Viestintästrategia rakentuu toiminta-ajatuksen lisäksi myös ministeriön yleisstrategian (kiteytyy lauseeseen ”Yhdessä kestävään tulevaisuuteen”), sekä vision ja arvojen pohjalle. Ministeriön visio on ”ympäristövastuullinen, osallisuutta tukeva yhteiskunta, monimuotoinen luonto ja

hyvinvointia edistävä ympäristö” ja arvot ”Rohkeasti avoin, arvostettu asiantuntija ja vastuullinen tulevaisuudentekijä”. (Ympäristöministeriö 2012, 2014f.)

Ympäristöministeriö on asettanut vuodelle 2020 mainetavoitteen, jossa ”ympäristöministeriö tunnetaan tuloksetta työstään kestävä kehityksen, hyvän elinympäristön ja monimuotoisen luonnon puolesta”. Tavoitteeseen sisältyy kolme osa-aluetta, joissa pyritään avoimeen vuoropuheluun eri sidosryhmien kanssa, osallistetaan koko henkilöstö monimuotoiseen vuorovaikutukseen ja viestintään sekä käyttämään ajanmukaisia viestinnän keinoja ja kanavia, sekä luomaan sujuvaa, koko ministeriön tasolla ja kussakin yksikössä ja osastossa toteutuvaa sisäistä viestintää. (Ympäristöministeriö 2012.)

Henkilöstön osalta viestintästrategiassa painotetaan työntekijöiden osallisuutta viestinnän aktiiviseen toteuttamiseen, jonka avulla tehostetaan koko ministeriön toimintaa ja luodaan ympäristöministeriön mainetta. Ministeriön maine syntyy jokaisen työntekijän tavasta viestiä ja toimia päivittäisessä työssään. Maineen avulla luodaan myös ulkopuolelle positiivista työnantajamielikuvaa, jolla houkutellessa taloon eri alojen parhaat osaajat. (Ympäristöministeriö 2012.)

2.2.1 Sisäisen viestinnän periaatteet

Ympäristöministeriön sisäisen viestinnän tavoitteena on tuottaa avointa ja yhteistyötä korostavaa viestintäkulttuuria ja vuoropuhelua sekä kannustavaa ilmapiiriä työyhteisöön. Ministeriön sisäistä viestintää ohjaavat muun muassa laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa 1.7.1988/651, ympäristöministeriön hallinnonalan viestintästrategia sekä ministeriön sekä osastojen työjärjestykset. Sisäisen viestinnän velvoitteena on tiedottaa henkilöstölle muun muassa johtoryhmissä käsitellyistä asioista, henkilöstöpoliittisista periaatteista, henkilöstösuunnitelmista, koulutusmahdollisuuksista, virkistystoiminnasta sekä työsuojelua ja työterveydenhuoltoa koskevista asioista. Edellä mainittujen tietojen tulee olla helposti koko henkilöstön saatavilla.

Toimivalla sisäisellä viestinnällä varmistetaan riittävä ja sujuva tiedonkulku horisontaalisesti ja vertikaalisesti: johdolta osastoille ja yksiköille ja päinvastoin sekä osastojen ja yksiköiden sekä niiden ryhmien välillä. Viestinnän tulee olla henkilöstöryhmien suhteen tasa- puolista, keskustelevaa, joustavaa ja kumppanuutta tukevaa. Ministeriön tavoitteista, tuloksista ja näkemyksistä kerrotaan avoimesti ja ajantasaisesti, sekä muutostilanteissa tuetaan henkilöstöä ja varmistetaan riittävä tiedonsaanti. Sisäisellä viestinnällä myös parannetaan ja vahvistetaan henkilöstön mahdollisuuksia vaikuttaa ministeriön toimintaan ja edistetään koko organisaation kattavaa laadukasta henkilöstöpolitiikkaa.

Sisäisen viestinnän toimivuus on myös ulkoisen viestinnän edellytys ja siinä pätevät samat periaatteet kuin ulkoisessa viestinnässä. Sisäinen viestintä tarvitsee onnistuakseen jokaisen työyhteisön jäsenen aktiivisen osallistumisen ja kiinnostuksen asioiden seuraamiseen.

Ympäristöministeriön sisäisen viestinnän tärkein kanava on esimieheltä alaiselle ja päinvastoin sekä työntekijöiden välinen vuorovaikutus ja kommunikointi, joka tapahtuu niin virallisesti kuin epämuodollisesti päivittäisen työn lomassa. Kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta toteutuu muun muassa osasto-, yksikkö- ja ryhmäkokouksissa, virkamiesjohtoryhmän kokouksissa, info- ja keskustelutilaisuuksissa ja osastojen ja ryhmien välisissä kokouksissa. Kansliapäällikön infotilaisuudet henkilöstölle, niin kutsutut aamukahvit toteutetaan parin kuukauden välein. Lisäksi ministeriössä järjestetään vuosittaiset lakisääteiset kehityskeskustelut.

Esimiehillä onkin merkittävä rooli sisäisessä viestinnässä. Kansliapäällikkö vastaa koko ministeriön sisäisestä viestinnästä ja osasto-, yksikkö- ja ryhmäpäälliköt omien osastojen, yksiköiden ja ryhmien sisäisen viestinnän toimivuudesta. Ministeriön sähköisen ja painetun viestinnän kanavia ovat intranet Symppi, sähköposti, ymparisto.fi-sivusto sekä Ynnä-Muuta-henkilöstölehti, joka ilmestyy 4-6 kertaa vuodessa. Näistä keskeisin on intranet. Sähköpostia on ministeriössä ohjeistettu käytettävän harkiten asioista tiedottamiseen, etenkin koko ministeriön kattavia viestejä tulisi lähettää harkiten. (Ympäristöministeriö 2010.)

Vuoden 2013 henkilöstötilinpäätöksessä julkaistiin edellisvuoden henkilöstön tyytyväisyyskysely, jonka mukaan ympäristöministeriön henkilökunta on verrattain tyytyväinen sisäiseen viestintään ministeriössä. Henkilöstö antoi sisäiselle tiedonkululle työyhteisössä arvosanan 3,55 (asteikolla 1-5, edellisvuonna 3,49), kun se muissa ministeriöissä oli saman vuonna 3,44 ja valtiolla ylipäätään 3,23. Työyhteisön avoimuus asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa sai henkilöstöltä arvosanan 3,49 (muissa ministeriöissä 3,32 ja valtiolla 3,08). Erytisen tyytyväisiä oltiin työilmapiiriin ja yhteistyöhön ministeriössä (ka 3,94, muissa ministeriöissä 3,87 ja valtiolla 3,79).

2.2.2 Ympäristöministeriön viestintäyksikkö

Vahvasti asiantuntijakeskeisessä organisaatiossa, kuten ympäristöministeriössä, osastoissa ja yksiköissä toimivat asiantuntijat työskentelevät kiinteässä vuorovaikutuksessa viestintäyksikön kanssa. YM:n viestintäasiantuntijat vastaavat kukin oman substanssialansa viestinnästä, jonka tehtävien hoidossa he kontaktoivat aktiivisesti aiheesta vastaavia asiantuntijoita.

Viestintäyksikössä työskentelevät viestintäjohtaja, viestintäpäällikkö (joka on myös ajankohtaisviestinnän ryhmäpäällikkö), viestintäasiantuntijoita, yksikön sihteeri, julkaisusihteeri, kaksi graafista suunnittelijaa, kielentarkastaja ja viestinnän avustaja. Viestintästrategian mukaan viestintäyksikön roolina on vastata ministeriön viestinnästä yhdessä ministerien, kansliapäällikön, osastojen ja yksiköiden johdon kanssa. Viestinnän ammattilaiset toimivat ministeriön viestinnän sisäisinä konsultteina ja tukijoina. Viestintäyksikkö on antanut niin kutsutun palvelulupauksen, jonka mukaan se kohdistaa resurssiaan hallitusohjelmasta nouseviin, ympäristöministeriölle strategisesti merkittävimpien hankkeiden viestintään sekä muihin hankkeisiin harkinnanvaraisesti ja tapauskohtaisesti. Palvelulupaukseen liittyy myös ajankohtaisviestintää koskeva nopean viestinnän tuki, jonka mukaan viestintäyksikkö tarjoaa joustavaa ja osaavaa viestintäpalvelua ja sparrausta ympäristöministeriön julkisuuskuvan edustajina toimiville ministereille ja virkamiehille. Lisäksi viestintäyksikkö vastaa intranetin etusivun uutisten toimittamisesta ja intranetin kehittämisestä. Intranetin sisällöstä vastaavat hajautetusti eri osastot ja yksiköt oman substanssialansa osalta. Niiden tulee varmistaa esimerkiksi kunkin osaston ja yksikön toiminnan kannalta keskeisten dokumenttien ja johtoryhmien pöytäkirjojen ajantasaisuuden ja helpon löytymisen intranetistä. (Ympäristöministeriö 2010; 2012.)

3 Yhteisöviestintä

Yhteisöissä on vähitellen siirrytty yksisuuntaisesta, eri yleisöille ja ryhmille suunnatusta informoinnista ja tiedottamisesta, joka perustuu täysin yhteisön omiin tarpeisiin, yhä kokonaisvaltaisempaan ja kommunikoivampaan viestintään. (Juholin 2009, 21.)

Yhteisöviestinnän historia ulottuu 1900-luvun alkupuolelle, jolloin tiedettävästi ilmestyivät ensimmäiset järjestö-, jäsen- ja henkilöstölehdet. Ammattimainen viestintä sai lisänostetta sota-ajan propagandasta 1940-luvulla, jonka jälkeen tiedottajat siirtyivät liike-elämän palvelukseen. Ensimmäinen organisaatioviestintään valmentava koulutus käynnistyi kuitenkin vasta 1970-luvulla. Muutamien vuosikymmenien aikana yhteisöviestinnän tehtäväkentässä on tapahtunut merkittävä kehitys henkilöstölehtien ja tiedotteiden toimittamisesta nykypäivän markkinointi-, sijoittaja- ja verkkoviestintään sekä maineen ja brändin hallintaan, ja viestintä on onnistunut vakiinnuttamaan paikkansa osana yhteisöjen johtamista ja päivittäistä toimintaa. (Von Hertzen, Melgin & Åberg 2012, 10–11.)

3.1 Yhteisöviestinnän määritelmä ja tehtävät

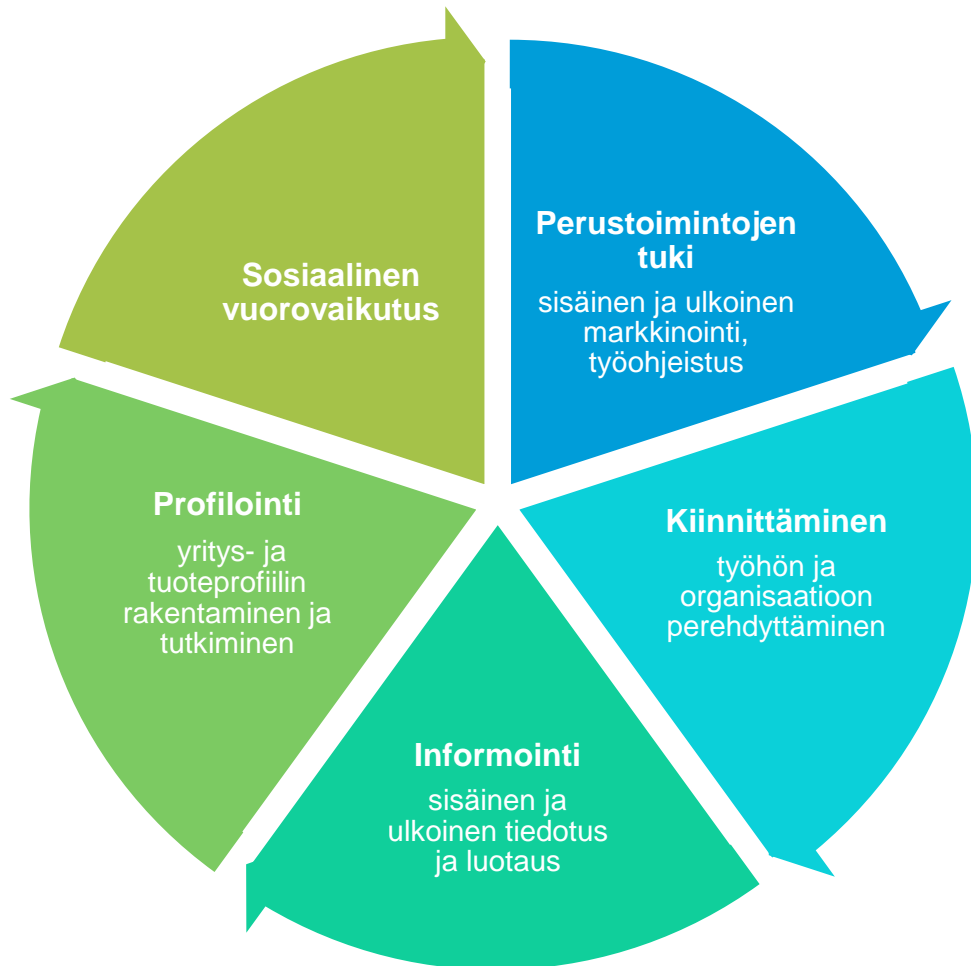
Juholin (2009, 21–22) kuvaa yhteisöviestintää tiedonvaihdoksi, vuorovaikutukseksi ja kulttuuriksi, jotka muodostuvat järjestäytyneen yhteisön tai organisaation sisällä ja sen käymässä keskustelussa ympäristönsä kanssa. Hänen mukaansa yhteisöviestintä on ammattimaisesti suunniteltua ja johdettua ja sen tavoitteet kumpuavat koko organisaation tavoitteista. ProCom - Viestinnän ammattilaiset ry:n mukaan yhteisöviestintä on ”työyhteisön viestintätoiminto eli funktio, jossa viestinnän keinoin edistetään työyhteisön vision, strategioiden ja tavoitteiden saavuttamista”.

Anssi Siukosaaren (2002, 12–13) mukaan yhteisöviestinnän keskeisenä tehtävänä on rakentaa selkeää ja vahvaa kuvaa yhteisöstä ja samalla varmistaa avoin ja vuorovaikutteinen tiedonkulku yhteisöön ja sille tärkeiden toimijoiden välillä. Lisäksi yhteisöviestinnällä vaalitaan yhteisökulttuuria eli yhteisön ja sen toimintaan liittyvien ihmisten tapaa toimia, kehitetään yhteisön visuaalista ilmettä ja muun muassa mainonnan keinoin rakennetaan kuvaa yhteisöstä.

Myös Leif Åberg (1997, 173) näkee viestinnän yhtenä organisaation ja yhteisön resursseina, jota tulee suunnitella, toteuttaa ja valvoa kuten muita yhteisön voimavaroja. Hän tekee selvän eron organisaatioviestinnän ja yhteisöviestinnän välille: ensimmäinen käsittää kaiken työyhteisön viestinnän siinä missä jälkimmäinen kattaa laajasti sisäisen ja ulkoisen tiedotus- ja yhteystoiminnan eli profiloinnin ja informoinnin.

Åberg kuvaa viestinnän funktiota osana yhteisöjen toimintaa muun muassa tulosviestinnän ”pizza”-mallin (kuvio 2) sekä leijametaforan kautta. Leijamallissa ihmisistä lähtevät prosessit ja liiketoiminnalliset prosessit nidotaan viestinnällä yhteen ja näin saadaan aikaan menestyvää ja tuloksellista liiketoimintaa, leija niin sanotusti lähtee lentoon. Viestintä ikään kuin yhdistää ihmiset, johtamisen ja vision. Åberg uskoo ihmisläheiseen visioityöhön esimerkiksi strategian suunnittelussa. Ottamalla huomioon ihmisistä kumpuavat prosessit samaan aikaan tehtävien liikkeenjohdollisten päätösten kanssa saadaan aikaan haluttu lopputulos. Tämä ei kuitenkaan tarkoita täydellisen demokratian toteutumista yhteisöissä, vaan lopullinen valta on edelleen johdolla. (Åberg 1997, 226–227.)

1980-luvulla kehitetyn Suomen kenties tunnetuimman viestinnän suunnittelumallin, ”Åbergin pizzan” (Åberg 1997, 32–33, 109–122) mukaan yhteisöviestinnällä on viisi funktiota, jotka painottuvat joko ulkoiseen tai sisäiseen viestintään ja joiden sanomasisältö vaihtelee yksittäisestä työtehtävästä koko yhteisöä koskeviin sanomiin. Nämä osa-alueet ovat perustoimintojen tukeminen, profilointi, informointi, kiinnittäminen ja sosiaalinen vuorovaikutus. Åberg käyttää mallista myös nimitystä ”tulosviestintä”, jossa nimensä mukaisesti viestinnän on tarkoitus tuottaa tulosta ja tukea yhteisön toimintaa (Juholin 2009, 30).



Kuvio 2. Åbergin tulosviestinnän pizza-malli (mukailtu Åberg 1997, 110)

Perustoimintojen tukeminen on tärkein viestinnällinen tehtävä, jonka olemassaolo ja onnistuminen vaikuttavat ratkaisevasti koko yrityksen toimintaan. Toimintojen tukemiseen liittyvä viestintä on osin ulkoista, kuten markkinointiviestintää ja osin sisäistä, kuten operatiivista työviestintää ja sisäistä markkinointia. Markkinointiviestintä sisältää muun muassa mainonnan ja henkilökohtaisen myyntityön. Operatiivisella työviestinnällä Åberg tarkoittaa sitä viestintää, joka on relevanttia työntekijöiden kyvyille hoitaa omat työnsä, kuten työohjeita, esimiehen ja alaisen välisiä keskusteluja sekä palavereita. Sisäinen markkinointi tarkoittaa Åbergin mukaan muun muassa sitä, että ennen kuin yritys alkaa hoitaa ulkoista markkinointia tuotteista tai palveluistaan, tulee koko henkilöstöllä olla ajantasaiset ja oikeat tiedot käynnissä olevasta markkinointikampanjasta. (Åberg 1997, 110–114.)

Työyhteisön profilointi on yhteisöviestinnän toinen tehtävä, jossa rakennetaan viestinnän avulla pitkän aikavälin tuote- tai palveluprofiili tai yritys- ja johtajaprofiili. Profiloinnilla pyri-

tään rakentamaan brändiä ja haluttua mainetta työyhteisölle. Pitkäjänteinen työ alkaa työyhteisön perustamisesta ja jatkuu tulevaisuuden visiointiin. Työyhteisön profiili voi muuttua ajan kuluessa ja sitä voidaan myös tietoisesti muokata.

Informointi, Åbergin teesi numero kolme, sisältää tiedottamisen ja kertomisen työyhteisön tapahtumista sisäisesti henkilöstölle ja ulkoisesti sidosryhmille ja muille yhteisölle tärkeille tahoille. Informoinnilla Åberg tarkoittaa samaa kuin Siukosaari tiedotus- ja yhteystoiminnoilla. Kiinnittäminen puolestaan tarkoittaa henkilöstön perehdyttämistä työyhteisöön ja itse työtehtäviin. Tällä pyritään luomaan yhteisöllisyyttä ja sitouttamaan henkilöstöä työnantajaansa ja työnantajayritykseen. Edellä mainittuihin neljään funktioon voidaan työyhteisössä vaikuttaa suoraan. Viides, eli sosiaalinen vuorovaikutus, on viestinnällinen tehtävä, jota ei yhteisön sisältä voida suoraan ohjata, suunnitella tai johtaa, vaan sitä tapahtuu spontaanisti kaikkialla ja kaiken aikaa. (Åberg 2000, 99–103.)

3.2 Yhteisöviestinnän suunnittelu

Yhteisöviestinnän suunnittelu perustuu yhteisön koko toiminnan suunnitteluun sekä niihin tehtäviin, joita viestinnälle on yhteisössä annettu. Onnistunut viestinnän suunnittelu kulkee käsikkäin yhteisön toiminta-ajatuksen, tavoitteiden ja vision kanssa. Kokonaisvaltainen viestintäsuunnitelma voidaan rinnastaa viestintästrategiaan, jonka tulisi olla olennainen osa koko yhteisön yleisstrategiaa.

Viestintästrategian painopiste on tulevaisuudessa, siinä, miten yhteisö määrittelee omat valintansa ja tavoitteensa, joita toteuttamalla se menestyy nykyhetkessä ja pidemmällä aikavälillä, ja kuinka yhteisö pystyy hyödyntämään omaa viestintäresurssiaan mahdollisimman hyvin. Viestintästrategia on siis pohja, niin sanottu puitemalli, koko viestinnän suunnittelulle ja käytännön viestintätyölle yhteisössä. Sen tulee ilmetä sellaisessa muodossa, että kaikki asianosaiset sen ymmärtävät ja pystyvät sitä aktiivisesti omassa työssään hyödyntämään. (Juholin 2009, 69; Siukosaari 2002, 20–21.)

Viestintästrategian tulisi sisältää muutamia peruselementtejä, jotka edesauttavat viestinnän ja koko yhteisön toiminnan onnistumista. Perusteellinen sidosryhmäanalyysi on ensisijaisen tärkeä. Sen pohjalta määritellään viestinnän kanavarakenne, linjaukset viestinnän vuosittaiseen suunnitelmaan sekä käytännön viestintätoimenpiteet. Lisäksi viestintästrategiaan kuuluvat ydinviestien ja viestinnän kanavien määrittely sekä viestinnän tavoitteet ja keinot, joilla niiden toteutumista mitataan. (Korhonen & Rajala 2011, 26–27.)

Yhteisöviestinnän suunnittelu voidaan jakaa kolmelle eri tasolle, strategiselle, operatiiviselle ja taktiselle tasolle, jotka osin nivoutuvat yhteen ja joita voidaan toteuttaa erikseen ja osin yhtä aikaa. Strateginen suunnittelu on pitkän aikavälin viestinnällisen toiminnan suunnittelua, joka sisältää yhteisön vision ja tavoitekuvan rakentamista ja esilletuomista eli profilointia sekä esimerkiksi maineen ja työilmapiirin luomista. Strategista suunnittelua voidaan toteuttaa muun muassa SWOT-analyysin ja yhteisöviestinnän puiteanalyysin avulla. Jälkimmäisessä kartoitetaan ne sisäiset ja ulkoiset tekijät, jotka ovat relevantteja yhteisöviestinnän suunnittelussa ja myös käytännön organisoinnissa ja toteutuksessa. (Juholin 2009, 72–73; Åberg 1997, 174–179.)

Vaikka strategisen suunnittelun tähtäin on tulevaisuudessa, myös yhteisön nykytilan arviointi on olennainen osa sitä. Jotta yhteisö voi asettaa toiminnalleen strategisia viestinnällisiä tavoitteita, tarvitaan strategian pohjalle kattava yhteisön nykytilan arviointi muun muassa erilaisten tutkimusten ja selvitysten avulla. (Juholin 2009, 100–101).

Siinä missä strategisen suunnittelun aikajänne on useita vuosia, operatiivisen suunnittelun tähtäin voi olla viikkoja, vuosineljännes tai korkeintaan vuosi. Strateginen suunnittelu määrittelee sen, mihin operatiivisilla viestintätoimilla pyritään. Operatiiviseen suunnitteluun kuuluvat muun muassa yhteisöviestinnän talousarvio, vuosisuunnitelma, erilaiset viestintäprojektit ja -kampanjat sekä käytännön viestinnän tuotosten – kuten tilaisuuksien, tapahtumien ja julkaisujen - kehittäminen. Tämän tason suunnittelussa tiedetään kohderyhmät ja se, millaista vuorovaikutusta ne haluavat ja odottavat. (Juholin 2009, 72; Åberg 1997, 194–196.)

Strategisen ja operatiivisen suunnittelun väliin sijoittuu viestinnän taktinen suunnittelu, jota toteutetaan lyhemmällä aikavälillä kuin strategista suunnittelua eli noin vuoden tai muutamman kuukauden sykleillä. Taktisella suunnittelulla strategia ”muuttuu” operatiiviseksi toiminnaksi ja sen avulla määritellään se, miten yhteisöviestinnän voimavaroja sidotaan ja kuinka ne eritellään. Voimavarojen kartoitukseen liittyy olennaisena osana myös rullaava budjetointi, jossa arvioidaan yksikkökohtaisesti esimerkiksi henkilö- ja laitetarpeet seuraavan viiden vuoden tähtäimelle ja jaksotetaan resurssitarpeet eri vuosille. Työkaluja tämän tason suunnitteluun ovat muun muassa SWOT-analyysi, sisäinen ja ulkoinen luotaus ja kriisiviestinnän ohjeistus. (Åberg 1997, 188–190.)

3.2.1 Viestintävastuut ja viestinnän organisointi

Organisaation ylin johto vastaa organisaation viestinnästä, kuten kaikesta muustakin toiminnasta. On kuitenkin luontevaa, että esimerkiksi yrityksissä osastojen ja yksiköiden esimiehille delegoidaan vastuu heidän omista alueistaan ja alaistensa viestintätoimista. (Åberg 1997, 200–201.)

Vastuut kumpuavat usein siitä, mitä työtehtäviä kukin henkilö tai ryhmä hoitaa ja mihin tahoihin he ovat yhteydessä päivittäisessä työssään. Tällaisessa sidosryhmälähtöisessä viestinnässä on luontevaa, että esimerkiksi myynti- ja markkinointiosasto hoitaa yhteydenpidon asiakkaisiin ja viestintäosaajat suhdetyön mediaan yhdessä johdon kanssa. (Juholin 2009, 90.)

Menestyvässä organisaatiossa esimiehet tiedostavat oman vastuunsa viestijöinä. Heillä on selkeä kuva omista mahdollisuuksistaan vaikuttaa yhteisön viestinnässä ja he panostavat viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen omalla osastollaan. Esimiehet osaavat hyödyntää viestintäyksikön tarjoamaa ammattitaitoa ja viestinnällisiä valmiuksia, ja he toimivat kiinteässä yhteistyössä viestintäosaajien kanssa. (Åberg 1997, 200–201; Korhonen & Rajala 2011, 23.)

Vaikka viime käden viestintävastuu onkin korkeammalla taholla, jokainen työntekijä ja yhteisön jäsen kantaa oman toimintansa kautta vastuuta yhteisöviestinnän onnistumisesta tiedostamalla oma roolinsa viestijänä ja viestien vastaanottajana. Päivittäisissä tehtävissään työntekijöiden tulisi tehostaa omaa viestintäänsä, muun muassa otsikoimalla sähköpostit ja kokouskutsut selkeämmin. Pienillä teoilla ja kehitysaskelleilla voidaan saavuttaa pitkällä aikavälillä merkittäviä parannuksia työtehosta ja viestinnässä. Työntekijöiden tulee tiedostaa myös velvollisuus viestiä omista tuotoksistaan ja aikaansaannoksistaan aktiivisesti yhteisön muille jäsenille. Tämä vaatii jatkuvaa arviointia siitä, mikä on olennaista tietoa jaettavaksi muille. Johdon, viestintäyksikön ja esimiesten vastuulla on luoda yhteisöön sellainen ilmapiiri, jossa kaikilla riittää motivaatiota ja asennetta ylläpitää ja kehittää omia viestintäkykyjään. (Korhonen & Rajala 2011, 16–18.)

3.2.2 Viestintäyksikön tehtävät ja rooli

Organisaatiossa viestintäjohtaja vastaa oman substanssialansa asioista, joihin kuuluvat käytännön viestinnän suunnittelu, johtaminen, toteuttaminen ja seuraaminen. Viestinnän ammattilaisten ja viestintäyksikön tehtävä on tukea ja avustaa muita yhteisön jäseniä viestinnässä ja viestien perille saattamisessa, muun muassa antamalla aineistoa, auttamalla

ongelmallisissa viestintätilanteissa sekä järjestämällä henkilöstölle viestintä- ja mediakoulutusta (Juholin 2009, 71; Åberg 1997, 212).

Viestintäyksikkö konsultoi johtoa ja muita yhteisön avainhenkilöitä, hoitaa mediasuhteita, ylläpitää verkkosivustoa ja tuottaa esittelyaineistoa, kuten esitteitä, vuosikertomuksen ja erilaista markkinointimateriaalia. Käytännön viestintätoimien lisäksi viestintäyksikön tehtäviä voidaan tarkastella myös strategisella tasolla, jolla sen tehtävänä on koko organisaation viestinnän kehittäminen, luotaus ja tutkiminen. Erityisesti sisäisen viestinnän luotaus, johon kuuluu muun muassa sisäisen viestinnän kanavien käytön kartoitus sekä koko viestintäilmapiirin tutkiminen, kuuluvat viestintäyksikön tehtäviin. Viestintäyksikkö vastaa myös yhteisökuvan ja verkkoviestinnän kehittämisestä sekä suunnittelee yhteisön visuaalisen ilmeen ja valvoo sen noudattamista. (Juholin 2009, 92; Åberg 1997, 133.)

Liikkeenjohdon ja liiketoiminnan kannalta viestintäyksikön rooli organisaation menestymisessä on ilmeinen. Viestintäyksikön tulee ensisijaisesti ymmärtää laajalti koko liiketoimintaympäristö, jonka alueella organisaatio toimii, jotta se voi arvioida onnistuneesti viestittävien asioiden tärkeyden ja konsultoida osastoja siitä, millaisilla viestinnällisillä toimenpiteillä asioita tulee hoitaa. Tiivis yhteistyö organisaation kaikkien tahojen ja tasojen kanssa takaa sen, että viestintäyksikkö on tietoinen organisaation tapahtumista. Näin viestintäyksikölle asiat tai uutiset eivät tule yllätyksenä ja viestintä säilyy hyvin suunniteltuna ja ajantasaisena. Ideaalissa tilanteessa viestintäyksikkö ja siihen kuuluvat viestinnän ammattilaiset eivät ole muusta yhteisöstä erillinen joukko toimijoita, jotka kirjoittavat tiedotteita ja julkaisevat henkilöstölehteä, vaan osa yhteisön yksiköitä ja toiminnallisia ryhmiä, jotka omilla verkottumis- ja vuorovaikutustaidoillaan edistävät liiketoimintaa ja tehostavat koko yhteisön toimintoja. (Korhonen & Rajala 2011, 24–25.)

4 Sisäinen viestintä

Viime vuosikymmenten aikana tapahtuneet muutokset yhteiskunnassa, organisaatiokulttuurissa, viestintäteknologian kehityksessä ja koko työelämän rakenteessa ovat muokanneet työyhteisöjen sisäistä viestintää, josta on tullut yhä tärkeämpi ja monipuolisempi osa koko organisaation tai yhteisön toimintaa.

Kansainvälistyminen, verkottuminen ja yhä monimaisemmat työskentelytavat ovat johtaneet siihen, että käsitteet *henkilöstö* ja *sisäinen viestintä* ovat laajentuneet ja saaneet uusia merkityksiä. Yksisuuntainen tiedotus johdolta alaisille on muuttunut vuorovaikutteiseksi viestinnäksi ja tiedon vaihdannaksi; työyhteisön jäsenten tehtävänä ei ole enää yksinomaan vastaanottaa tietoa vaan myös tuottaa, muokata, jalostaa ja välittää sitä itse. Sisäisen viestinnän tai tiedottamisen sijaan voidaan puhua yleisemmin työyhteisöviestinnästä, joka käsitteenä on kahta edellistä kuvaavampi termi nykyajan organisaatioviestinnälle. Sisäisen viestinnän kohderyhmien sijaan puhutaan osapuolista, jotka käyvät työyhteisössä aktiivista vuoropuhelua ja vaihtavat kokemuksia päivittäisissä työtilanteissa, palavereissa, kahviloissa ja sähköisissä viestimissä. (Juholin 2009, 140–142.)

Siukosaari (2002, 65) määrittelee sisäisen viestinnän yhteisöviestinnän tärkeimmäksi osaluueeksi, jonka avulla lisätään henkilöstön työtyytyväisyyttä, tehostetaan hyvää työilmapiiriä ja yhteishenkeä, varmistetaan tuloksenteko, rakennetaan selkeää yhteisökuvaa sekä vahvistetaan yhteisön mainetta ja vetovoimaa työnantajana potentiaalisten uusien työntekijöiden mielikuvissa. Näiden sisäisen viestinnän perimmäisten tavoitteiden merkitys on korostunut ja laajentunut entisestään nykypäivän yhteisöissä ja organisaatioissa, joissa hyödynnetään tehokkaammin jatkuvasti muuttuvan yhteiskunnan ja globaalin toimintaympäristön tarjoamia viestinnällisiä mahdollisuuksia, ja osataan arvostaa henkilöstöä yhtenä organisaation ja yhteisön tärkeimmistä voimavaroista.

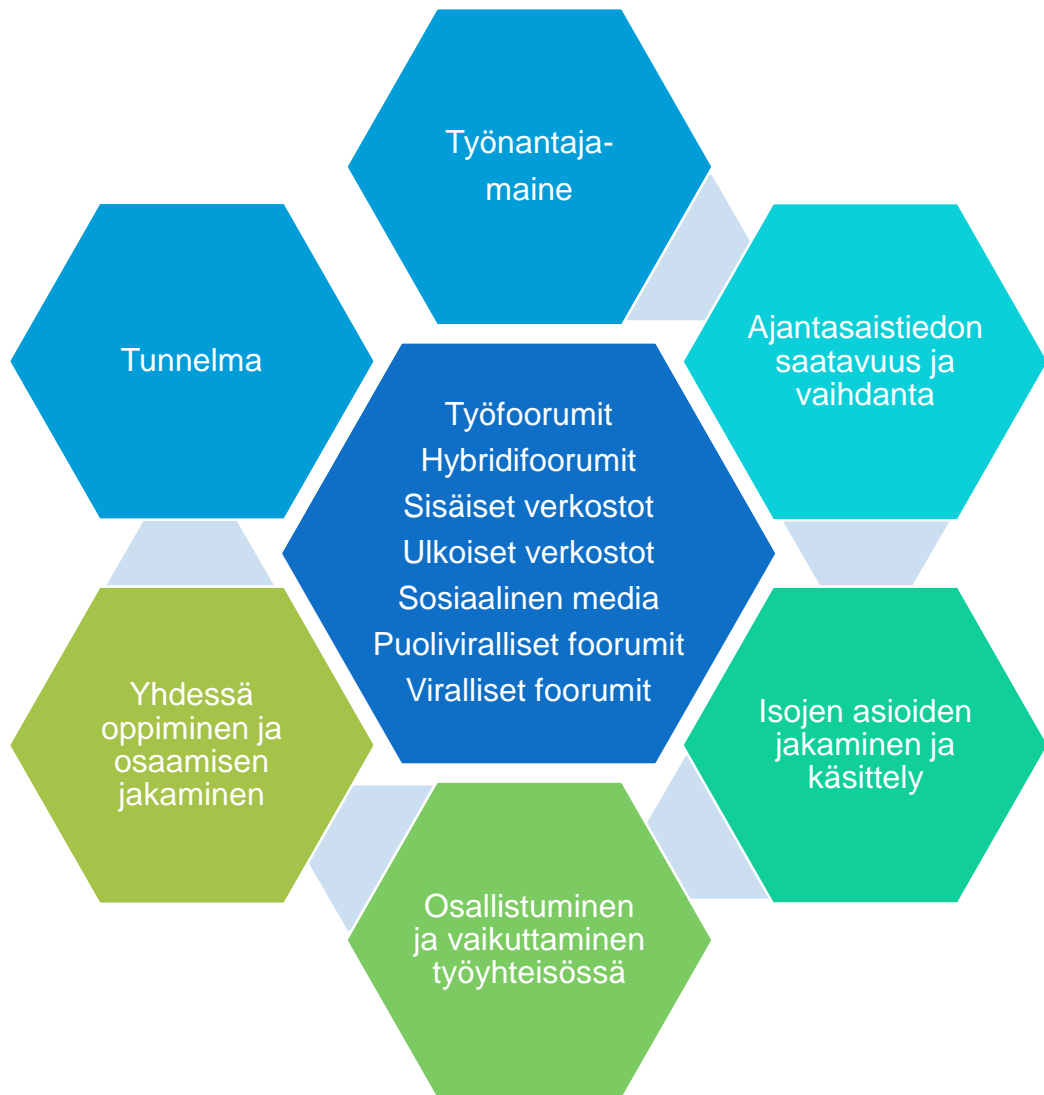
Muun muassa aiemmin kuvatun Åbergin tulosviestinnän mallin mukaan yhteisöviestintä jakaantuu selkeästi sisäiseen ja ulkoiseen viestintään perustuen siihen, kuka on viestin vastaanottaja tai vuorovaikutuksen osapuoli. Tällainen klassinen jako saattaa nykypäivän organisaatioissa tuntua karkealta, sillä raja sisäisen ja ulkoisen viestinnän välillä on entistä häilyvämpi, ja perinteinen käsitys henkilöstöstä sisäisen viestinnän ainoana kohderyhmänä on murroksessa. Esimerkiksi osakkaat tai yrityksen potentiaaliset työntekijät voivat joissain tilanteissa olla lähes samassa asemassa suhteessa yritykseen kuin sen työntekijät, ja heidän arvonsa osana yrityksen toimintaa ja olemassa oloa voidaan nähdä yhtä tärkeänä kuin henkilöstön hyvinvointi ja sen tyytyväisyys työyhteisöön. Lisäksi työelämän ra-

kenne on muuttunut ja työpaikkaa vaihdetaan usein. Organisaatioissa ja yhteisöissä käytetään paljon vuokratyövoimaa ja muuta ulkopuolista henkilökuntaa sekä luodaan tiiviitä alihankintasuhteita. Henkilöstöön lukeutuvat nykyisten työntekijöiden lisäksi myös entiset ja tulevat työntekijät. (Von Hertzen, Melgin & Åberg 2012, 120; Juholin 2009, 40–41, 141.)

4.1 Sisäisen viestinnän uusi agenda

Perinteinen viestinnän ”lääkeruiskumalli” (Juholin 2009, 77), jossa tieto valutetaan ylhäältä esimiehiltä ja johdolta alas työntekijöille, pitää kuitenkin vahvaa jalansijaa vielä monissa organisaatioissa ja työyhteisöissä. Hierarkisessa, johtajuuskeskeisessä organisaatiossa, jossa harjoitetaan edellä kuvatun kaltaista monologista ja loitontavaa viestintää työntekijät helposti lamaantuvat ja passivoituvat, eivätkä lopulta osaa tai pysty kommunikoimaan ja vaihtamaan näkemyksiään työstään ja työyhteisöstään. Tämän vanhakantaisen mallin vastakohta on energisoiva ja osallistava työyhteisö, jossa tietoisilla valinnoilla ja avoimella organisaatiokulttuurilla pyritään yhteisöllisyyttä vahvistavaan viestintään.

Juholin (2008, 58–64) kirjoittaa ”työyhteisöviestinnän uudesta agendasta”, johon uusi, modernimpi viestinnän malli viittaa. Siinä keskeisiä teemoja ovat vuorovaikutus, vastavuoroisuus, keskinäinen arvostus sekä viestinnän tuleminen osaksi jokaisen työtä ja elämää. Uuden agendan mukaan työyhteisöviestintä syntyy 6+1 osatekijästä (kuvio 3), jotka ovat perustana työyhteisön sisäiselle keskustelulle ja yhteisöllisyydelle.



Kuvio 3. Työyhteisöviestinnän uusi agenda (Juholin 2008, 64)

Agendan ensimmäinen tehtävä on luoda isojen ja tärkeiden asioiden kohdalla vuorovai-
kutteinen keskustelu ja asioiden käsittely, jossa myös varmistetaan asioiden ymmärrettä-
vyys. Erilaisille mielipiteille annetaan tilaa ja hyväksytään eriävät kannanotot asioihin. Toi-
nen osatekijä sisältää ajantasaisen tiedon helpon saatavuuden ja jokaisen yhteisön jäse-
nen tietoisuuden omasta velvollisuudestaan sen tuottamisessa, jalostamisessa ja vaih-
dannassa. Agendan kolmas elementti liittyy työyhteisössä luotavaan rentoon ja vapaa-
muotoiseen tunnelmaan, jonka avulla uskalletaan puhua ja tuoda esille omia näkemyksiä,
kokemuksia ja kysymyksiä asioihin liittyen. Muita agendan peruspilareita ovat osallistumi-
sen ja vaikuttamisen mahdollisuuden takaaminen jokaiselle, yhdessä oppiminen ja oman
osaamisen jakaminen muille, sekä jokaisen työyhteisön jäsenen rooli työnantajamaineen
luomisessa.

Nykypäivän työntekijät haastavat omia yhteisöjään ja yrityksiään päivittäin eikä henkilöstön sitoutuminen työnantajaansa ole enää itsestäänselvyys. Maineen ja työnantajakuvan rakentamisen on ennen koettu olevan yksinomaan osa ulkoista viestintää, kuten mediasuhteiden ylläpitoa ja brändin rakentamista. Etenkin sosiaalisen median kulta-aikana edellä mainitut tehtävät kuuluvat kuitenkin yhtä lailla henkilöstölle, joka toimii työnantajakuvan aktiivisena välittäjänä ja vastaanottajana sekä yrityksensä lähettiläänä. (Von Hertzen, Melgin & Åberg 2012, 120.)

Edellä mainittuja kuutta osatekijää yhdistävä tekijä on työyhteisöjen foorumit (kuvio 3), joilla avointa tiedon vaihdantaa ja vuoropuhelua tapahtuu. Nämä foorumit toimivat yhdistävänä tekijänä yhteisön sekä sen ulkoisten verkostojen ja toimintaympäristön välillä. Olenaista foorumeille uuden agendan mukaan on myös se, että ne eivät rajoitu pelkästään työpaikan fyysiseen tilaan vaan voivat ulottua virtuaalisesti yli organisaatorajojen.

Juholin (2008, 73–80) on jaotellut foorumit työfoorumeihin, jotka voivat olla vapaamuotoisia, puolivirallisia tai virallisia. Työfoorumeihin lukeutuu fyysisessä työtilassa tapahtuva työnteko, taukojen vietto ja kollegojen ja sidosryhmien- ja henkilöiden kanssa kommunikointi, jotka ovat osa keskeistä työyhteisön viestintää. Monilla fyysinen työtila saattaa sijaita esimerkiksi asiakkaan tai yhteisötyökumppanin tiloissa. Monitoimitila- tai avokonttorimalli on tyypillinen nykyaikainen työskentelytila, jossa tieto kulkee saumattomasti ja luo tunteen siitä, että kaikki ovat ajan tasalla, mitä ympärillä tapahtuu. Toinen työfoorumi on nopeasti kehittynyt ja huippuunsa edennyt viestintäteknologia, jolla tarkoitetaan yleisesti niitä teknologian välineitä, joiden avulla kommunikoidaan toisten työyhteisön jäsenten kanssa. Näihin lukeutuvat muun muassa internet, sähköposti, intranet, blogit ja eri pikaviestimet. Yhä useammassa organisaatiossa osataan hyödyntää sähköisiä, verkkopohjaisia työympäristöjä ja työskentelymahdollisuuksia, joita esimerkiksi intranetissä on tarjolla. Kolmas työfoorumin muoto on niin kutsuttu hybridifoorumi, joka on sekoitus eri kommunikoinnin muotoja, kuten kasvokkain keskustelua ja sähköpostin lähettämistä kollegalle, joka istuu viereisellä työpisteellä. Hybridifoorumin toimivuus edellyttää ihmisten oma-aloitteista kommunikointia, eikä siinä tarvita erityisiä säännöksiä tai ohjeistuksia.

Vapaamuotoisilla foorumeilla Juholin tarkoittaa muun muassa sisäisten ja ulkoisten verkostojen luomista, joka nykypäivänä on etenkin asiantuntijatyössä lähes perusolettamus ja -edellytys. Verkostoituminen on usein suunnittelematonta ja luonnollista seurausta ihmisten kommunikoinnista ja kanssakäymisestä toistensa kanssa, mutta se voidaan nähdä myös tavoitteellisena ja etukäteen suunniteltuna toimintana.

Puolivirallisten ja virallisten foorumeiden välille on haastavaa tehdä eroa. Esimerkiksi sähköposti ja intranet voivat lukeutua molempiin tai myös vapaamuotoisiin foorumeihin, lähinnä käyttötarkoituksensa mukaan. Muun muassa asiantuntijoiden välinen yhteistyö ja henkilökunnan työpaikalla käytävät kahvittelut voidaan luokitella yleisiksi puolivirallisiksi työyhteisön foorumeiksi. Täysin virallisia foorumeita ovat esimerkiksi viikko- tai kuukausipalaverit, tai tuloksenjulkistamistilaisuudet. Henkilöstölehtien ja muiden organisaation julkaisujen roolin Juholin näkee lähinnä foorumeita täydentävänä, ei niinkään ensisijaisena viestintäfoorumina.

4.1.1 Viestintäteknologian kehityksen merkitys sisäisessä viestinnässä

Vuodesta 1995 alkaneella Internetin läpimurrolla on merkittävä rooli työyhteisöjen viestinnän rakenteen muutoksessa sekä koko työelämän ja organisaatioiden toimintaympäristöjen kehityksessä. Internetin vanavedessä syntyivät ensimmäiset versiot intraneteistä, yhteisöjen sisäisistä tietoverkoista, joissa sovelletaan samaa tekniikkaa kuin internetissä, ja joista on viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana muodostunut lähes synonyymeja organisaation sisäiselle verkkoviestinnälle. Monissa työyhteisöissä sisäinen viestintä on siirtynyt intranetin myötä osittain tai kokonaan verkkoon. Kokonaisuutena organisaatioiden verkkoviestintä on nykypäivänä monitasoinen kombinaatio eri teknologioita ja viestinnän teknisiä muotoja, jota työyhteisön jäsenet käyttävät hyödyksi kommunikoidessaan toisensa kanssa, ja jossa säilötään ja vaihdetaan tietoa, osaamista ja kokemuksia. Näin pystytään lisäämään organisaation jäsenten välistä yhteenkuuluvuuden tunnetta ja samalla vahvistamaan koko organisaation toimivuutta. Huippuunsa kehittyneen viestintäteknologian, jolla tässä yhteydessä tarkoitetaan Internetin ja intranetin lisäksi muun muassa sähköpostia, erilaisia pikaviestimiä, kuten Lynciä ja Messengeriä, sekä sisäisiä blogeja, ansiosta organisaatioissa yksinkertaisesti viestitään enemmän kuin aiemmin. (Aula, Matikainen & Villi 2008, 197-198; Kuivalahti & Luukkonen 2003, 15; Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007,43; Samela 1997, 32.)

Työelämässä hiljattain tapahtuva sukupolvenvaihdos todennäköisesti lisää työyhteisöjen kykyä hyödyntää viestinnän ja viestintäteknologian uusia mahdollisuuksia. Verkkoon siirtynyt viestintä ja kehittyneen viestintäteknologian tarjoamat mahdollisuudet kommunikoida ja viestiä ilman sitoutumista aikaan, paikkaan tai fyysiseen tilaan eivät kuitenkaan yksin takaa organisaation onnistumista avoimessa ja kaikille ulottuvassa viestinnässä. Niiden suomat mahdollisuudet sisältävät vielä monia taloudellisia, käytännöllisiä ja teknisiä rajoitteita. Sähköiset viestimet ja viestintäteknologia eivät myöskään voi täysin korvata kasvokkain tapahtuvaa viestintää ja kommunikaatiota, jossa syntyy aito, ihmiseltä toiselle välit-

tyvä tunneyhteys. Virtuaalisuuden lisääminen, muun muassa entistä kehittyneemmät virtuaaliset web-neuvottelut, pystyvät toki entistä vahvemmin vastaamaan tähän inhimilliseen tarpeeseen. Lisäksi moderni viestintäteknologia tarvitsee onnistuakseen ihmislähtöistä osaamista ja jo aiemmin mainittuja ihmisistä kumpuavia prosesseja: viestintäteknologia ei voi toimia puolestamme automaattisesti ja mekaanisesti viestintää tehostavana voimana. (Aula, Matikainen & Villi 2008, 197; Puro 2004, 94-100.)

4.1.2 Henkilöstön rooli sisäisen verkkoviestinnän osaajana

Vain vajaa kaksikymmentä vuotta sitten ilmestyneessä teoksessaan ”Viestinnän strategia” Leif Åberg (1997, 135–137) käsittelee ”verkkoviestinnän uusia haasteita”, niitä toimintoja ja mullistuksia, joita sähköiset verkot tulisivat tuomaan mukanaan yhteisö- ja yritysmaailmaan. Åberg kirjoittaa erityisesti ”verkkoväestä”, joka muodostuu työyhteisön muusta henkilöstöstä irrallaan toimivaksi, verkkoviestinnästä vastaavaksi, ryhmäkseen. Verkkoväki hakee aktiivisesti tietoa verkoista, osallistuu keskusteluihin ja pyrkii verkon kautta vaikuttamaan työyhteisön toimintaan.

Edellä kuvatun kaltainen visio verkkoyhteisöstä muusta yhteisöstä erillään olevana yksikönä ei viestinnällisestä näkökulmasta ole enää ajankohtainen. Nykypäivän organisaatioissa koko työyhteisöltä vaaditaan digitaalisen viestinnän osaamista. Pelkkä Wordin ja Powerpointin osaminen ei enää riitä, kuten Elisa Juholin (2009, 255) osuvasti kiteyttää: ”Digitaalinen viestintä edellyttää onnistuakseen uudentyyppisten taitojen ja osaamisen kehittämistä yhteisöissä. Ei riitä, että on tietokoneen ajokortti – täytyy osata myös suunnitella reitti ja ajaa huonoissakin keliolosuhteissa turvallisesti perille.” Verkkoviestinnän työkalujen- ja kanavien tekninen ylläpito hoituu yhteisöissä usein helposti tietohallinnon ammattilaisten toimesta. Sen sijaan sisällön tuottaminen ja käyttökokemusten seuraaminen vaativat jatkuvaa kehittämistä ja mittaamista. Verkkoviestintä ylipäätään on tehokasta suunnittelua ja johtamista vaativaa ryhmätyötä muun yhteisöviestinnän osana ja rinnalla.

Kouluttaminen uusimpien viestintävälineiden ja sovellusten käyttöön tulisi olla organisaatioissa itsestäänselvyys myös muun kuin viestintähenkilöstön keskuudessa. Toimivat järjestelmät ja modernit laitteet ja ohjelmistot ovat turhia, ellei niitä osata käyttää. Sähköisten viestimien suoma avoimuus ja parhaimmillaan reaaliaikainen tiedonvaihdanta jäävät toteutumatta, jos osa henkilöstöstä on osaamaton toimimaan virtuaalisessa ja digitaalisessa ympäristössä.

4.2 Intranet sisäisen viestinnän välineenä

Intranet on vakiinnuttanut asemansa osana etenkin suurien organisaatioiden toimintaa ja verkkoviestintää. Parhaimmillaan se toimii ikään kuin käyttöliittymänä organisaation tietovarukseen. Käytännön tasolla sen avulla pyritään tehostamaan organisaation sisäistä tiedonhallintaa ja tiedonvälitystä. Intranet voi toimia myös vuorovaikutuksen kanavana, keskusteluforumina ja oppimisympäristönä. Strategisella tasolla sen tehtävänä on vahvistaa, palvella ja välittää organisaation yleisstrategiaa ja viestintästrategiaa sekä lisätä ja tukea organisaation osaamista. (Alasilta 2000, 252, 264; Aula, Matikainen & Villi 2008, 200-201; Siukosaari 2002, 209–211.)

Kuivalahti ja Luukkonen (2003, 46–47) ovat listanneet intranetin keskeisimmät sisällöt ja toiminnot seuraavasti:

- Omat työn teon tavoitteet ja tulokset
- Yrityksessä käynnissä olevat muutosprosessit
- Oman työn tekemiseen liittyvät keskeiset tiedot
- HR-tiedot
- Vapaa-ajan toiminta
- Mahdollisuus keskusteluun ja ajatusten purkamiseen
- Business intelligence – esim. ulkoiset tietolähteet, kuten markkina-analyysit
- Dokumentaation ja muun materiaalin hallinta
- Osaamisen kehittäminen

Lisäksi intranet voi tarjota käyttäjilleen erilaisia päivittäisessä työssä tarvittavia tukitoimintoja, kuten sanakirjoja, tuntiraportoinnin syöttölomakkeita, sähköisiä ilmoitustauluja tai kalentereita. Näiden avulla henkilöstö saadaan käyttämään tehokkaammin intranetin palveluja päivittäisessä työssään. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 61; Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 46.)

Alasilta (2000, 259) korostaa intranetin roolia organisaation osaamisen kartuttajana ja esittelee intranetin perusominaisuuksia, joita tarvitaan osaamisen kehittämisessä. Hänen mukaansa hyvässä intranetissä sisältö on ajantasaista, se on muokattavissa ja hyödynnettävissä joustavasti sekä tasapuolisesti ja avoimesti koko organisaation saatavilla. Hyvä intranet myös mahdollistaa vuorovaikutuksen ja ”antaa tukea epälineaarille ajattelulle ja ilmaisulle”.

Paitsi viestintäkanavana, intranetin tulisi toimia myös tehokkaana henkilöstöhallinnon kanavana, jonka avulla välitetään henkilöstölle sitä koskeva tieto tärkeistä ja ajankohtaisista asioista. Vielä kymmenen vuotta sitten Kuivalahti ja Luukkonen (2003, 93) näkivät, että henkilöstön kehittäminen ja henkilöstöhallinto ovat turhan usein eriytyneitä viestinnällisistä prosesseista, eivätkä niistä vastuussa olevat käytä sisäisen verkon tarjoamia mahdollisuuksia viestinnässään tarpeeksi tehokkaasti ja vuorovaikutteisesti hyväkseen. Nykypäivänä henkilöstöhallinnon tietojärjestelmät löytyvät useimmista intraneteistä ja HR:n osuus intranetien sisällöstä on huomattava verrattuna vuosikymmenen takaiseen tilanteeseen.

Intranetin kehityskaari alkaa 1990-luvun puolivälistä, jolloin organisaatioissa toteutettiin muutaman innokkaan pioneerin taholta yksikötason intrasovelluksia, jotka sisälsivät kaiken mahdollisen tiedon, joka vain haluttiin upottaa verkkoon kaikkien ulottuville, aina lounaslistoista yrityksen strategiaan. Tästä sekavasta kokonaisuudesta kehitys jatkui nopeasti koko konsernitason intratoteutuksiin, joihin tilattiin ulkopuoliselta toimittajalta rakenne- ja ulkoasusuunnittelu. Sisällön tuottamisesta ja päivittämisestä vastasivat vain muutamat yksittäiset henkilöt. Konsernitason intranetit eivät vielä tässä vaiheessa lyöneet itseään läpi, vaan alkuperäiset yksikkökohtaiset intranetit jatkoivat niiden rinnalla omaa elämänsä. Myöhemmin sisällönhallintajärjestelmä mahdollisti sen, että sisällön tuottaminen voitiin hajauttaa laajemmin organisaation eri tahoille. Tämä kuitenkin johti intranetin rakenteen leviämiseen ja hajautumiseen, joiden myötä tiedon etsiminen ja löytyminen vaikeutui. 2000-luvun alussa alettiin panostaa intranetien persoonallisempaan muotoon ja käytettävyyteen, niin sanottuun personointiin. Suunnittelussa pyrittiin entistä vahvemmin huomioimaan käyttäjien odotukset ja se, miten he haluavat vastaanottaa tietoa. Näin vahvistui myös intranetin rooli osana organisaation brändin rakentamista ja muokkaamista. Intranetien käytettävyyden kannalta keskeiseksi ominaisuudeksi nousi joustavuus, käsittäen muun muassa toimivat ja monipuoliset hakukoneet, vaivattomasti käytettävät käyttöliittymät sekä seesteisen ja hallitun visuaalisen ilmeen. Käyttäjälähtöisyyttä painotettiin myös luomalla entistä parempia tiloja ja tilaisuuksia antaa palautetta intranetistä sekä antamalla käyttäjille mahdollisuus osallistua intranetin kehittämiseen. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 23–40.)

Kuivalahden ja Luukkosen (2003, 24) kuvailema kehityskaari päättyy vuoteen 2003, jolloin intranetin visioitiin tulevaisuudessa integroituvan entistä paremmin organisaation operatiivisiin järjestelmiin, joiden kautta organisaation keskeiset toiminnan mittarit olisivat nähtävissä intranetin kautta. Tämä visio on toteutunut nykypäivän organisaatioiden intraneteissa, samoin kuin kokonaisvaltainen työn tehostaminen organisaatioissa digitalisointiprosessin kautta.

4.3 Intranetin rakenteen ja sisällön tuottaminen

Intranetin toteuttaminen ja kehittäminen edellyttävät koko organisaation panostusta ja laajaa yhteistyötä organisaation eri tahojen kesken. Toiminnallisuudeltaan laadukkaan intranetin suunnittelu vaatii tekijöiltään rohkeutta ja näkemystä toteuttaa käyttäjiä palveleva järjestelmä, jonka avulla tuetaan ja lisätään koko organisaation osaamista. Suunnittelun pohjalla tulee olla organisaation strategiaa mukaileva visio intranetin rakenteesta ja sisällöstä, jonka perusteella lähdetään toteuttamaan käytännön suunnittelutyötä. Suunnittelussa pyritään välttämään toimintojen latomista rakenteisiin miettimättä tarkemmin tiedon hierarkista jäsentelyä. Sisällön tuotantoprosessissa pitää huomioida käyttäjien toiveet ja korostaa yhteisvastuullista toimintaa muun muassa sivujen testaamisessa jo ennen niiden julkaisemista sekä myöhemmin käyttäjäpalautteen keräämisessä. (Alasilta 2000, 259–264; Kuivalahti & Luukkonen 2003, 61.)

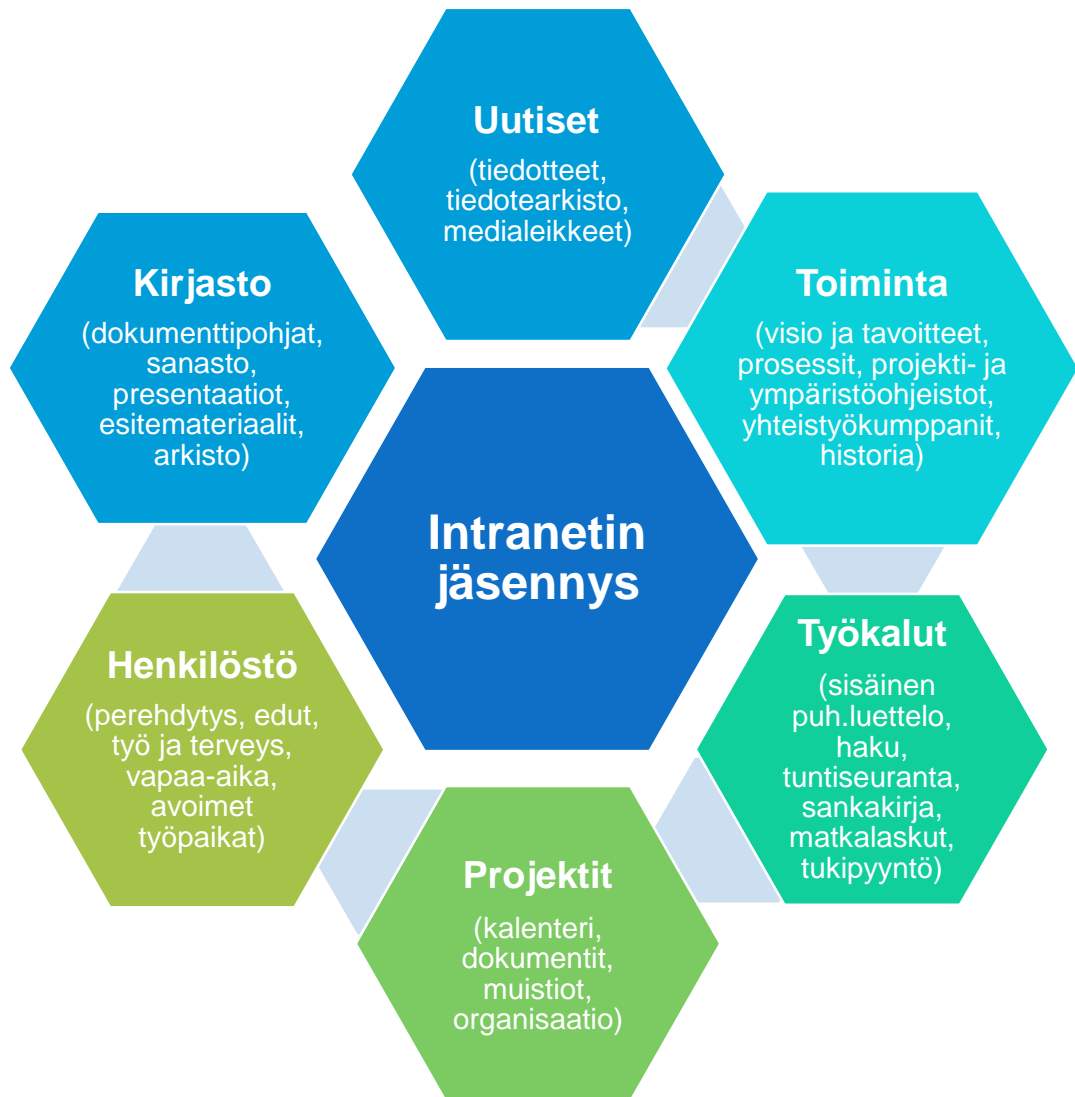
Intranetin teknisen rakenteen suunnittelu on usein helpompaa kuin sen sisällön ja toiminnallisuuden tuottaminen, joka on intranetin rakentamisen tärkein vaihe ja johon tulisi erityisesti suunnata organisaation resursseja. Intranetin suunnittelussa tulee Samelan (1997, 68–69) mukaan huomioida seuraavat keskeiset tekijät:

- Kohderyhmä (kenelle viestitään?)
- Asiasisältö (mitä viestitään?)
- Tavoitteet ja hyötyminen (mitä lisäarvoa uusi järjestelmä tuo?)
- Tiedon luokittelu (kuinka monta luokittelua käytössä, käytetäänkö vapaata tekstihakua, miten käyttäjän tulee toimia tiedonhaussa?)
- Dokumenttien ulkonäkö (yhteneväinen visuaalisuus, mitä tiedostomuotoja käytetään, kuka vastaa ylläpidosta?)
- Tiedon päivittäminen, alkuperä ja vanhentuneen materiaalin poistaminen (kuka toteuttaa seulonnan, tarkastuksen, hyväksynnän ja vanhan tiedon poiston?)
- Tekninen ylläpito ja organisointi (kuka vastuussa?)
- Käyttäjien kouluttaminen järjestelmän käyttöön (kuka vastaa?)
- Palautteen antaminen ja koonti (kuka vastaa?)

Intranetin sisällön tuottamisesta vastaavat yhteisössä nykyisin useat eri tahot. Käytettävyyden ja tiedon saannin vaivattomuuden kannalta olisi kuitenkin oleellista, että eri sivut tehtäisiin yhteneväisten raamien mukaan. Valitettavan monessa organisaatiossa intranetin yleisin ongelma on liian suuri määrä informaatiota. Sitä on tarjolla yhä enemmän ja enem-

män ja sen tulvaa voi olla hankala kontrolloida. Tietoa syötetään intranetin rakenteisiin jäsentelemättömänä tai se jäsenellään väriin paikkoihin eikä dokumentteja nimetä tarpeeksi selkeästi tai oikein. Intranetistä tulee näin tiedon hautausmaa tai kaatopaikka ja sen rakenteesta joko liian syvä tai leveä, jolloin tiedon löytyminen vie turhaa aikaa ja vaivaa. Rakenteen suunnittelussa ja sisällön tuottamisessa tulisikin keskittyä ymmärrettävään ja selkeään lopputulemaan, josta tietoa löytyy helposti ja nopeasti. Intranetin käytettävyyden tulisi olla sillä tasolla, ettei työn tehokkuus kärsi turhaan tiedon etsimiseen käytetyn ajan takia. Toisin sanoen, intranetin suunnittelussa tieto tulee jäsentää eri sivuille ja poluille niin, että joko toimivan hakukoneen, sivukartan tai sisällysluettelon avulla se on vaivattomasti löydettävissä. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 46–47; Pohjanoksa, Kuokkanen, & Raaska 2007, 46; Siukosaari 2002, 209–211.)

Hyvän intranetin rakenteen tunnistaa siitä, että se on yhdellä silmäyksellä hahmotettavissa (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 61). Alla oleva kuvio 4 kuvaa tyypillistä intranetin sisältöä, jossa tieto on jäseneltyä eri osioihin loogisesti ja jossa rakenne on rajattu ja kiitetetty käyttäjien tarpeet huomioiden.



Kuvio 4. Esimerkki intranetin tyypillisestä sisältörakenteesta (mukailtu Kuivalahti & Luukkonen 2003, 62)

5 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää ympäristöministeriön henkilöstön toiveet ja kehittämisideat uudelle intranetille ja se, mitä hyvää ja toisaalta huonoa nykyisessä intranetissä ja sen sisällössä ja toiminnallisuudessa on. Tutkimus suunnattiin koko henkilöstölle, sillä kaikilla työntekijöillä on käytössään intranet ja kaikille haluttiin tarjota yhtäläiset mahdollisuudet vaikuttaa intranetin kehittämiseen.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin survey-kyselytutkimuksena kesäkuussa 2014. Kvantitatiivinen tutkimus sopi hyvin tämän kaltaiseen tilanteeseen, jossa tutkittiin suurta perusjoukkoa (tässä tapauksessa noin 300 henkilöä). Kyseessä oli kuvaileva kokonaistutkimus, joka on empiirisen tutkimuksen perusmuoto, ja jota käytetään vastaavanlaisissa mielipidetiedusteluissa tai tilastaselvityksissä (Heikkilä 2010, 14).

Kysely laadittiin selainpohjaisella Webropol-työkalulla, jonka kautta kyselyyn vastaaminen sujui nopeasti ja tulosten analysointi oli vaivatonta. Webropolin huonoiksi puoliiksi laskettiin se, että avoimia kysymyksiä ei voitu asettaa pakollisiksi, tosin kyseiseen tutkimukseen niitä laadittiin vain kaksi kappaletta. Webropol-aineistoa on analysoitu Excelin avulla.

Jokaisen vastaanottajan sähköpostiin lähetetty henkilökohtainen linkki oli tehokas tapa kerätä vastauksia, etenkin työyhteisössä, jossa sähköisten viestimien käyttö oli tuttua, joka päiväistä toimintaa ja jossa kaikilla oli mahdollisuus päästä myös etätyöskentelyssä viivattomasti verkkoon. Muita vaihtoehtoja tutkimusmenetelmäksi ei edes harkittu, sillä näin suuren ihmisjoukon tavoittaminen ja tutkimuksen toteuttaminen laadullisena tutkimuksena esimerkiksi haastattelujen kautta olisi ollut liian aikaa vievää ja tutkimuksen toteutukselle suunnitellun aikataulun puitteissa mahdotonta.

5.2 Kyselyn suunnittelu ja toteuttaminen

Kyselyn laatiminen aloitettiin keväällä 2014. Kyselyssä päädyttiin käyttämään pääosin suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä, joissa annettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Vaihtoehtojen määrä pyrittiin pitämään mahdollisimman vähäisenä ja kysymykset muotoilemaan tiiviiksi, mutta kuvaileviksi. Osa kysymyksistä laadittiin Likertin 5-portaisen asteikon muotoon, jolla voitiin hyvin saada selville vastaajien mielipiteet. Avoimia kysymyksiä tehtiin vain kaksi, jotta mahdollisimman moni vastaajista ei jättäisi kyselyn täyttämistä ainakaan

niiden takia kesken. Tähän pyrittiin myös tekemällä kyselystä mahdollisimman lyhyt, kuitenkin jättämättä pois olennaisia ja tärkeitä kohtia, sekä sijoittamalla taustamuuttujat kyselyn loppuun.

Kysely jakautui neljään osioon, joista ensimmäisessä kartoitettiin henkilöstön mielipiteitä intranetin nykytilasta ja siitä, tulisiko intranetiä ylipäättään uudistaa ja kehittää. Mikäli vastaaja koki uudistamisen ja kehittämisen tarpeelliseksi tai osittain tarpeelliseksi, jatkoi hän kysymyspatteriston toiseen osioon, jossa kartoitettiin intranetin kehittämisideoita. Mikäli vastaaja ei kokenut intranetin kehittämistä tarpeelliseksi, hän ohitti kyselyssä kehittämisosuuden ja siirtyi suoraan kolmanteen osioon, jossa annettiin intranetin eri ominaisuuksille arvosanat sekä halutessaan terveisiä ylläpidolle. Näin saatiin selville kaikkien vastanneiden arvio intranetin nykytilasta, mutta vastaajia ei pakotettu vastaamaan kehitysosion kysymyksiin, mikäli hän ei kokenut kehittämistä ja uudistamista tarpeellisena. Neljännessä osiossa selvitettiin vastaajien taustatietoja. Yhteensä kyselyssä oli 11 kappaletta ympäristöministeriöläisille suunnattuja kysymyksiä sekä viisi heidän taustojaan kartoittavaa kysymystä.

Kysymyksiä käytiin läpi muutamassa palaverissa toukokuussa 2014 yhdessä YM:n sisäisestä viestinnästä vastaavan asiantuntijan kanssa. Kommenttien ja kehitysideoiden pohjalta laadittiin lopullinen versio kyselystä, joka testattiin yhdellä henkilöllä. Testin jälkeen kyselyä muokattiin vielä hieman saatujen kommenttien ja kehitysideoiden perusteella. Henkilökunnan sähköpostiosoitteet kerättiin Outlook-sovelluksesta, jossa ne olivat ryhmiteltynä kahteen pääryhmään, YM-Kasarmiin ja YM-Fabianiin, sen mukaan kummassa osoitteessa henkilön fyysinen työtila sijaitsee, eli Kasarminkadulla vai Fabianinkadulla.

Lopullinen versio kyselystä (liite 1) lähetettiin henkilöstölle 3.6.14 viestintäjohtajan allekirjoittamalla saatteella (liite 2). Kyselystä julkaistiin myös samana päivänä uutinen (liite 3) intranetin pääsivustolla, jossa se pysyi koko vastausajan ajan. Vastausaikaa annettiin 18.6. asti ja uusintakysely vielä vastaamatta oleville lähetettiin kaksi päivää ennen kyselyn sulkeutumista.

Ympäristöministeriön hallinnonalaan kuuluva Suomen ympäristökeskus (myöhemmin lyhenne SYKE) osallistui erillisenä kohderyhmänä tutkimukseen, mutta sen henkilöstön keskuudesta saatuja tutkimustuloksia ei tässä opinnäytetyössä raportoida. SYKEN intranet Seitti pohjautuu samalle tekniselle alustalle kuin YM:n intranet Symppi, mutta niiden sisällöt eroavat toisistaan ja SYKEN intranetin sisältöä tuottavat SYKEN oma viestintäväki ja

muut asiantuntijat. SYKEN kysely toteutettiin YM:n kyselyn yhteydessä, molemmille organisaatioille laadittiin sekä kohdennettuja, että yhteisiä kysymyksiä. SYKEN verkkoviestintä-asiantuntija myös antoi omat kommenttinsa kyselyn suunnitteluvaiheessa.

Siinä missä YM:n kysely lähetettiin Webropolin kautta henkilökohtaisena sähköpostilinkkinä jokaiselle työntekijälle, SYKEN kysely julkaistiin intranetissä pääsivun uutisointiossa julkisena linkkinä. SYKEN henkilöstöpolitiikka mukailee pitkälti samaa linjaa YM:n politiikan kanssa siinä, että kynnys koko henkilöstön kattavien sähköpostien lähettämiseksi on korkea. Tämän kyselyn kohdalla tuo kynnys ei siis SYKEssä ylittynyt. Henkilökohtaisen linkin tehokkuuden suhteessa vastausten määrään huomasi helposti: SYKEN henkilökunnan 700 jäsenestä vain 28 vastasi julkisen linkin kautta kyselyyn, kun taas YM:n henkilökunnan reilusta 300 jäsenestä vastaukset saatiin 79:ltä.

6 Tutkimustulokset

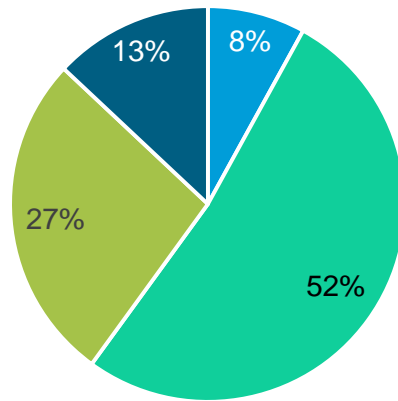
Kysely lähetettiin 305:lle ympäristöministeriön henkilökuntaan kuuluvalla virkamiehelle ja määräaikaiselle työntekijälle. Vastaanottajien joukossa olivat myös kansliapäällikkö sekä ministeriön muu ylin johto ministereitä lukuun ottamatta. Ministeriön henkilöstön määräksi vuonna 2013 ilmoitettiin 283. Kyselyn suorittamisen aikana YM:ssä työskenteli kymmenen lakimiesharjoittelijaa sekä useita muita määräaikaisia työntekijöitä, jotka eivät vielä vuoden 2013 tilastoissa näy. Tästä syystä kyselyn perusjoukko on suurempi kuin ilmoitettu henkilöstön määrä. Kyselyyn vastasi 79 henkilöä, jolloin vastausprosentiksi muodostui 26. Seuraavassa käydään läpi tutkimuksen tulokset aloittaen vastaajien luokittelusta taustamuuttujien mukaan.

6.1 Taustamuuttujat

Tutkimuksen taustamuuttujiksi valittiin sukupuoli, ikä, asema, osasto tai yksikkö, jossa henkilö työskentelee, sekä työuran pituus YM:ssä. Vastaajista 78 % oli naisia ja loput 22 % miehiä. Ympäristöministeriön henkilöstöstä 68 % on naisia ja 32 % miehiä (Ympäristöministeriö 2013), joten naisten vastausaktiivisuutta voidaan kyselyn suhteen pitää hieman korkeampana kuin miesten. Yli 55-vuotiaiden työntekijöiden osuus henkilöstöstä oli ministeriössä 64 % vuonna 2013 (Ympäristöministeriö 2013). Kyselyyn vastanneista yli 50-vuotiaita oli kuitenkin vain 38 %, joten iän mukaan luokiteltuna nuorempi henkilöstönosa vastasi kyselyyn aktiivisemmin kuin vanhemmat työntekijät.

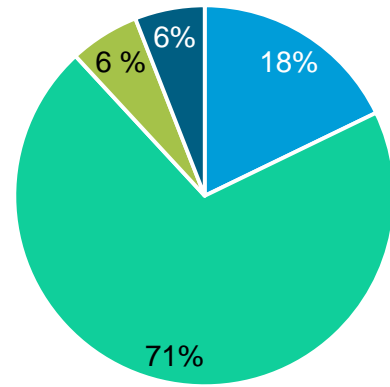
Vastaajista noin 56 % työskenteli asiantuntijatehtävissä ja 34 % avustajana tai harjoittelijana. Loput 10 % vastauksista tuli esimiesasemassa olevilta työntekijöiltä. Sukupuolen mukaan asiantuntijamiesten vastausaktiivisuus oli suurempi kuin asiantuntijatehtävissä toimivien naisten (kuvio 5). Tämä kuitenkin selittyy sillä, että muissa tehtävissä, etenkin avustavissa tehtävissä YM:ssä työskentelee enemmän naisia kuin miehiä.

Asema YM:ssä/naiset (n = 62)



■ esimies ■ asiantuntija
■ avustaja ■ harjoittelija

Asema YM:ssä/miehet (n = 17)

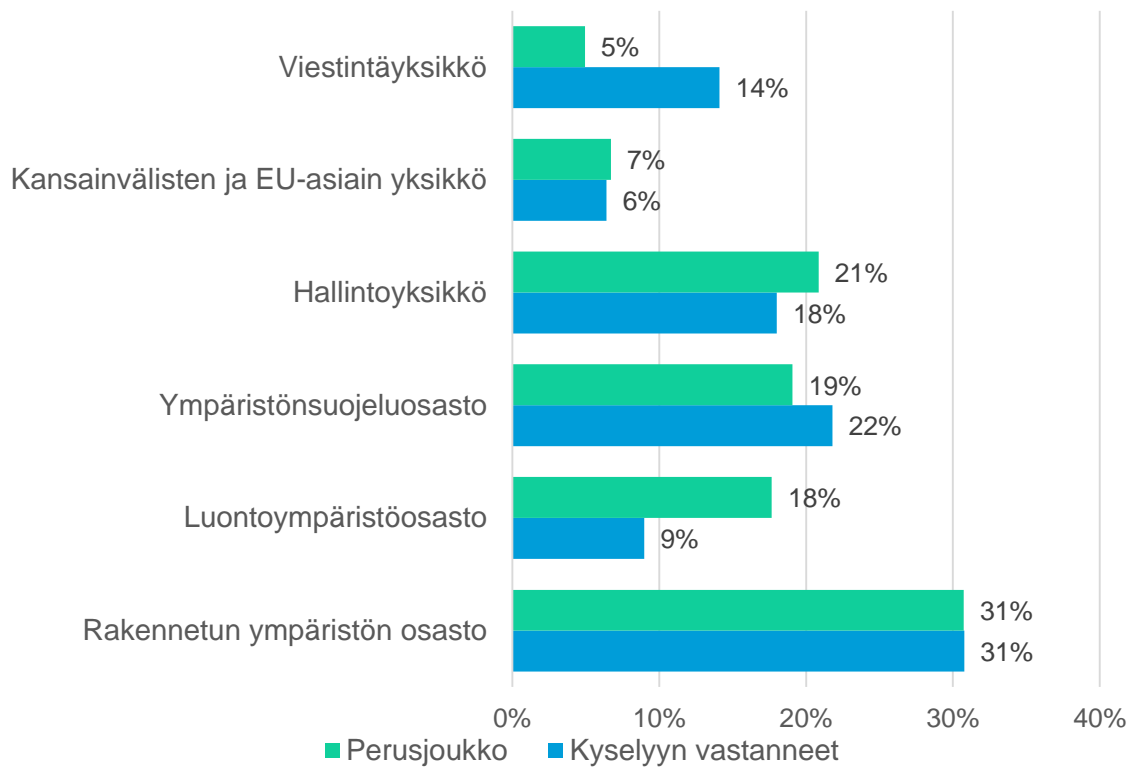


■ esimies ■ asiantuntija
■ avustaja ■ harjoittelija

Kuvio 5. Vastaajien jakauma aseman ja sukupuolen mukaan

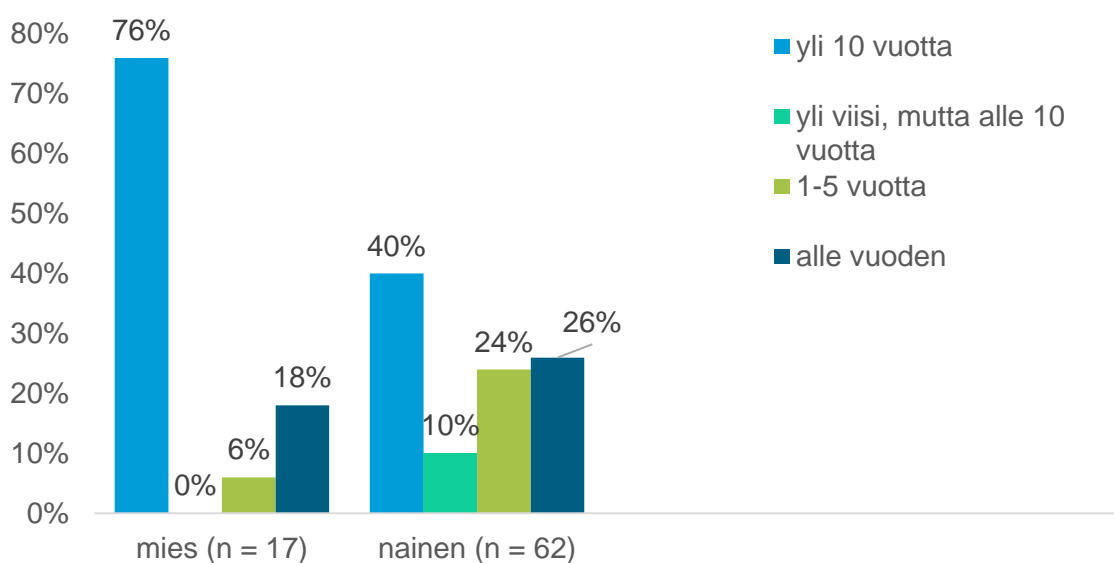
Arvioitaessa vastaajia osastoittain ja yksiköittäin (kuvio 6) määrällisesti eniten vastauksia tuli rakennetun ympäristön osastolta, jonka henkilöstön vastaukset kattoivat 31 % vastauksista. Seuraavaksi eniten eli 22 % vastauksista tuli ympäristönsuojeluosastolta. Prosentuaaliset vastausosuudet mukailevat melko tarkasti osastojen suhteellisesta henkilömäärää ministeriön kokonaishenkilökunnasta. Vuoden 2013 henkilöstön tilinpäätöksen mukaan rakennetun ympäristön osastolla työskenteli 30,8 % ja ympäristönsuojeluosastolla 19,1 % koko ministeriön henkilöstöstä. Vähiten vastauksia suhteessa henkilöstön suhteelliseen määrään ministeriössä saatiin luontoympäristöosastolta, jossa vastausprosentti jäi noin yhdeksään prosenttiin. Luontoympäristöosaston henkilökunnan osuus koko ministeriön henkilöstöstä on noin 18 %.

Suhteessa osaston tai yksikön henkilömäärään eniten vastauksia kyselyyn tuli hieman odotetustikin viestintäyksiköstä, josta peräti 73 % yksikön työntekijöistä vastasi kyselyyn. Viestintäyksikön vastaukset kattoivat noin 14 % kaikista saapuneista vastauksista. Näin ollen tutkittaessa viestintäyksikön ja muun henkilöstön välisiä eroja vastauksissa tulos on pätevä eikä voi ainakaan vastaajamäärästä johtuen vinoutua, koska katoa ei vastaajamäärässä suhteessa henkilöstön määrään esiinny.



Kuvio 6. Vastaajien jakauma osaston tai yksikön mukaan vs. henkilöstöjakauma ministeriössä osastoittain ja yksiköittäin (n = 79)

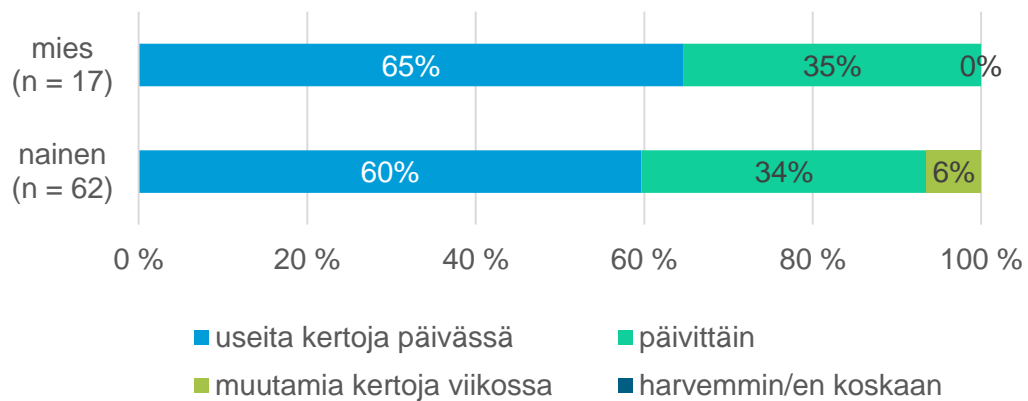
Yli 48 % vastanneista oli työskennellyt YM:ssä yli 10 vuotta (kuviot 7), mikä kertoo pitkän uran tehneiden ja organisaatioon sitoutuneiden työntekijöiden aktiivisuudesta ja halusta vaikuttaa ministeriön yhteisiin asioihin. Etenkin miespuolisten vastaajien, jotka olivat työskennelleet yli 10 vuotta organisaatiossa, osuus kaikista miespuolisista vastaajista oli huomattava, yli 76 %.



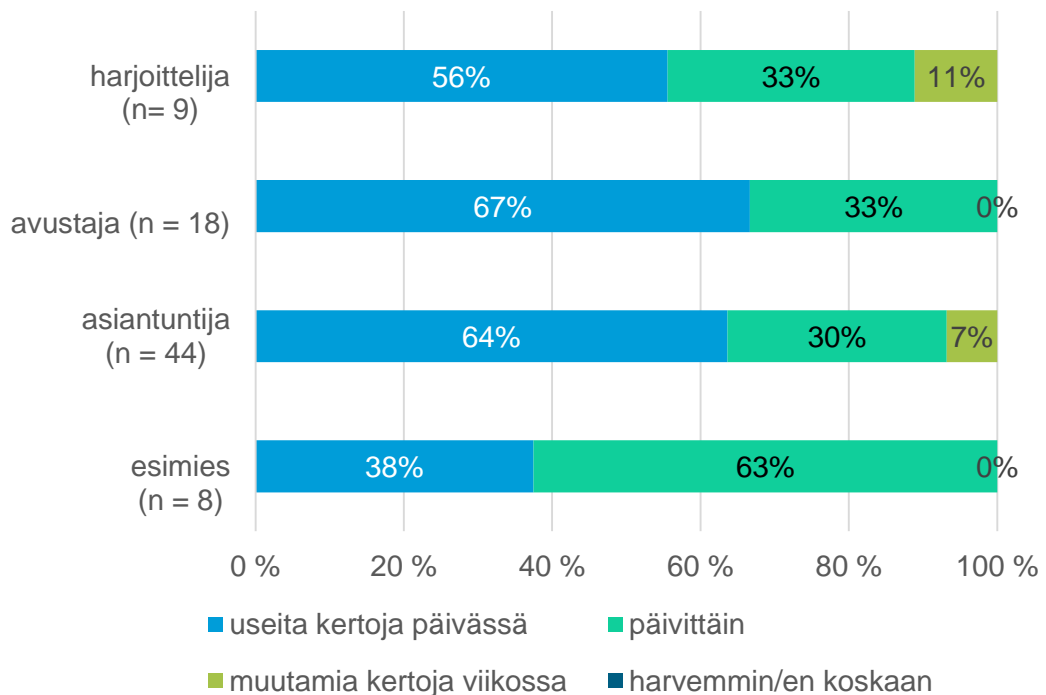
Kuvio 7. Vastaajien jakauma sukupuolen ja työuran pituuden mukaan

6.2 Intranetin nykytilan kartoitus

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien yleistä aktiivisuutta intranetin käyttäjinä. Vastaukset kertovat aktiivisesta intranetin käytöstä: 95 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä intranetiä päivittäin ja heistä lähes 61 % useita kertoja päivän aikana. 5 % ilmoitti vierailevansa intranetissä muutamia kertoja viikossa, eikä tämän harvemmin tai ei koskaan intranetiä käyttänyt vastaajista kukaan. Sukupuolen mukaan jaoteltuna intranetin käyttöaktiivisuudessa ei juuri ilmene eroja (kuvio 8). Verrattaessa vastauksia vastaajan aseman mukaan esimiehet vierailevat intranetissä alaisiaan harvemmin, heistä tosin kaikki kuitenkin vähintään päivittäin (kuvio 9).

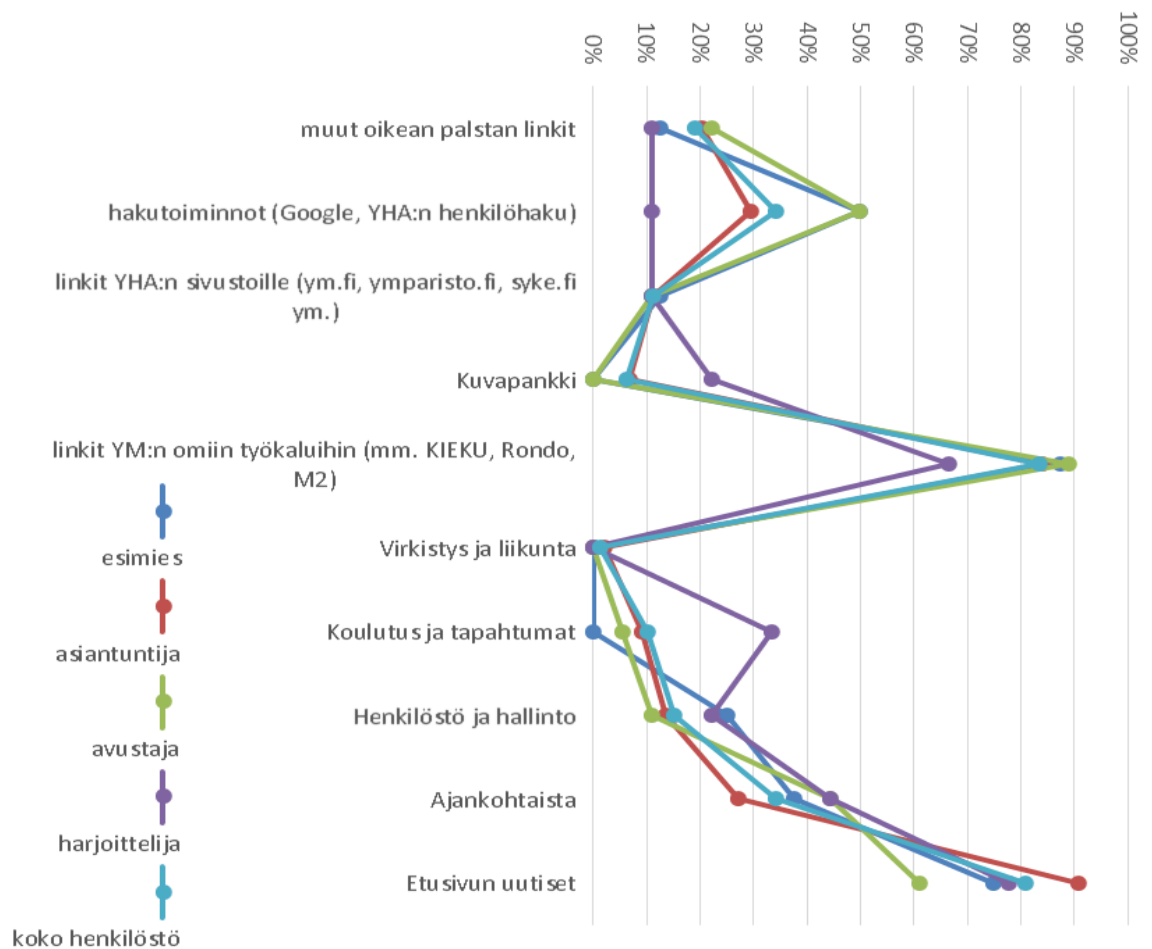


Kuvio 8. Intranetin käyttöaktiivisuus sukupuolen mukaan



Kuvio 9. Intranetin käyttöaktiivisuus aseman mukaan

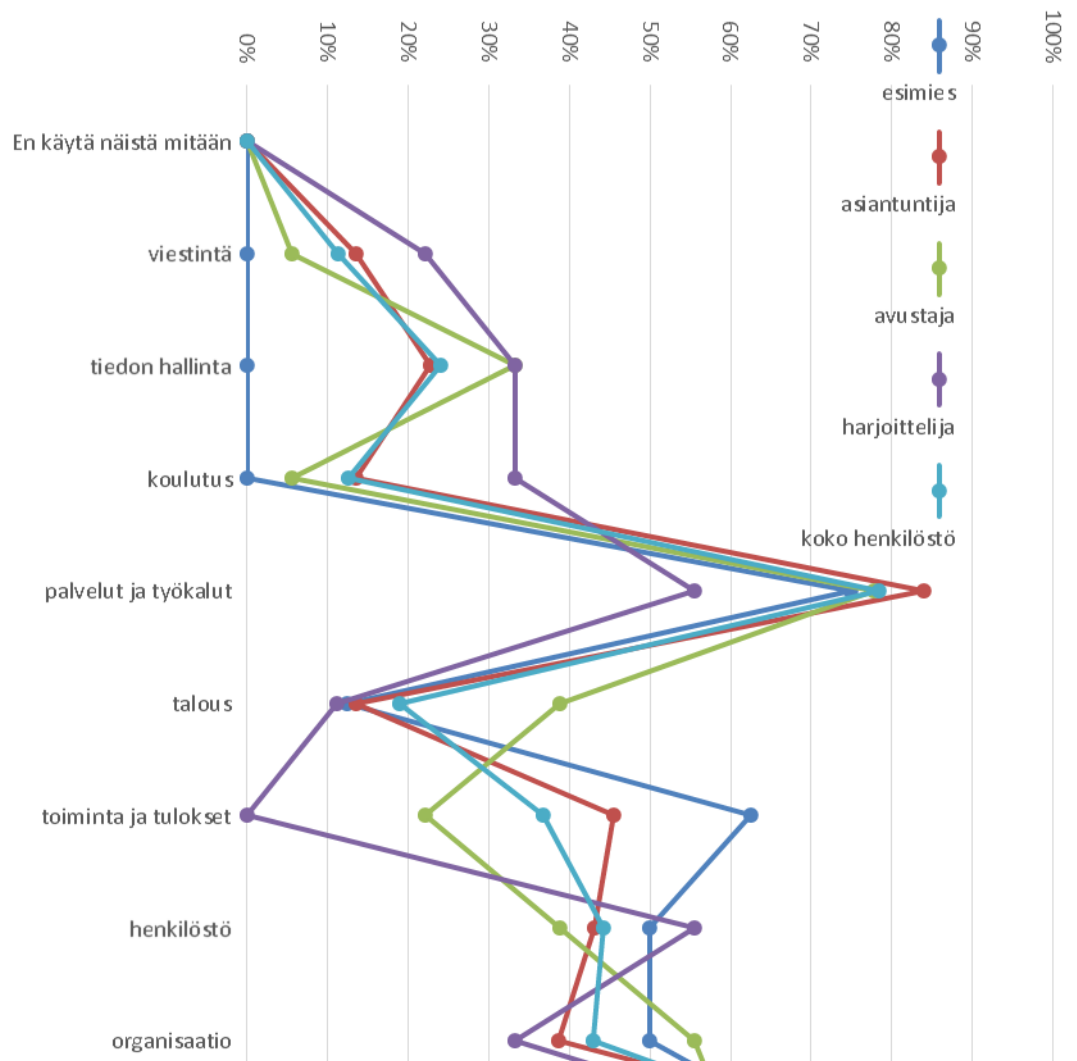
Toisessa kysymyksessä oli lueteltuna intranetin etusivun osiot ja linkit (kuvio 10, liite 4), joista vastaajia pyydettiin valitsemaan enintään kolme, joita he eniten käyttävät. Monivalintakysymyksessä vaihtoehtoja oli kymmenen. Suosituimmiksi intranetin etusivun osioiksi nousivat uutisointi ja linkit YM:n omiin työkaluihin, kuten KIEKU-, Rondo- ja M2-järjestelmiin, molemmat yli 80 prosentin vastausosuuksillaan. Kuvapankkia sekä Virkistys- ja liikunta-osiota käytettiin selvästi vähiten. Vertailtaessa vastauksia vastaajien aseman mukaan hajontaa syntyi melko vähän.



Kuvio 10. Etusivun osioiden ja linkkien käyttö, työntekijän asema vs. koko henkilöstö (n =79)

Kolmas kysymys oli suunnattu ainoastaan SYKEN henkilöstölle eikä sitä käsitellä tässä raportissa. Neljännessä kysymyksessä selvitettiin intranetin päänavigaation osioiden käyttöaktiivisuutta (kuvio 11, liite 1). Lueteltuna oli kahdeksan eri kohtaa, joista vastaajien tuli valita enintään kolme osiota, joiden alatasen dokumentteja ja muuta sisältöä he hyödyntävät ja lukevat eniten. Palvelut ja työkalut-osio nousi selvästi suosituimmaksi osioksi, lähes 80 % kaikista vastanneista oli valinnut sen yhdeksi tärkeimmistä kohdista intranetin päänavigaatioissa.

Vertailtaessa vastausjakaumaa työntekijän aseman mukaan eroja syntyi jonkin verran. Erityisesti huomioitavaa oli se, että esimiestason työntekijöistä kukaan ei valinnut viestintää tärkeimpien osioiden joukkoon. Esimiehille viestinnän työkalujen ja ohjeistuksen käytön tulisi olla yksi tärkeimmistä intranetin tarjoamista ”infopaketeista”, sillä heillä on viimeinen vastuu oman ryhmän, osaston tai yksikön viestintätoimista, ja myös velvollisuus olla ajan tasalla viestinnän uusista tuulista ja virtauksista. Tulosten perusteella voidaan siis olettaa, että esimiestasolla intranetin viestintä-osiota ei pidetä merkittävänä tietolähteenä viestintään liittyvien asioiden kannalta.



Kuvio 11. Intranetin päänavigaation osioiden käyttö, työntekijöiden asema vs. koko henkilöstö (n = 79)

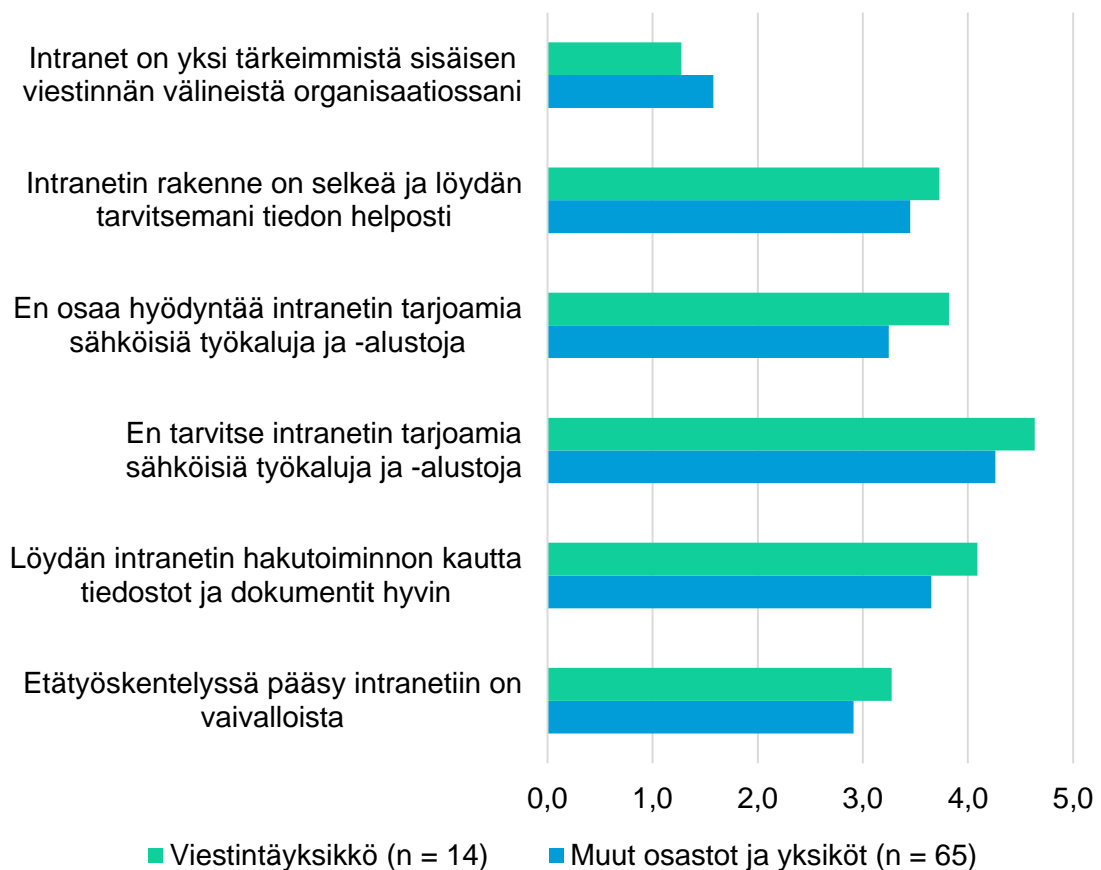
6.3 Toiminnallisuuden, rakenteen ja sisällön arviointi

Viidennessä ja kuudennessa kysymyksessä selvitettiin Likertin 5-portaisen asteikon avulla henkilöstön mielipiteitä nykyisen intranetin toiminnallisuudesta ja rakenteesta (kuvio 12), sisällöstä (kuvio 13) ja etusivun uutisoinnista (kuvio 14). Vastaajan tuli antaa väittämille

arvot asteikolla 1 = täysin samaa mieltä, 2 = osittain samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = osittain eri mieltä ja 5 = täysin eri mieltä.

Yksi tutkimuksen keskeisistä tavoitteista oli selvittää, vastaako muun henkilöstön mielipide intranetin nykytilasta viestintäyksikön mielipiteitä, eli millaisena nykyinen intranet nähdään ministeriössä viestintäyksikön ulkopuolella ja kuinka tyytyväisiä tai tyytymättömiä sen toimintoihin muualla talossa ollaan. Tehtäessä eroa viestintäyksikön ja muun henkilöstön mielipiteille on huomattavissa, että viestintäyksikön henkilöstö suhtautuu aavistuksen kriittisemmin mykyisen intranetin eri ominaisuuksiin. Pääsääntöisesti viestinnän ja muun henkilöstön mielipiteet kuitenkin noudattavat samoja linjoja, eivätkä erot keskiarvoja vertaillessa nouse merkittävän suuriksi.

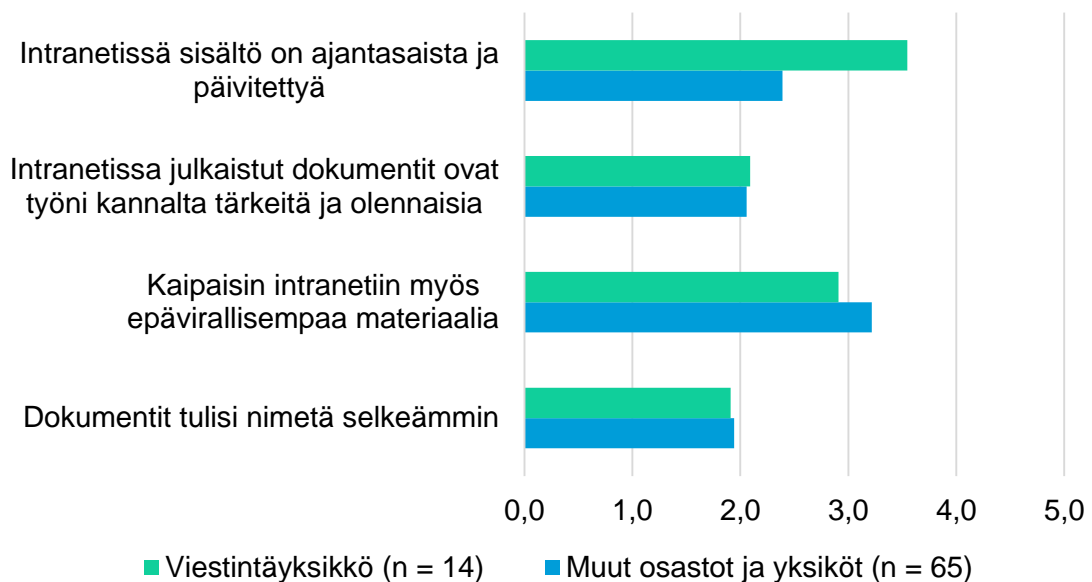
Viestintäyksikössä intranetin merkitys sisäisen viestinnän välineenä koetaan aavistuksen tärkeämpänä kuin muissa osastoissa ja yksiköissä (kuvio 12). Tuloksista voidaan myös päätellä, että viestintäyksikön henkilöstölle on muita työntekijöitä helpompaa hyödyntää esimerkiksi sähköisiä työkaluja ja -alustoja intranetissä. Toisaalta intranetin hakutoimintojen avulla tiedostojen ja dokumenttien löytäminen tuntuisi sujuvan muualla talossa paremmin kuin viestintäyksikössä, ja intranetin rakennetta pidetään muualla talossa aavistuksen selkeämpänä kuin viestintäyksikössä. Kokonaisuutena tuloksista voidaan päätellä, että intranetin rakennetta ei koeta yleisesti selkeäksi eikä hakutoimintojen kautta löydetävän tehokkaasti tarvittavia dokumentteja ja tiedostoja. Sähköisiä työkaluja ja -alustoja pidetään tärkeinä ja tarvittavina, mutta vastauksista ilmenee, että niiden hyödyntämisen ja käyttämiseen liittyy epätietoisuutta tai ongelmia.



Kuvio 12. Viestintäyksikön vs. muun henkilöstön mielipiteet intranetin toiminnallisuudesta ja rakenteesta

Viestintäyksikön henkilöstön mielipiteet nykyisen intranetin sisällöstä (kuviot 13) noudattavat pääosin samaa linjaa muun henkilöstön mielipiteiden kanssa. Koko henkilöstön mielestä intranetissä julkaistut dokumentit ovat sen työn kannalta tärkeitä ja olennaisia ainakin osittain, mutta dokumentit tulisi nimetä selkeämmin. Epävirallisempaa materiaalia ei juuri intranettiin kaivata niin viestintäyksikön kuin muunkaan henkilöstön mielestä.

Suurin ero viestintäyksikön ja muun henkilöstön mielipiteiden välille nousi sisällön ajantasaisuuteen ja päivittämiseen liittyvässä kohdassa: viestintäyksikössä intranetin sisältöä pidetään vähemmän ajantasaisena ja päivitettyinä kuin muun henkilöstön keskuudessa. Viestintäyksikön henkilöstön mielipiteeseen asiasta saattoi vaikuttaa se, että tarve intranetin sisällön päivittämiselle oli ollut kyselyn lähettämisen aikoihin paljon esillä viestintäyksikössä ja intranetissä olevia viestintämateriaaleja alettiin päivittää systemaattisesti juuri tuolloin.



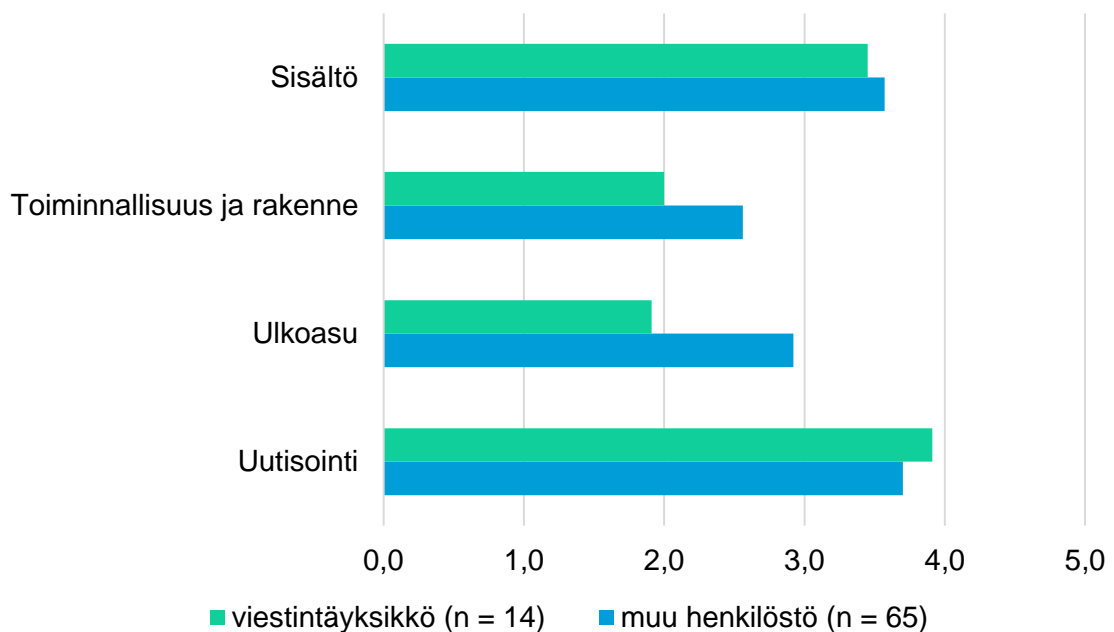
Kuvio 13. Viestintäyksikön vs. muun henkilöstön mielipiteet intranetin sisällöstä

Etusivun uutisointiin liittyviä mielipiteitä (kuvio 14) kartoitettiin seitsemännessä kysymyksessä. Näissä vastauksissa viestintäyksikön ja muun henkilöstön mielipiteet noudattivat niin ikään melko samaa linjaa, joskin viestintäihmisten mielipiteet olivat tässäkin kohtaa aavistuksen muun henkilöstön mielipiteitä kriittisempiä. Vastajat olivat pääsääntöisesti osittain samaa mieltä siitä, että etusivun uutisointi on hyvin tuotettua, uutiset ovat kiinnostavia ja ajankohtaisia sekä niiden teksti on laadukasta. Uutisia julkaistaan sopiva määrä ja hyvällä rytmillä. Uutisoinnin kuvitus keräsi eniten ei samaa eikä eri mieltä-vastauksia. Sukupuolten välillä ei tässäkään kohdassa ilmennyt merkittäviä eroja vastauksissa.



Kuvio 14. Viestintäyksikön vs. muun henkilöstön mielipiteet intranetin etusivun uutisista

Kyselyn loppuosassa, yhdennessätoista kysymyksessä vastaajia pyydettiin vielä antamaan arvosanat intranetin eri ominaisuuksille (kuvio 15). Keskiarvolla mitattuna parhaimmat arvosanat keräsivät etusivun uutisointi sekä intranetin sisältö. Viestintäyksikön ja koko henkilöstön välillä ei juuri syntynyt eroja, paitsi ulkoasun kohdalla, jolle viestintäyksikössä annettiin selvästi huonommat arvosanat kuin muun henkilöstön keskuudessa keskimäärin.



Kuvio 15. Intranetin ominaisuuksille annettujen arvosanojen keskiarvot

6.4 Vastaukset kehittämisosion kysymyksiin

Kahdeksannessa kysymyksessä selvitettiin kokeeko henkilöstö intranetin uudistamisen ja kehittämisen hyödyllisenä ja tarpeellisenä. Yli 54 % vastaajista koki, että intranetin uudistaminen olisi erittäin hyödyllistä ja tulisi tarpeeseen ja lähes 42 % koki uudistamisen osittain tarpeelliseksi. Vain 3,8 % vastaajista vastasi intranetin kehittämisen olevan hyödyttöntä ja että mitään uudistuksia tai muutoksia ei tarvita. Viestintäyksikössä intranetin uudistaminen nähtiin selvimmin erittäin tarpeelliseksi, noin 73 % vastanneista viestintähenkilöistä koki uudistamisen erittäin hyödylliseksi. Sukupuolten välillä vertailtaessa eroja mielipiteissä ei juurikaan syntynyt. Naisista noin 55 % ja miehistä 53 % prosenttia koki uudistamisen erittäin tarpeellisenä. Mikäli vastaaja valitsi intranetin kehittämisen olevan hyödyttöntä, hän ohitti kehittämisosion ja siirtyi suoraan kysymykseen yhdenteentoista kysymykseen.

Yhdeksännessä kysymyksessä oli lueteltuna 15 eri intranetin ominaisuutta, jotka vastaajien tuli luokitella asteikolla tärkeä-ei tärkeä (kuvio 16). Kehittämiskohteista kolmen kärkeen nousivat *pääsy yhdellä salasanalla eri järjestelmiin* (98,7 % vastaajista koki tärkeänä), *alasivujen ja kansioden järjestäminen selkeämmäksi kokonaisuudeksi* (97,4 % vastaajista piti tärkeänä), *houkutteleva ulkoasu ja helppokäyttöisyys* (94,7 % piti tärkeänä).

Eniten vastaajajoukkoa jakoi kahtia *uutissivuston monipuolistaminen ja uutisten selkeämpi jaottelu* ja *lehdistötiedotteet etusivulle*-kehittämiskohteet (molemmissa kohdissa 51,3 % vastaajista koki tärkeäksi). Myös *kalenteritoiminnot* jakoivat vastaajien mielipiteet kahtia (52,6 % vastaajista piti tärkeänä). Vähiten tärkeiksi kehittämiskohteiksi nousivat *keskustelupalstat* (85,5 % vastaajista ei pitänyt tärkeänä), *suppeampi aineistomäärä* (73,7 % vastaajista ei kokenut tärkeänä) ja *suorien videolähetysten ja tallenteiden katsominen* (69,7 % vastaajista ei kokenut tärkeänä).

Verrattaessa koko henkilöstön vastausjakaumaa viestintäyksikön vastausjakaumaan esille nousi muutamia kohtia, joissa viestintäihmisten mielipiteet olivat lähes päinvastaiset koko henkilöstön vastauksiin verrattuna. Viestintäyksikössä suppeampi aineistomäärä nähtiin tärkeänä kehittämiskohteena (noin 64 % vastaajista koki tärkeäksi), kun taas koko henkilöstön keskuudessa vain noin 26 % vastaajista näki aineistomäärän supistamisen tärkeänä uudistuskohteena. Ymmärrettävästi myös sosiaalisen median kanavien näkyvämpi esilletuominen intranetissä koettiin viestintäyksikössä tärkeämmäksi kehittämiskohteeksi kuin muualla ministeriössä, 73 % viestintähenkilöstöstä piti tätä tärkeänä, kun taas koko henkilöstöstä vain 32 % näki some-kanavien esilletuomisen tärkeänä. Lehdistötiedottei-

den julkaisemista intranetin etusivulla pidettiin koko henkilöstön keskuudessa tärkeämpänä kuin viestintäyksikössä, jossa vain 18 % vastaajista haluaisi lehdistötiedotteet intranetin etusivulle. Huomioitavaa on, että viestintäyksiköstä lähes 73 % piti uutissivuston monipuolistamista ja uutisten selkeämpää jaottelua tärkeänä uudistuskohteena. Tämä on jokseenkin ristiriidassa sen kanssa, että myöhemmin yhdennessätoista kysymyksessä viestintäyksikössä annettiin etusivun uutisoinnille lähes kiitettävä arvosana, keskiarvolla 3,9 (kuvio 14). Hyvä keskiarvo tosin osaltaan johtunee siitä, että etusivun uutisointia toimitetaan viestintäyksiköstä käsin.



Kuvio 16. Intranetin kehittämiskohteiden tärkeys (n = 76)

6.4.1 Vastaukset avokysymyksiin

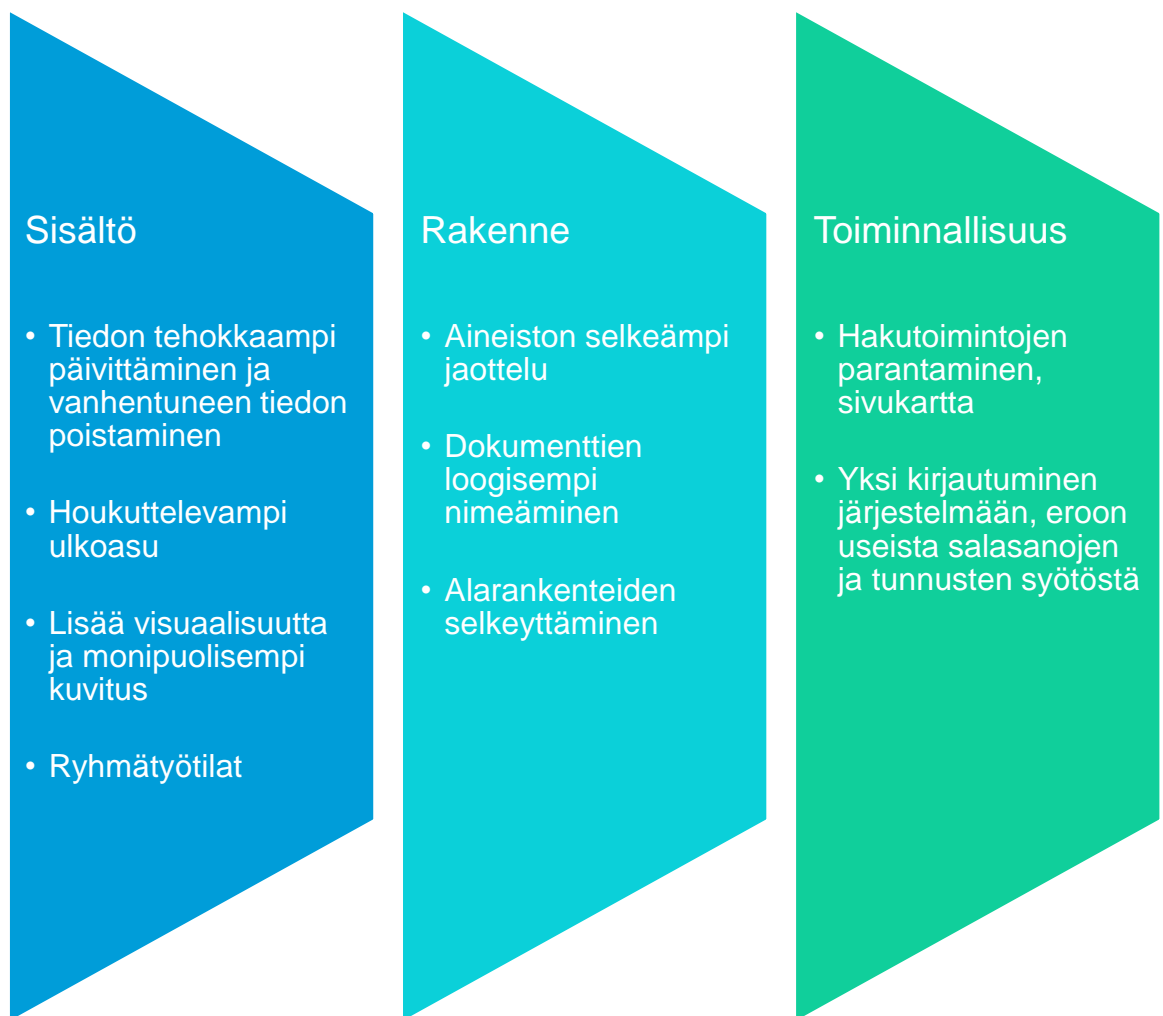
Kyselyssä oli kaksi avokysymystä, joissa vastaajia pyydettiin kirjoittamaan omia intranetin kehittämideoita (liite 5) sekä lähettämään yleisiä terveisiä intranetin ylläpidolle (liite 6). Ensimmäiseen avokysymykseen vastasi 46 henkilöä. Vastausten joukosta nousi esiin samoja teemoja ja kohtia, joita oli lueteltuna edellisen kohdan tärkeä-ei tärkeä-luokittelussa. Eniten kaivattiin selkeyttä ja loogisuutta intranetin alisivujen ja kansiodien sekä yksittäisten dokumenttien järjestelyyn ja nimeämiseen intranetissä. Pitkät polut ja liian monen salasanan takana sijaitsevat dokumentit hankaloittavat tiedon etsimistä, ja näin intranetin käyttö koettiin liikaa aikaa vieväksi ja hankalaksi. Visuaalista ilmettä, ulkoasua ja kuvitusta tulisi myös muutamien vastaajien mukaan kehittää.

Myös hakutoimintojen parantaminen ja dokumenttien tehokkaampi päivittäminen mainittiin useassa vastauksessa. Eri ohjeistuksien, esimerkiksi erään vastaajan mukaan paljon käytetyn IT-ohjeistuksen, päivittäminen käyttäjäystävällisempään muotoon olisi tarpeellista. Kymmenien vaikeaselkoisten ja hankalasti löytyvien kalvosarjojen sijaan voisi kehittää ”kysymys-vastaus-paketit, joihin toimiva hakutoiminto”. Lisäksi kahdessa eri vastauksessa todettiin: ”Pääsivu on hyvin toimitettu, mutta alarakenteista löytyy unohdettuja, päivittämättömiä sivuja” ja ”Haku on keskeinen apuväline ja sen tulisi auttaa löytämään muutakin kuin ikivanhaa ympäristökeskusten aineistoa”. Eräässä vastauksessa painotettiin tiedon hajaantumista moneen eri paikkaan, eli omaan työhön liittyviä materiaaleja on ”intrassa jaoteltuna ainakin neljään eri paikkaan ja lisäksi jokin yksittäinen dokumentti voi löytyä intrassa kolmessa tai neljässä eri kohdassa”. Vastaajan mukaan tämä vaikeutti tiedon etsimistä ja asian kokonaiskuvan hahmottamista.

Kyselyn lopussa vastaajat saivat kirjoittaa terveisiä intranetin toimitukselle. Vastaajista noin 29 % (22 henkilöä) kirjoitti terveisensä tämän kohdan kautta. Intranetin selkeyttäminen, järjestelmän vanhanaikaisuus ja kangerteleavuus sekä sisällön löytämisen vaikeus nousivat tämänkin osion kommentteissa esille. Toki intranetin ylläpidolle sateli myös positiivista palautetta, jossa kiiteltiin hyvästä työstä. Terveisistä ja avoimista vastauksista ylipäätään voi aistia, että osa henkilöstöstä on erityisen ”vihkiytynyt” sisäisen viestinnän toimivuuden, selkeyttämisen ja tehostamisen parantamiselle. Erityisen hyvin intranetin potentiaalinen sisäisen viestinnän ykkösfoorumina kiteytti yksi vastaajista: ”Intranetiä tarvitaan ja sitä voi aina parantaa. Parhaimmillaan intranet on sivu, jonka aamulla avattuaan tuntee ylpeyttä omasta organisaatiostaan ja sen saavutuksista”.

6.4.2 Yhteenveto keskeisistä kehittämiskohteista

Kuviossa 17 on jaoteltuna intranetin eri ominaisuuksien keskeisimmät kehittämiskohteet, jotka ilmenivät tutkimukseen saatujen vastausten perusteella. Tuloksista nousi esille muutamia kehittämiskohteita, jotka lähes yksimielisesti koettiin tärkeiksi koko henkilöstön keskuudessa. Näitä olivat monivaiheisten salasanojen syöttämisestä luopuminen, parempien hakutoimintojen kehittäminen, ulkoasun ja intranetin käytettävyyden parantaminen sekä alasivujen ja niiden dokumenttien selkeämpi sijoittelu ja nimeäminen. Nykyisen intranetin sisältö ja etusivun uutisointi keräsivät korkeimmat arvosanat käyttäjiltä, joten selkeästi työnsarkaa löytyy eniten toiminnallisuuden ja rakenteen kehittämisessä. Intranetin päivittämiseen ja vanhojen dokumenttien, ohjeistuksien ja raporttien poistamiseen tulisi monien vastausten perusteella panostaa YM:ssä enemmän.



Kuvio 17. YM:n intranetin keskeisimmät kehittämiskohteet

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimustulokset kertovat intranetin ahkerasta ja aktiivisesta käytöstä YM:ssä sekä henkilöstön kiinnostuksesta intranetin kehittämistä kohtaan. Yleiskuva intranetistä viestintäyksiön ja muun henkilöstön silmissä tuntuu olevan lähes yhteneväinen. Myös kehittämiskohteiden tärkeydestä ja luonteesta ollaan pitkälti samaa mieltä koko henkilöstön keskuudessa.

7.1 Tutkimuksen pätevyiden ja luotettavuuden arviointi

Kyselyn vastausprosentti 26 on melko alhainen, mutta 300 vastaajan keskuudessa se edustaa mielestäni hyvin koko perusjoukkoa ja tältä osin tutkimus on pätevää. Vastaajien katoa voitaneen selittää melko huonolla kyselyn lähettämisen ajankohdalla (kesäkuun alku), jolloin osa työntekijöistä oli jo aloittanut kesälomansa. Vastausprosentti on kuitenkin YM:n viestintäasiantuntijoiden mukaan ministeriössä verrattain hyvä.

Mielestäni onnistuin valitsemaan tutkimuksessa käytetyn menetelmän oikein. Näin suurta perusjoukkoa tutkittaessa survey-tyyppisen kyselyn lähettäminen sähköpostitse oli ainoa varteenotettava vaihtoehto. Pelkällä otanta-menetelmällä tuskin olisi saatu yhtä kattavia vastauksia. Toki vielä syvällisemmin ja tarkemmin aiheeseen olisi voinut pureutua muun muassa toteuttamalla survey-kyselyn lisäksi kvalitatiivisen tutkimuksen haastattelun muodossa osalle henkilökunnasta. Tähän ei kuitenkaan ollut resursseja eikä haastatteluista saatu lisämateriaali olisi välttämättä tuonut lisäarvoa tutkimukselle, eikä uusia näkökulmia tai kehitysideoita intranetin suunnitteluun.

Itse kyselyn toteutus sujui tiukan aikataulun puitteissa mielestäni hyvin. Onnistuin muokkaamaan kysymyksistä tiiviitä, mutta kattavia. En halunnut kompastua tutkimuksessa liikaa rönsyilyyn tai epäolennaisuuksiin. Tutkimustuloksia raportoitaessa kysymysasettelussa nousi kuitenkin esiin muutamia kohtia, joihin olisin voinut pureutua tarkemmin. Se kuinka aktiivisesti eri käyttäjäryhmissä intranetin etusivun osioita ja linkkejä käytetään ja kuinka tärkeinä vastaajat kokivat päänavigaation eri osiot, olisi kenties vaatinut lähempää tarkastelua. Nyt tiedot osioiden käyttöaktiivisuudesta jäivät irrallisiksi itse tutkimuksesta. Toki vastaukset kiinnostavat intranetin ylläpitäjiä, mutta niiden kehittämisaspekti jäi hieman vajaaksi. Yleisellä tasolla onnistuin mielestäni hyvin selvittämään intranetin eri ominaisuuksien ja osioiden käyttöön liittyviä mielipiteitä sekä kehitysehdotuksia. Myös taustamuuttujien määrää harkitsisin uudestaan, jos toteuttaisin vastaavan kyselyn uudestaan. Webropolin Excel-työkalu riitti hyvin tulosten analysointiin muun muassa ristiintaulukoinnin osalta, eikä muita menetelmiä tarvittu.

Intranetin nykytilan selvittäminen sai enemmän ”palstatilaa” kyselyssä kuin itse kehittämiskohteiden selvittäminen. Tämän painotuksen mieltäisin vielä uudelleen ja lisäksiin kehittämisosioon vielä spesifimpiä ja kattavampia kysymyksiä. Erityisen tyytyväinen olen kuitenkin Likertin asteikon avulla selvitettyihin mielipideväittämiin, joista sain muokattua tarpeeksi selkeitä ja lyhyitä, ja pidettyä väittämien määrän maltillisena. Olen tyytyväinen myös avointen kysymysten kautta saatuihin vastauksiin, joista saatiin selkeä kuva siitä, millaisena henkilöstö intranetin kokee ja kuinka sitä tulisi kehittää. Avoimet vastaukset muokailivat muihin kysymyksiin saatujen vastausten linjaa eikä niiden kesken ilmennyt selviä ristiriitoja.

Kokonaisuutena arvioiden tutkimus oli pätevä ja tutkimuksella onnistuttiin mittaamaan haluttu asia, eli henkilöstön tyytyväisyys nykyiseen intranettiin sekä kehittämistoiveet uuden intranetin suhteen. Tutkimustulosten luotettavuuden kannalta ei ole syytä epäillä, että kyselyyn vastanneet olisivat antaneet rehellisistä, aidoista mielipiteistään poikkeavia vastauksia tai muulla tavoin vastanneet sattumanvaraisesti kysymyksiin.

7.2 Aiempien tutkimustulosten hyödyntäminen kehittämistyössä

Ympäristöministeriön intranetin edellinen uudistus ajoittui vuoteen 2006, jonka jälkeen tehtiin kyselytutkimus siitä, millaisena henkilöstö kokee uudistetun intranetin. Tämä kartoitus toimi tavallaan esiselvityksenä omalle tutkimukselleni intranetin nykytilan kartoituksesta, mutta suunnittelin oman kyselyni erillään aiemmista tuloksista enkä siis perusta tutkimustani aiemmille kyselyille ja niiden vastauksille.

Vuoden 2006 kyselyn tuloksista arvioituna henkilöstö oli suhteellisen tyytyväinen muutokseen, joita oli intranetissä tuolloin tehty. Muutamissa vastauksissa kritisoitiin liian tiuhaan tehtäviä muutoksia intranetissä, minkä myötä käyttäjät joutuvat uudelleen opettelemaan järjestelmän käyttöä. Toiset kiittelivät selkeämpää rakennetta ja käyttäjäystävällisyyttä, toiset sen sijaan tuskailivat edelleen epäloogisuuden ja epäselvän tiedän jäsentelyn kanssa. Mielipiteet intranetistä ovat näiltä osin pysyneet samoina viimeiset vuodet ja mikä ilahduttavaa, pääsääntöisesti intranetin uudistaminen on edelliselläkin kerralla merkinnyt henkilöstön mielestä muutosta aiempaa parempaan järjestelmään.

Vastauksista ilmeni myös, että osa henkilöstöstä koki, ettei käyttäjien ääntä ja mielipidettä oltu kuunneltu intranetin uudistamisessa vaan kehittäminen oli tehty pintapuolisesti ja yleisellä tasolla toteutettuna. Siksi onkin ilahduttavaa huomata, että nyt, kahdeksan vuotta

myöhemmin, henkilöstö saa mahdollisuuden kommentoida intranetin uudistusta *ennen* kehittämisprojektin varsinaista toteutusta.

Intranetin seuraava kehittämisprojekti on siis käynnistymässä YM:ssä vuoden 2014 loppuun mennessä, jonka yhteydessä tullaan tämän opinnäytetyön pohjalle tehdyn tutkimuksen tuloksia hyödyntämään. Se, miten viestintäyksikössä pystytään hyödyntämään henkilöstön kehitysideoita ja toiveita riippuu paljolti myös intranetin teknisistä ominaisuuksista. Monet intranetin palveluntarjoajan luomat tekniset ratkaisut ovat juuri niitä, jotka tekevät intranetin rakenteesta vanhanaikaisen tai kömpelön ja joiden kehittämistä YM:n viestintäyksikössä on jo pitkään peräänkuulutettu. Toiminnalliset tai rakeenteelliset epäkohdat eivät siis välttämättä liity sisällöntuottajien vaan järjestelmän toimittajan osalta huonoon suunnitteluun. Sama ongelma koskee intranetin visuaalisuutta, jonka jätin tietoisesti vähemmälle huomiolle tutkimuksessa. Monet visuaalisuuteen liittyvät ratkaisut ovat sidoksissa järjestelmän teknisiin ominaisuuksiin, joten niiden kehittäminen vaatii myös järjestelmän teknistä kehittämistä. Toki esimerkiksi kuvituksella voidaan sisällön tuotannon osalta parantaa (tai valitettavasti myös pahentaa) visuaalisuutta.

Kyselyyn osallistuneen Suomen ympäristökeskuksen työntekijöiden vastauksia voidaan myös hyödyntää jatkossa eri yhteyksissä. SYKE:n vastausprosentti jäi tosin hyvin alhaiseksi (noin 4 %). Tähän vaikutti olennaisesti julkisen linkin kautta kerätyt vastaukset. Linkki löytyi ainoastaan intranetin etusivulle nostetusta uutisesta, eikä siitä tiedotettu työntekijöille henkilökohtaisesti esimerkiksi sähköpostin kautta. Vastaajakatoon vaikutti todennäköisesti myös se, että SYKE:ssä vastaavanlainen kysely oli toteutettu vain vuotta aiemmin. Tästä huolimatta SYKE:n viestintäyksikkö halusi osallistua kyselyyn ja voi jatkossa hyödyntää tuloksia katsomallaan tavalla.

7.3 Opinnäytetyöprosessin itsearviointi

Opinnäytetyö oli minulle prosessina vaativa, mutta antoisa. Aiheen hankkiminen ja työn aloittaminen kummittelivat pitkään mielessäni, mutta saatuani mielekkästä harjoittelupai- kasta mielenkiintoisen opinnäytetyön toimeksiannon prosessi lähti sulavasti rullaamaan. Työn aloittaminen viivästyi viime keväänä viestintäyksikön kiireiden takia, mikä ei kuitenkaan lopulta vaikuttanut negatiivisesti työn valmistumiseen. Tosin olisin halunnut ohjeistuksen mukaisesti tehdä ensin tietoperustan ja vasta sen jälkeen suunnitella ja toteuttaa kyselyn. Toisenlainen työjärjestys oli kuitenkin käytännössä mahdotonta, koska työn aihe päätettiin vasta huhtikuun loppupuolella eikä olisi ehtinyt tehdä sekä tietoperustaa, että empiriaa ennen harjoitteluni päättymistä heinäkuussa. Lisäksi pidin tärkeänä, että kysely

saatiin toteutettua ja vastaukset kerättyä ennen juhannusta ja vilkkaimman lomakauden alkua, joten ainakin siltä osin kysely lähetettiin optimaaliseen aikaan vastaanottajille.

Olen myös pääosin tyytyväinen suunnittelemani kyselyyn laatuun ja siihen, että sain mahdollisimman tiiviissä paketissa tuotua esille kysymysten ja väittämien muodossa kaikki ne teemat ja aihealueet, joita tavoittelin. Mieltäni lämmitti erityisesti kyselyn lopussa ”Terveiset intranetin toimitukselle”-osuuteen lähetetty kommentti, jossa kiiteltiin kyselystä ja mainittiin sen olleen YM:ssä ”paras pitkään aikaan”. Teknisten ominaisuuksien rajaaminen työn ulkopuolelle toteutui mielestäni kohtuullisen hyvin, tosin käytännössä raja intranetin rakenteen ja tekniikan välillä on häilyvä, joltain osin lähes olematon, mikä toi haastetta kysymysten asettelulle. Vielä tarkempi ja yksityiskohtaisempi intranetin kehittäminen olisi vaatinut spesifimmät kysymykset, jolloin kyselystä olisi tullut pidempi ja myös raskaampi vastaajien näkökulmasta katsottuna. Mielestäni asioita käsiteltiin kyselyssä kuitenkin pintaraapaisua syvemmillä ajan ja resurssien sallimissa rajoissa eikä kysely jäänyt pelkääntään yleisen tason selvitykseksi siitä, onko intranet karkeasti jaoteltuna hyvä vai huono.

Raportointivaihe sujui yllättävänkin jouhevasti. Tekstin tuotantoa ja raportin valmistumista edesauttoivat ohjaajan kanssa suunnittelemani selkeät määräajat raportin eri osioiden valmistumiselle sekä osallistumiseni lokakuun loppupuolella Malmin toimipisteessä järjestetyille opinnäytetyöleirille, jossa niin ikään sain hyviä kommentteja ja apuja erityisesti tutkimustulosten raportointiin. Työn valmistumista jouduttivat lisäksi se, että aihe oli minulle mieleinen ja kiinnostava sekä tunne siitä, että opinnäytetyöstäni tulee olemaan konkreettista hyötyä paitsi itselleni, myös sen toimeksiantajalle.

Tietoperustan ja empirian linkittäminen toisiinsa sekä koko teoreettisen viitekehyksen rakentaminen ja rajaaminen olivat itselleni opinnäytetyön haastavin osa-alue. Tästä osasylienee aiemmin mainitsemani ”väärän” työjärjestyksen, jossa kysely suunniteltiin ennen viitekehystä. Toinen haaste liittyi aikataulussa pysymiseen, joka tosin syksyn koittaessa palasi uomiinsa aktiivisen työotteen avulla heinä-elokuun lomailun jälkeen. Arjen ja perheen luomat haasteet työn tekemiselle voitin korvaamattoman ja tehokkaan tukiverkoston avulla hyvin. Aikatauluttaminen ja muun elämän organisointi oli avainasemassa työn määräajassa valmistumisen kannalta. Tekemällä jokaisen viikon alussa selkeän päiväkohtaisen suunnitelman siitä, kuinka monta tuntia ja mihin vuorokauden aikaan pystyin työtä tekemään pysyin aikataulussa. Kolmas haaste liittyi siihen, ettei itselläni ollut enää harjoittelujaksoni päätyttyä mahdollista vierailua YM:n intranetissä. Tulosten raportointivaihe olisi helppotunut huomattavasti, jos minulla olisi edelleen ollut pääsy intranettiin.

Oppimisen kannalta arvioituna oppinäytetyöprosessi oli minulle hedelmällinen. Keskittymisen laajoihin tietokokonaisuuksiin ja niiden jäsenteleminen, rajaaminen ja referoiminen olivat aiemmin suurimpia haasteitani opinnoissani. Tätä työtä tehdessä koin saavani loputtomasta tietolähteiden massasta oleellisia ja aiheeseen liittyviä teemoja irti paremmin kuin aiemmissa opintoihini liittyvissä ryhmä- tai yksilötöissä. Sain luotua työskentelyyni kurinalaisuutta ja rytmiä, joiden avulla työ eteni tehokkaasti. Stressinsieto- ja organisointikykyneivät olivat jo ennen prosessin alkua melko hyvällä mallilla, mutta tätä työtä tehdessä ne tuntuivat parantuneen entisestään.

7.4 Yhteenveto

Toimiva sähköinen sisäinen viestintä ja intranet vaativat perustakseen hyvin johdettua ja strategista suunnittelua sekä riittävän panostuksen organisaation johdon puolelta. Myös henkilöstön rooli suunnittelussa on ensiarvoisen tärkeä. Heille ja heitä varten kyseinen kanava on olemassa ja jotta se palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla, tulee sen toiminnallisuus pitää elinvoimaisena ja ajantasaisena. Intranetin päivittämiseen tulisikin kohdistaa riittävästi resursseja, jotta sen laatu ei heikentyisi. Henkilöstöllä tulee olla käytössä nuo vaadittavat voimavarat, joita se voi hyödyntää intranetin päivittämisessä ja kehittämisessä muun työn ohella. Vaikka intranet on kaikkien yhteinen kanava, se ei kuitenkaan voi muodostua täysin demokraattiseksi sisällöntuotannon suhteen.

Vahvasti asiantuntija- ja asiakaskeisissä organisaatioissa, kuten ministeriöissä, ei välttämättä lasketa samanlaista painoarvoa viimeisimmälle viestintäteknologialle, kuin esimerkiksi yksityisen sektorin pienemmissä organisaatioissa, joissa saatetaan hyödyntää enemmän viestintäteknologian suomia mahdollisuuksia ja joista monet ratsastavat digitaalisen kehityksen aallonharjalla. Lisäksi uusien toimintatapojen ja toimintaympäristön muutosten omaksuminen saattaa olla hidasta vahvasti hierarkisessa organisaatiossa, jonka toiminta kumpuaa laeista ja säädöksistä ja jossa saatetaan luottaa esimerkiksi sähköisten asiakirjojen ja ruudulta lukemisen sijasta enemmän perinteiseen printtimateriaalin ja painettuun tekstiin. YM:n henkilöstön ikäjakaumalla ja melko korkealla keski-ikäällä saattaa olla myös vaikutusta siihen, että perinteiset toimintamallit ovat juurtuneet virkamiesten tapoihin tehdä työtä.

Vuoden 2015 aikana YM muuttaa uusiin toimitiloihin, minkä myötä ministeriö työyhteisönä ja toimintakulttuuriympäristönä tulee kokemaan suuren muutoksen. Omista työhuoneista luopuminen ja monitoimitiloihin eli ns. avokonttoreihin siirtyminen edellyttää työntekijöiltä sopeutumiskykyä ja joustavuutta. Fyysisen työtilan muuttumisen lisäksi työskentelytavat ja

työntekijöiden keskinäinen kommunikointi ja viestiminen kokevat suuria mullistuksia. Toisille siirtyminen erilaiseen toimintamalliin tuntuu luontevammalta kuin toisille. Sama pätee viimeisimmän teknologian ja uusien sähköisten työskentelytapojen omaksumiseen.

Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö ympäristöministeriössä oltaisi avoimia uudistuksille ja uusille haasteille. Toiminnan kehittäminen ja työyhteisön kehittyminen kulkevat käsi kädessä organisaation oppimisen kanssa ja YM:ssä panostetaan näihin tavoitteisiin toiminnan strategisessa suunnittelussa.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan päätellä, että YM:ssä ollaan kiinnostuneita sisäisen viestinnän kehittämistä ja siitä, että oma organisaatio pysyy tässä suhteessa ajan tasalla ja kykenee vastamaan muuttuvan maailman ja yhteisön sisältä kumpuaviin haasteisiin. Ilahduttavaa oli huomata, että lähes kaikki kokivat intranetin kehittämisen tarpeellisena, joko kokonaisvaltaisesti tai osittain. YM:n henkilöstö selvästikin seuraa aikaansa viestinnällisissä virtauksissa sekä ymmärtää toimivan sähköisen viestinnän avoimen ja entistä sujuvamman kommunikoinnin ja tiedonkulun väylänä. Tästä kertoo myös se, kuinka yhteneväisiä viestintäyksikön ja muun henkilöstön vastaukset intranetin nykytilan kartoituksen ja kehittämisen suhteen pääosin olivat. Kaikki eivät ole, eikä heidän tulekaan olla ministeriössä viestinnän ammattilaisia, mutta vastausten perusteella voidaan vetää johtopäätöksiä siitä, kuinka ammattimaisesti asiantuntijat ja muut työntekijät ympäristöministeriössä suhtautuvat intranetin ja sitä kautta koko sisäisen viestinnän kehittämiseen. Toisin sanoen, he osaavat nähdä intranetin kehittämisen tärkeyden viestinnällisestä näkökulmasta, omaan työhön ja toimintatapoihin peilaten.

Lähteet

Alasilta, A. 2000. Verkkoajan viestintä. Kauppakaari Oyj. Helsinki.

Aula, P., Matikainen, J., & Villi, M (toim.). 2008. Verkkoviestintäkirja. 2. painos. Gaudeamus Helsinki University Press / Palmenia. Helsinki.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Inforviestintä. Helsinki.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous - löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOY. Helsinki.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Inforviestintä. Helsinki.

Korhonen, N. & Rajala, R. 2011. Viestinnän prosessointi. Koreografia kaaokselle. Talentum. Hämeenlinna.

Kuivalahti, T. & Luukkonen, J. 2003. Intra. Inforviestintä. Helsinki.

Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T (toim). 2007. Viesti verkossa. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Infor Oy. Helsinki

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

Samela, J. 1997. Intranet toiminnan kehittämisen välineenä. Suomen Atk-kustannus Oy. Espoo.

Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. 2. painos. Tietosanoma. Helsinki.

Von Hertzen, P., Melgin, E. & Åberg, L (toim). 2012. Vuosisata suhdetoimintaa. Yhteisöviestinnän historia Suomessa. Otava. Keuruu.

Ympäristöministeriö 2010. Sisäisen viestinnän periaatteet. Intranet. Luettu: 2.6. 2014.

Ympäristöministeriö 2012. Ympäristöministeriön viestintästrategia. Intranet. Luettu: 2.6.2014.

Ympäristöministeriö 2013. Ympäristöministeriön henkilöstötilinpäätös 2013. Intranet. Luettu: 14.10.2014.

Ympäristöministeriö 2014a. Tavoitteet ja tulokset. Luettavissa: http://www.ym.fi/fi-FI/Ministerio/Tavoitteet_ja_tulokset. Luettu 5.9.2014.

Ympäristöministeriö 2014b. Ympäristöministeriö – yhdessä kestävään tulevaisuuteen. Luettavissa: <http://www.ym.fi/fi-FI/Ministerio>. Luettu: 5.9.2014.

Ympäristöministeriö 2014d. Ympäristöministeriön hallinnonala. Luettavissa: <http://www.ym.fi/fi-FI/Ministerio/Organisaatio/Hallinnonala>. Luettu: 5.9.2014.

Ympäristöministeriö 2014c. Ympäristöministeriö työpaikkana. Luettavissa: http://www.ym.fi/fi-FI/Ministerio/YM_tyopaikkana. Luettu: 5.9.2014.

Ympäristöministeriö 2014e. Organisaatio. Luettavissa: <http://www.ym.fi/fi-FI/Ministerio/Organisaatio>. Luettu: 5.9.2014.

Ympäristöministeriö 2014f. Visiot, strategia ja arvot. Luettavissa: http://www.ym.fi/fi-FI/Ministerio/Tavoitteet_ja_tulokset/Visio_strategia_ja_arvot. Luettu: 5.9.2014.

Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. Inforviestintä. Helsinki.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Inforviestintä. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Intranet-kysely

1. Käytän intranetiä *

- useita kertoja päivässä
- päivittäin
- muutamia kertoja viikossa
- harvemmin/en koskaan

Alla on lueteltuna intranetin etusivun osiot ja linkit. Valitse enintään kolme (3), joita eniten käytät intranetin kautta.

2. YM:

- Etusivun uutiset
- Ajankohtaista
- Henkilöstö ja hallinto
- Koulutus ja tapahtumat
- Virkistys ja liikunta
- linkit YM:n omiin työkaluihin (mm. KIEKU, Rondo, M2)
- Kuvapankki
- linkit YHA:n sivustoille (ym.fi, ymparisto.fi, syke.fi ym.)
- hakutoiminnot (Google, YHA:n henkilöhaku)
- muut oikean palstan linkit

3. SYKE:

- uutiset
- ympäristöhallinnon sivustot (syke.fi, ymparisto.fi ym.)
- sosiaalinen media (FB, Twitter, YouTube)
- henkilöstöhallinnon työkalut (ESS, Rondo, M2)
- kuvapankki
- päivän sää
- sanakirja
- lehdet, sanomalehdet ja hesari ja Ympäristö-lehti
- uutisarkisto
- ajankohtaista
- koulutus ja tapahtumat
- kehittämishankkeet

Alla on lueteltuna intranetin päänavigaation osiot. Valitse itsellesi enintään kolme (3) tärkeintä kohtaa, joiden alatasojen dokumentteja ja muuta sisältöä hyödynnät ja luet eniten:

4. YM ja SYKE: *

- organisaatio
- henkilöstö
- toiminta ja tulokset
- talous
- palvelut ja työkalut
- koulutus
- tiedon hallinta
- viestintä
- En käytä näistä mitään

Luokittele alla olevat väittämät.

5. Toiminnallisuus ja rakenne *

	täysin sama mieltä	osittain samaa mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	osittain eri mieltä	täysin eri mieltä
Intranet on yksi tärkeimmistä sisäisen viestinnän välineistä organisaatiossani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranetin rakenne on selkeä ja löydän tarvitsemani tiedon helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En osaa hyödyntää intranetin tarjoamia sähköisiä työkaluja ja -alustoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En tarvitse intranetin tarjoamia sähköisiä työkaluja ja -alustoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän intranetin hakutoiminnon kautta tiedostot ja dokumentit hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etätyöskentelyssä pääsy intranettiin on vaivalloista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Sisältö *

	täysin sama mieltä	osittain sama mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	osittain eri mieltä	täysin eri mieltä
Intranetissä sisältö on ajantasaista ja päivitettyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranetissä julkaistut dokumentit ovat työni kannalta tärkeitä ja olennaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaipaisin intranetiin myös epävirallisempaa materiaalia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumentit tulisi nimetä selkeämmin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Etusivun uutiset *

	täysin sama mieltä	osittain sama mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	osittain eri mieltä	täysin eri mieltä
Intranetin etusivun uutiset ovat kiinnostavia ja ajankohdaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranetin uutisointi on sisällöllisesti hyvin tuotettua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutisissa teksti on kielellisesti laadukasta ja virheetöntä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutisten kuvitus on monipuolista ja tarkoituksenmukaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutisia julkaistaan sopiva määrä ja hyvällä rytmillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mielestäni intranetin uudistaminen ja kehittäminen olisi *

- erittäin hyödyllistä ja tulisi tarpeeseen
- osittain tarpeellista
- hyödytöntä, mitään uudistuksia ja muutoksia ei tarvita (jos valitset tämän vaihtoehdon, ohitat kehittämisosuuden ja siirryt suoraan kysymykseen numero 11)

Kehittämisehdotuksia

9. Määrittele millaisia ominaisuuksia pidät intranetissä ja sen kehittämisessä tärkeinä *

	tär- keä	ei tär- keä
Alasivujen ja kansioiden järjestäminen selkeämmäksi kokonaisuudeksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutissivuston monipuolistaminen ja uutisten selkeämpi jaottelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumenttien jakaminen ja muokkaaminen ryhmätyötiloissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskustelupalstat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsy yhdellä salasanalla eri järjestelmiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suppeampi aineistomäärä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranetin sivukartta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lehdistötiedotteet etusivulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutoimintojen parantaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Suorien videolähetysten ja videotallenteiden katsominen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalisen median kanavat näkyvämmiin esille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Johdon blogit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kalenteritoiminnot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisaation hankkeiden esittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Houkutteleva ulkoasu ja helppokäyttöisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Kirjoita tähän omia intranetin kehittämideoitasi:

Seuraavaksi voit antaa arvosanan intranetille ja palautetta toimitukseen.

11. Arvosanasi intranetin eri ominaisuuksille (1 huonoin, 5 paras) *

	1	2	3	4	5
Sisältö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnallisuus ja rakenne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoasu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutisointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Terveiset intranetin toimitukselle:

Täytähän vielä taustatietosi ja kysely on valmis lähetettäväksi.

13. Työskentelen *

- Ympäristöministeriössä
- Suomen ympäristökeskuksessa

14. Osastoni/yksikköni YM:ssä on

- Rakennetun ympäristön osasto
- Luontoympäristöosasto
- Ympäristönsuojeluosasto
- Hallintoyksikkö
- Kansainvälisten ja EU-asiain yksikkö
- Viestintäyksikkö
- Johdon tuki

15. Osastoni/keskukseni SYKEssä on

- Kansainvälisten asian yksikkö
- Ilmastonmuutoksen strateginen ohjelma
- Viestintä
- Hallintopalvelut
- Tietokeskus

- Vesikeskus
- Merikeskus
- Luontoympäristökeskus
- Kulutuksen ja tuotannon keskus
- Ympäristöpolitiikkakeskus
- Laboratoriokeskus
- Johdon tuki

16. Asemani on *

- esimies
- asiantuntija
- avustaja
- harjoittelija

17. Olen työskennellyt YM:ssä/SYKEssä *

- yli 10 vuotta
- yli viisi, mutta alle 10 vuotta
- 1-5 vuotta
- alle vuoden

18. Sukupuoleni *

- nainen
- mies

19. Ikäni *

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-

Liite 2. Kyselyn saatekirje

Kysely intranetin kehittämisestä

Hyvä vastaanottaja,

Intranet on keskeinen sisäisen viestinnän kanava ympäristöhallinnossa. Jotta voimme jatkossakin olla avoimia ja taata sujuvan tiedonkulun, tulee intranetiä kehittää ja päivittää niin, että materiaali on mahdollisimman ajantasaista, relevanttia ja helposti löydettävissä.

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää ympäristöministeriön ja SYKE:n henkilöstöjen mielipiteitä nykyisestä intranetistä ja kartoittaa kehitysehdotuksia intran sisällöstä ja toiminnallisuuksista. Tuloksista saamme hyödyllistä tietoa intran kehittämiseksi jatkossa.

Kyselyyn voi vastata 18.06.14 asti. Vastaaminen vie aikaa vain noin 5 minuuttia ja voit tarvittaessa keskeyttää vastaamiseen jatkaaksesi myöhemmin lomakkeen täyttöö.

Ympäristöministeriön viestinnän harjoittelija Katariina Kovalainen tekee intranetin kehittämistutkimuksen osana opinnäytetyötään HAAGA-HELIA ammattikorkeakouluun. Kyselyä koskevat kysymykset voi osoittaa sähköpostitse osoitteeseen katariina.kovalainen@ym-paristo.fi.

Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

Linkin kyselyyn löydät tämän sähköpostin alalaidasta.

Kiitos jo etukäteen vastauksistasi!

Jussi Salmi
Viestintäjohtaja
Ympäristöministeriö

Liite 3. Intranet-uutinen kyselyn lähettämisestä

Onko sinulla ideoita intranetin kehittämiseksi – vastaa kyselyyn 18.6. mennessä!

Olethan huomannut sähköpostissasi intranetin kehittämiskyselyn? Vastaamalla voit vaikuttaa intranetin sisällön, toiminnallisuuden ja ulkoasun kehittämiseen ja samalla autat aiheesta opinnäytetyötään tekevää YM:n viestinnän harjoittelijaa.

Kyselyn tavoitteena on selvittää ympäristöministeriön ja SYKE:n henkilöstöjen mielipiteitä nykyisestä intranetistä ja kartoittaa kehitysehdotuksia intranet sisällöstä ja toiminnallisuuksista. Tuloksista saadaan hyödyllistä tietoa intranetin kehittämiseksi jatkossa.

Ympäristöministeriön viestinnän harjoittelija Katariina Kovalainen tekee intranetin kehittämistutkimuksen osana opinnäytetyötään HAAGA-HELIA ammattikorkeakouluun. Kyselyä koskevat kysymykset voi osoittaa sähköpostitse osoitteeseen katariina.kovalainen@ymparisto.fi.

Vastausaikaa on 18.6. asti. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.


Linkin kyselyyn löydät sinulle osoitetusta henkilökohtaisesta sähköpostiviestistä.

Kiitos jo etukäteen!

Liite 4. Kuvakaappaus YM:n intranetin Sympin etusivulta

Organisaatio Henkiöstö Toiminta ja tulokset Talous U:-levy Keskustelu Projektit Yhteydet Etä/Outlook

Palvelut ja työkalut Koulutus Tiedon hallinta Viestintä Ympäristöministeriö Haku



AJANKOHTAISTA

- Energiainfra-ryhmän tulokset paketissa
- Biotalouden uudet näkymät 10.11.
- Haku Erasmus-harjoitteluohjelmaan
- EU-uramahdollisuus (AD7) juristilingvistille
- Komission National Experts in Professional Training – harjoitteluohjelman haku
- Valtori hakee laatupäälikköä
- Muutoksia istuntoaikatauluun viikot 44 ja 45
- Syksyn 2014 istuntoaikataulu
- Syksyllä koulutuksia henkisestä ja fyysisestä työhyvinvoinnista – ilmoittaudu mukaan
- Kansliapäällikön aamukahvit syksyllä 2014

HENKILÖSTÖ JA HALLINTO

- Johdon matkat ja lomat
- Henkilöstöuutisia


KOULUTUS JA TAPAHTUMAT

Kysely kartoitti kierrätystoiveita A7:aan

Käpylän peruskoulun 9-luokkalaisten [redacted] suoritti TET-harjoittelunsa kierrätyskyselyn ympäristöministeriön virkamiehille lokakuun lopussa. Kyselyllä kerättiin toiveita Aleksin 7.n tulevista kierrätysratkaisista. [Lue lisää](#)


Vielä pari päivää aikaa ilmoittautua pikkujouluihin – lähes 200 jo mukana!

Hallintoyksikön tonttjoukko toivottaa YM:n työntekijät lämpimästi tervetulleiksi talon pikkujouluihin perjantaina 14.11. Ilmoittaudu mukaan viimeistään 6.11. Joukkoon on liittynyt jo lähes 200 juhlijaa. [Lue lisää](#)




YM:n ensiapukäyttöön uusi defibrilaattori

Keitaan kahvia automaatin läheisyydestä löytyy uusi, sydämen ja ristin kuvalla varustettu kaappi, johon on sijoitettu AED-laite eli defibrilaattori. Laite on tarkoitettu kammiovärinäan joutuneen sydämen ensihoitoon. Merkkejä kammiovärinästä ovat tajuttomuus sekä hengityksen ja verenkierron puuttuminen. [Lue lisää](#)



VNHY-henkilöstökyselyssä korostuivat hyvä johtaminen, palkitseminen ja tiedonkulku

VNHY 2015 -hankkeen lokakuussa toteutettuun henkilöstökyselyyn saatiin ministerioista yhteensä yli 1 500 vastausta. Hanketta koskeva kysymys ja vastaus -palsta on nyt myös avattu. Myös siirtyvien henkilöiden tietojen siirrossa on lähetetty pyyntö ministeriöihin. [Lue lisää](#)




YM:n perustietotekniikkapalvelut Valtorille

Ympäristöministeriön niin sanotut toimialariippumattomat ICT-palvelut ovat siirtyneet Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin vastuulle 1.11.2014. Myös käyttäjätukea tarjoavat [redacted] ovat siirtyneet Valtorin palvelukseen. [Lue lisää](#)

Itämeri-viestintä verkossa uudistuu, Itämeriportaali suljetaan 2014 lopussa

Itämeri-viestintää verkossa uudistetaan vaiheittain kuluvan vuoden aikana ja vuoden 2015 alusta lukien Itämeriportaalin sisällöt löytyvät SYKE:n, Ilmatieteen laitoksen ja ympäristöministeriön muista verkkopalveluista. Itämeriportaali suljetaan vuoden 2014 lopussa. [Lue lisää](#)



Pikavalinnat

- ym.fi
- ara.fi
- ely-keskus.fi
- syke.fi
- ymparisto.fi

Henkilöhaku YHA
Henkilöhaku ELY
Google

[redacted]


YM strategiamateriaalit

VNHY 2015
VATU
VIRSU
A7-toimittajahanke
AHUO
HARE
Portaali - ympäristöhallinnon tietojärjestelmät


Tutkimus ja kehittäminen
Kuvapankki
Lomakkeet
MOT Sanakirjasto
OMA (Livlink)

Rondo8 Virti
Rondo7
KIEKU
KIEKU-ohjeet
M2
M2 Virti

WLAN vierailijaverkko
Mediaseuranta
Sanomalehdet



Valtori Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus



Liite 5. Avokysymyksen vastaukset

1. Kirjoita tähän omia intranetin kehittämideoitasi:

Vastaajien määrä: 46

- Aineiston löydettävyyttä ja hakutoimintoja tulee ehdottomasti parantaa nykyisestä. Samoin ylläpito on turhan konstikasta ja vanhanaikaisesti toteutettu. Intraa käytetään liian vähän, eikä tieto tavoiteta kaikkia, liian monella on asenne "Ei kuulu minun tehtäviini ja saan jo kaiken tarpeellisen tiedon sähköpostiini."
- "Myyvemmat sivut" - näkyvyys!
- Alasivujen ja kansioden nimeäminen ei ole loogista.
- Selkeyttä lisää.
- Dokumenttien sijoittelu ja nimeäminen tehtävä paremmin. Nyt tuntuu että intranetissa ei ole minkäänlaista normaalin järjen mukaista logiikkaa esim. erilaisten asiakirjapohjien ja ohjeiden sijoittelun suhteen. Esim. tutkimushankkeisiin liittyvien dokumenttien löytäminen on välillä todella vaikeaa
- Mitähän tässä edellä tarkoitetaan kalenteritoiminnoilla - yhteiset tapahtumat vai mitä?
- Pitäisin tärkeänä, että vanhentuneet ohjeet poistetaan/päivitetään TAI edes että uusimmat näkyvät ensimmäisinä. Katsokaa TALOUSHALLINNON ohjeistuksen määrää!!!!
- Dokumenttien jakamiseen ja kalenteritoimintoihin on VYVI ja Outlook, miksi vielä pitäisi olla muu? Intran Keskustelu- ja Projektiosiot käytännössä tuntemattomia ja hyödyntämättömiä koko RYMON kentällä. Syy?
- Organisaation hankkeiden esittely Hankesalkkulinkkejä hyödyntäen, ei intrasta tai muualta tilaa vieden.
- Yleensä kun intrasta lähtee jotakin etsimään, se on vaivalloista. Aina ei jaksakaan edes nähdä sitä vaivaa, että lähtisi etsimään sieltä jotakin tietoa. Pitäisi tehdä siis huomattavasti käyttäjäystävällisemmäksi.
- Kaikki "pysyväisohjeet", joita saamme sähköpostilla, pitäisi löytyä intrasta helposti ja montaa kanavaa pitkin niin, että niistä tiedottavan sähköpostin voi tuhota luottaen, että asia löytyy intrasta myöhemmin. Sama pätee intran uutisiin - jokin pitkäaikainen ohje pitää löytyä intrasta ilman, että sitä täytyy hakea uutisarkiston kautta.
- Intrassa pitäisi tiedottaa paljon nykyistä enemmän ajankohtaisista lainsäädäntöhankkeista yms, koska talon ulkopuolella meiltä kysytään usein koko talon ajankohtaisia, joista emme tiedä juurikaan.
- Intranet on hankala käyttää, esim. salasanoja kirjoitellaan moneen kertaan, jotta saa edes yksinkertaiset jutut auki. Sama asiaan liittyvää tietoa on osin ripoteltuna sinne tänne ja kaikki lomakkeet eivät ole samassa paikassa. Intra on ollut yhtä surkea vuosikaudet.

- Oman työn näkökulmasta Intran suurin ongelma on se, että tiettyyn asiakokonaisuuteen (tässä esimerkkitapauksessa t&k-toimintaan) liittyviä materiaaleja on Intrassa jaoteltuna ainakin neljään eri paikkaan. Lisäksi jokin yksittäinen dokumentti voi löytyä Intrassa kolmessa tai neljässä eri kohdassa. Tällöin tietoa etsivän on vaikea löytää olennaisia dokumentteja ja saada kunnollista kokonaiskuvaa asiasta. Tiedon välittäjällekin tilanne on ongelmallinen, koska kun sama dokumentti on monessa paikassa, päivitettäessä jokin näistä saattaa jäädä päivittämättä.
- Kansiot tulisi järjestellä selkeämmin. Tietoa ei aina helppo löytää
- Joistakin uutisista / sivuilta joutuu klikkaamaan monta kertaa ennen kuin pääsee ns. varsinaiseen linkkiin/asiaan/tiedostoon. Mahdollisimman suorat linkit/reitin varsinaiseen asiaan / tiedostoon olisivat hyödylliset.
- Valitaan yksi selkeä linja ja ollaan johdonmukaisia. Nykyistä intraa on oppinut käyttämään, mutta esimerkiksi ohjeiden ripottelu eri puolille voi hyvinkin hämätä. Tietotekniikkaohjeet täytyy osata katsoa yhdeltä välilehdeltä, talousohjeet (esim. Rondo) toiselta, matkustukseen liittyvät kolmannelta... Pitäisi olla myös aukoton työnjako intran päivityksessä, vanhoja tietoja ja toimimattomia linkkejä on aika paljon.
- Dokumentit tulisi asiasanoittaa hyvin, jotta voisi hakea nopeasti missä tarvitsema tieto on. Sillä missä se sijaitsee ei ole silloin väliä. Myös kaikki uudet dokumentit tulisi olla jossain kronologisesti näkyvillä. Nyt sinne tungetaan tavaraa eikä tiedä mitä uutta asiapitoista tietoa on tullut.
- Onko uutisen lisännyt henkilö lähtökohtaisesti se, jolta saa myös lisätietoa asiasta?
- Minulle vaikein ja oikeastaan ainoa huono asia Intrassa on ylälaidan otsakkeet. Asiat löytyy vasta kantapäähän kautta. Esim. vaikea hahmottaa, että EU-ohjeet löytyvät sen otsakkeen alta.
- Kiinnittäisin huomiota enemmän otsikoiden nimiin ja ehkä voisi olla intran etusivulla enemmän otsikoita (tai alaotsikoita).
- Oikean laidan nettilinkit mietityttävät, tarvitseeko niitä olla niin paljon, esim. linkki YM:n omille sivuille mielestäni turha.
- Pääsivu on hyvin toimitettu, mutta alarakenteista löytyy unohdettuja, päivittämättömiä sivuja, mikä on varsinkin ohjeiden kohdalla ikävää. Tietohallintopuolella varsinkin on ollut vanhoja ohjeita. Mieluummin siis vähemmän, mutta tiiviimmin toimitettua aineistoa.
- Lisää visuaalisuutta. Tapahtumien hallintaan parempi työkalu tai tapahtumille enemmän näkyvyyttä. menevät helposti ohi kun ovat vain uutisnostona.
- Haku on keskeinen apuväline ja sen tulisi oikeasti auttaa löytämään muutakin kuin ikivanhaa ympäristökeskusten aineistoa.
- Intranetin tulisi avautua ensimmäisenä kun avaa koneen.
- Osa ylänavigaation (organisaatio, henkilöt, toiminta ja tulokset etc.) otsikoiden alla olevista tiedostoista joko epäloogisessa paikassa tai otsikoitu "harhaanjohtavasti").
- Ulkoasu toimivammaksi.
- Kuvien pitäisi olla isompia, kun ja jos niitä käytetään. Nyt postikortteja.

- Sisällön ajantasaisuus tulisi tarkistaa, intrassa on paljon vanhentunutta sisältöä. Toisaalta vanhahtava intran ulkoasu saa kaiken sisällön vaikuttamaan vanhentuneelta.
- Uutisointi toimii nykyisellään hyvin: juttujen tulee olla nopeasti luettavia ja aina henkilöstön näkökulmasta tärkeitä. Intraan ei kannata lisätä mitään turhaa, vaan varmistaa että kaikki olennainen info löytyy - ja helposti.
- Vaikea keksiä mitään ihan näin yhtäkkiä.
- Sisältöä voisi karsia (erityisesti vanhaa tietoa pois) ja tehdä jaottelua loogisemmaksi. Tällä hetkellä joutuu selaamaan pitkään ennekuin löytää etsimänsä.
- Selkeytys - tosi monimutkainen ja vanhanaikainen, pitkät polut. Ylipäänsä siivous. Samanlainen raikastus kuin ym.fi -sivuilla kävi. Lisäksi vaikeaa ja aikaa vievää, kun jotkut dokumentit ovat monen salasanan takana ja muutenkin vaikea löytää.
- Henkilöstön yhteystiedot ovat hankalia löydettäviä. Hakusana toimintoja voisi kehittää
- Erityisesti IT-ohjeita haetaan ja käytetään paljon, ja monet niistä ovat luvattoman vaikeaselkoisia ja vanhentuneita. Muukaan tieto ei välttämättä ole, käyttäjäystävällisessä muodossa vrt. kymmenien kalvojen sarjat vs. Kysymys-vastauspaketit, joihin toimiva hakutoiminto.
- Apollon ruokalista helpommin saataville.
- Uutisten jaottelu selkeämmin muutamaan pääutiseen ja vanhempiin uutisiin. Päätöson osioiden selkeämpi jaottelu. VYVI-ryhmätyötilat näkyviin. Pois pitkistä linkkilistoista.
- Nykyinen systeemi edellyttää liian usein/paljon annettavaksi käyttäjätunnuksia ja salasanoja. Tämä pitäisi rajoittaa vain yhteen samassa haussa

Liite 6. Vastaajien terveiset intranetin toimitukselle

Vastaajien määrä: 22

- Kuvia, tekstejä "houkuttelevasti" esille
- Intran tekninen alusta taitaa olla suhteellisen vanhaa tekniikkaa. Kertakirjautuminen intraan ei riitä, vaan tiedostoja avattaessa joutuu kirjautumaan uudestaan. Ei ainoastaan rasittavaa ja aikaa vievää vaan myös todella vanhanaikaista vuonna 2014...
- Paras kysely pitkään aikaan tämä! Kiitos kysymästä!
- Otsikot Toiminta ja tulokset ja Palvelut ja työkalut eivät kerro, mitä kummankin alta on odotettavissa, samaan aikaan myös Tiedon hallinnan ja Viestinnän otsikoiden alla on työkaluja ja palveluja sekä toimintaa ohjaavia dokumentteja. Otsikointi ei siis ole koherentti. Useimpia hakemiaan asioita pitää hakea useasta paikasta ennenkuin löytää, koska logiikka ei ole ymmärrettävä.
- Joskus tarvitsee olla meedio tai omata selvänäkijän kykyjä aloittaessan etsinnän MINKÄ OTSIKON ALTA jokin asia mahdollisesti voisi löytyä. Onko "Yhteydet" vai "Organisaatio" vai "Uutiset" vai "Tiedonhallinta" vai "Palvelut" vai etenkin "Toiminta ja tulokset" tai "Projektit" tai "Palvelut ja työkalut" (mitä nekin on?) ...tämäntyyppiset otsikot eivät kerro niiden sisällöstä yhtään mitään! Joskus aa selata kaikki läpi, eikä asia löydy silti.
- Uutiset on hyvin toimitettuja, rakenne ja yläotsikot ovat vähän hankalampia.
- Kaikki ajankohtaiset ja tiedettävät asiat Intraan, vaikka osastoittain, jos eivät kuulu kaikille. Nyt ryhmissä pidetään tiedonjakokokouksia, vaikka aika kannattaisi käyttää johonkin muuhun kuin muutenkin jaettavissa olevan tiedon jakamiseen.
- Ihan ok jo nyt, mutta aina voi selkiyttää!
- Selkeitä linjoja. Ja koska omalle työlleen tulee toisiaan sokeaksi, voi olla hyödyllistä hakea täysin ulkopuolisen näkökulmaa.
- Intranettiä tarvitaan ja sitä voi aina parantaa. Parhaimmillaan intranet on sivu, jonka aamulla avattuaan tuntee ylpeyttä omasta organisaatiostaan ja sen saavutuksista.
- Ei ole toimituksen vika, että järjestelmä on huono. Juttujen taso on noussut edellisen päätoimittajan jälkeen huimasti. Lyhyesti ja ytimekkäästi riittää.
- Voisi aktiivisesti etsiä uutta sisältöä, joka oikeasti palvelee työmme tekemistä. Emme itsekään aina hoksaa mitä se voisi olla, mutta mahdollisuuksia on paljon. Intranet voisi olla aktiivisesti käytetty osa työprosessejamme. Voisiko muista organisaatioista, ministeriöistäkin, saada vinkkejä hyvistä käytännöistä.
- Hyvällä tiellä (uutiset ja ajankohtaisuus), mutta ulkonäkö ja toimivuus tarvitsevat päivitystä ja selkeytystä. Hyvää kesää!
- Hyvää työtä, erittäin tarpeellinen työkalu, pitää ajan tasalla talon asioista
- Rakenteen selkeyttäminen olisi tarpeen. Muutosten ja muun tärkeän informaation jakaminen pelkästään intranetissa ei ole mielestäni toimivaa. Esim. talouden sivustojen rakennetta olisi kehitettävä. Kiitos kyselyn laatijoille!