

SISÄISEN VIESTINNÄN JA ESIHENKILÖTYÖN PARANTAMINEN OULUN KAUPUNGISSA

Työkalujen parempi löydettävyys intranetistä

Marjut Jaanu
Opinnäytetyö (ylempi AMK)
Kevät 2025
Palveluliiketoiminnan kehittäminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan kehittäminen (YAMK, kulttuuriala)

Tekijä: Marjut Jaanu

Opinnäytetyön otsikko: Sisäisen viestinnän ja esihenkilötyön parantaminen Oulun kaupungissa – Työkalujen parempi löydettävyys intranetistä

Työn ohjaaja: Pekka Isomursu

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2025

Sivumäärä: 50 + 1 liite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli Oulun kaupungin sisäisen viestinnän tutkiminen ja sen kehittäminen työkalujen löydettävyyden ja käyttöönoton parantamiseksi. Tavoitteena oli, että työntekijöillä on työhöntulovaiheessa hyvät tiedot tulevan toimenkuvansa sisältävistä työkaluista ja heillä on hyvät tiedot, mistä tietoa työkaluista jatkossa saa ja miten ne saa otettua myöhemmin helposti käyttöön.

Työn keskeiseksi toteutustavaksi ja tutkimusmenetelmäksi valitsin haastattelun. Haastattelin henkilöstöä Oulun kaupungilta, Tampereelta sekä Oulun kaupungissa toimivasta konsulttiyrityksestä. Tietoperustana haastattelujen lisäksi käytin alan kirjallisuutta, jota keräsin verkosta ja Oulun kaupungin eri tietolähteistä.

Tutkimuksessa kehitettiin ratkaisuja, jotka helpottavat esihenkilötyötä ja sisäistä viestintää työkalujen löydettävyyden ja käyttöönoton parantamiseksi. Olennaiset tutkimustulokset olivat: toimintajärjestelmä Tekevän päivittäminen ja sisällön parantaminen, esihenkilötyön ja ohjeistuksen kehittäminen, työntekijän perehdytysohjelman materiaalien selkiyttäminen ja intranet Akkunan sisällön päivittäminen ja parantaminen.

Tehtävät toimenpiteet auttavat työntekijöitä löytämään tarvittavat työkalut ja ohjeet helposti. Esihenkilöiden työ helpottuu, kun heillä on selkeät ohjeet, miten perehdyttää uusi työntekijä uuteen työhönsä ja heillä on myös tietotaitoa ohjeistaa uutta työntekijää käyttämään Akkunan sisältöä työnsä apuna. Akkunan selkeä rakenne ja helppokäyttöisyys tukevat koko viestinnän onnistumista, joka näkyy työntekijöiden parempana työmotivaationa ja tehokkaampana työskentelynä Oulun kaupungissa.

Tulevaisuudessa kannattaa muita kaupunkeja ottaa vertailukohdaksi työkalujen löydettävyyden suhteen ja ottaa käyttöön parhaat käytännöt. Kehittämiseen on hyvä osallistaa työntekijöitä, kysyen heiltä tarvittavasta koulutuksesta ja työkalujen mielekkyydestä sekä toiveista uusien työkalujen käyttöönottoon.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Service Business Development (Cultural Sector)

Author: Marjut Jaanu

Title of thesis: Improving Internal Communication and Supervisory Work in the City of Oulu – Better Findability of Tools on the Intranet

Supervisor: Pekka Isomursu

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2025

Number of pages: 50 + 1 appendix

The purpose of this thesis was to study and develop the internal communication of the City of Oulu to improve the discoverability and adoption of tools. The goal was to provide employees with good knowledge of the tools and their usage during the onboarding period and after that.

The main research method chosen was interviews. Employees in City of Oulu and City of Tampere and in a consulting company operating in Oulu were interviewed. In addition to interviews, I used industry literature as the knowledge base.

The research results included updating the Tekevä system, improving supervisor work and guidelines, clarifying onboarding program materials, and enhancing the content of the intranet Akkuna. These measures help employees easily find the necessary tools and instructions. Supervisors' work is facilitated by clear guidelines and onboarding processes. The clear structure of Akkuna supports communication, improving work motivation and efficiency.

In the future, it is advisable to benchmark other cities regarding the discoverability of tools and adopt best practices. It is beneficial to involve employees in the development process by asking them about the necessary training, the relevance of the tools, and their wishes for the adoption of new tools.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
SISÄLLYS	4
1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUKSEN TIETOPERUSTA	7
2.1 Organisaatioviestintä ja yhteisöviestintä	7
2.2 IMS / Tekevä, toimintajärjestelmä ohjaa toimintaa	8
2.3 Esihenkilön työ ja merkitys viestijänä	9
2.4 Käyttöliittymä- ja käyttäjäkokemussuunnittelun merkitys	12
2.5 Intranetti, viestinnän väline ja sen haasteet	12
2.6 Ihmisten erilaiset kyvyt omaksua ja hankkia tietoa	13
3 TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS... 16	
4 VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN TYÖKALUJEN LÖYDETTÄVYYDEN JA KÄYTTÖÖNOTON PARANTAMISEKSI	18
4.1 Ohje Tekevään ja IMS:n tarkistaminen	19
4.2 Uuden työntekijän sujuvampi perehdytys	20
4.3 Dokumentointi ja tietojen jakaminen	25
4.4 Selkeä ja kattava intranet-sivusto	28
4.4.1 Tervetuloa töihin ympäristötalolle! -sivu Akkunassa	30
4.4.2 Akkunaan uusi Työohjelmista yleisesti -sivu	33
4.4.3 Akkunan valmiit sivupohjat ja sivujen päivitys	34
4.4.4 Akkunan rakenne, linkit ja hakutoiminto sekä ylläpitotyö	37
4.4.5 Akkunan sisältörakenteen muokkaus	39
4.4.6 Akkunan rinnalle on tullut muita tiedonjakokanavia	39
4.4.7 Akkuna ennen, nyt ja tulevaisuudessa	40
5 POHDINTA	42
LÄHTEET	46
LIITTEET	50

1 JOHDANTO

Toimeksiantaja tähän tutkimukseen on Oulun kaupunki. Kehittämiskohteena on Oulun kaupungin sisäinen viestintä sekä työohjelmien, jotka ovat sekä sovelluksia että selainpohjaisia ohjelmia, löydettävyyden ja käyttöönoton parantaminen.

Myöhemmin näistä sovelluksista ja ohjelmista käytän yhteistä sanaa työkalut. Ohjeita työkaluista, mitä ne ovat ja mistä ne voi ottaa käyttöön, löytyy useasta tallennuspaikasta. Työskentely Oulun kaupungissa on tähän mennessä sujunut hyvin, vaikkakin työkaluista viestimisessä on huomattu omat puutteensa. Työkaluja ei löydy helposti, aikaa kuluu työntekijöiltä ohjelmaoikeuksien etsimiseen ja työntekijä turhautuu, kun aikaa menee turhaan työkalun tai sen käyttäjäoikeuksien etsintätöihin. Työkalujen käyttöönotto viivästyy, koska esihenkilöllä on paljon muistettavaa perehdytyksessä. Viestinnällä ei ole selkeitä ohjeita, miten tiedottaa käytössä olevista työkaluista.

Tutkin eri viestintätapoja työkaluista, mitä viestintämateriaaleja on nyt käytössä ja missä niistä viestitään. Tutkin myös esihenkilön roolia, miten hän työkaluista viestii, kun uusi työntekijä aloittaa työt. Haluan myös tietää, mitä mieltä työntekijät ovat viestinnän tasosta ja miten he suhtautuvat mahdollisiin tuleviin uudistuksiin.

Tietopohjaa tutkimusta varten saan haastattelemalla seitsemää Oulun kaupungilla eri asiantuntijatehtävissä ja työntekijätasolla toimivaa henkilöä. Lisäksi haastattelen yksityiseltä puolelta yhden konsulttiyrityksen kahta henkilöä ja yhtä Tampereen kaupungin viestinnässä toimivaa henkilöä. Myöhemmin haastattelen kahta Oulun kaupungilla asiantuntijatehtävissä toimivaa työntekijää ja kysyn heiltä mielipiteet ehdottamiini kehittämistoimiin sisäisessä viestinnässä. Tietopohjaa saan myös asiaa käsittelevistä lähteistä, sekä aiemmasta tutkimuksesta, jossa tutkittiin Oulun kaupungin intranet Akkunon roolia ja merkitystä johtamisessa ja esihenkilötyössä. Myöhemmin käytän intranet Akkunasta lyhennettyä muotoa Akkuna.

Tutkimukseni tavoitteena on, että tulevaisuudessa uudella työntekijällä on työaloituksessa selkeästi tiedossaan käytössä olevat työkalut, niiden käyttöoikeudet

ja tieto niiden sijainnista sekä käyttöönotto tavoista. Tavoitteena on myös, että työntekijävaihdoksessa informaatiopolku ei katkea työohjelmien suhteen, eli seuraavalla työntekijällä on tieto, mitä työkaluja hän omassa työssään tulee tarvitsemaan. Näin uusi työntekijä saa uuden ohjelman helpommin käyttöönsä ja sopeutuu helposti uuteen työhönsä. Esihenkilön työ helpottuu ja hänen työaikaansa säästyy, kun tiettyjä toimintoja automatisoidaan tai yksinkertaistetaan ja niistä tehdään selkeät ohjeet. Ohjeissa kerrotaan käytössä olevista työkaluista työntekijän tullessa töihin ja sinä aikana, kun työntekijä on työsuhteessa.

Uudistuksen konkreettinen läpivienti isossa organisaatiossa on hidasta ja aikaa vievää ja vastuu prosessin toteutuksesta ja tutkimuksessa esiin tulleista kehittämisideoista jää teoria-asteelle. Oulun kaupungin vastuulle jää kaikkien toimintojen konkreettinen läpivienti ja myöhempi tutkiminen, onko uudistuksilla saatu parannettua tutkimuksessa esiin tulleita epäkohdat ja olisiko uudistuksista ollut merkittävää hyötyä työkalujen paremmassa löydettävyydessä ja käyttöönotossa.

Jos tutkimukseni kehittämisideoita ei nyt tai lähitulevaisuudessa missään laajuudessa toteuteta, on tutkimukseni kuitenkin hyvä pohja Akkunan, esihenkilötyön osaamisen, työssä käytettävien perehdytysmateriaalien, perehdytysprosessin vaiheiden ja toimintajärjestelmä Tekevän kehittämiseen.

2 TUTKIMUKSEN TIETOPERUSTA

Viestinnän tehoon, selkeyteen, saavutettavuuteen, käyttäjäystävällisyyteen, oppimiseen, havaitsemiseen ja tiedon jäsentämiseen vaikuttavat itse työntekijään liittyvät asiat sekä tietotekniikkaan liittyvät asiat. Kaikki nämä yhdessä ja erikseen vaikuttavat siihen, miten asiat nähdään, koetaan ja miten asiat havainnoidaan niin kuten on alustavasti ajateltu ja suunniteltu (ProNeuron 2025; Ite wiki s.a.). Nykyään kaikessa pyritään tehokkuuteen ja siihen, että kaikki tieto löytyy nopeasti ja kaiken tiedon pitää sisältää olennainen informaatio lyhyissä lauseissa ja oikeissa reaktioita aikaansaavissa yhteyksissä. Kaikki nämä yhdessä alati päivittyvän informaation kanssa luovat viestinnälle päivittäisiä haasteita, miten viestintä tulee järjestää, kuka viestii ja kuka viestintää ylläpitää.

Kun tiedetään, miten ihmisen kognitiiviset, tekniset ja geneeriset taidot vaikuttavat kaikkeen oppimiseen ja havaitsemiseen, sekä tiedon hankintaan ja jäsentämiseen, voidaan kehittää hyviä teknisiä ratkaisuja selkeän viestinnän rakentamiseen. Viestintään, joka on saavutettavaa ja käyttäjäystävällistä. Unohtamatta esihenkilötyötä, joka antaa tälle kaikelle sen inhimillisen puolen.

Oulun kaupunki viestii eri tavoin ja eri kanavissa. Sillä on lakisääteiset velvollisuudet viestinnän osalta (Oulun kaupunki s.a. a., 2.). Tutkimuksessani keskityn vain niihin sisäisen viestinnän kanaviin ja tapoihin, joista työntekijä saa tietoa käytössä olevista työkaluista.

2.1 Organisaatioviestintä ja yhteisöviestintä

Kun organisaatio viestii, se käsittää kaiken viestinnän organisaation sisällä. Niin epäviralliset kuin virallisetkin viestit ja keskustelut. Viestintä on avoimen kaltaista kuuntelua ja vuoropuhelua sen henkilöstön ja muiden siihen liittyvien ryhmien kesken. Kaikki organisaation tekeminen pyritään viestinnän avulla tekemään läpinäkyväksi. Tällä tavoin määritellään organisaation luonne ja tavat, miten viestinnän avulla päästään toivottuihin tuloksiin. (Lohi 4.2.2020.)

Yhteisöviestintä on vuorovaikutteista sekä epävirallista että virallista viestintää yhteisön sisällä ja sen ulkopuolella. Virallinen viestintä on yleensä kirjallista, liike-toimintaa tukevaa ja sillä on tavoitteellinen päämäärä, niin liiketoiminnan suunnittelussa kuin toteutuksessakin. Epävirallista viestintää tapahtuu työnteon välissä kasvotusten tai muissa sähköisissä kanavissa. Epävirallinen viestintä on hyvää viestintää, sillä siitä saa välittömän palautteen. (Lohi 4.2.2020.)

Sisäistä viestintää kutsutaan työyhteisöviestinnäksi, joka on työntekijöiden ja esihenkilöiden viestintää, ja ulkoinen viestintä on uutisointia ja suhdetoimintaa työyhteisön ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. Sosiaalisen median mukaan tulon myötä, on viestintävastuu nykyään jaettu kaikille organisaatiossa työskenteleville. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 13–18)

Tiedonkulun onnistumiseksi ja tuloksellisen toiminnan ylläpitämiseksi, pitää työyhteisössä työntekijöiden roolituksen toimia saumatta ja ajankohtaisista asioista pitää kertoa hyvissä ajoin, puolin ja toisin ja mieluiten kasvokkain. Asioista tietämättömyys aiheuttaa mielipahaa ja katkoo informaation kulkua. Esihenkilöllä on tiedottamisasiassa iso rooli. Työntekijältäkin odotetaan omatoimista ja aktiivista otetta, jotta hän löytää tarvitsemansa tiedon. Esimerkiksi lukemalla Akkunaa, hän pysyy tietoisena ympärillä tapahtuvista asioista. Työntekijä on myös oman alansa asiantuntija ja hän viestii omasta työstään muille. (Oulun kaupunki s.a. a., 25–27.).

2.2 IMS / Tekevä, toimintajärjestelmä ohjaa toimintaa

IMS eli Integrated Management System, eli toimintajärjestelmä on käytössä Oulun kaupungilla eri hallinnonaloilla. IMS:n avulla voidaan kuvata eri prosesseja, hallita ja käsitellä dokumentteja ja tehtäviä, sekä mitata tuloksia ja koostaa käsi-kirjoja. Toimintajärjestelmään on koko henkilöstöllä pääsy Akkunasta ja siellä olevasta linkistä.

Kun prosessi osataan kuvata oikein, on kuvauksesta helppo ymmärtää, miten yritys tai organisaatio toimii ja mitä riskejä sillä on ja miten prosessia voi kehittää. Prosesseja on eri kokoisia ja niillä voidaan kuvata yrityksen tai organisaation eri toimintoja. Toimintojen kuvaaminen ja niiden mietitty sijainti prosessin eri

vaiheissa auttaa virheiden minimoinnissa ja laadun tarkkailussa. (Team Laamanen Oy 25.6.2022.)

Kullakin alalla on oma toiminnanohjausjärjestelmänsä ja yhdyskunta- ja ympäristöpalveluilla, rakennusvalvonnalla ja Oulun seudun ympäristötoimella sitä kutsutaan Tekeväksi. Konsernihallinnolla, Oulun Vedellä ja sivistys- ja kulttuuripalveluilla sitä kutsutaan nimellä IMS. Työskentelen itse yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa, joten minulla on pääsy vain Tekevään ja sen sisältöihin. Tekevässä on toimintakäsikirja, joka kuvaa yhdyskunta- ja ympäristöpalvelujen, ympäristötoimen ja rakennusvalvonnan laadunhallintajärjestelmän. Yksi osa käsikirjasta kertoo yleisellä tasolla, ketkä vastaavat viestinnästä, kuka sitä tekee, mitä kanavia viestinnässä käytetään ja millä tavalla kyseisissä kanavissa viestitään. Käsikirja kertoo myös ne tavoitteet, joihin viestinnällä pitää pyrkiä. (Oulun kaupunki s.a. b.)

2.3 Esihenkilön työ ja merkitys viestijänä

Esihenkilön työtehtäviin kuuluu uuden työntekijän perehdyttäminen ja perehdyttämisen järjestäminen, työympäristöstä vastaaminen, vanhojen työntekijöiden kuuleminen ja osallistaminen sekä henkilöstön kehittämisestä huolehtiminen ja sen tukeminen työelämän muutoksissa. (Suomi.fi s.a.)

Asiantuntija 3:n mukaan uuden työntekijän perehdytys on jaettu niin, että henkilöstöhallinto kertoo työstä yleiset asiat ja esihenkilö yksityiskohtaiset asiat työntekijän osaamistason mukaisesti. Esihenkilölle ei kuulu varsinainen työperehdytys eli työnteon opastus, vaan hän ohjeistaa vanhoja työntekijöitä, miten he kouluttavat uuden työntekijän uuteen työhönsä. Asiantuntija 5 kertoi, että Oulun kaupungin työkuultuuriin kuuluu se, että työkaveria autetaan tiettyyn pisteeseen saakka. Tämän jälkeen kannustetaan työntekijöitä varhaisessa vaiheessa omaan toimiseen työhön, tiedon etsintään ja sen käsittelyyn.

Esihenkilöviestintä on suuressa roolissa organisaation sisäisessä viestinnässä. Viestinnän tehtävä ei kuulu pelkästään viestinnän ammattilaisille, vaan viestintää tekevät kaikki Oulun kaupungin työntekijät (Asiantuntija 7). Esihenkilöltä toivotaan hyvää ja avointa viestinnällistä otetta, joka tarkoittaa sitä, että alaiset saavat tarpeeksi tietoa ja tieto on ajankohtaista sekä todenmukaista. Tällainen viestintä

meneillä olevista asioista motivoi ja aktivoi henkilöstöä kertomaan työssä koostamista epäkohdista. Viestien toivotaan olevan selkeitä, jotta niitä ei tulkittaisi väärin. (Helsingin yliopisto 2019.)

Esihenkilön rooli viestijänä alkaa siitä, kun uusi työntekijä tulee Oulun kaupungille töihin. Kun työntekijä on allekirjoittanut työsopimuksen, se kirjataan kaupungin käyttämään henkilöstöhallintojärjestelmään, josta automaation avulla lähtee pyyntö seuraavaan järjestelmään, jossa luodaan käyttäjälle käyttäjätunnus. Esihenkilö antaa tunnuksen ja salasanan työntekijälle ja tilaa oikeudet tarvittaviin järjestelmiin. Itse järjestelmäkoulutuksen ja tarkemmat tiedot antavat joko kollega tai alainen. (Asiantuntija 3) Samalla periaatteella toimitaan myös Tampereella sekä yksityisellä puolella konsulttiyrityksessä (Asiantuntijat 2 ja 4).

Esihenkilö tilaa työntekijälle ensin ne ohjelmat, joilla hän pääsee työssä alkuun. Hänellä on käytössään peruslista, jonka avulla hän määrittelee työntekijän ohjelmatarpeet ja käyttöoikeudet ohjelmien suhteen. Osaan ohjelmista pitää tehdä käyttöoikeushakemus, jonka esihenkilö allekirjoittaa. Muut ohjelmat tulevat sitten myöhemmin ja asennetaan koneelle työntekijän koneella sijaitsevalta asennuspisteeltä, kun perehtyminen edistyy. Jos uudella työntekijällä on kokemusta uusista ohjelmista, niin ideoita uusien ohjelmien käyttöönotosta pidetään hyvinä. Asiantuntijan mielestä Akkunasta löytyy tällä hetkellä tarpeeksi laajasti tietoa ohjelmien vastuuhenkilöistä. (Asiantuntija 1)

Moni haastatelluista toivoo, että esihenkilö kertoisi, mitä työkaluja työntekijä tarvitsee, millaiset oikeudet hänellä pitää olla ja mistä nämä tiedot löytyvät ja onko IT-tuesta saatavissa teknistä apua. Osa työntekijöistä ei ole saanut tarpeeksi tietoa työkaluista, mutta osa oli tyytyväinen esihenkilötyöhön ja IT-tuen palveluun. Koettiin, että joissakin asioissa voi työkaverilta tulla nopeampaa tietoa ja apua. Tosin silloin pitää työkaverin olla saatavilla. Kynnys kysyä esihenkilöltä työkaluista työntekijätasolla on matala, joten esihenkilöön turvaututaan helposti. Ylemmällä asiantuntijatasolla kysytään apua ensimmäisenä mieluiten kollegalta.

Perehdytyslomaketta käytetään vaihtelevasti (Asiantuntija 8). Se käydään läpi, joko esihenkilön tai sitten työkaverin kanssa. Kun perehdytyksen substanssityöhön, eli ammatilliseen asiantuntijatyöhön, antaa alainen tai tuleva työkaveri, voi

tämä Asiantuntija 6:n mielestä luoda ilmaan kiireen tuntua. Hänen mukaansa kiire tulee siitä, että perehdyttävä hoitaa perehdytystyönsä ohella myös omaa työtään, joten aikaa perehdytystyöhön ei ole tarpeeksi, kun se tehdään muun työn lomassa.

Asiantuntija 4 kertoi, että Tampereella intranettina toimii Tasku-niminen sivusto. Heillä on olemassa sivu, nimeltään Esihenkilön ICT-muistilista. Sivulle on koottu esihenkilön tueksi tietoja koko työntekijän työelinkaaren ajaksi, työn aloituksesta työsuhteen loppumiseen. Sivun näkee sekä työntekijä että esihenkilö. Sivuston löytyminen on hankalaa ja sivulle löytää, jos sitä osaa etsiä oikeasta paikasta. Oulun kaupungilla on vastaava sivu, joka löytyy Akkunasta (Oulun kaupunki s.a. c.). Eli esihenkilön tehtäväksi jää kummassakin tapauksessa kyseisestä sivusta kertominen perehdyttävälle.

Esihenkilöllä on mahdollisuus käyttää Tekevää ja Akkunaa esihenkilötyönsä tarkastus- ja muistilistana. Uudet työntekijät saavat tiedon Tekevästä yleisperehdytyksen yhteydessä. (Asiantuntija 3) Ongelmana Tekevän käytössä on nyt kuitenkin se, että tieto on sieltä hankalasti saatavissa ja löydettävissä. Tällä hetkellä Tekevän käyttö on muutenkin haastavaa, sillä sen päivitystyö on kesken. Esihenkilötyö haluttiin toteuttaa yhdeksän vuotta sitten kasvotusten, joten Akkunalle esihenkilötyön tukena, ei silloin annettu paljon painoarvoa (Tähtinen 2016, 53).

Perehdyttämistä pidetään haastattelujen perusteella tärkeänä, esihenkilölle tarkoitettuna henkilökohtaisena tapahtumana ja substanssiasiantuntijatyönä, johon liittyy myös henkilötieto- ja tietosuojasiat. Henkilötietoja ovat kaikki ne tiedot, jotka yksittäin tai yhdistämällä mahdollistavat henkilön tunnistamisen ja näiden tietojen keräyksessä, käsittelyssä ja säilytyksessä on noudatettava lain määräyksiä (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.). Henkilötieto- ja tietosuojasioiden vuoksi perehdytystä on hankala ulkoistaa. Jos joitakin asioita voitaisiin ulkoistaa, niin ne koskisivat usein toistuvia perusasioita, joihin ei tarvita vuorovaikutusta eikä substanssiasiantuntijuutta, kuten Asiantuntija 3 mainitsee.

2.4 Käyttöliittymä- ja käyttäjäkokemussuunnittelun merkitys

Kaikkien digitaalisten laitteiden ja ohjelmistojen käyttöä pyritään helpottamaan suunnittelemalla niihin selkeät, saavutettavat ja käyttäjäystävälliset toiminnot. Toiminnot ovat helposti ymmärrettävät, eli muutamalla vilkaisulla käyttäjä ymmärtää yhden napin painalluksen seuraukset ja hän oppii, miten käyttöliittymää käytetään. Käyttöliittymäsuunnittelussa (User Interface Design, UI) keskitytään siihen, millä tavalla laitteen tai sovelluksen käytöstä tehdään helppoa huomioimalla erilaisten laitteiden vaatimukset ja käyttöympäristöt. Kun puhutaan käyttäjäkokemussuunnittelusta (User Experience Design, UX), niin sillä pyritään ulkoasuun suunnittelun avulla saamaan aikaan kyseisen laitteen tai sovelluksen käyttäjälle hyvä käyttökokemus. (Ite wiki s.a.)

Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla voidaan ihmistä opettaa käyttämään tiettyä laitetta erilaisilla näytöllä esiintyvien toimintojen tai pyrkii tietoisesti saamaan ihmisessä aikaan halutunlaiset toiminnot. Sillä voidaan myös keskittyä opettamaan ihmiselle laitteen peruskäyttö. Tekniikalla ja erilaisilla visuaalisilla elementeillä pyritään saamaan aikaan mahdollisimman hyvä, saavutettava ja toivottuihin tavoitteisiin pyrkivä kokonaisuus. (Ite wiki s.a.)

2.5 Intranetti, viestinnän väline ja sen haasteet

Viestintä on sanallista tai sanatonta kommunikointia ihmisten välillä. Sanallinen viestintä tarkoittaa puhetta ja kirjoitusta ja sanaton viestintä on meistä lähtevää tiedostamatonta tapaa ilmaista mielipiteitämme tai ymmärrystä asioista. Sanallisten viestien välittämiseen meillä on apuna erilaisia digitaalisia välineitä, joiden avulla meillä on mahdollisuus levittää tietoa tehokkaasti isollekin joukolle samalla kerralla. Viestin lähettämisessä meillä on aina jokin tavoite, johon pyrimme. Digitaalisessa viestinnässä on kuitenkin puutteensa, siitä jää pois kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus ja viesti voi olla teknisesti huono, joka saattaa saada aikaan väärinymmärryksiä viestin perille menossa. Viestinnän suunnittelijan ja lähettäjän onkin valittava aina oikea viestintäkanava jokaista viestin lähetystä varten, jotta viestin lähettäjä pääsee aina oikeanlaiseen tavoitteeseen viestinsä kanssa. (Loh-taja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 11–13, 19–20)

Akkuna, yksi sisäisen viestinnän välineistä

Ensimmäinen Akkuna avattiin vuonna 2005 ja sen jälkeen sitä uudistettiin vuonna 2013 ja uudemman kerran vuonna 2019. Akkunan käyttöä keskeisenä tietojohdamisen välineenä, sen merkitystä ja roolia johtamisessa ja esihenkilötyössä on tutkittu vuosina 2015 ja 2016. Tutkimuksessa Tähtinen toteaa, että Akkunan visio on kirjattu, että Akkunasta tulee työyhteisöviestinnän tärkein kanava, tietojohdamisen järjestelmä, jonka kautta työntekijät pääsevät käsiksi yhteiseen organisaatietietoon. Ja sivuston avulla he oppivat ymmärtämään, miten organisaatio toimii. (Tähtinen 2016, 2, 17–20) Tällaisena kanavana Akkunaa pidetään nytkin, yhdeksän vuotta myöhemmin. Kanavasta luotiin silloin tiedon ja vuorovaikutuksen alusta.

Akkuna on osa Microsoft 365 -palvelua. Akkunassa on kaikki ajankohtainen tieto ja ohjeistukset ja se koetaan tärkeänä viestinnän kanavana ja vuorovaikutuksen alustana työntekijöille. Sivusto on tarkoitettu edelleenkin vain kaupungin sisäiseen käyttöön, ei jaettavaksi organisaation ulkopuolelle. (Oulun kaupunki s.a. d.) Palvelu kerää dataa ja tilastoja ja tätä analytiikkaa käytetään Akkunan sisältöjen kehittämiseen (Oulun kaupunki s.a. e.).

Konserniviestintä kehittää ja pitää huolta Akkunan sisällöllisestä rakenteesta, ulkoasusta ja kouluttaa Akkunan pääkäyttäjiä, päivittäjiä ja sisällöntuottajia, joita ovat eri toimialat ja yksiköt. (Oulun kaupunki s.a. a.) Akkunan sisältö on vielä jaettu eri aiheen mukaisille sivuille. Jokaisella hallintokunnalla ja aihealueella on näin ollen omat sivujen pääkäyttäjät (Asiantuntija 9).

2.6 Ihmisten erilaiset kyvyt omaksua ja hankkia tietoa

Ihmiset ovat erilaisia kognitiivisilta taidoiltaan, joiden avulla ihmiset ymmärtävät asioita ja kommunikoivat. Taitojen määrä vaikuttaa oppimiseen, tarkkaavaisuuteen, muistiin, kieleen, havainnointiin ja ongelmanratkaisuun. Taitoja voi harjoittaa ja opetella läpi elämän, mutta ikääntyminen sekä ihmisen yleiskunto tuovat oppimiseen ja taitojen ylläpitoon omat haasteensa. (ProNeuron 2025.)

Jotta työntekijä kykenee saamaan tarvitsemansa tiedon ja pystyy sitä käsittelemään, vaaditaan häneltä teknistä osaamista, jonka avulla käytetään erilaisia ohjelmistoja ja laitteita. Digitalisaation kasvun myötä tulevaisuuden työnkuva tulee muuttumaan entisestään ja tekninen osaaminen tulee korostumaan. (Jobseeker 2025.)

Teknistä osaamista työkalujen asennukseen ei tarvita paljon isoimmissa yrityksissä ja organisaatioissa. Työkaluasennusten avuksi on tehty järjestelmät, joiden avulla työkalut saadaan asennettua koneelle helposti. Niiden käyttöön annetaan työhjelmakoulutusta ja IT-tuki auttaa, jos ilmenee joitakin teknisiä ongelmia asennuksen yhteydessä. (Asiantuntija 1) Haastattelemani henkilöt olivat tietoisia tästä avusta, jota he pitävät hyvänä järjestelmänä, jos työntekijällä on puutetta teknisissä taidoissa.

Yksi kantava elementti työn teossa on työelämätaidot, jotka saadaan vain työtä tekemällä, yksin ja yhdessä muiden ihmisten kanssa. Työelämä on tiedon vaihtoa ja kommunikointia muiden ihmisten kanssa, sekä alituista ongelmien ratkaisua. Ongelmanratkaisukyvyt, tiedon jäsentäminen, itsensä johtamisen taidot ja luova toiminta auttavat työntekijää etsimään järkeviä ratkaisuja ja saavuttamaan tavoitteet, joita kohti ollaan menossa. Nykyinen työelämä vaatii myös myönteistä asennetta kehittyvää teknologiaa kohtaan ja uskallusta oppia jotain uutta. (WorkPower 31.5.2023.)

Työntekijän on myös opittava asioita, jotta hän kykenee löytämään laajastakin kokonaisuudesta sen tärkeimmän hakemansa tiedon. Oppimista tapahtuu koko ajan, vaikka ihminen ei sitä aina tiedosta. Sitä tapahtuu niissä rajoissa, mitä ihminen kykenee sillä hetkellä tekemään. Oppimisen nopeuteen vaikuttaa hänen motivaationsa ja fyysinen tila. (Vaasan yliopisto s.a.)

Haastatteluissa tuli selkeästi ilmi, että nykyisen työkuulttuurin tavoitteisiin kuuluu aina uuden työntekijän huolellinen perehdyttäminen työhön. Näin ollen pitää perehdyttäjänkin olla tietoinen kaikista yrityksen toimintatavoista ja henkilöistä, joilta saa lisätietoa Oulun kaupungin asioista. Tämä vaatii kaikilta työntekijöiltä asioiden jokapäiväistä oppimista ja mieleen painamista. Yksi haastateltavista

(Asiantuntija 3) nosti esiin Tekevän merkityksen. Jos Tekevästä ei saa tietoa, miten perehdytetään, ei perehdytys voi olla tasalaatuista koko kaupungin toimialoilla.

Jotta viestinnällä saavutetaan ne päämäärät, joita sen avulla haluamme saavuttaa, pitää viestille valita oikea kohderyhmä ja lähettää viesti vain halutulle ryhmälle. Viestin lähettäjällä pitää olla tietoa kohderyhmän kiinnostuksen aiheista ja sovittaa viesti kohderyhmän mukaisesti ja kertoa viestin alussa tärkein asia.

Haasteena tässä on, että kohderyhmässä voi olla erilaisia ihmisiä ja viestin sisällössä pitää tämä erilaisuus ottaa huomioon. Jos viestillä ei osata herättää kohderyhmässä mitään mielenkiintoa, voi viestin tavoite jäädä saavuttamatta. Viestin vastaanottamisen kykyyn ja tapaan vaikuttavat ihmisen ikä, koulutustaso, kulttuuritausta ja johonkin ryhmään kuuluminen, sekä asiantuntijuus. Nämä tekijät olisi hyvä pitää mielessä kirjoittaessamme viestiä. Myös viestintäkanavan valintaan kannattaa kiinnittää huomiota, jotta tieto osataan välittää muuttumattomana ja että viesti saapuu oikeaan aikaan. Asenteiden ja käyttäytymisen muutokseen menee enemmän aikaa ja se voi vaatia useamman viestin lähettämisen ennen kuin toivottavaan tavoitteeseen viestillä on päästy. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 33, 35–36, 40–41, 43–44, 49–50)

Yksinkertainen viestin rakenne ja helpot sanat tavoittavat mahdollisimman hyvin kaikenlaiset ihmiset. Yrityksen virallisten kanavien, kuten palavereiden, tiedotteiden ja verkkosivujen pitää välittää riittävästi ja selkeästi tietoa, jotta epävirallinen viestintä ei luo epäluottamusta virallisia viestintäkanavia kohtaan. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 51–52, 59)

3 TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimukseni lähtökohtana oli, että löydän viestinnästä ja esihenkilötyöstä ne ongelmakohdat, jotka hankaloittavat työkalujen löydettävyyttä ja käyttöönottoa. Tätä varten valitsin tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen (Günther & Hasanen 2021.) ja toteutin tutkimukseni haastattelemalla eri työtehtävissä työskenteleviä Oulun kaupungin työntekijöitä, yhden konsulttiyrityksen kahta asiantuntijatyössä työskentelevää työntekijää ja yhtä Tampereen kaupungin työntekijää.

Haastatteleman työntekijät antoivat minulle hyvää tietoa Oulun kaupungin sisäisen viestinnän nykytilanteesta, ja kaupungin ulkopuolisilta toimijoilta sain hyvää vertailupohjaa tutkimustyötäni varten. Lista haastateltavista löytyy lähdeluettelon jälkeen omana luettelona. Kokosin haastatteluiden pohjalta yhteen kaikki tutkimukseni viitekehykseen liittyvät asiat ja yritin ymmärtää työntekijöiden ajatusmaailmaa sisäisen viestinnän toimivuudesta tällä hetkellä.

Kysyin monta kysymystä (liite 1) haastateltaviltani, jotka työskentelevät Oulun kaupungilla, miten nykyinen järjestelmämme Oulun kaupungissa toimii, miten perehdytys on heidän osaltaan toiminut ja mitä mieltä he ovat nykyisestä työhön perehdytyksen mallista. Kysyin myös sitä, miten he toimivat työntekijöinä ja miten he itse osaavat etsiä tietoja ja käyttää eri järjestelmiä. Halusin tietää, kuinka itenäisiä tiedonhakijoita he ovat ja miten he itse toivoisivat saavansa tietoa työkaluista ja opetusta niiden käyttöön. Käytin osan haastatteluajasta kysymyksiin Akkunasta, millainen se heidän mielestään on ja millainen he toivoisivat Akkunan olevan. Kaikilla oli kokemusta myös muista työpaikoista ja niiden käytänteistä, joka auttoi haastateltavia miettimään, millaisia palveluja Oulun kaupunki nyt tarjoaa. Halusin myös tietää heidän asenteestaan ulkoistetun perehdytyspalvelun käyttöön ja miten ulkoistettu perehdytyspalvelu mahdollisesti hyödyttäisi heitä tai sitten uusia tulevia Oulun kaupungin työntekijöitä. Vastaavia asioita kysyin myös kaupungin ulkopuolella työskenteleviltä haastateltaviltani.

Tietopohjaa sain tutkimalla alan kirjallisuutta, perehtymällä ihmisen kognitiivisiin taitoihin, UI/UX-suunnitteluun, saavutettavuuteen, esihenkilötyöhön ja sisäisen

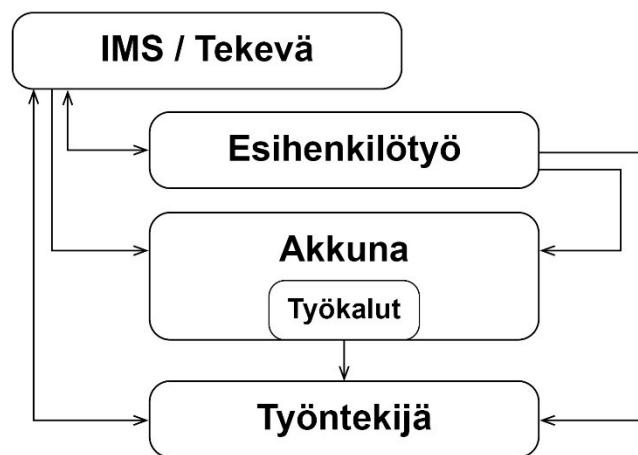
viestinnän merkitykseen työyhteisössä. Hyvänä tutkimuslähteenäni oli myös aiemmin tehty tutkimus, jossa tutkittiin Akkunan roolia ja merkitystä johtamisessa ja esihenkilötyössä.

Yhdistin haastatteluista saamani vastaukset ja listasin niiden perusteella itselleni ongelmakohtat, joihin etsin vastauksia ja kehittämisehdotuksia teoriapohjasta ja haastateltavieni mielipiteistä ja ehdotuksista. Ehdotukset ongelmakohtien ratkaisumalleista esitin vielä kahdelle asiantuntijana työskentelevälle Oulun kaupungin työntekijälle ja kysyin heidän mielipiteensä niihin.

4 VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN TYÖKALUJEN LÖYDETTÄVYYDEN JA KÄYTTÖNOTON PARANTAMISEKSI

Tutkimukseni tarkoituksena oli löytää ratkaisut, jotta esihenkilötyö ja sisäinen viestintä helpottuisivat työkalujen löydettävyyden ja paremman käyttöönoton varmistamiseksi. Kehittämistoimet koskevat Tekevään päivittämistä ja sisältöä, esihenkilön työtä ja ohjeistusta, työntekijän perehdytysohjelman materiaalien selkiyttämistä ja Akkunan sisällön päivytystä. Nämä toimenpiteet helpottavat työntekijöiden työn aloitusta ja viihtyvyyttä aloittamassaan työssä, sekä tehostavat myöhempää työskentelyä Oulun kaupungissa.

Alla olevasta kuvasta 1 näkee, miten IMS/Tekevä, esihenkilötyö, Akkuna sekä työkalutiedot ja työntekijä sijoittuvat uudistetussa viestinnän prosessissa. Jos IMS:iin/Tekevään tehdään tarkemmat ohjeistukset prosessin eri vaiheista ja sinne lisätään tarvittavat ohjeistukset ja linkitykset verkkosivuille, prosessi selkeytyy ja helpottuu.



Kuva 1. Informaation eteneminen IMS:stä/Tekevästä esihenkilötyöhön, Akkunaan ja työntekijälle (grafiikka: Marjut Jaanu).

4.1 Ohje Tekevään ja IMS:n tarkistaminen

Tekevä, kuten muutkin toimintajärjestelmät, on järjestelmä, jota pitää päivittää. Tietojen on oltava siellä oikein, jotta kaikki työntekijät osaavat toimia yhteisillä ohjeilla ja osaavat tehdä työtä yhteisesti sovittuja tavoitteita kohti. Tekevää päivittää tällä hetkellä nimetty työryhmä, jossa on edustajat jokaisesta yksiköstä. Tekevän merkitystä olisi tulevaisuudessa korostettava, jotta kaikki työntekijät ottavat järjestelmän paremmin käyttöönsä ja oppivat käyttämään sitä päivittäisen työn apuna.

Esimerkiksi perehdytysvaiheen standardisoitu kuvaus selkiyttää ja luo varmuutta esihenkilön työhön. Perehdytys on näin ollen aina samanlainen ja laatuinen, riippumatta siitä, kuka tai ketkä perehdytyksen antavat. (Team Laamanen Oy 25.6.2022.) Tekevässä pitäisi olla ladattavina liitteinä kaikki viimeisimmät perehdytyslomakkeet ja tarkat ohjeet perehdytykseen tai sitten linkit Akkunassa olevalle Esihenkilölle -sivulle tai muille perehdytyksestä kertoville verkkosivuille, joista nämä ajantasaiset lomakkeet ja ohjeet löytyvät. Siellä voisi olla samoin ohje siitä, miten ylläpidetään tietoa työkalujen pääkäyttäjistä ja oikeuksien antajista. Tekevä auttaisi näin paremmin yhtenäistämään toimintatapoja ja tarjoaisi ajantasaista, yksityiskohtaista ja keskitettyä tietoa. Tekevässä voisi olla viestinnällekin oma prosessikaavionsa, johon olisi liitetty linkit käytössä olevien viestintämateriaalien materiaalipankkiin ja ohjesivuille.

Tekevän sisältö tulee selittää ja sen käyttöä pitää opettaa eri ammattialojen työntekijöille ja sen yksityiskohtainen sisältö pitää rakentaa ammattialan mukaisesti. Tekevän avulla varmistetaan, että palvelut tuotetaan tasalaatuisesti ja prosessit ovat yhtenäisiä. Tasalaatuista palvelua voidaan tehdä ja antaa, kun ohjeistukset ovat kaikille samat ja kaikki toimivat yhtenäisellä tavalla, Tekevästä saatujen ohjeiden mukaisesti. Tekevän avulla työntekijät myös tietävät vastuutahot ja keneltä voi kysyä apua. Samat kehittämissuhteet pätevät myös IMS:iin. Sen tiedot olisi hyvä tarkistaa ja päivittää Tekevän tavoin.

Oulun kaupungin yhtenä tehtävänä on taata asukkaille mahdollisimman hyvää palvelua tekijästä tai työnsuorittajasta riippumatta. Tähän päästään, kun kaikilla on yhteisesti sovitut pelisäännöt ja tavat, joilla asiakkaita palvellaan ja miten

palvelun tasoa ylläpidetään. Yhteiset päämäärät lisäävät myös työntekijöiden hyvinvointia ja tehokkuutta. (Mikkonen s.a.)

Kun työntekijä tietää oman organisaationsa tavoitteet, osaa hän omalta osaltaan etsiä oikeat työkalut päästäkseen toivottuihin tavoitteisiin ja tuloksiin. Mielestäni hyvä organisaatioviestintä myös helpottaa ja madaltaa työntekijän kynnystä kysyä työyhteisöltään apua työssä vastaan tuleviin ongelmiin.

4.2 Uuden työntekijän sujuvampi perehdytys

Esihenkilön vastuulla on pitää työntekijän tehtävänkuvauksen ajan tasalla, jotta tiedetään, mitä työtä työntekijä tekee. Tehtävänkuvauksen pohjalta voidaan arvioida, mitä työkaluja hän käyttää. Tämä auttaa uuden työntekijän perehdytyksessä. Asiantuntija 1 totesi, että maailma on muuttunut viimeisen viiden vuoden aikana niin paljon, että nykyinen esihenkilömalli ei enää ratkaise kaikkia ongelmia kuten aiemmin. Hän lisäsi myös, että aiemmin oli vähemmän järjestelmiä, nykyään niitä on enemmän ja ne ovat monimutkaisempia, joten esihenkilöllä ei enää ole kapasiteettia ja aikaa antaa perehdytystä niin laajasti. Esihenkilö tekee johtotehtävänsä ohella myös oman alansa substanssityötä.

Esihenkilöllä on käytössään paljon tietokanavia Akkunan ja Teamsin lisäksi, muiden muassa Sharepoint, joihin esihenkilötyön oppaat ja työskentelymateriaalit on hajautettu. Haastattelussa Asiantuntijan 5:n kanssa, tuli ilmi, että tietojen hajainaisuus useassa paikassa tai niiden puute, vaikeuttaa muiden muassa esihenkilötyön aloittamista. Esimerkiksi selkeitä listoja ohjelmien pääkäyttäjistä ei kaikilla esihenkilöillä ole. Ja jos jotakin tietoa on ollut, sitä on hallinnoinut yksi henkilö, jolla ei ole ollut välttämättä apunaan varaihmistä, jolle jakaa tietoa. Jatkossa pitäisi luoda parempi varahenkilöjärjestelmä, joka olisi valmiina, jos tietyille avainhenkilöille tapahtuu jotain ennalta arvaamatonta.

Vuonna 2016 tehdyissä haastatteluissa on noussut esille Akkunan rooli ajankohittaisen tiedon, ohjeiden, sääntöjen ja päätösten jakokanavana ja etenkin ylemmän johdon mahdollisuutena tiedon jakoon. Esihenkilöillekin Akkuna oli silloin tiedon jakamisen tukena. Vastauksissa korostui, että Akkuna ei korvaa ihmisten välistä

aitoa vuorovaikutusta, varsinkaan silloin, jos kaikki eivät Akkunaa lue. Tieto ei silloin saavuta kaikkia työntekijöitä. (Tähtinen 2016, 38–39, 42)

OULU

PEREHDYTYSLOMAKE ESIHENKILÖILLE

Työntekijä
Työtehtävä
Työyksikkö
Työsuhteen alkamispäivä
Esihenkilö
Perehdyttäjä

- ❶ Perehdytetään ensimmäisten päivien aikana
- ❷ Perehdytetään ensimmäisten viikkojen aikana
- ❸ Perehdytetään ensimmäisten kuukausien aikana/keskitetty perehdytystilaisuus

	Vastuuhenkilö	Ajankohta	Käsitelty
9. JÄRJESTELMIEN KÄYTTÖ			
Työssä käytettävät järjestelmät ja käyttökoulutukset	❷		
ESS henkilöstöjärjestelmä	❷		
vuosilomat, sairauspoissaolot, virka- ja työvapaat, koulutukset			
M2_Matkanhallintajärjestelmä	❸		
Työkalut ja häiriötilanteet	❷		
M365 (entinen Office 365)	❷		
Teams	❸		
Sähköiset työkalut	❶		
16. Viestintä			
Akkuna kotisivu	❷		
Outlook – sähköposti ja kalenteri	❶		
Viestintäsuunnitelmat	❸		
- Oulun brändi Viestintä	❸		
- Näin viestit kriisitilanteissa	❸		
- Tiedotustilaisuudet	❸		
- Oulu Mediapankki (ouka.fi)	❸		
Työyhteisöviestintä (sharepoint.com)	❸		
- Sosiaalinen media	❸		
- Palaverit ja kokoukset	❷		
- Tiedotteet ja julkaisut	❸		

Kuva 2. Perehdytyslomake esihenkilöille (kuvakaappaus Oulun kaupungilla käytössä olevasta perehdytyslomakkeesta 2025).

Tällä hetkellä, kuten kuvasta 2 nähdään, on esihenkilöille perehdytyslomakkeen kohdassa 16, Viestintä -osuudessa linkki Akkunaan ja perehdytettävälle kehoite perehtyä Akkunaan ensimmäisten viikkojen aikana (Oulun kaupunki s.a. f.). Mielestäni Akkunaan pitäisi perehtyä jo ensimmäisten päivien aikana, jos halutaan, että Akkuna säilyttää merkityksensä päätiedonjakokanavana Oulun kaupungilla aiempien suunnitelmien mukaisesti. Tässä on tärkeää kuitenkin huomioida työntekijän työtehtävä ja asioiden tärkeysjärjestys, eli kumpi tulee ensin, Akkuna vai käytännön työ.

Oulun kaupungilla on paljon sellaisia töitä, että ne tehdään muuten kuin tietokoneella, kuten Tähtinen toteaa. Akkunaa lukevat ne, joiden työhön voi siitä olla hyötyä. (Tähtinen 2016, 78) Vaikka näin on, olisi hyvä, että ainakin esihenkilöt tuntevat Akkunan ja käyttävät sitä. Esihenkilöt voisivat olla tiedonjakokanavana sellaisille työntekijöille, jotka eivät Akkunaan muuten työssään helposti pääse.

Haastateltavat kertoivat, että muissa työpaikoissa heillä on ollut monenlaisia perehdytystapoja ja perehdyttäjiä. Parhaimpana he pitivät selkeää, kiireetöntä ja hyvin organisoitua ja mietittyä perehdytyksen toimintatapaa, jossa työntekijällä oli aikaa jäsentää opittua tietoa. Perehdytykseen moni haastatelluista toivoo henkilön, joka on perillä talon tavoista ja tietää hyvin työasioista ja käytössä olevista työkaluista. On tärkeää, että kaikki perehdytyksen vaiheet käydään läpi ja tiedetään, missä viimeisimmät ohjeet perehdytykseen sijaitsevat.

Asiantuntija 7 kertoi, että perehdytyksessä hän käyttää apunaan kaupungin nettisivuja, intranettiä ja muita luotuja esitysmateriaaleja, kuten PowerPoint-esityksiä. Pääpaino hänellä on kuitenkin käytännön opastuksessa.

Jotta alaisen perehdytys sujuisi ja uusi työntekijä ei tuntisi, että opettamisessa ja oppimisessa on kiirettä, pitäisi perehdyttäjällä olla aikaa omasta substanssityöstään perehdytystyötä varten. Perehdytystyötä on hankala ulkoistaa ja ulkopuolelta ostetun perehdytyspalvelun käyttö koetaan haastattelemieni asiantuntijoiden mukaan hankalaksi järjestää, eikä sitä pidetä järkevänä vaihtoehtona uuden työntekijän substanssityön kannalta.

Onnistuakseen perehdytyksessä, esihenkilöllä tulee olla selkeät listat opetettavista asioista, jotka hän itse hoitaa, sekä selkeä listaus niistä asioista, jotka hän jakaa alaiselleen uuden työntekijän opetusta varten. Yksi hyvä verkkosivu esihenkilölle perehdytystä varten on Akkunaan tehtykin (kuva 3), mutta sivun sisältöä voisi tätä ajatusta katsoen vielä lisätä ja kehittää eteenpäin.

Esihenkilöille

Kuva 3. Esihenkilöille -verkkosivusta ote sivun yläosasta (kuvakaappaus Oulun kaupungin Akkunan sivusta 2025).

Siellä olisi selkeästi kirjoitettu auki työnjako, vastuualueet, mitä tietoja uudelle työntekijälle pitää antaa ja mitä asioita hänelle pitää opettaa. Näin perehdytys sujuu tasalaatuisesti ja kaikille Oulun kaupungin työntekijöille samanlaisena prosessina. Tämä auttaa myös siinä, että mitään asioita ei unohdeta kertoa. Esimerkiksi tiedot työkalujen saatavuudesta tulee silloin selkeästi esille ja uudella työntekijällä on jo perehdytysvaiheessa mahdollisuus kysyä epäselviksi jääneistä asioista, joihin hän tarvitsee vastaukset.

Toinen tuloksellinen viestinnän tapa Akkunan lisäksi, jonka Asiantuntija 7 mainitsee, ovat lähitilaisuudet, joihin ollaan palaamassa koronavuosien jälkeen, joillakin Oulun kaupungin toimialoilla. Lähitilaisuuksina järjestetyissä perehdytystilaisuuksissa, oppii työkavereita tuntemaan paremmin. Tämä auttaa työntekijää myöhemmin siinä, että hän uskaltaa helpommin kysyä työkaveriltaan apua työn haasteissa. Tältä pohjalta lähitilaisuuksien pitämistä kannattaa mielestäni jatkaa ja laajentaa.

Työkalujen tilaus ja käyttöönotto

Kaikki Oulun kaupungissa käytetyt tietojärjestelmät löytyvät työkalusta nimeltä digiturvamalli. Digiturvamalliin on listattu tietojärjestelmän pääkäyttäjä, omistaja ja tekninen vastuhenkilö. He tietävät, minkälaisia järjestelmäoikeuksia uudelle työntekijälle pitää hankkia. (Asiantuntija 1) Asiantuntija 1:n mukaan markkinoilla on kyllä järjestelmiä, jotka voivat auttaa määrittämään tarvittavat käyttöoikeudet uusille työntekijöille, mutta ne ovat kalliita ja vaativat tietojen syöttämistä. Vastaava digiturvamalli on käytössä Tampereella ja se toimii hyvin (Asiantuntija 4).

Mahdolliset tietokatkokset työkaluasioissa ovat aiheutuneet Tampereella ja Oulussa henkilövaihdosten myötä, kun pitkäaikaiset pääkäyttäjät ovat vaihtaneet työpaikkaa tai jääneet eläkkeelle (Asiantuntijat 1 ja 4).

Operatiiviset järjestelmät, kuten esimerkiksi Trimble Locus Cloud -paikkatietojärjestelmä, ovat laajoja kokonaisuuksia, joissa on erilaisia käyttöoikeustasoja ja -yksiköitä. Pääkäyttäjillä on oikeudet tehdä järjestelmän konfigurointimuutoksia, kun taas tietyillä työntekijöillä on siihen rajatut oikeudet. Käyttöoikeustasot ohjaavat työntekijöiden toimintaa ja suojaavat tietoja, jotta ei käy niin, että vahingossa joku tekee jonkun järjestelmää muuttavan toiminnon. (Asiantuntija 1) Tällainen samanlainen rajattu ja hyväksi koettu käyttöoikeusmenettely on käytössä myös Tampereella (Asiantuntija 4).

Esihenkilöiden on perehdyttävä tilattaviin ohjelmiin ja tilattava ne työntekijän koneelle etukäteen, mahdollisimman kattavasti. Esihenkilön tulee tietää, mitä ohjelmia työntekijä tarvitsee, ja tilata ne sen mukaisesti. On tärkeää, että esihenkilö ylläpitää listaa tarvittavista ohjelmista, sillä ohjelmat vaihtelevat työtehtävien mukaan. Tiedettävä on, mitä substanssialan työkaluja työntekijä tarvitsee ja mistä ne saa, ja mitkä ovat asennettuna jo koneelle ja mitä koneelle tarvitsee vielä asentaa. Samalla tittelilläkin työskentelevillä voi olla ihan eri tehtävät ja he käyttävät työssään eri ohjelmia ja jonkun työkalun puute saatetaan huomata vasta kun sitä tarvitaan. (Asiantuntija 3)

Osa käytetyistä työkaluista on selainpohjaisia. Näitä linkkejä työkaluihin ei asennuspisteellä ole, vaan ne ovat saatavissa työkalualueilta, jotka kyseistä työkalua käyttävät tai sitten Akkunan työkalusivuilta. (Asiantuntija 6) Osaan työkaluista pääsee kirjautumaan Windows-tunnuksilla, mutta osaan tarvitsee olla henkilökohtaiset salasanat, jotka vaihtuvat tasaisin väliajoin tietoturvasyistä (Asiantuntija 1). Perehdyttäjällä pitäisi olla kaikki ajantasaiset tiedot kaikista työkaluihin liittyvistä asioista, joko verkkoon tehdyllä yhdellä henkilökohtaisella perehdytyslomakesivulla tai tätä varten luodulla henkilökohtaisella Excel-dokumentilla. Digiturvamallistakin tiedot työntekijän tietokoneelle asennetuista työkaluista löytyvät, mutta esihenkilön ja työntekijän saatavilla olevat listat nopeuttavat tarvittaessa tiedon saantia.

Jos työntekijä tarvitsee työssään sellaista työkalua, jota ei työntekijän työkoneen asennuspisteeltä löydy, voi hänellä olla mahdollisuus hankkia sellainen työkoneelleen kysymällä siihen ensin lupaa esihenkilöltä. Kun mahdollinen lupa on saatu, otetaan yhteyttä IT-tukeen, joka selvittää sovelluksen turvallisuuden. Jos sovellus hyväksytään, se asennetaan joko itse tai IT-tuen lähitukihenkilön toimesta. Tällä tavalla uusia työohjelmia tulee mukaan ja niitä tulee enemmän kuin poistuu (Asiantuntija 1). Tällaisessa tapauksessa pitäisi kyseinen tieto lisätä perehdytyslomakesivulle tai sitten Excel-dokumenttiin työkalulistalle.

4.3 Dokumentointi ja tietojen jakaminen

Nykyinen esihenkilölle työntekijän perehdytykseen tarkoitettu perehdytyslomake on Akkunassa, Sharepointissa jaettu sähköisesti toimiva Excel-tiedosto (kuva 4) (Oulun kaupunki s.a. g.), josta olen ottanut kuvaan mukaan vain sen osan, joka koskee työkalujen osuutta.

Vastaavanlaista lomaketta käytetään myös Tampereella (Asiantuntija 4). Kaikki esihenkilöt eivät sähköisesti sitä täytä, vaan he tulostavat sen ensin, täyttävät, skannaavat ja lähettävät sen sitten sähköpostilla henkilöstöhallinnolle (Asiantuntija 5). Lomakkeesta löytyy kaikki perusasiat, kuten työympäristöön liittyvät asiat, työturvallisuus, palvelussuhdeasiat, työtehtävät, viestintä, osaamisen kehittämisen asiat ja koeajan asiat.

Lomakkeeseen, kohtaan 14, on jätetty loppuosaan tyhjiä rivejä, väliotsikolla Työtehtävään ja -yksikköön liittyvät perehdytysasiat, johon voidaan lisätä tarvittavia muita tietoja. Tyhjen rivien kohdalla ei ohjeisteta, mitä riveille pitää kirjoittaa. Näin ollen rivit voivat jäädä tyhjiksi. Riveille voisi tässä tapauksessa kirjoittaa työntekijän käyttöön tulevat työkalut, mutta näin ei välttämättä osata toimia, sillä ohjeistusta tästä ei ole ja rivejä on liian vähän pidempää työkalulistausta varten. Kohdassa 12 Työssä käytettävät järjestelmät ja käyttökoulutukset, ei yksilöidä mitkä työkaluja työssä tarvitaan, eikä tässäkään ole tilaa työkalulistaukselle.

Jos koetaan, että kohtaan 12 ei voida tehdä muutosta, voisi kohdan 8 Viestintäosuuteen tehdä Akkunassa perehtymisen -kohtaan uuden linkin, joka menisi Tervetuloa töihin ympäristöalolle! -sivulle, jossa olisi linkki Akkunassa

Työntekijälle tulisi luoda verkkoon henkilökohtainen ja täytettävä perehdytyslomakesivu tai Excel-dokumentti, johon hän pystyisi päivittämään työkalutietonsa koko hänen työsuhteensa ajan. Nämä toimet auttaisivat lisenssien hallinnassa, kun tieto saataisiin heti käytetyistä ohjelmista. Lomake voisi toimia lisäksi pohjana uudelle samaa työtä tekeväälle työntekijälle. Tällainen toimintatapa auttaisi myös hahmottamaan tilannetta, mitä työkaluja nykyään eniten käytetään ja maksetaanko Oulun kaupungilla turhista lisensseistä. Nykyisen Excel-muotoisen perehdytyslomakkeen linkeistä eri verkkosivuille Asiantuntija 5 piti hyvänä, joten lomakkeeseen voisi lisätä lisäksi samanlaiset linkit hyödyllisiin tietoihin ja koulutuksiinkin. Asiantuntija 5:ltä tuli myös ehdotus, että OSS-järjestelmään lisättäisiin perehdytykseen liittyviä tietoja ja linkki sähköisesti täytettävään perehdytyslomakkeeseen. OSS on järjestelmä, jossa ylläpidetään työntekijän koulutustietoja, käytyjä kursseja ja kehityskeskusteluja.

Uudet vaihtoehdot tietojen ylläpitoon ja jakamiseen

Excel-pohjaisesta perehdytyslomakkeesta voitaisiin luopua täysin ja tehdä siitä verkkoon työntekijälle oma sivu. Sivulle kirjataan työntekijän tiedot ja käytössä olevat työohjelmat, niiden käyttötavat, sekä muut työsuhteeseen liittyvät asiat. Tiedot työntekijän tietokoneelle jo valmiiksi ladatuista työkaluista on listattuna kyllä digiturvamallissa, mutta perustiedot voisivat olla automaationa jo valmiina uudelle työntekijälle tehdyllä verkkosivulla. Lomakkeen tulisi sisältää myös tiedot eri ohjelmien käyttöoikeuksista ja minkä tasoiset oikeudet työntekijällä työohjelmasta on. Näitä tasoja pitäisi pystyä myöhemmin päivittämään. Tätä haastateltavat pitivät hyvänä parannusehdotuksena. Työkalulista nopeuttaa tietojen saamisessa myös silloin, jos nykyisestä IT-tuesta ei saa tietoa tarvittavan nopeasti. Palvelupyyntöihin vastaaminen on haastateltavien mielestä IT-tuella hidasta, mutta muihin asioihin saa heiltä nopeamman palvelun.

Asiantuntija 6:n aiemmassa työpaikassa oli ollut käytössä tentti, joka varmisti, että työntekijä oli käynyt tietyt osuudet perehdytyksestä läpi. Hän piti sitä hyvänä käytäntönä, sillä sen avulla hänelle tuli tunne siitä, että hän on oppinut jotain ja päässyt perehdytyksessä eteenpäin. Vastaavanlainen käytäntö voitaisiin ottaa Oulun kaupungillekin käyttöön. Haastateltavien keskuudessa pidettiin tärkeänä, että työntekijä saa työnsä ensimmäisinä päivinä yleiskuvan kaikesta tarvittavasta,

jonka jälkeen tiedon omaksuminen voi jatkua helpommin syvemmällä tasolla. Jos perehdytys on liian kattava alussa, suuri osa tiedosta voi jäädä käsittelemättä.

4.4 Selkeä ja kattava intranet-sivusto

Yhdeksän vuotta sitten toiveeksi asetettiin, että henkilöstöä kannustettaisiin omaaloitteiseen tiedon hankkimiseen Akkunasta (Tähtinen 2016, 86). Tämä toive on toteutunut ja uudelle työntekijälle Akkunasta kerrotaan jo perehdytysvaiheessa.

Haastateltavien vastauksissa kysymykseen, mistä saat tietoa käytössä olevista työohjelmista, korostui työkavereiden merkitys tiedonsaannin osalta. Toisena tuli IT-tuki, jolta kysytään teknisempää asiaa, miksi ohjelma ei toimi tai asennu. Akkunaa ei työkalujen hakutilanteissa osata kunnolla käyttää. Kaikki käyttävät ja lukevat Akkunaa vaihtelevasti. Akkunaa pidetään kuitenkin hyvänä tiedonjakokanavana ja sinne toivotaan lisättävän tietoa.

Akkunassa on ollut aina paljon tietoa ja tiedon määrä on jo aiempinakin vuosina yllättänyt työntekijät. Puutteena on silloinkin ollut, että Akkunaa ei osata käyttää kunnolla. Yhdeksän vuotta sitten on ajateltu, että Akkunan rooli johtamisessa ja esihenkilötyössä voi kasvaa vain, jos Akkunaa kehitetään oikeaan suuntaan ja sen käyttö on mahdollista kaikille ja sitä opitaan käyttämään. (Tähtinen 2016, 74, 114–115)

Isossa organisaatiossa, kuten Oulun kaupungissa, jaettavan tiedon määrä on valtava ja tiedon järjestäminen intranettiin on haastavaa. Verkkosivut elävät, informaatiota tulee koko ajan lisää, vanha tieto muuttuu ja verkkosivuston ulkoasutrendit vaihtuvat. Akkunan sisältöä ja ulkoasua pitää päivittää jo senkin vuoksi, että sivusto on ajantasainen, mutta myös sen vuoksi, että se säilyy kiinnostavana. Uusi tieto sivulla kertoo käyttäjälle, että sivustosta pidetään huolta ja sillä oleva tieto on ajantasaista. Myös sivuston analytiikan seuranta sivulla auttaa uuden tiedon lisäämisessä ja vanhan tiedon poistamisessa. (Sivustamo Oy 2025.)

Nyt sivulla oleva hakutoiminto ei kaikkien haastateltavien mielestä toimi kunnolla ja siihen pitäisi löytää jokin parempi ratkaisu, esimerkiksi vastaavanlainen

OuluBot-hakutoiminto, joka on käytössä nyt Ouka.fi -sivustolla. Hakusanat SharePointista antavat usein hakutuloksina tiedostoja, vaikka toiveena olisi löytää Akkunan sisäinen sivu. Tämä hakutoiminnon ongelma ja tietämättömyys Työkalut -sivusta ilmeni, kun kysyin haastateltavilta, että tietävätkö he, miten Akkunan pääsivulta pääsee työkalusivuille. Tällöin haastateltavista muutama alkoi etsimään sivua SharePointista, vaikka työkalujen linkki sijaitsee ihan hakutoimintokohdan alapuolella. Eli pääsivulla oleva Työkalut-linkkikin oli hankalasti löydettävissä tai sitten heillä ei ollut edes tietoa, että kyseinen linkki siellä on. Tämä antoi jonkun verran tietoa siitä, että Akkunaa ei välttämättä kunnolla käytetä työkalujen etsintään tai jos käytetään, sitä käytetään jonkun muun tiedon hakemiseen.

Haastatteluissa tuli ilmi, että mitä enemmän Akkunaa käyttää, sitä nopeampaa on tiedon löytäminen. Käyttäjä oppii tietämään valikkorakenteen ja sen sisältämän informaation. Tämän vuoksi olisi Akkunan käyttöliittymää hyvä muokata käyttäjäystävällisempään suuntaan, jolloin sivun rakenteen oppisi nopeammin.

Kun haluamme ratkaista jonkin ongelman, alamme hakemaan siihen tietoa. Jotta tieto löytyisi digitaalisista järjestelmistä helposti, on osattava käyttää oikeanlaisia sanoja ja termejä, joilla helpotetaan tiedon hakua. Yleensä parhaita hakusanoja ovat perusmuotoiset sanat, kaksi tai kolme sanaa, ei kokonaiset lauseet (Turun ammattikorkeakoulu s.a.).

Selkeä kieli on perusta nopealle tiedonsaannille ja asioiden hoitamiselle erityisesti verkossa. Ymmärrettävät sanat ja aktiivimuotoiset verbit sekä lyhenteettömät lauseet selkiyttävät tekstiä ja tekevät siitä helppolukuista. Uutta asiaa kannattaa pohjustaa kertomalla taustalle jo tutut asiat ja sen pohjalle lisätä uutta tietoa. Erityisesti on huomioitava ne ihmiset, jolle teksti on suunnattu ja heidän kykynsä omaksua tietynlaista tekstiä. (Saavutettavuuskirjasto Celia 2025.)

Käyttäjäkokemukseen vaikuttaa myös tiedon jäsentämisen helppous. Miten asiat on ryhmitelty ja millä sanoin aihetta kuvataan (Ite wiki s.a.). Haastatteluissa tuli ilmi, että työntekijöiden tietotaso esimerkiksi tietotekniikan osalta vaihtelee ja nimitykset eri tietoteknisille asioille voivat olla hankalasti ymmärrettäviä. Siksi pitäisi

kaikessa tekstissä pyrkiä yksinkertaisilla sanoilla ja lauseilla kertomaan, missä tieto on ja miten sitä voi hyödyntää.

Tärkeää olisikin, että intranetin sivut ovat ulkoasultaan selkeitä ja yhtenäisiä, jotta tiedon etsiminen sieltä on helppoa (Ite wiki s.a.). Rakenteen pitää olla hyvin otsikoitu ja teemoitettu, jotta tieto löytyy sieltä hyvin ja sinne on helppo lisätä uutta tietoa oikeiden teemojen alle. Etenkin työsuhteen alussa on informaatiotulva valtava, joten on tärkeää oppia löytämään asiat Akkunasta nopeasti ja helposti.

Tähtisen tutkimuksessa tuli esiin, että tietoon, sen löydettävyyteen ja ajantasaisuuteen pitää panostaa. Ja kehittämisessä on kuunneltava myös itse Akkunän käyttäjiä, ei vain sen pääkäyttäjiä ja viestinnän ihmisiä. Näin saadaan Akkunasta paremmin käyttäjiä palveleva kokonaisuus, joka innostaa käyttämään Akkunaa paremmin. (Tähtinen 2016, 113)

4.4.1 Tervetuloa töihin ympäristöalolle! -sivu Akkunassa

Akkunassa on tällä hetkellä käytössä Tervetuloa töihin ympäristöalolle! -sivu (kuva 5), joka on suunnattu uudelle työntekijälle. Sivun sisältö ei ole mielestäni tarpeeksi kattava. Tällä hetkellä sivulla on muutamalla lauseella kerrottu, miten uuden työntekijän tulee toimia, oppiakseen tuntemaan uuden työnsä käytänteet. Sivulla on neljä linkkiä, joista yksi johtaa OSS:iin, toinen osaamisen hallintajärjestelmään, josta löytyy perehdytyslomake, kolmas perehdytysoppaaseen, Työntekijän 38-sivuiseen esitteeseen ja neljäs erilliselle perehdytysprosessisivulle ja viestinnän materiaalipankkiin. Sivulla on listattu lisäksi perehdytystilaisuuksien päivät koko vuodelle.



YMPÄRISTÖTALON UUDELLE TYÖNTEKIJÄLLE

Tervetuloa töihin ympäristötalolle!

Kuva 5. Tervetuloa töihin ympäristötalolle! -sivusta, ote verkkosivun yläosasta (kuvakaappaus Oulun kaupungin Akkunan sivusta 2025).

Perehdytysprosessisivulla on yleistä tietoa, miksi perehdytystä tehdään. Sivulla on osaksi myös samoja linkkejä, mitä on jo Tervetuloa töihin ympäristötalolle! - sivullakin. Samankaltaiset asiat toistettuna kahdella eri sivulla, voivat sekoittaa uutta työntekijää. Sen vuoksi olisi hyvä mennä tämän aihealueen sivut läpi, yhtenäistää tiedot ja tehdä niistä johdonmukaisemmat.

Yhtenäistäminen ja johdonmukaisuus tarkoittaisi sitä, että kyseisellä sivulla olisi kerrottuna ja listattuna uudelle työntekijälle kaikki Akkunan yleistieto ja ohjeet, joita hän työsuhteen alussa tarvitsee päästäkseen alkuun uudessa työssään. Nykyinen sivu on tarkoitettu ympäristötalon työntekijöille, mutta se voisi olla myös koko Oulun kaupungin uusille työntekijöille suunnattu sivu, joka kertoo työskentelystä yleisellä tasolla Oulun kaupungilla. Sivulla voisi esimerkiksi sisältää perustiedot kaikkien eri yksiköiden toiminnoista ja muista sellaisista asioista, jotka alussa ovat hyödyllisiä hahmottamaan kokonaiskuvaa Oulun kaupungilla työskentelystä. Sivulla olisi myös hyvin kategorisoituna ja väliotsikoituna linkit Akkunan eri sivuille. Linkitetyillä sivulla olisi tiedot esimerkiksi käytössä olevista työkaluista ja miten ne otetaan käyttöön. Akkunassa on muunkin perehdytyksen osalta paljon hyvää tietoa, mutta ne sijaitsevat tällä hetkellä sivustolla hieman hajallaan eri sivuilla ja alisivuilla. Yhtenäinen sivu, jossa yleisteksti olisi väliotsikoituna ja linkit olisivat listana aihealueittain ja väliotsikoituina, auttaisi hahmottamaan sivuston sisällön nopeammin ja auttaisi työntekijää selviytymään perehdytysajan tietotulvasta. Turhat sivut voisi poistaa.

Tervetuloa-sivulla voisi osan perehdytysasioiden teksteistä ja linkeistä korvata videoilla. Videolla voisi joku kaupungin hyvät tavat ja käytänteet tunteva asiantuntija selostaa tarvittavat yleiset perehdytysasiat ja opastaa Akkunan käyttöön. Perehdytystilaisuudet järjestetään kaikille työntekijöille kasvokkain säännöllisin väliajoin. Osa tästäkin informaatiosta voitaisiin jakaa videona.

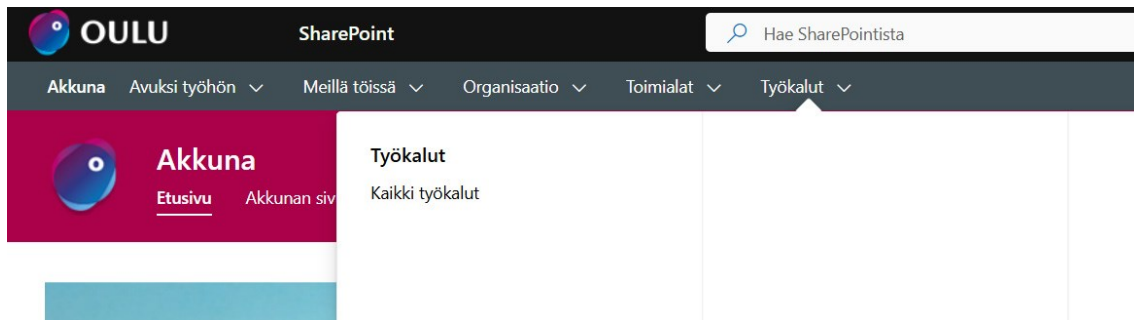
Videoita, jotka sisältävät perusperehdytysasioita, pidettiin haastateltavieni mielestä yhtenä hyvänä keinona jakaa tietoa Akkunan sivulla, sillä ihmisillä on monenlaisia tapoja omaksua tietoa. Lyhyet minuuttivideot tulivat ehdotuksena esiin yhdessä haastattelussa (Asiantuntija 6). Lyhyet videot keskittyvät paremmin tiettyihin teemoihin ja ovat tehokkaampia kuin pitkät luennot. Ja videoihin, kuten myös selkeisiin Akkunan sivuihin hyvine linkkeineen, voi aina myöhemmin palata ja kerrata jo opittuja asioita. Tallenteita järjestelmäkoulutuksista ja -kokouksista on nyt hyvinkin saatavilla, mutta lyhyitä täsmäkoulutuksia pidettiin hyödyllisempinä. Yksityiskohtaisempaan tiedonjakoon työn sisällöistä videot eivät Asiantuntija 7:n mielestä sovellu, sillä kaupungilla on yli 7 000 työntekijää ja monta eri ammattinimikettä, jolloin videoiden selkeän ja kaikkia palvelevan sisällön luominen voisi olla hankalaa.

Digitaaliseksi muuttuva yhteiskunta ja laki vaativat, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisessa asemassa käyttäessään digitaalisia palveluita. Tämän vuoksi pitää verkkoviestinnän ja kaiken muunkin viestinnän olla saavutettavaa, eli toimia ja mukautua käyttäjien eri tarpeisiin ja laitteisiin. Se merkitsee myös esteetöntä pääsyä oppimateriaaleihin. Jos oppimateriaalit on helppo löytää ja ottaa käyttöön ja niiden sisältö on saavutettavaa, on oppiminen mielekäästä ja tehokkaampaa. Oppimisympäristön sisällä on hyvä olla mahdollisuus valita itselle sopivin oppimistapa. Tiedot voidaan jakaa joko teksteinä tai videoina. Hakalan (2023) mukaan videot antavat selkeät ja helpot ohjeet opittavasta asiasta. (Hakala 2023, 4–5, 8–9)

Tähtisen tutkimuksen mukaan Akkunaa on pidetty tasapuolisena tiedon välittämisen kanavana, jossa tieto säilyy tallessa ja tietoon voi palata mahdollisten taitteiden muodossa takaisin. (Tähtinen 2016, 100)

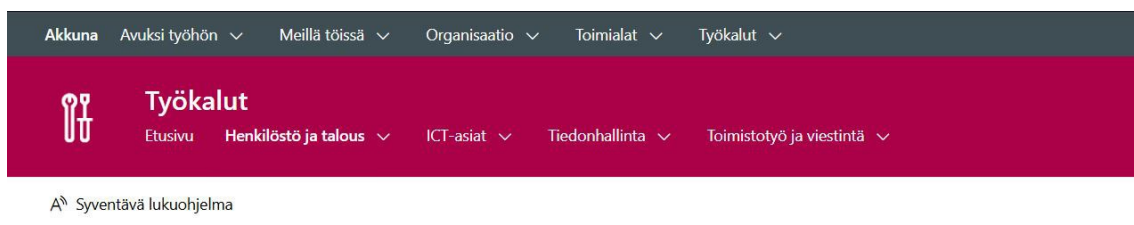
4.4.2 Akkunaan uusi Työohjelmista yleisesti -sivu

Pääsivulta voisi mennä linkitys Työkalut -kohdasta (kuva 6), Työohjelmista yleisesti -nimiselle uudelle luotavalle sivulle, jossa olisi yleisesti kerrottu, mitkä työohjelmista on jo valmiiksi asennettu koneelle ja mitkä sinne voi itse asentaa asennuspisteeltä.



Kuva 6. Työkalut -valikko. Kuvasta poistettu yksittäiset linkit työkaluista kertoville sivuille, kohdat valkoisena (kuvakaappaus Oulun kaupungin Akkunan sivulta 2025).

Sivulle voitaisiin lisätä kaikki muukin, kaikille työkaluille yhteinen tieto. Uuden sivun linkki voitaisiin laittaa Työkalut-otsikon alle ennen Kaikki työkalut -linkkiä. Valmiiksi asennetuista ohjelmista löytyy kyllä tieto Akkunan sivulta, mutta tieto on etsittävä ja etsimättä tieto saattaa jäädä saamatta. Myös tieto ohjelmien päivityksestä ja pääkäyttäjaoikeuksista jää saamatta, jos tätä tietoa ei ole kerrottu työkalukohtaisella sivulla (kuva 7). Tampereella tämä on osattu tehdä oikein, sillä siellä on työkalusivulla selkeästi otsikoitu, mitä on koneelle asennettu, vai eikö ole asennettu, ja mihin pitää käyttöoikeudet vielä saada.



Otsikossa työkalun nimi

Kuva 7. Esimerkkisivu Työkalut -sivusta. Kuvasta poistettu sivulla olevan työkalun nimi (kuvakaappaus Oulun kaupungin Akkunan sivulta 2025).

4.4.3 Akkunan valmiit sivupohjat ja sivujen päivitys

Akkunan sivujen päivitystyötä varten on rakennettu valmiit täytettävät sivupohjat. Kuvassa 8 on Työkalut-sivun mallipohja, jonka avulla luodaan uusi Työkalut-sivu Akkunaan. Sivupohjaan pitäisi tehdä enemmän ja monipuolisemmin sivun tekijää ohjaavia väliotsikoiteja ja laittaa niistä kaikki sellaisiksi kohdiksi, jotka on pakko täyttää, jotta sivun julkaiseminen teknisesti onnistuu. Näin sivujen päivittäminen on helppoa ja vaivatonta, jopa ilman mitään koulutusta. Yhtenäiset sivupohjat, väliotsikot ja loogisesti etenevät kokonaisuudet helpottavat valmiin sivun luke- mista. Sivut ovat myös saavutettavat ja auttavat tarpeellisen tiedon löytämisessä nopeasti sivulta.

Tämä on sivustoon tallennettu sivumalli. [Lisätietoja](#)

Työkalusivun mallipohja

Kuvaile tähän työkalu: mikä se on ja mihin tarkoituksiin sitä käytetään.

Kenelle työkalu on tarkoitettu ja miten sen saa käyttöön?

Kerro, mille käyttäjä- tai työntekijäryhmille työkalu on tarkoitettu.
Kerro miten ja keneltä työkaluun saa tunnuksset/käyttöoikeudet.

Kirjautuminen

Kerro, miten työkaluun kirjautuminen tapahtuu.

Ongelmatapauksissa

Muista lisätä työkalusivullesi yhteystiedot: keneltä saa työkalusta tarvittaessa lisätietoja ja kehen olla yhteydessä mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Muuta työkaluun liittyvää

Voit tässä kohtaa kertoa muuta työkaluusi liittyvää olennaista tietoa.
Muista lisätä sivun oikealle palstalle työkaluusi liittyvät mahdolliset ohjetiedostot, -videot ja -linkit.

Käynnistyslinkki

Työkalun muu käyttötapa

Kerro, jos työkalussa on mahdollisuus mobiilikäyttöön.
Kerro myös, jos työkaluun on eri tapoja kirjautua (esim. eduouka-tunnuksilla).
Mainitse tässä kohtaa, jos työkalu tarvitsee tietyn selaimen toimiakseen.

Lisätietoja

Tiedostot

Äskettäin lisätty sisältö näkyy tässä automaattisesti.

[Lisätietoja](#)

Sijainti
Otsikko
Tekiän nimi Muokattu muutama sek...

Kuva 8. Työkalusivun mallipohja (kuvakaappaus Oulun kaupungin Akkunan sivulta 2025).

Kaikkea tietoa ei voi kuitenkaan työkalujen osalta yhtenäistää. Tietojen osalta olisi sokin katsottava, että oleelliset tiedot työkalun osalta on mainittu ja nämä tiedot saadaan sivulle sivun tekijää ohjaavilla otsikointi- ja sisältöpyynnöillä. Tällä

hetkellä työohjelmisivuja on kymmeniä ja ne kaikki ovat sisällöltään monenkirjavia, johtuen otsikoista ja tiedoista, jotka ovat valinnaisia täytettäviä kohtia sivupohjassa. Joillakin tehdyillä sivuilla on tarkat ohjeet työohjelmasta, joillakin sivuilla tietoa on niukalti ja joidenkin sivujen tieto on hajallaan jaoteltuna sivun jokaiseen kohtaan. Yhteystietoja voi löytyä jopa useampi, keskipalstalta ja sitten oikealta palstalta. Tärkeintä sivulla olisikin yhteystietojen osalta, että esimerkiksi yhteystiedoista laitetaan sivulle ne tärkeimmät. Sivupohjaa pitäisi muokata niin, että sieltä löytyy vain yksi pakollisesti täytettävä yhteystietopaikka, johon yhteystiedot laitetaan, sekä mainitaan työkalusta vastaavan varahenkilön nimi. Tällöin minimoidaan riski siitä, että tietopyyntö menee väärälle henkilölle ja tiedon saanti pitkittyy.

Osa Tähtisen tutkimukseen osallistujista halusi, että tieto löytyisi helposti ja se olisi ajantasaista. Toiveena oli myös, että sivuilta löytyisi tiedot henkilöistä, jotka vastaavat sivulta löytyvistä asioista. (Tähtinen 2016, 55)

Tällä hetkellä Akkunassa on kaksi erillistä ohjesivua, joissa on selostettuna, mitä pitää ottaa huomioon työkalusivun sisällön osalta, kun uuden sivun luo. Ohjesivuilla on paljon pelkkää tekstiä ja linkkejä erillissivustoille, joissa on tietoa sivuston saavutettavuudesta sekä pitkä ohje videon lisäämiseen sivulle. (Oulun kaupunki s.a. h.; Oulun kaupunki s.a. i.) Sivupohjassa ja sivun teon yleisohjeessa pitää olla selkeät ohjeet ja kuvaukset, miten sivu täytetään ja mitä tietoja sinne halutaan lisättävän.

Akkunan käytettävyydessä ja toiminnallisuudessa oli ongelmia jo yhdeksän vuotta sitten, tietoa ei löydetty, käyttöliittymä ja rakenne olivat huonot. Ja tiedon suuri määrä koettiin hankalaksi ja sitä pohdittiinkin, että tietoa karsittaisiin ja jaoteltaisiin eri toimialoille omat sivunsa (Tähtinen 2016, 54). Tarpeellisten muutosten jälkeen meillä on käytössämme uudistetut sivut.

Verkkomateriaali kehittyy koko ajan, ja tiedon välittämiseen sekä esittämiseen kehitetään koko ajan uusia mahdollisuuksia, kuten tekstiä, ääntä, videota, kuvia ja symboleita sekä viittomakieltä. Saavutettava sisältö ei auta pelkästään liikkumis- ja toimimisesteisiä ja ikääntyviä ihmisiä vaan kaikkia ihmisiä, kielellisesti helpon ja ymmärrettävän sisällön avulla. (Kuntaliitto s.a.)

Tekstin pitää olla napakkaa ja lyhyillä lauseilla silmäiltäen hahmotettavaa tekstiä. Sen ymmärrettävyyttä voi parantaa erilaisilla hyvin otsikoiduilla visuaalisilla elementeillä, kuten taulukoilla, graafeilla, kaavioilla ja kuvilla. Elementit on hyvä valita esitettävän tiedon mukaan ja valita niihin esitettäväksi pääkohdat. Tekstissä pitää elementtien sisältö kertoa lukijalle. Myös erilaiset luetteloinnit auttavat viestin saavutettavuutta. Työelämässä käytetään yleiskieltä ja kirjoitetaan asiatyylillä ymmärrettävästi ja kieliopillisesti oikeanlaisesti. Teksti on näin ollen helposti luettavaa ja kiinnostavaa. Tiedon pilkkominen, tutulla asialla aloittaminen ja virkerakenteiden vaihtelevuus ovat myös hyvän tekstin ominaisuuksia. Oulun kaupungille suunnitellut lomakepohjat auttavat sisällön luomisessa ja organisaation yhtenäisen ilmeen säilyttämisessä, joten näitä kannattaa käyttää hyödyksi tekstiä kirjoittaessa. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 64–65, 76, 78–85)

Hahmotusta ja erityisesti eri työvaiheiden ymmärtämistä työkalusivun luonnissa auttaisi tekstin luettelomainen rakenne. Erityisesti siellä pitää olla tiedot, pitääkö käyttäjäoikeudet olla vai eikö pidä olla. Mitään tietoa ei pidä jättää päättelyn vaaraan, sillä vaarana on, että siellä oleva tieto tulkitaan väärin. Tietotekniset asiat eivät ole kaikille työntekijöille selkeitä, hyvin tiedettyjä ja heti omaksuttavia asioita.

Pitkät ohjetekstit ovat hankalasti luettavissa ja ymmärrettävissä. Kokonaisuutta on hankala hahmottaa, millainen sivun pitää olla ja miltä sen pitää näyttää julkaisun jälkeen. Sivusta pitää tehdä ohjeeksi mallikuva, josta näkee, millainen sivu on ulkoasultaan ja rakenteeltaan julkaisun jälkeen. Silloin hahmottuisi paremmin ohjeessa olevat yksityiskohdat ja se kokonaisuus, mitä ollaan tekemässä ja julkaisemassa. Kaikilla ihmisillä ei ole kykyä lukemansa perusteella tietää, eikä heillä ole teknistä suoraa osaamista, miten asiat pitää sivulle rakentaa. He hahmottavat asiat paremmin kuvan perusteella.

Tähtisen tutkimuksen haastateltavat uskoivat, että jos Akkunaa opitaan käyttämään ja sen käyttöön sitoudutaan, niin sen merkitys voi kasvaa. Jo silloin luotiin käyttöohjeita ja ohjevideoita sen käyttöön. Oletuksena oli myös, että toimialojen pääkäyttäjät perehdyttävät tarvittaessa Akkunan käyttöön. (Tähtinen 2016, 50, 58–59, 85) Asiantuntija 9 kertoi, että nykyään Akkunan ylläpitäjille pidetään erilaisia viestinnän koulutuksia, jotka koskevat muiden muassa selkeää kieltä ja

saavutettavuutta. Koulutuksia kannattaa mielestäni jatkaa, mutta erityisesti Akkunan sivupohjien ohjesivuilla pitää ohjeistukset tehdä sellaisiksi, että ne ovat helppolukuisia ja ohjeiden avulla on muiden muassa työkalusivut helposti tehtävissä.

4.4.4 Akkunan rakenne, linkit ja hakutoiminto sekä ylläpitotyö

Tampereen intranet Taskussa kuten Akkunassakin, on oikopolkulinkejä tärkeänä koetuille sivuille. Kaikki Akkunan pääsivun oikopolkulinkit olisi tarkistettava, ovatko ne hyödyllisiä.

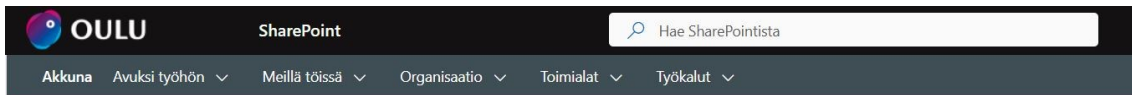
Tälle listalle (kuva 9) sopisi Työkalut-linkki, sillä silloin se ohjaisi helpommin klikkaamaan oikealle sivulle heti pääsivulta. Se voisi olla oikopolkulistalla hieman huomiota herättävämmällä paikalla ja saada aikaan enemmän klikkauksia, kuin nykyinen linkki sivuston yläosassa (kuva 10).



Kuva 9. Osa Akkunan sivustolla olevista oikopolkulinkeistä (kuvakaappaus Oulun kaupungin Akkunan sivusta 2025).

Asiantuntija 6 ehdotti, että Akkunassa voisi olla jonkunlainen sisällysluettelo. Sisällysluettelo olisikin hyvä olla ainakin pääasioiden osalta. Sisällysluettelon ollessa käytössä, olisi uuden tiedon lisääminenkin helpompaa, kun tietäisi, minkä asiaryhmän alle uusi tieto kuuluu. Näin sivurakenne ei pirstaloituisi, kuten nyt on tapahtunut, tiedon lisääntyessä sivulla.

Akkunassa on hakutoiminto (kuva 10), joka koetaan hankalaksi joidenkin haastateltavien keskuudessa. Haulla on nyt hankala löytää Akkunan sisäisiä sivuja. Jotta tieto löytyisi Akkunasta helposti, pitää tiedon hakutoimintoa (kuva 10) parantaa. Asiantuntija 7 ehdotti, että hakusanatägien parempi käyttö sivustolla helpottaisi parempien hakutulosten saamisessa sivulta.



Kuva 10. Akkunassa oleva hakutoiminto (kuvakaappaus Oulun kaupungin Akkunan sivusta 2025).

Jotta Akkunan rakennetta osattaisiin parantaa käyttäjäystävällisempään suuntaan, on Akkunassa linkki palautesivulle palautteiden jättämistä varten, mutta tätä mahdollisuutta ei osata käyttää (Asiantuntija 9). Yhteistyötä Akkunan ylläpitäjien kanssa pitäisi tehdä enemmän ja Akkunan kehittämiseen pitäisi työntekijöiden osallistua aktiivisemmin. Jotta sivuston rakennetta saisi parannettua, pitäisi työntekijöitä aika ajoin muistuttaa tästä palautteen antamisen mahdollisuudesta. Näin työntekijät saisivat äänensä paremmin kuuluviin ja he voisivat omalta osaltaan osallistua Akkunan kehittämistyöhön.

Akkunan sivujen ylläpito- ja päivitystyö on Oulun kaupungilla jaettu, ja samoin on Tampereen Taskunkin tilanne. Jokaiselle sivulle on merkitty sivun ylläpitäjä ja hänen yhteystietonsa. Kaikkeen sisäiseen viestintään ei Asiantuntija 7 koe, että tarvitaan viestinnän ammattilaista, sillä jokainen työntekijä on oman työnsä viestijä. Toimialojen viestintäpäälliköt vastaavat toimialojen Akkunasta ja koko Akkunasta vastaa pääkäyttäjä. Ylläpitäjien ja pääkäyttäjien yhteystietojen ajantasaisuus on tärkeää, vaikka heitä olisi paljon.

Tarpeen on myös päivittää sivulle tietoja, ketkä antavat koulutusta työohjelmien käyttöön, sillä useimmat ohjelmat ovat substanssialan työohjelmia, joita osaavat käyttää kaikkein parhaiten ne työntekijät, jotka tekevät töitä kyseisen työkalun kanssa. Sivulla olisi myös tärkeää kertoa, ketkä ovat lomien aikana vastuussa opetuksesta ja opastuksesta työohjelmien käytössä ja käyttöönotossa.

4.4.5 Akkunan sisältörakenteen muokkaus

Tampereen asiantuntijan haastattelun eri vaiheissa tuli kommentteja, että intranet Taskun suunnittelu ja sisällön kategorisointi on ollut haastavaa, johtuen erilaisista painotuksista, mitä ihmisillä on ja mitä asioita ihmiset haluavat siellä julkaista. Taskussa on haasteena myös se, että työkalutieto tai muukaan tieto ei välttämättä sijaitse aivan loogisessa paikassa ja sisältöä on Taskussa heilläkin paljon. Työntekijän pitää Tampereellakin tietää, missä tieto siellä sijaitsee ja tähän auttaa vain esihenkilön tieto ja opastus sijaintipaikasta.

Ja vaikka avustavia linkkejä on tietyillä sivuilla Taskun muille sivuille, niin moni kokee, että Taskusta ei löydä mitään. Taskua, kuten Akkunaakin, kehitetään sivuston käytöstä kerätyllä käyttödatalla, jotta se kehittyisi vastaamaan parhaiten käyttäjien tarpeita. Datan keräyksessä saatavaa informaatiota pitäisi kuitenkin käyttää nopeammalla aikataululla hyödyksi kehittämistyöhön, jotta sivuston rakenne pysyisi hyvänä ja helppokäyttöisenä.

Akkunan sisältörakenteesta tulisi pitää huolta myös niin, että sovitaan Akkunan pääkäyttäjien kanssa säännöllisiä tarkistuksia Akkunan sisällön rakenteeseen, kirjoitustapoihin ja -tyyleihin sekä tietojen sijaintipaikkoihin. Jos huomataan, että tietoja on sijoitettu väärin kategorioihin tai teksteissä on ilmennyt puutteita, tulisi näistä asioista huomauttaa ja korjata ne mahdollisimman hyvin. Kaikkien Oulun kaupungilla tekstien ja Akkunan sisällön tekoon osallistuvien työntekijöiden on hyvä osallistua myös säännöllisesti järjestettäviin selkeän kielen koulutuksiin.

4.4.6 Akkunan rinnalle on tullut muita tiedonjakokanavia

Asiantuntija 7 mukaan viestinnän kanavia pitää viestimiseen ottaa mukaan useampia kuin pelkästään Akkuna. Yhtenä hyvänä kanavana hän mainitsee tiimin yhteisen Teams-kanavan, jota voi käyttää nopeaan keskinäiseen viestimiseen, mutta myös tiedon säilömiseen.

Teams soveltuukin organisaatiossa reaaliaikaiseen viestintään, yhteistyöhön ja materiaalien jakamiseen. Hankaluutena Teamsissa on se, että jos et kuulu

tiettyyn ryhmään tai kanavaan, et voi vastaanottaa kaikkia viestejä, jotka sinun ehkä kuuluisi saada. Tiedot myös pysyvät ryhmien sisäisinä, jos niitä ei joku eteenpäin jaa muille kanaville tai ryhmille. (Microsoft 2025.) Teamsin ryhmissä on myös omat jaetut osionsa, joihin voi tietoja kansioida ja tallentaa. Tiedon haku lukuisista kansioista on aikaa vievää ja voi osaltaan hankaloittaa tiedon jakamista. Akkunan sisältöihin on pääsy kaikilla Oulun kaupungilla työskentelevillä ja tämän vuoksi se olisi mielestäni parempi tiedon välittämisen ja säilyttämisen kanava etenkin työntekoon ja työsuhteisiin liittyvissä asioissa kuin Teams. Jotta tietty ja toivotut viestit saavuttaisivat halutut kohderyhmät, olisi tehtävä yhteiset pelisäännöt siitä, mitä tietoja ja informaatiota jaetaan kunkin kanavan kautta ja sovitava samalla tietojen säilyttämisen kesto aika.

Aiemmin mietittiin, että Akkunaa voisi käyttää tiedottamisen välineenä sähköpostien sijaan. Tämä vaatisi kuitenkin työntekijöiltä sen, että he seuraisivat Akkunaa säännöllisesti. (Tähtinen 2016, 75) Pidän itse Akkunan seuraamista helppona, sillä etusivulle uudet uutiset sijoitetaan luettelomaisen uutisvirran ykkössijalle, joka helpottaa uuden uutisen löytymistä jo heti pääsivulta. Sivulla käytetään isoimmista uutisista myös hyviä uutisnostoja etusivulla kuvabannereina, joista on linkki kyseiselle uutissivulle. Sähköpostia tiedon jakamisen kanavana pidän huonona, sillä nykyään sähköpostia lähetetään paljon, jolloin uutiset voivat jäädä lukematta sähköpostista tai uutiset luetaan sähköpostista viiveellä.

4.4.7 Akkuna ennen, nyt ja tulevaisuudessa

Nyt kun olen jo tehnyt tutkimustani varten haastattelut ja mennyt niitä läpi, sain kuulla, että Satu Tähtinen on tehnyt Akkunasta aiemmin tutkimuksen, joka on nimeltään Oulun kaupungin intranet Akkuna johtamisessa ja esimiestyössä – henkilöstön, esimiesten ja johtajien kokemuksia. Tutkimus kertoo, milloin Akkuna perustettiin ja mitä haasteita silloin sisällön luomisessa on ollut ja mitä uudistuksia sivustoon on tehty käyttökokemukseen perustuen. Mielenkiinnolla luin tutkimusta, sillä aiemmin on oltu samanlaisten haasteiden keskiössä kuin nytkin, uudistuksen jälkeen. Onko sitten uudistuksessa onnistuttu? Ehkä on onnistuttu tiettyyn rajaan asti, mutta vielä on Akkunan kehittämisessä paljon tekemistä. Olen ottanut tehdystä tutkimuksesta viittauksia omaan tutkimukseeni, sillä ne

valaisevat Akkunan sen aikaista tilaa hyvin. Tätä pohjaa vasten on ollut nykytilaa hyvä verrata. (Tähtinen 2016)

Kuten Tähtinen toteaa, voivat digitalisoituvat työtävät tuoda Akkunan rinnalle muitakin positiiviseksi koettuja virtuaalisen johtamisen mahdollisuuksia, jotka ovat nykypäivää. Perinteiset kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset, sähköposti ja puhe-
lin eivät enää riitä tiedon välittämisen kanavina. Vuorovaikutus muuttuu moni-
kanavaiseksi. Tähtinen toivoi tutkimuksessaan, että Akkunan roolia korostettaisiin ja sen sisällön tuottamiseen osallistuvat kaikki, myös johtotaso. (Tähtinen 2016, 120)

Yhdeksän vuotta sitten Tähtinen on kirjoittanut omat visionsa Akkunasta ja sen tulevaisuudesta. Visiot liittyvät Akkunan hyvään sisältöön, sen toiminnallisuuteen, perehdyttämisen välineenä olemiseen, yhteisöllisyyden vahvistajan rooliin, helpokäyttöisyyteen ja kehittymisen mahdollisuuksiin. (Tähtinen 2016, 129) Omassa tutkimuksessani on tullut esiin voimakkaasti se, että Akkunaa pidetään edelleen tärkeänä kanavana sisäisessä viestinnässä, vaikkakin sen toiminnallisuudessa on vielä puutteita ja kaivattuja yhteystietoja puuttuu edelleen tai ne ovat huonosti löydettävissä.

Henkilökunnan perehdyttämisen kanavana Akkuna toimii mielestäni huonosti, sillä siihen ei koulutusta ole ollut tarjolla tai tieto koulutuksista ei ole saavuttanut minua henkilökohtaisesti kolmen Oulun kaupungilla vietetyn työssäolovuoden aikana. Akkunan käytön itsenäinen opiskelu ei haastateltavillani välttämättä ole ollut aina tehokasta, haastavan käyttöliittymän ja hajanaisen sisällön vuoksi. Akkuna on kyllä varmasti kehittynyt vuosien varrella, mutta onko se kehittynyt oikeaan suuntaan. Ehkä suunta on ollut oikea, mutta ne asiat ja tiedot, mitä Akkunaan on viety, on ehkä laitettu hankalasti löydettäviksi kokonaisuuksiksi, eli Tähtisen toive Akkunan helpokäyttöisyydestä ei ehkä ole aivan toteutunut (Tähtinen 2016, 129).

5 POHDINTA

Työyhteisössäni tuli usein konkreettisesti esille se, että työkaluja on hankala löytää ja niiden käyttöoikeuksien saamisessa on omat hankaluutensa. Opinnäytetyöni keskittyikin aluksi tuon pienen ongelman ja haasteen ympärille ja pyrin tietoperustan ja haastatteluiden avulla saamaan tietoja ongelmien laajuudesta ja kehittämään näiden tietojen ja vastausten pohjalta ongelmille ratkaisuja. Haastatteluiden edetessä nousi esiin paljon isompia ja laajempia ongelmia, jotka kaikki kytkeytyivät työkalujen löydettävyyden haasteisiin ja käyttöoikeusyhteystietojen puuttumiseen.

Tutkimukseni edetessä, piti haastateltavieni määrää kasvattaa eri alojen osajiin, jotka ovat asiantuntijoita tietoteknisissä asioissa, esihenkilötyössä, henkilöstöasioiden hoidossa, viestinnässä sekä itse työntekijänä. Tarvitsemiä tietoja olivat hajallaan, joten parhaan tuloksen aikaansaamiseksi, piti minun haastatella heitä kaikkia. Kaikkien intressissä on hyvät tiedot työkaluista, missä ne sijaitsevat, miten niistä saa tietoa, kenellä tiedon pitää olla ja kenen niistä kuuluu viestiä. Eli tutkimukseni laajeni pienestä asiasta, koko kaupungin kattavaksi kokonaisuudeksi, jossa kaikilla on omat mielipiteensä asioiden hoitotavoista ja toiveet, miten asioiden pitäisi olla ja miten niitä pitäisi kehittää.

Jotta koko tutkimukseni aihealueesta saataisiin paras mahdollinen toimiva yhdistelmä, pitäisi jokaiselle osa-alueelle koota omat työryhmät ja tehdä omat tutkimukset. Oulun kaupungilla on työntekijöitä paljon ja eri alan osaajien määrä luo haasteet sille, että kaikkien toiveet, tavoitteet ja tahtotila huomioidaan. Kuitenkin kaikilla työntekijöillä, asiantuntijatasolta työntekijätasolle, on yhteinen päämäärä, kuntalaisten palvelujen tuottaminen ja heidän hyvinvointinsa.

Tutkimukseni osoitti esihenkilötyön tärkeyden ja sen vaativuuden. Esihenkilön merkitys asioiden etenemisen kannalta yllätti minut. Hänen työtään pitää auttaa laittamalla tarpeelliset tiedot ja perehdytysohjeistus Tekevään. Näin hänellä on tieto, miten hänen tulee toimia eri tilanteissa ja mistä hän saa materiaalit työhönsä.

Hyvien ja selkeiden perehdytysmateriaalien tärkeys korostui myös työntekijöiden haastatteluissa. Jotta työntekijä saa selkeät tiedot työnsä tekemiseen, pitää materiaalit esihenkilötyöhön saada kuntoon. Tätäkin työtä varten pitää perustaa työryhmä, joka miettii, miten materiaalit saadaan nykyaikaisiksi ja helposti käytettäviksi kokonaisuuksiksi ja joita on helppo ylläpitää ja päivittää tarpeen mukaan. Tulokset perehdytysmateriaaleista, kun ne on päivitetty, saadaan myöhemmin, kun esihenkilöt ovat ne saaneet käyttöönsä ja voivat kommentoida niiden hyvät ja huonot puolet.

Tutkimusmenetelmänä käytin pelkästään haastatteluja. Monipuolisemman tutkimuksesta olisi tiedoiltaan saanut myöhemmin tehtävällä käyttäjätutkimuksella, joka olisi antanut vastauksia toteutetuista parannusehdotuksista, ovatko ne olleet hyviä, miten niitä on osattu käyttää ja mitä mahdollisia puutteita niissä on havaittu. Ja ovatko ne olleet edes toteuttamiskelpoisia. Esimerkiksi Akkunan tekniikka voi olla sellainen, että ehdottamiani parannusehdotuksia ei siihen voi tehdä tai sitten perehdyttämislomakkeen tekeminen verkkosivuksi ei jostain syystä onnistu ja verkkosivuston vaihtaminen uuteen järjestelmään voi olla liian kallista.

Tutkimukseni olisi saanut myös paremman merkityksen, jos olisin voinut kertoa haastateltavien toimenkuvasta enemmän, sillä sen merkitys korostuu kaikissa vastauksissa. He vastasivat kysymyksiinsä sen pohjalta, millaista työtä he tekevät ja millaisia työkaluja he tarvitsevat omaa työtänsä varten. Toimenkuvan selvennös olisi antanut mielestäni paremman ja aidomman kuvan haastateltavasta ihmisenä ja miten hän kokee asiat, joita häneltä kysyin.

Tutkimuksen lopputuloksia pidän luotettavana, sillä kaikki haastateltavat, oli sitten kyse työntekijätasosta tai asiantuntijatasosta Oulun kaupungissa, eri kaupungissa tai konsulttiyrityksessä, olivat asioista suurimmaksi osaksi samaa mieltä. Vastauksista oli helppo vetää loppupäätelmät ja ehdotukset tuleviksi kehittämistoimenpiteiksi.

Kysyin kaikilta haastateltavilta, voisiko perehdytystä ulkoistaa, jotta se olisi tasa-laatuista ja auttaisi osaltaan esihenkilöä hänen työssään. Ulkoistuksen avulla saataisiin osa yleisistä asioista, kuten työkalujen saatavuudesta, jätettyä esihenkilön työkuormasta pois. Vastaus kaikilta oli, että jos aivan ylätasolla mennään,

niin ulkoistaa voi. Kuitenkin tehtävän haasteellisuuden takia, lopputulema ja päätelmäni oli, että ulkoistusta ei kannata tehdä. Yllätyin tästä, sillä oletin, että ulkoistus olisi helppo tehdä ja sen takana olisi useampikin haastateltava. Asiantuntijataso nähdään kuitenkin erityisosaamistyonä, joka on hyvä säilyttää organisaation sisällä, eikä sitä onnistu ulkoistaa. Perehdytys nähdään kiinteänä osana organisaation toimintaa ja substanssiala vaatii, että se tehdään organisaation sisällä ja siihen halutaan panostaa oikeilla toimenpiteillä.

Yksi isoimmista esiin tulleista ongelmista oli Tekevä ja sen tilanne. Yksityiskohtaisia ohjeita puuttuu vielä prosessin vaiheista ja viestinnältä puuttuu oma osionsa. Jotta opinnäytetyöni saadaan sijoitettua Tekevään pitää viestinnälle luoda oma prosessikarttansa, johon opinnäytetyöni sijoittuisi. Ja paremman perehdytyksen aikaansaamiseksi, pitää henkilöstöjohtamisen kaavioon, perehdyttämisen sisälle, saada uusi osio, johon kerätään kaikki tieto, miten työkaluista informoidaan ja ohjeet, miten valitaan työkaluista vastaavat henkilöt.

Tekevän kunnollinen päivitystyö vaatii useiden työryhmien perustamisen, jotta kaikkien toiveet sen laadusta kaupungin tasoisessa organisaatiossa saadaan ohjeistettua ja yhtenäistettyä. Tulokset Tekevän toimivuuden osalta saadaan vastaus sitten, kun sen sisältö on pääpiirteiltään valmis ja se voidaan ottaa kunnolla käyttöön. Tutkimukseni osoitti kuitenkin Tekevän päivityksen tärkeyden, vaikka kyseessä olisikin vain työkalujen löytäminen. Työkalut ovat vain yksi osa ja asia isommasta kokonaisuudesta, jonka pitää olla kunnossa ja käytössä ennen kuin sen sisälle voidaan luoda toimivat rakenteet ja yksityiskohtaiset sekä päivitettävät ohjeistukset, miten isossa organisaatiossa toimitaan.

Jatkossa kannattaa kehittämistyötä jatkaa ja vertailla muita kaupunkeja, sitä, miten niissä toimitaan työkalujen löydettävyyden suhteen ja ottaa Oulun kaupungille käyttöön parhaat käytännöt. Kehittämiseen on hyvä ottaa mukaan työntekijöitä, sillä he käyttävät Oulun kaupungin työntekijöille tehtyjä palveluja. Heiltä olisi hyvä kysyä, millaista koulutusta he tarvitsevat ja ovatko käytössä olevat työkalut mielekkäitä, sekä mitä työkaluja he haluavat oppia käyttämään. Mahdollisesti turhat käytössä olevat tai käyttämättä jääneet työkalut kannattaa poistaa, sillä ne ovat turha kuluerä Oulun kaupungille.

Esittelin kaikki kehittämisajatukseni vielä kahdelle Asiantuntijalle 10 ja 11. Heidän mielestä kehittämisajatukseni ovat hyviä sekä helposti toteutettavissakin. Tekevän päivitystä he pitävät myös hyvänä, mutta hitaana prosessina toteuttaa. Tekevän päivittäminen ja ylläpito oman työn ohella on vaikeaa ja aikaa vievää. Päivitystyön osalta he ehdottivatkin, että Tekevän päivitystyöhön palkattaisiin työntekijä, joka työn tekisi ja kehittäisi sitä jatkossa eteenpäin. Tekevän ja Akkunan päivitys sekä esihenkilötyön helpottaminen säästävät turhia työtunteja, kun kallis työaika ei mene tietojen hakemiseen ja turhaan miettimisaikaan, mistä tietoa löytyy ja mihin tietoja pitää ja kannattaa tallentaa.

Tutkimukseni tavoitteena oli, että työntekijällä olisi helppo saada tietoonsa mitä työkaluja hän työssään tarvitsee ja mistä hän tiedot tätä varten saa. Tavoitteet olivat selkeät ja yksinkertaisilla ratkaisuilla nämä tavoitteet voidaan saavuttaa. Jotta koko kehittämistyö saadaan tehtyä, pitää ratkaisujen läpiviemiseksi käynnistää kehittämistoiminnot. Tekevän osalta kehitystyö on jo tietyiltä osin aloitettu ja sen valmistuminen voi kestää kauankin. Etenemällä pienin askelin kohti sovitut päämääriä, voidaan Tekevänkin osalta onnistua ja saada siitä hyvä toimintoja ohjaava työkalu Oulun kaupungille.

Tekoälyn mukaantulo kaikkeen tekemiseen on nopeaa. Se tuli hetki sitten avuksi Akkunaanakin, joksikin aikaa. Toivottavasti se jää käyttöön, sillä se on yksi työkalu, joka auttaa Akkunan tiedonhaussa. Tekoäly voi ratkaista montakin ongelmaa tai auttaa niiden ratkomisessa. Vain aika näyttää, millainen Oulun kaupungin sisäinen viestintä ja esihenkilötyö on tulevaisuudessa, millaisia työkaluja meillä on käytössä ja paljonko kustannussäästöjä saadaan, jos tekoäly valjastetaan kunnolla käyttöön.

LÄHTEET

Günther, K. & Hasanen, K. 2021. Tutkimuksen suunnittelu. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-suunnittelu/>. Luettu: 23.3.2025.

Hakala, I. 2023. Saavutettavuus – Hyvät käytänteet saavutettavuudessa. Kpedu. Luettavissa: <https://net.centria.fi/wp-content/uploads/2023/08/Saavutettavuusraportti-Kpedu-Moottorihanke-TP2-PDF.pdf>. Luettu: 8.3.2025.

Helsingin yliopisto 2019. Sisäinen viestintä: 10 perusohjetta johtajille ja esihenkilöille. Luettavissa: <https://hyplus.helsinki.fi/sisainen-viestinta-10-perusohjetta-johtajille-ja-esimiehille/>. Luettu: 2.2.2025.

Ite wiki s.a. Käyttöliittymä- & käyttäjäkokemussuunnittelu (UI & UX Design). Luettavissa: <https://www.itewiki.fi/opas/kayttoliittymasuunnittelu-ux-user-experience-design-eli-kayttajakokemus/>. Luettu: 2.2.2025.

Jobseeker 2025. Tekniset taidot CV:ssä – mitä ne ovat ja kuinka niitä voi korostaa. Luettavissa: <https://www.jobseeker.com/fi/cv/artikkelit/tekniset-taidot>. Luettu: 1.2.2025.

Kuntaliitto s.a. Mitä on saavutettavuus, mitä sillä saavutetaan ja ketkä siitä hyötyvät? Luettavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/saavutettavuusopas/2-mita-on-saavutettavuus>. Luettu: 2.2.2025.

Lohi, H. 4.2.2020. Vastuullinen yhteisöviestintä. Lumen. Lapin ammattikorkeakoulun verkkolehti. Luettavissa: <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/lumenlehti/2020/02/04/vastuullinen-yhteisoviestinta/>. Luettu: 2.2.2025.

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. 2. uudistettu painos. E-kirja. Alma Talent Oy.

Microsoft 2025. Viestintä ja kokoukset Teamsin avulla. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/fi-fi/topic/viestinta-ja-kokoukset-teamsin-avulla-34dd1c2a-8921-45a5-a22e-60ac515039ce>. Luettu: 8.3.2025.

Mikkonen, V. s.a. Asiakaspalvelun laadun kehittäminen – Kuinka varmistat laadun ja tavoitteiden saavuttamisen? QualityDesk Oy. Luettavissa: <https://qualitydesk.com/fi/asiakaspalvelun-laadun-kehittaminen-kuinka-varmistat-laadun-ja-tavoitteiden-saavuttamisen/>. Luettu: 9.3.2025.

Oulun kaupunki s.a. a. Viestinnän käsikirja. Luettavissa: <https://www.ouka.fi/media/244/download>. Luettu: 8.2.2025.

Oulun kaupunki s.a. b. IMS-toimintajärjestelmä. Luettavissa: <https://oulunkaupunki.sharepoint.com/sites/Tyokalut/SitePages/IMS-toimintaj%C3%A4rjestelm%C3%A4.aspx>. Luettu: 8.2.2025.

Oulun kaupunki s.a. c. Akkuna-intranet. Luettavissa: <https://oulunkaupunki.sharepoint.com/sites/Meillatoissa/SitePages/Esihenkil%C3%B6ille.aspx>. Luettu: 17.2.2025.

Oulun kaupunki s.a. d. Akkuna-intranet. Luettavissa: <https://oulunkaupunki.sharepoint.com/sites/Tyokalut/SitePages/Akkuna-intranet.aspx?web=1>. Luettu: 8.2.2025.

Oulun kaupunki s.a. e. Tietoja Akkunasta. Luettavissa: <https://oulunkaupunki.sharepoint.com/sites/Akkuna/SitePages/Tietoja%20Akkunasta.aspx>. Luettu: 8.2.2025.

Oulun kaupunki s.a. f. Perehdytyslomake esihenkilöille. Luettavissa: https://oulunkaupunki.sharepoint.com/:w:/r/sites/Meillatoissa/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BD7F28465-9B0C-4B6E-BF00-D0007E445B2A%7D&file=Perehdytyslomake%20esihenkil%25u00f6ille_2023_06.docx&action=default&mobileredirect=true. Luettu: 22.3.2025.

Oulun kaupunki s.a. g. Perehdytys suunnitelmalomake. Luettavissa: https://oulunkaupunki.sharepoint.com/:w:/r/sites/Meillatoissa/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B2BDA6F86-B06A-4765-89A4-559284FDA758%7D&file=Perehdytys suunnitelmalomake.doc&action=default&mobileredirect=true. Luettu: 22.3.2025.

Oulun kaupunki s.a. h. Akkunan työkalusivun täyttöohjeistuksen tekstin parantaminen. Luettavissa: <https://oulunkaupunki.sharepoint.com/sites/Tyokalut/SitePages/Mallity%C3%B6kalu.aspx>. Luettu: 25.2.2025.

Oulun kaupunki s.a. i. Työkalun mallisivu. Luettavissa: <https://oulunkaupunki.sharepoint.com/SitePages/Ty%C3%B6kalusivun-tekeminen-Akkunaan.aspx#ty%C3%B6kaluohjeen-lis%C3%A4%C3%A4minen-tiedostoihin>. Luettu: 25.2.2025.

ProNeuron 2025. Mitä ovat kognitiiviset taidot ja miksi ne ovat tärkeitä? Luettavissa: <https://proneuron.fi/blogi/mita-ovat-kognitiiviset-aidot-ja-miksi-ne-ovat-tarkeit/>. Luettu: 1.2.2025.

Saavutettavuuskirjasto Celia 2025. Selkeä kieli. Luettavissa: <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/selkea-kieli/>. Luettu: 2.2.2025.

Sivustamo Oy 2025. Verkkosivujen ylläpito: Tärkeimmät tehtävät ja vastuut. Luettavissa: <https://www.sivustamo.fi/blogi/kotisivut/verkkosivujen-yllapito-tarkeimmat-tehtavat-ja-vastuut/>. Luettu: 2.2.2025.

Suomi.fi s.a. Työkyvyn tukeminen työpaikalla. Hyvä esihenkilötyö. Luettavissa: <https://www.suomi.fi/oppaat/tyokyvyn-tukeminen/tyokyvyn-yllapitaminen-arjessa/hyva-esihenkilotyö>. Luettu: 2.2.2025.

Team Laamanen Oy 25.6.2022. Miten ja miksi kuvata prosessi. Luettavissa: <https://teamlaamanen.fi/prosessien-kuvaaminen>. Luettu: 8.2.2025.

TietosuojaValtuutetun toimisto s.a. Mikä on henkilötieto? Luettavissa: <https://tietosuoja.fi/mika-on-henkilotieto>. Luettu: 8.3.2025.

Turun ammattikorkeakoulu s.a. Tiedontarpeen määrittely ja aiheen jäsentäminen. Luettavissa: <https://libguides.turkuamk.fi/tiedonhankinnanopas/tiedonhaun-suunnittelu>. Luettu: 2.2.2025.

Tähtinen, S. 2016. Oulun kaupungin intranet Akkuna johtamisessa ja esimiestyössä – Henkilöstön, esimiesten ja johtajien kokemuksia. Opinnäytetyö. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Luettavissa:

<https://oulurepo.oulu.fi/bitstream/handle/10024/6435/nbnfioulu-201606042280.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 15.3.2025.

Vaasan yliopisto s.a. Oppiminen. Luettavissa: <https://www.uwasa.fi/fi/opiskelijat/jolla/kehita-opiskelutaitojasi/oppiminen>. Luettu: 2.2.2025.

WorkPower 31.5.2023. Vinkkejä työnhakuun. Luettavissa: <https://www.workpower.fi/blog/2023/05/31/tyoelamataidot/>. Luettu: 1.2.2025.

Haastattelut:

Asiantuntija 1, tietotekniikka. 11.11.2024. Teams-haastattelu. Oulun kaupunki.

Asiantuntija 2, 29.11.2024. Teams-haastattelu. Konsulttiyritys.

Avustaja 1, 29.11.2024. Teams-haastattelu. Konsulttiyritys.

Asiantuntija 3, henkilöstö. 3.12.2024. Teams-haastattelu. Oulun kaupunki.

Asiantuntija 4, tietohallinto. 13.12.2024. Teams-haastattelu. Tampereen kaupunki.

Asiantuntija 5, 18.12.2024. Teams-haastattelu. Oulun kaupunki.

Asiantuntija 6, 18.12.2024. Teams-haastattelu. Oulun kaupunki.

Asiantuntija 7, viestintä. 7.1.2025. Teams-haastattelu. Oulun kaupunki.

Asiantuntija 8, 9.1.2025. Teams-haastattelu. Oulun kaupunki.

Asiantuntija 9, viestintä. 7.2.2025. Teams-haastattelu. Oulun kaupunki.

Asiantuntija 10, 27.3.2025. Haastattelu. Oulun kaupunki.

Asiantuntija 11, 27.3.2025. Haastattelu. Oulun kaupunki.

LIITTEET

Liite 1 Haastatteluiden kysymykset

LIITE 1

- Onko sinulla tietoa, miten nykyinen järjestelmämme toimii? Miten nyt toimitaan ohjelma-asennusten suhteen ja miten sait tietoa ohjelmista, kun tulit töihin?
- Onko nykyinen järjestelmä toimiva?
- Oliko haasteita työohjelmien suhteen, kun tulit taloon? Jos oli, niin mitä ne haasteet olivat?
- Tuntuiko jokin asia sellaiselta, että sitä oli hankala sisäistää tai ymmärtää? Tai oppia?
- Onko perehdyttämislomake ja -opas hyviä? Millaiset ne ovat (paperi/sähköinen)? Mitä pidät niistä? Mitä niissä pitäisi parantaa?
- Mitä pidät uudistuksista, jos niitä tulee työelämässä?
- Tiedätkö sinä, miten nämä asiat hoidetaan muualla, esim. muissa yrityksissä tai kaupungeissa? Jos tiedät, niin mitä hyviä käytänteitä tiedät muilla olevan?
- Millä tavalla pitäisi uudelle työntekijälle mielestäsi hankkia tarvittavat ohjelmat ja käyttäjätunnukset hänen työkoneelleen?
- Osaatko itse asentaa ohjelmia?
- Miten sait tietoa nyt käytössä olevista ja sinulle tulevista ohjelmista? Tiedätkö, missä ne sijaitsevat ja mistä saat niistä lisätietoa?
- Mistä saat tiedot ohjelmien pääkäyttäjistä ja heistä, jotka antavat oikeuksia ohjelmiin? Tiedätkö missä pääkäyttäjälistaukset nyt sijaitsevat? Ja missä niiden pitäisi sinun mielestäsi sijaita?
- Antoiko esihenkilö sinulle tarvittavat tiedot ohjelmista? Mitä tietoja hän antoi?
- Löydätkö ohjeet helposti? Mistä ohjelmaohjeita ensimmäisenä etsit, vai kysytkö joltakin? Jos et tiedä keneltä kysyä, niin mitä teet sitten?
- Millainen ihminen olet, otatko asioista itse ensin selvää vai kysytkö heti asiasta työkaverilta?
- Miten toivoisit työkavereiden auttavan sinua työohjelmien kanssa?

- Olisiko sinulla joitakin ratkaisuja uusien työntekijöiden perehdytyksen tehostamiseksi ja helpottamiseksi ohjelmien suhteen?
- Pystytkö olemaan yhteyksissä tällaisista asioista matalalla kynnyksellä omaan esihenkilöösi?
- Missä pääkäyttäjaoikeuksien hallitsijat sinun mielestäsi pitäisi olla listattuna?
- Miten viestintä (tiedottaminen, palaverit, Akkuna jne.) ohjelmien osalta sinun mielestäsi meillä toimii?
- Miten viestintää voisi näiden asioiden suhteen parantaa?
- Mitä pidät Akkunasta? Löydätkö sieltä työohjelmat, pääkäyttäjät ja tarvittavat tiedot ohjelmien käyttöönottoon?
- Käytätkö Akkunaa paljon tiedonhankintakanavana?
- Mitä hyvää Akkunassa on ja mitä huonoa siinä on?
- Miten Akkunaa pitäisi sinun mielestäsi parantaa?
- Miten muualla, yritykset ja kaupungit? Miten siellä on viestintäasiat hoidettu työohjelmista? Onko siellä esimerkiksi perehdytyspalvelu tai muu esihenkilötyöhön liittyvä palvelu ulkoistettu, eli ostetaan ulkopuoliselta toimijalta? Tiedätkö esimerkkejä?
- Jos esimerkiksi perehdytys (esihenkilön nyt tekemä työ ja sitten työohjelmalistausten tietojen ylläpito) ulkoistettaisiin, niin mitä hyötyä siitä olisi? Ja mitä huonoa siinä olisi?
- Mitä pitäisi uudessa ulkoistetussa palvelukonseptissa ottaa huomioon, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin esihenkilötyötä, viestintää ja työntekijöiden viihtyvyyttä omassa työssään? Mitä se voisi konkreettisesti olla?
- Mitä etuja ja haittoja näet ulkopuolisen perehdytyspalvelun käyttämisessä?
- Mitä tällaisella palvelukonseptilla voitaisiin sinun mielestäsi saavuttaa?
- Millainen rooli esihenkilöllä olisi tällaisessa palvelukonseptissa?
- Jos uusi palvelukonsepti luotaisiin, niin kuka sen kehittämistä johtaisi ja kuka vastaisi sen käytöstä sen jälkeen, kun se on luotu? Ja

ketä pitäisi uuden palvelukonseptin luomiseen ja kehittämistyöhön ottaa mukaan?

- Mitä pitäisi uudessa palvelukonseptissa ottaa huomioon, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin esihenkilötyötä, viestintää ja työntekijöiden viihtyvyyttä omassa työssään? Mitä se voisi konkreettisesti olla?
- Uudistukset, onko niitä mahdollisesti tulossa? Jos on, niin mitä?
- Haluatko vielä sanoa jotain, mitä tahansa aiheeseen liittyvää?