



”MOPATEN JA MEILATEN”

Siivouspalveluyksikön sisäisen viestinnän
kehittäminen sähköpostin avulla

Sirpa Väyliö

Opinnäytetyö

Toukokuu 2006



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Tekijä(t) VÄYLIÖ, Sirpa	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 60	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi "MOPATEN JA MEILATEN" Siivouspalveluyksikön sisäisen viestinnän kehittäminen sähköpostin avulla		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) VIITASAARI, Mikael		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän maalaiskunta		
Tiivistelmä <p>Jatkuvat toimintaympäristön muutokset edellyttävät nopeaa ja oikea-aikaista tiedon välittämistä työyhteisössä. Siivouspalveluyksikön sisäisen viestinnän keskeisenä ongelmana on ollut tiedonvälityksen hitaus ja ajanmukaisten ja vuorovaikutteisten viestintäkanavien puuttuminen.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön sähköpostin käyttöönottamiseen liittyvä kehittämistyö, jonka tavoitteena on parantaa siivouspalveluyksikön sisäistä viestintää. Jyväskylän maalaiskunnan uusi Internet-pohjainen sähköpostiohjelma mahdollisti sähköpostin käytön myös siivouspalveluyksikön siivoojille. Sähköposti on tehokas viestintäväline edellyttäen, että se on kaikkien ulottuvilla ja kaikki osaavat käyttää sitä.</p> <p>Opinnäytetyön teoria käsittelee organisaation ja työyhteisön sisäistä viestintää, sen tehtäviä ja kanavia. Lisäksi opinnäytetyössä esitellään Jyväskylän maalaiskunnan viestintästrategia, joka tukee sähköpostin käyttöönottamista siivouspalveluissa. Opinnäytetyössä raportoidaan kehittämistyö, sen lähtökohdat ja toteuttaminen. Kehittämistyössä käytettiin määrällisiä tutkimusmenetelmän keinoja, joilla selvitettiin siivouspalveluyksikön siivoojien koulutustarpeita ja seurattiin koulutuksissa opittujen asioiden siirtovaikutuksia työhön.</p> <p>Kehittämistyön tavoitteet sähköpostin käyttöön ottamisessa saavutettiin. Sähköposti on kaikkien ulottuvilla ja kaikki käyttävät sitä. Se on tarjonnut siivouspalveluyksikön työntekijöille helppokäyttöisen ja tehokkaan viestintäkanavan työviestinnän hoitamiseen. Sähköpostin käyttöä tullaan kehittämään seuraavassa uudessa kehittämissankkeessa, jonka tavoitteena on sähköisten tilauslomakkeiden käyttöön ottaminen vuonna 2006.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Viestintä, sisäinen viestintä, sähköposti		
Muut tiedot		

Author VÄYLIÖ, Sirpa	Form of publication Bachelor's thesis	
	Pages 60	Publication language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Name of thesis "MOPPING AND MAILING" – Developing the internal communication of the Cleaning Unit by using electronic mail.		
Education programme Degree Programme in Service Management		
Supervisor VIITASAARI, Mikael		
Mandator Rural Municipality of Jyväskylä		
Summary <p>Continuous changes within the operational environment require fast and on-time flow of information within the work community. A central problem with the communication of the Cleaning Unit has been the slowness of the information flow and the lack of current and interactive communication channels.</p> <p>This thesis is a development work for the introduction of electronic mail in the Cleaning Unit of the Rural Municipality of Jyväskylä. Its aim is to improve the internal communication within the Cleaning Unit. The Rural Municipality of Jyväskylä's new, Internet based E-mail programme enabled the cleaners in the Cleaning Unit also to use E-mail. Electronic mail is an efficient form of communication; provided that it is reachable for everybody and that everybody knows how to use it.</p> <p>The theoretical part of the thesis is about the internal communication of the organization and the working community, as well as its tasks and channels. Furthermore, the thesis introduces the communication strategy of the Rural Municipality of Jyväskylä, which supports the introduction of electronic mail within the Cleaning Unit. Furthermore, the thesis reports on the development, its starting points and its implementing. The development work used quantitative research methods. Though which the cleaners' needs for training were studied. In addition, the transfer of training into theory was also followed.</p> <p>The aims of the development work concerning the introduction of the E-mail were reached. Electronic mail is reachable for everyone and everyone uses it. E-mail has proven to be easy to use and efficient for the Cleaning Unit's cleaners' professional communication. The use of electronic mail will be developed during the following new development project, The goal us which is to introduce the use of electronic order forms during the year 2006.</p>		
Keywords Communication, internal communication, electronic mail		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	4
2	SISÄINEN VIESTINTÄ	6
2.1	Viestinnän määrittely	6
2.2	Yhteisö- ja organisaatioviestintä	6
2.3	Työyhteisön sisäinen viestintä	7
2.3.1	Sisäisen viestinnän tehtävät ja kanavat	8
2.3.2	Esimiesviestintä	9
2.4	Sähköposti	10
2.4.1	Sähköpostin edut ja haitat	11
2.4.2	Nettietiketti	12
2.4.3	Tietosuoja	13
3	JYVÄSKYLÄN MAALAIKUNNAN SISÄINEN VIESTINTÄ.....	13
3.1	Kunnan viestintä	13
3.2	Jyväskylän maalaiskunnan viestintästrategia.....	14
3.2.1	Viestintästrategian näkökulmat ja painopisteet.....	15
3.2.2	Jyväskylän maalaiskunnan sisäiset viestintäkanavat.....	17
4	KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	18
4.1	Siivoustyön osaamistarpeet.....	18
4.2	Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikkö.....	19
4.3	Siivouspalveluyksikkö työyhteisönä	21

	2
4.4 Siivouspalveluyksikön henkilöstön kehittäminen	22
4.5 Siivouspalveluyksikön sisäinen viestintä	25
4.6 Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön sisäisen viestinnän kehittämistarpeet.....	28
5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN	29
5.1 Kehittämistyön tavoitteet.....	30
5.2 Kehittämistyön vaiheet	30
5.3 Koulutuksen suunnittelu ja toteuttaminen	32
5.3.1 Tietotekniikan perusteet – kurssi	33
5.3.2 Outlook Web Access – koulutus	34
5.3.3 Sähköpostin käyttöönotto.....	36
5.3.4 Outlook Web Access – liitetiedostokoulutus	37
5.3.5 Sähköpostin perusasioiden hallinta.....	38
5.3.6 Liitetiedostojen hallinta	39
6 KEHITTÄMISTYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET.....	41
LÄHTEET	47
LIITTEET.....	49
Liite 1. Tietotekniikan osaamiskysely	49
Liite 2. Tietotekniikan perusteet –kurssin ohjelma	52
Liite 3. Sähköpostin peruskäyttöön liittyvä kyselylomake	53
Liite 4. Liitetiedostojen hallintaan liittyvä kysely.....	56
Liite 5. Jyväskylän maalaiskunnan sähköpostin pikaopas.....	59

KUVIOT

KUVIO 1. Jyväskylän maalaiskunnan viestintästrategian näkökulmat ja painopistealueet.....	16
KUVIO 2. Jyväskylän maalaiskunnan Tilapalvelujen organisaatiokaavio	19
KUVIO 3. Jyväskylän maalaiskunnan kartta (Jyväskylän maalaiskunnan kaavoituspalvelu 2006.)	22
KUVIO 4. Siivouspalveluyksikön henkilöstön ikä- ja laitoshuoltajakoulutusjakauma v. 2005 (N=69).....	24
KUVIO 5. Siivouspalveluyksikön työviestinnän kanavia.....	26
KUVIO 6. Sisäisen tiedotteen kiertokulku.....	27
KUVIO 7. Prosessikuvaus sähköpostin käyttöönottamisesta Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikössä.....	31
KUVIO 8. Siivoojien tietotekniikan käyttö ja osaaminen (N= 62).....	33
KUVIO 9. Sähköpostin lukemiseen ja vastaamiseen kyselyn yhteenveto (N=59).	39
KUVIO 10. Liitetiedoston hallintaan liittyvän kyselyn tulokset (N=37).	40
KUVIO 11. Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön viestintäverkosto	45

TAULUKOT

Taulukko 1. Tietotekniikan perusteet -kurssin aikataulu	34
Taulukko 2. Outlook Web Access – koulutuksen aikataulu.....	35
Taulukko 3. Outlook Web Access liitetiedosto-koulutuksen aikataulu.....	37

1 JOHDANTO

Työskentely jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä asettaa entistä suurempia vaatimuksia tämän päivän työntekijöille. Keskeisiksi asioiksi työelämässä ovat muodostuneet muun muassa kyky oppia jatkuvasti uutta, toiminnan tehokkuus, taloudellisuus sekä reaaliaikaisuus. Lisäksi erilaisten ohjeiden noudattaminen sekä dokumentointi vaativat uudenlaisia työkaluja ja menetelmiä, myös tiedonhallintaa. Tietotekniikan tehokas hyödyntäminen antaa hyvät mahdollisuudet vastata näihin haasteisiin.

Opinnäytetyössäni tarkastellaan siivouspalveluyksikön sisäistä viestintää ja sen kehittämistarpeita. Alkusysäyksen tähän opinnäytetyöhöni sain työni kautta. Olen työskennellyt esimiehenä Jyväskylän maalaiskunnassa vuodesta 1990, ja tuntui luonnolliselta tehdä käytäntöä lähellä oleva opinnäyte omaan työyhteisöön ja sen toiminnan kehittämiseen.

Siivouspalveluyksikössä työskentelee siivouspalvelupäällikön ja kahden siivouspalveluesimiehen johdolla noin 75 siivojaa, jotka siivoavat yli 80:ssä eri toimipaikassa ympäri Jyväskylän maalaiskuntaa. Siivouspalveluyksikön sisäisessä viestinnässä esimiesten ja siivojien kesken on käytössä monia perinteisiä viestinnän kanavia kasvokkaisviestinnästä puhelimen kautta tapahtuvaan viestintään. Tiedotteet ja kirjeet lähetetään kirjepostina kaikkiin Jyväskylän maalaiskunnan toimipaikkoihin, joissa siivouspalveluyksikön työntekijöitä työskentelee. Posti kulkee useita päiviä. Kuitenkin toimintaympäristössä tapahtuvat jatkuvat muutokset edellyttäisivät tiedon välittämisessä nopeaa ja tehokasta tiedon siirtoa molempiin suuntiin. Ongelmana tiedottamisessa ovat olleet tiedonvälityksen hitaus ja oikea-aikaisen tiedon välittäminen samanaikaisesti kaikille siivojille.

Opinnäytetyöni tavoitteena on Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön sisäisen viestinnän kehittäminen sähköpostin avulla. Vuosina 2004 - 2005 Jyväskylän maalaiskunnassa ajanmukaistettiin palvelinlaitteistot ja samalla uusittiin palvelinkäyttäjärjestelmät. Tässä yhteydessä otettiin myös käyttöön uusi Internet-pohjainen sähköpostiohjelma, joka mahdollisti sähköpostin käytön myös siivouspalveluyksikössä työskenteleville siivojille.

Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään, miten sähköposti saadaan tehokkaaseen käyttöön siivouspalveluyksikön sisäisenä viestintäkanavana. Sähköposti on tehokas viestintäkanava edellyttäen, että se on kaikkien ulottuvilla ja kaikki osaavat käyttää sitä. Sähköposti tulee täydentämään siivouspalveluyksikön muita viestinnän kanavia. Sen avulla tietoa voidaan lähettää nopeasti ja henkilökohtaisesti. On tärkeää, että tieto tavoittaa kaikki siivoajat ja että se toimii kaksisuuntaisesti. Tulevaisuudessa sähköposti tulee korvaamaan pääasiassa kirjepostina lähetetyt tiedotteet. Sähköpostin käyttöönottoa siivouspalveluyksikössä helpottaa se, etteivät siivoajat tarvitse henkilökohtaisia työasemia. Jokaisessa toimipaikassa on henkilöstön yhteiskäyttöön tarkoitettuja tietokoneita.

Suurimpana haasteena tulee olemaan se, miten saadaan kaikki siivoajat käyttämään sähköpostia. Siivoajille tehdyn tietotekniikan osaamiskyselyn mukaan 55 %: lla vastaajista ei ollut ollenkaan tai oli vain vähän kokemusta tietokoneen käytöstä. Sähköpostikoulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen kiinnitettiin siksi erityistä huomiota, koska uuden toimintatavan oppiminen vaatii riittävän koulutuksen lisäksi riittävästi aikaa harjoitteluun sekä esimiehiltä voimavaroja henkilökohtaiseen opastukseen.

Opinnäytetyön toinen luku käsittelee sisäisen viestinnän teoriaa. Siinä tarkastellaan lyhyesti viestintää yleisesti, organisaatioviestintää sekä sisäisen viestinnän tehtäviä ja kanavia. Kolmannessa luvussa esitellään Jyväskylän maalaiskunnan sisäistä viestintää ja viestintästrategiaa. Neljäs luku johdattaa kehittämistyön lähtökohtiin, ja siinä tutustutaan Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikköön sen sisäiseen viestintään ja sisäisen viestinnän kehittämistarpeisiin. Viides luku kuvaa varsinaista kehittämistyötä toteuttamisen suunnittelusta sähköpostin käyttöönottamiseen.

Opinnäytetyössä on käytetty määrällisiä tutkimusmenetelmän keinoja selvittämään Jyväskylän maalaiskunnan siivoajien koulutustarpeita ja arvioimaan koulutuksissa opittujen asioiden siirtovaikutuksia työhön. Aineistoa on kerätty kyselylomakkeilla kehittämistyön eri vaiheissa ja aineiston merkitys on ollut suuntaa antava eikä ole yleistettävissä.

2 SISÄINEN VIESTINTÄ

2.1 Viestinnän määrittely

Kaikki ihmisen käyttäytyminen on viestintää. Se on omien merkitysten antamista ilmeille, eleille, sanoille ja kuville. Se voi olla sanallista tai sanatonta. Viestintä voi olla myös välitöntä tai välillisesti tapahtuvaa, virallista tai epävirallista.

Yleisen määritelmän mukaan ”viestintä on sanomien vaihtamista lähettäjän ja vastaanottajan välillä” (Wiio 1981, 11; Åberg 1989, 14; 2000, 27). Se on viestien välityksellä tapahtuvaa sosiaalista vuorovaikutusta. Viestintää voidaan pitää prosessina, jossa tunteita ilmaistaan erilaisilla ilmeillä ja eleillä ja tietoja vaihdetaan muun muassa puhumalla, kuuntelemalla ja lukemalla.

Viestintätieteissä puhutaan yksisuuntaisesta ja kaksisuuntaisesta viestinnästä. Yksisuuntaista viestintää kutsutaan myös tiedottamiseksi tai informoinniksi, jossa yksi puhuu ja muut kuuntelevat. Kaksisuuntaisella viestinnällä tarkoitetaan keskustelua ja vuorovaikutusta, jossa myös kuunnellaan. (Juholin 1999, 179.)

2.2 Yhteisö- ja organisaatioviestintä

Yhteisöllä tai organisaatiolla voidaan Juholinin (2004, 18) mukaan tarkoittaa mitä tahansa kokonaisuutta, jonka toiminta on tarkoituksellista ja tavoitteellista ja jolla on tarve tiedottaa toiminnastaan ja kommunikoida ympäristön kanssa. Organisaatio voi olla esimerkiksi yritys, kunta, kuntayhtymä, valtio tai mikä tahansa yhteenliittymä. (Emt. 18.)

Suomen Tiedottajien Liiton (StiL 1990) mukaan: ”Yhteisöviestintä, organisaatioviestintä tai yritysviestintä on työyhteisön, organisaation tai muun järjestäytyneen yhteisön kohderyhmilleen suuntaamien viestintätoimenpiteiden kokonaisuus, jolla tuetaan yhteisön tavoitteiden saavuttamista”. (Juholin 2004, 19.)

Organisaatioviestintä voidaan jakaa yrityksen tai yhteisön sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäinen viestintä käsittää kaiken sen tiedonkulun ja vuoro-

vaikutuksen, mitä tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä. Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan suhdetoimintaa yhteisön ulkopuolella oleviin sidosryhmiin. (Juholin 2004.)

2.3 Työyhteisön sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä tarkoittaa työyhteisön tai minkä tahansa organisaation sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta. Sisäinen viestintä vaikuttaa kaikkialla organisaation toiminnassa. Siinä on toisaalta kyse tiedon ja informaation vaihdosta ja toisaalta yhteisyydestä ja kokemusten jakamisesta. (Juholin 1999, 13.)

Toimiva tiedonkulku ja avoin vuorovaikutus työyhteisön sisällä ovat perusedellytyksiä innostavan työilmapiirin ja tuloksellisen toiminnan syntymiselle. Sisäisen viestinnän toimivuus on myös perusta hyvälle esimiestyölle.

Viestien tulisi kulkea organisaatiossa ja työyhteisöissä sekä ylös- ja alaspäin että vaakasuoraan. Tavoitteena on kehittää yksilöiden ja ryhmien välistä yhteistyötä ja esteetöntä tiedonkulkua. Onnistunut lopputulos työyhteisöissä saadaan aikaan hyvällä vuorovaikutuksella, jossa ylhäältä ohjataan mahdollisimman vähän ja päätökset tehdään yhdessä johdon ja työntekijöiden kesken. Vaakasuorassa eli horisontaalisessa viestinnässä työyksiköt ja yksilöt viestivät keskenään ja se toimii myös osana epävirallista viestintää. Virallista viestintää käytetään työtehtävien hoitamiseen ja epävirallisella viestinnällä hoidetaan sosiaalisia suhteita. (Alajärvi, Herno, Koskinen & Yrttiaho 2004, 53 -54.)

Säännöllinen ja toimiva viestintä muodostaa perustan tulokselliselle toiminnalle ja se on työtyytyväisyyden lisääjä. Åbergin (2000, 214) mukaan henkilöstön viestintätyytyväisyydellä ja työtyytyväisyydellä on yhteys toisiinsa. Kun työntekijä on tyytyväinen työhönsä ja työyhteisöönsä, hän on yleensä tyytyväinen myös työyhteisönsä viestintään. Juholinin mukaan viestintätyytyväisyydellä tarkoitetaan henkilöstön yleistä tyytyväisyyttä saatuun tietoon ja mahdollisuuksiin tulla kuulluksi ja vaikuttaa omassa työyhteisössä. Viestintätyytyväisyys on mittari, jolla voidaan mitata viestinnän onnistumista yleisellä tasolla. (Juholin 2004, 113.)

2.3.1 Sisäisen viestinnän tehtävät ja kanavat

Kansainvälistyminen, teknologian kehittyminen ja jatkuvat tehokkuuteen tähtäävät muutokset ovat tuoneet yksilöille ja työyhteisöille mukanaan uudenlaisia viestinnän vaatimuksia. Organisaatiossa tapahtuvat muutokset ovat haastavia, usein myös turvattomuutta ja epävarmuutta aiheuttavia tekijöitä, jolloin riittävän ja ajantasaisen tiedon saaminen nopeasti kaikille on tärkeää.

Jokaisella työyhteisöllä on jonkinlaiset säännöt, miten ja mitä viestitään työyhteisön sisällä. Säännöt voivat olla sovittuja periaatteita tai niitä toteutetaan tiedostamatta. Käytännöt voivat vaihdella tilanteiden ja asioiden mukaan.

Yrityksen tärkein tiedottamisen kohderyhmä on henkilöstö, jonka on oltava tietoinen muutoksista ennen muita sidosryhmiä. Sisäisen viestinnän yksi tärkein tehtävä on Ikävalkon (1999, 45) mukaan muutoksista tiedottaminen.

Yhteistoimintalain (YT-laki) laatiminen 1970-luvulla vaikutti merkittävästi sisäisen viestinnän kehittymiseen yrityksissä. YT-laki ja sopimukset määrittelevät tiedottamisen vähimmäisvaatimukset. Vähimmäisvaatimuksia ovat muun muassa tilinpäätös-selvitykset, henkilöstösuunnitelmat ja muutoksista tiedottaminen, jotka työnantajien on tiedotettava henkilöstölle. Lain merkittävimpänä tavoitteena on ollut pyrkimys kehittää työnantajan ja henkilöstön keskinäistä yhteistoimintaa. (Juholin 2004, 111.)

Sisäisen viestinnän keskeiset tehtävät:

- Tiedottaa yhteisön toiminnan tuloksista, suunnitelmista ja muista henkilöstöä kiinnostavista asioista.
- Perehdyttää henkilöstö työhön ja työyhteisöön sekä tukea ja sitouttaa organisaation strategioihin ja visioihin.
- Tiedottaa ja keskustella sekä yhteisistä asioista että jokaisen henkilön omasta työstä ja siihen liittyvistä muutoksista, kehitymisestä jne.
- Markkinoida myös henkilöstölle yhteisön suunnitelmia ja ideoita, jotta he sisäistävät yhteisön tavoitteet.

- Virallinen ja epävirallinen vuorovaikutus työyhteisössä. (Ikävalko, 1999, 46.)

Juholin (1999, 232) määrittelee viestintäkanavan olevan tiedonkulkuun ja vuorovaikutukseen käytettävä viestintäyhteys tai keino. Viestintäkanavat voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan:

- **Kasvokkaisviestintä**, joka perustuu vuorovaikutukseen. Se on arvostetuin viestinnän muoto, mutta sillä on myös suurimmat puutteet. Erityisesti henkilökohtaiseen kanssakäymiseen perustuva perehdyttäminen ja kehityskeskustelut ovat keskeisiä esimiesviestinnän kanavia. Lisäksi työyhteisön yhteiset YT-tilaisuudet, kokoukset, koulutukset, palaverit sekä erilaiset tapahtumat ja seminaarit tukevat yrityksen sisäistä viestintää. Jokaisessa yhteisössä on myös työtovereiden välisiä epävirallisia kanavia ja verkostoja. Niitä voidaan kutsua monilla eri nimillä, mutta käytetyimmät nimet ovat puskaradio tai viidakkorumpu.
- **Painettu eli graafinen viestintä**. Perustuu pääasiassa kirjalliseen viestintään: tiedotteisiin ja kirjeisiin sekä erilaisiin tiedotus- ja henkilöstölehtiin. Tämän tyyppiset jo hitaiksi ja kalliiksi todetut viestintäkanavat on monissa työyhteisössä korvattu tietokonepohjaisilla ohjelmilla, kuten Intranetillä ja sähköpostiohjelmilla.
- **Sähköinen viestintä ja tietokonepohjainen viestintä**. Puhelin, radio ja TV ovat yleisimpiä kanavia sekä kehittynyt viestintäteknologia, kuten sähköposti, Intranet ja Internet. Yhä useampi työyhteisö käyttää sähköisiä tietoverkkoja viestintäkanavinaan, koska ne ovat samanaikaisesti kaikilla, nopeita, edullisia käyttää ja ylivoimaisia käyttöalueiltaan. (Juholin 2004, 294; 1999, 35.)

Puro (2004, 8) on nimennyt sähköisen viestintäkanavaryhmän uudeksi mediaksi, joka on muuttanut viimeisen 10 - 15 vuoden aikana ratkaisevalla tavalla työviestinnän kokonaiskuvaa.

2.3.2 Esimiesviestintä

Juholinin (2004, 127) mukaan sisäisen viestinnän perusverkko on esimies – alaisverkko. Lähin esimies on myös tärkeä työviestinnän kanava, jota työyhteisön jäsenet tarvitsevat voidakseen hoitaa omat työnsä. Työviestinnän keskeisimmät kanavat ovat joko kasvokkain tapahtuva henkilökohtainen vuoro-

vaikutus tai jonkun teknisen viestimen, kuten puhelimen tai sähköpostin kautta välitetty viestintä. (Åberg 2000, 213 -214.) Viestintä ja johtaminen kuuluvat tiiviisti yhteen ja niitä on lähes mahdotonta erottaa toisistaan. Viestintä on oleellinen osa esimiehen työtä, jota hän käyttää jatkuvasti tietoisesti tai tiedostamatta työssään. Tutkimusten mukaan tiedetään, että esimiesten ja johtajien työajasta 80 % on viestintää (Juholin 1999,85).

Esimiehen pitää tietää oman toimintayksikön tarpeet ja tavoitteet ja ennen kaikkea hänen tulee tietää koko organisaation tehtävät ja tavoitteet. Esimies toimii keskeisenä linkkinä työyksikkönsä ja muun organisaation sekä toimintaympäristön välillä. Hänen on osattava tulkita eri suunnista tulevaa tietoa ja soveltaa sitä työntekijöilleen ja muille sidosryhmille. (Siukosaari 2002, 92- 93.) Lisäksi esimiehen tehtävänä on tarkastella työryhmän toimintaa kokonaisuutena ja huolehtia työskentelyedellytysten toimivuudesta. Esimiehen tehtäviin kuuluu huolehtia siitä, että päivittäiset työrutiinit sujuvat joustavasti.(Emt.)

Esimiesviestinnän tavoitteena on lisätä tietoisuutta omassa yksikössä kaikesta, mikä liittyy työn tekemiseen, tulokseen ja organisaatioon. Esimies on vastuussa tiedon hankinnasta ja vastaanotosta. Hänen tehtävänä on huolehtia viestien sisällöistä ja niiden ymmärrettävyydestä. Esimies valitsee kanavat, keinot ja resurssit, joilla välittää viestit eteenpäin. (Emt. 93.)

2.4 Sähköposti

"Engl. electronic mail, e-mail, on tietokoneen tai päätteen avulla luettava ja kirjoitettava viesti, joka välittyy vastaanottajalle tietokoneen avulla sähköisessä muodossa (Factum 2005).

Sähköposti on tällä hetkellä internetin suosituimpia palveluja. Sen käyttö on saavuttanut viimeisten vuosien aikana suosion sekä työpaikoilla että kotona. (Haasio, Rauhala 2002, 9.) Tilastokeskuksen tekemän kyselyn mukaan vuoden 2003 lokakuun lopulla oli 15 -74-vuotiaista suomalaisista noin 61 prosentilla oma sähköpostiosoite. Vuoden 2002 syksyyn verrattuna sähköpostilla tavoitettavien määrä lisääntyi noin 200 000 hengellä. Sähköpostiosoitteen haltijoista sitä käyttää päivittäin 63 %.(Tilastokeskus 2004.) On myös tärkeää muistaa etteivät läheskään kaikki suomalaiset ole päivittäin lainkaan tekemi-

sissä tietokoneiden kanssa. He eivät tarvitse tietokonetta työssään tai käyttävät sitä rajoitetusti. (Haasio ja Rauhala 2002, 10.) Sähköpostin säännöllinen käyttö riippuu pääasiassa kahdesta tekijästä: iästä ja koulutustasosta. Nuoret ovat omaksuneet sähköpostiviestinnän osana arkipäivää. Samoin tietotyötä tekevät korkeasti koulutetut ovat sähköpostin tavoitettavissa. (Emt. 19- 20.)

Sähköposti on tehokas viestintäväline jos se on kaikkien ulottuvilla ja kaikki osaavat käyttää sitä. Suuri osa sähköpostin käyttäjistä tuntee kuitenkin vain murto-osan niistä monipuolisista toiminnoista, joita sähköposti tarjoaa. (Emt. 10 -11.)

2.4.1 Sähköpostin edut ja haitat

Sähköposti ja www-tekniikalla on ollut ratkaiseva merkitys ympäristömme kehittymiselle. Sähköposti on uusi tapa viestiä, jakaa tietoa ja olla yhteydenpidon väline. Sähköinen tiedonvälitys on ympäristöystävällisempää kuin perinteiset kirjeet. Sen käyttö vie vähän sähköä ja sähköpostin on ennustettu syrjäyttävän paperin tiedon siirron ja tallennuksen. (Järvinen 2000, 15 -17.)

Sähköpostin käytön etuina ovat nopeus, edullisuus, ajantasaisuus ja vuorovaikutteisuus. Se on tehokkaampi ja käytännöllisempi yhteydenpitokeino kuin puhelin tai kirjeposti. Sähköpostin kautta voi kommunikoida ympäri maailmaa edullisesti. Viestit saavuttavat vastaanottajan nopeasti ja ovat luettavissa mihin vuorokauden aikaan tahansa. Nykyaikaiset mobiilijärjestelmät ovat mahdollistaneet sähköpostin lukemisen lähes missä tahansa. Lisäksi sähköpostiviestejä voi helposti tallentaa, muokata ja lähettää eteenpäin. (Emt. 24 -25.)

Kansainvälisen tutkimuksen¹ mukaan suomalaiset kuluttavat jatkuvasti enemmän työaika sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen. Lisäksi yli puolet suomalaisista kertoi seuraavansa sähköposteja työpaikan ulkopuolella kannettavalla tietokoneella tai kännykällä. Selvityksen mukaan Suomessa sähköpostien määrä on kasvanut viimeisen vuoden aikana vajaalla kolmanneksella. Postitulva on alkanut ahdistaa monia ihmisiä ja se on aiheutta-

¹ Ohjelmistoyhtiö Symantecin Dynamic Marketsilla teettämää tutkimusta varten haastateltiin 1700 työntekijää Euroopassa, Lähi-idässä ja Etelä- Afrikassa (Keskisuomalainen.2005).

nut riippuvaisuutta sähköpostista. On myös joukko ihmisiä, jotka eivät pysty hallinnoimaan omia sähköpostimääriä. (Lämsä 2005.) Ongelmaa edesauttaa sähköpostissa käytetyt kontrolloimattomat jakelulistat, jotka tukkivat vastaanottajan sähköpostin turhilla viesteillä aiheuttaen tietotulvan.

Toisaalta pitää muistaa, että sähköpostin yleistymisestä huolimatta se ei ole vielä saavuttanut kaikkia, koska sähköpostin käyttö edellyttää tietokoneen lisäksi toimivaa Internet-yhteyttä. Käyttäjän on myös hallittava tietokoneen peruskäyttö ja perusohjelmistot, joka vaatii jo enemmän motivaatiota sähköpostin käyttämiseen. (Haasio, Ra uhala 2002, 18.)

Sähköpostin käyttö edellyttää myös kirjallisia viestintätaitoja. Kirjallinen viestintä on monelle vaikeaa, erityisesti tietokoneella kirjoittaminen on monelle täysin uusi tapa viestiä. Tehokkaan sisäisen viestinnän toteutumiseksi, olisi tärkeää huomioida eri viestintävälineiden erityisluonteet. Sähköpostiviestien kirjoittaminen vaatii huolellisuutta ja selkeää kirjallista ilmaisua. Sähköpostiviesti ei välitä ilmeitä, eleitä eikä äänenpainoja, joten epämääräisesti kirjoitettu viesti voi aiheuttaa väärinymmärryksiä viestin saajalle. On tilanteita, jolloin on perusteltua viestittää sähköpostilla ja tilanteita, jotka edellyttävät asioiden hoitamista henkilökohtaisesti. Sähköposti ei sovellu kaikkiin tilanteisiin eikä se saisi koskaan korvata henkilökohtaisia kontakteja. Sähköposti ei sovellu ongelmallisten ja kielteisten asioiden viestimiseen. Sähköposti on vain yksi viestintäväline monien joukossa.

2.4.2 Nettietiketti

Tietoverkon, erityisesti Internetin, hyvän käyttäytymisen sääntöjä kutsutaan nettietiketiksi (Suuri sivistyssanakirja 2004, 296). Nettietiketti kieltää muun muassa toisten käyttäjien häirinnän ja väärällä nimellä esiintymisen. Käyttäytymissäännöillä ei ole oikeudellisesti velvoittavaa asemaa, vaan ne ovat luonteeltaan suosituksia, joilla usein on takanaan sähköposti käyttäjien yleinen mielipide. Juholin (2004, 143) toteaa räjähdysmäisesti kasvavan sähköpostiviestinnän lisäävän monissa työyhteisöissä sähköpostin käyttöön liittyvien sääntöjen laatimista. Nettietiketeillä pyritään ehkäisemään muun muassa turhien jakelulistojen käyttämistä tietotulvan ehkäisemiseksi, sekä sopimaan

minkälaisia tietoja sähköpostin välityksellä kannattaa lähettää, ettei tietoa edes vahingossa välittyisi asiaankuulumattomille.

2.4.3 Tietosuoja

Sähköisen viestinnän yleistyminen ja yhä monipuolisempien viestintäpalveluiden tarjonta helpottavat ja nopeuttavat viestien välitystä, mutta asettavat samalla haasteita yksityisyyden suojan toteutumiselle. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004) tuli voimaan 1.9.2004. Lain tarkoituksena on muun muassa turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen sekä edistää sähköisen viestinnän tietoturvaa ja sähköisen viestinnän palvelujen kehittymistä (<http://www.tietosuoja.fi/2001.htm>).

3 JYVÄSKYLÄN MAALAIKUNNAN SISÄINEN VIESTINTÄ

3.1 Kunnan viestintä

Kuntasektorin viestinnän tehtävät ja tavoitteet ovat niin moninaiset, etteivät ne yleensä lukeudu vakiintuneiden viestinnän ja markkinoinnin käsitteisiin. (Kunnan viestintä 2004, 3).

Kunnan viestintä perustuu kuntalain säännöksiin, jonka mukaan kunnan toiminnan tarkoitus on muun muassa edistää asukkaiden hyvinvointia ja kilpailukykyä (Emt. 7).

Kunnan toiminnan on oltava avointa ja läpinäkyvää ja kunnan asukkailla on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan sekä tietää miten yhteisiä asioita hoidetaan. Perusedellytys yhteisten asioiden vaikuttamiseen ja kunnan jäsenenä toimimiseen ovat aktiivinen ja aikaisessa vaiheessa tiedottaminen ja vuorovaikutus. (Emt. 8.)

Valtuusto linjaa kunnan strategian ja luo edellytykset viestinnälle sekä asukkaiden ja palveluiden käyttäjien osallistumiselle kunnan toimintaan. Viestintää johtaa ja valvoo kunnanhallitus ja käytännössä siitä vastaa kunnanjohtaja. (Emt. 15.)

3.2 Jyväskylän maalaiskunnan viestintästrategia

Viestintästrategialla tarkoitetaan sellaisia valintoja, määrittelyjä ja tavoitteita, joilla organisaatio viestii eri sidosryhmille sen tavoitteita ja strategiaa menestyksellä nykyisessä ja tulevassa toimintaympäristössä. (Juholin 2004, 79.)

Vuoden 2004 alussa Jyväskylän maalaiskunnan kehittämispalvelut sai tehtäväkseen laatia kunnalle viestintästrategian, jonka lähtökohta oli Jyväskylän maalaiskunnan kuntastrategia.

Jyväskylän maalaiskunnan viestinnän visio:

Jyväskylän maalaiskunta on osallistuva, aikaansaava ja aikaansa seuraava yhteistyökumppani, jonka palveluviestinnän lähtökohtana on asiakasnäkökohta ja vuorovaikutteinen demokratia. Kunnan johtamisessa viestintä on keskeinen voimavara, mikä varmistaa kuntamaineen ja imagon kohentumisen tasolle, joka tuo seudulle lisää yritystoimintaa, asukkaita sekä kävijöitä. (Jyväskylän maalaiskunnan viestintästrategia 2004, 2)

Viestinnän arvot sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä ovat avoimuus ja moniäänisyys. Lisäksi viestintä on omaehtoista ja aktiivisesti reagoivaa asiakas- ja prosessilähtöistä sekä läheisyysperiaatteella hoidettua.

Jyväskylän maalaiskunnan viestinnän keskeisiä kehittämistarpeita ovat:

- Toimintaympäristön muutokset ja viestintästrategiset painotukset tulevat edellyttämään kuntakonsernin kaikkien viestijöiden osaamistason nostamista, viestintätaitojen arviointia ja päivittämistä.
- Internet- ja Intranetympäristöjen kehittäminen edellyttää toimialojen linjauksia sekä uudelleen resursointia.
- Viestinnän läheisyysperiaate, se tiedottaa, joka tietää, edellyttää viestintätaitojen hallintaa. Viestintä kuuluu strategisena tukitoimintona päätöksenteon valmisteluihin, päätöksentekoon ja tehtyjen päätösten toteuttamiseen.
- Konsernin viestinnän kehittäminen kuntastrategian mukaiseksi edellyttää tavoitteina asukkaiden osallisuuden lisäämistä, vuorovaikutteisia työyhteisöjä osana joustavampaa toimintaa ja kunnan julkisuuskuvan kirkastamista.

3.2.1 Viestintästrategian näkökulmat ja painopisteet

Viestintästrategia on laadittu Jyväskylän maalaiskunnan kuntakonsernin strategian mukaisesti ja sen sisältöä ohjataan tuloskorttipohjaisella tarkastelulla. Se näyttää viestinnän suuntaviivat vuosille 2005- 2008.

Rajaan viestintästrategian näkökulmien tarkastelun tabuden, henkilöstön ja toimintaprosessien näkökulmiin (KUVIO 1) koska siivouspalveluyksikössä sähköpostin tehokas käyttöönottoaminen on toimenpide, jolla viestintästrategiassa asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa.

Talous

Viestintäkustannusten hallinta on keskeinen talouden näkökulma. Viestintäkustannukset ovat huomattava menoerä painatusten ja ilmoitusten sekä posti- ja telepalvelumaksujen kerryttämänä. Kasvokkaisviestinnän aiheuttamia kustannuksia on vaikeaa arvioida puhumattakaan seurannaiskustannuksista, joita syntyy lisääntyvänä kasvokkaisviestintänä prosessien toimimattomuuden, viestintätaitojen puutteiden ja laatuvirheiden seurauksena.

Henkilöstö

Viestintätaitojen kehittäminen on edellytys osaavalle ja motivoituneelle henkilöstölle. Syynä viestinnän ongelmiin on usein miten puutteelliset tiedot, taidot sekä motivaatio. Tavoitteena on kohottaa viestinnällistä osaamista osaksi kunkin työprosessien sisältöä, joka antaa mahdollisuuden vapauttaa voimavaroja perustehtävien hoitoon. (Jyväskylän maalaiskunnan viestintästrategia 2005- 2008).



KUVIO 1. Jyväskylän maalaiskunnan viestintästrategian näkökulmat ja painopistealueet

Prosessit

Kolmantena tarkastelun kohteena ovat tehokkaat toimintaprosessit, jossa painopiste on viestinnän organisoimisessa. Viestintää ei ole koko konsernin tasolla erityisemmin suunniteltu, vaan toimialat ovat viestineet oman harkintansa mukaan. Koko kunnan tasolla viestinnän koordinointi ja resursointi on koettu riittämättömäksi. Tämä ei viestintästrategia edeltäneen selvityksen mukaan johdu riittämättömistä henkilöstöresursseista vaan viestintään ei ole riittävästi kohdennettu eikä hyödynnetty henkilöstövoimavaroja. Lisäksi ei ole ollut halua eikä osaamista suunnitella viestintää. Toimenpiteiksi määriteltiin konsernin viestintäorganisaation vastuiden määrittäminen sisäisin tehtäväjärjestelyin. Lisäksi tullaan ottamaan käyttöön kuntaliiton viestintäohjeet sekä laaditaan tapahtumaviestintään liittyvää ohjeistoa. (Emt.)

Jyväskylän maalaiskunnan kehittämisjohtajan mukaan:

”Viestinnän ohjeistaminen ei tule olla pelkästään periaatteiden laatimista, vaan sen tulee olla ennen kaikkea toimivien prosessien

toteuttamista siten, että viesti kulkee toiminnan rinnalla samanaikaisesti. Viestinnän ei tule olla erillinen tehtävä varsinaisen toimintaprosessin rinnalla, vaan läpikulkeva periaate kaikessa palvelutoiminnassa”.(Jyväskylän Maalaiskunnan viestintästrategia 2004.)

3.2.2 Jyväskylän maalaiskunnan sisäiset viestintäkanavat

Jyväskylän maalaiskunnassa sisäisestä viestinnästä ei ole aikaisemmin tehty erityisiä suunnitelmia. Tiedottaminen on ollut toimialojen omassa harkinnassa. Tiedonvälitys on ollut ensisijaisesti tiedottamista päätöksistä ja pakollisista, lakisääteisistä asioista henkilöstölle ja eri sidosryhmille.

Jyväskylän maalaiskunnan kokoisessa organisaatiossa tiedottaminen ei ole helppo tehtävä. Tiedon välittyminen voidaan kokea puutteelliseksi ja toisinaan tietoa välittyy liikaa. Tiedottamisessa ei pelkästään jaeta tietoa vaan sitä voi tiedon tarvisija itse aktiivisesti hakea.

Työpaikkatason yhteistoimintaa toteutetaan päivittäisessä työssä ja erillisten työpaikkakokousten avulla. Työpaikan esimiehillä on pääsääntöisesti työaika- na pidettävän kokouksen järjestämisvelvollisuus. Kokouksia on järjestettävä vähintään neljä kertaa vuodessa.

Jyväskylän maalaiskunnan työntekijöille ilmestyy Henkilöstölehti viisi kertaa vuodessa. Sitä jaetaan työyksiköihin. Siinä kerrotaan muun muassa erilaisista tapahtumista ja tilaisuuksista, sekä ajankohtaisista työhön ja työntekijöihin liittyvistä asioista. Lehteä voi lukea myös Outlookin sähköpostiohjelman yleisistä kansioista. Sinne on koottuna muun muassa kaikki keskeinen aineisto sovitusta toimintamalleista, päätöksistä ja koulutustarjonnasta.

Vuonna 2005 Jyväskylän maalaiskunnassa otettiin käyttöön henkilöstöpalvelujen laatima perehdytys- ja perehdyttämisopas. Sen tavoitteena on muodostaa uudelle työntekijälle selkeä kuva Jyväskylän maalaiskunnasta työnantajana ja sen yleisistä toimintatavoista ja pelisäännöistä. Se toimii myös yhtenä työntekijän perehdyttämisen työkaluna.

Jyväskylän maalaiskunnan yhteistoimintasopimus (7/2002) perustuu yhteistoimintalakiin, jonka tarkoituksena on parantaa henkilöstön ja työnantajan vä-

listä vuorovaikutusta. Tavoitteena on yhteistoimintaa tehostamalla parantaa sekä tuloksellisuutta että työelämän laatua kunnan eri toimintayksiköissä.

Jyväskylän maalaiskunnan henkilöstöohjelmassa on määritelty, että sisäisen tiedotustoiminnan tehtävänä on antaa henkilöstölle oikeaa tietoa kuntaa ja kunnan henkilöstöä koskevista asioista. Yleissopimus yhteistoimintamenetelystä määrittelee tiedottamisvelvollisuudesta seuraavasti:

”Kunnan on pidettävä henkilöstön saatavana tietoja kunnan toimintaa ja tavoitteista koskevista yleisistä asioista ja niiden kehitysnäkymistä. Erityisesti henkilöstölle on tiedotettava sen asemaan olennaisesti vaikuttavista tekijöistä, jotka sisältyvät hyväksyttävään talousarvioon, kustannussuunnitelmaan tai niiden muutoksiin”. (Jyväskylän maalaiskunnan yhteistoimintasopimus7/2002 6§.)

Tällä tarkoitetaan, että tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen vuorovaikutukseen organisaation kaikilla tasoilla. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tiedotuksen oikea-aikaisuuteen ja työyhteisöjen sisäiseen tiedonkulkuun.

4 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

4.1 Siivoustyön osaamistarpeet

Puhtauspalveluala elää voimakasta muutoksen aikaa. Pesonen-Leinosen (1999, 8) mukaan alalla halutaan laajentaa tehtäviä siivouspalvelujen ja kiinteistönhoidon lisäksi muihin kiinteistössä toimivien työtä helpottaviin palveluihin. Lisäksi teknologia valtaa puhtauspalvelualaa muussakin mielessä kuin siivouskoneiden, – aineiden ja -laitteiden kehittämisessä. Tietotekniikan hyödyntäminen myös siivoojan työssä on tätä päivää; esimerkiksi sähköiset huoltokirjat ja käyttöohjeet ovat yleistymässä. Tele- ja tietotekniikkaohjelmistot sovelluksineen ovat nopeuttaneet, helpottaneet ja ajantasaistaneet muun muassa siivoojan, esimiehen ja muun organisaation välistä vuorovaikutusta.

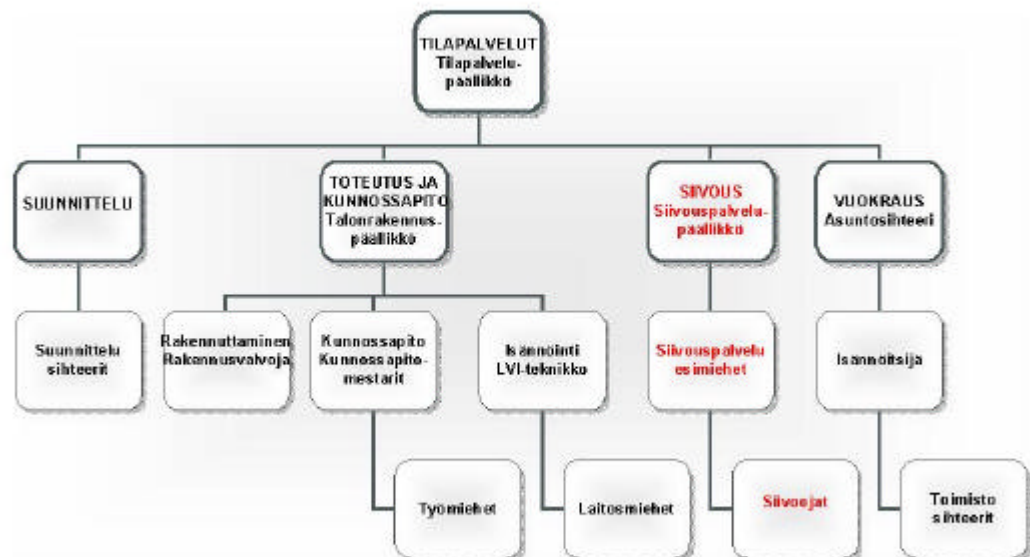
Siivoustyö tulee tulevaisuudessa edellyttämään työntekijöiltä siivoustyöhön liittyvien tietojen ja taitojen ohella työyhteisöosaamista. Tähän sisältyy yhteistyö- ja tiimitaitojen lisäksi opastamista, tiedon hankintaa, sen välittämistä ja

hyödyntämistä. Asiakassuhdeosaamisessa tarvitaan asiakkaan ja siivoojan välistä vuorovaikutustilanteiden hallintaa esimerkiksi palautteen vastaanottamisessa ja saamisessa. (Pesonen-Leinonen 1999, 48- 49.) Myös Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikössä yhtenä kehittämiskohteena ovat vuorovaikutus- ja viestintätaitojen monipuolinen hallitseminen.

4.2 Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikkö

Siivouspalveluyksikkö perustettiin v. 1997 teknisen lautakunnan alaisuuteen uutena tulosityksikkönä. Siivouspalveluyksikkö siirtyi hallinnollisesti v. 2004 perustetun Tilapalveluyksikön alaisuuteen (KUVIO 2), jossa se toimii omana tulovastuullisena yksikkönä.

Siivouspalveluyksikkö tuottaa siivouspalveluja noin 80 eri toimipaikkaan eri puolille maalaiskuntaa noin 80 henkilön voimin.



KUVIO 2. Jyväskylän maalaiskunnan Tilapalvelujen organisaatiokaavio

Siivouspalveluyksikön tavoitteena on tuottaa asiakashallintokunnille ammattitaitoista ja laadukasta siivouspalvelua, joka perustuu siivouspalvelusopimukseen. Siivouspalveluyksikkö huolehtii päivittäin puhtaudesta ja siiste ydestä Jyväskylä maalaiskunnan kouluissa, päiväkodeissa, virastoissa ja muissa kunnan toimipaikoissa. Siivouspalveluilla luodaan viihtyisä, terveellinen ja turvallinen työympäristö tilojen käyttäjille. Siivouspalveluihin kuuluu päivittäinen ylläpitosiivous, jaksottaiset ja harvemmin tehtävät määräaikaistyöt sekä kerran vuodessa tapahtuva perussiivous. Siivouspalvelutehtäviin kuuluu myös työnohjohtotehtävät. Siivouspalveluyksikkö pyrkii noudattamaan palveluissaan kestävän kehityksen linjaa tuottamalla ympäristöä säästävää sekä kiinteistön arvonsäilyttävää ylläpito- ja perussiivousta.

Toiminta-ajatus

Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön tavoitteena on olla kunnalle kannattava tulosityksikkö, jolla on koulutettu ja hyvinvoiva henkilöstö sekä tehokkaat toimintaprosessit.

Visio ja strategiat vuosille 2001 -2005:

Siivouspalveluyksikkö tunnetaan laadukkaasta siivouspalveluiden tuottamisesta sekä vuorovaikutteisista ja ajanmukaisista toimintatavoista.

Asiakkaiden tarvitsemat palvelut järjestetään palvelusopimusten pohjalta laadukkaasti, taloudellisesti ja ammattitaitoisesti.

Tavoitteiden saavuttamisen mahdollistavat motivoitunut henkilöstö, tehokkaat toimintaprosessit, hyvä asiakasyhteistyö sekä rohkeasti toimintaansa kehittävä tulosityksikkö.

Siivouspalveluyksikkö varmistaa henkilöstönsä osaamisen koko henkilöstön kattavalla koulutusohjelmalla. Koulutusohjelma tukee siivouspalveluyksikön strategian toteutumista ja henkilöstön ammatillista kehittymistä.

Siivouspalveluyksikön arvot

Otalan mukaan työyhteisön moraalit perustuu arvoihin, jotka ohjaavat kaikkea työyhteisön toimintaa ja päätöksentekoa. (1996, 158). Siivouspalveluyksikön toimintaa ohjaavat arvot, jotka pohjautuvat Jyväskylän maalaiskunnan määrittelemiin arvoihin.

- **Asiakassuuntautuneisuus.** Siivouspalvelua suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- **Luotettavuus.** Sovimme mitä teemme ja teemme mitä sovimme.
- **Kehittämishalukkuus.** Haluamme olla mukana kehittämässä siivouspalveluista laadukkaampaa ja asiakasystävällisempää palvelua.
- **Taloudellisuus.** Toimimme tehokkaasti ja kokeilemme parempia tapoja toimia.
- **Inhimillisuus.** Kunnioitamme työtovereitamme, autamme ja tuemme toisiamme.

4.3 Siivouspalveluyksikkö työyhteisönä

Jyväskylän maalaiskunta on noin 34 000 asukkaan kunta ja se koostuu kolmesta päätaajamasta (KUVIO 3), joista pohjoisin on Tikkakoski ja eteläisin Vaajakoski. Palokka sijoittuu näiden kahden taajaman väliin. Lisäksi Jyväskylän maalaiskunnassa on lukuisia haja-asutusalueita, joissa toimii kouluja sekä päiväkoteja. Välimatkaa Oravasaaresta Nyrölään kertyy näiden kahden haja-asutusalueiden ääripäistä noin 45 kilometriä.



KUVIO 3. Jyväskylän maalaiskunnan kartta

Siivouspalveluyksikkö toimii omana tulosityksikkönään Jyväskylän maalaiskunnan Tilapalveluissa. Se vastaa yli 80 000m² toimitilojen päivittäisistä siivouspalveluista noin 80:ssä eri kiinteistössä. Siivouspalveluyksikössä työskentelee siivouspalvelupäällikön ja kahden siivouspalveluesimiehen alaisuudessa 60 vakituista ja noin 16 määräaikaista siivojaa. Lisäksi 15 henkilöä työskentelee yhdistelmätyöntekijöinä ruokapalveluyksikön alaisuudessa, ja heidän toimenkuvaansa kuuluu myös siivoustyötä.

4.4 Siivouspalveluyksikön henkilöstön kehittäminen

Yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvat muutokset edellyttävät kaikilta jatkuvaa sopeutumista ja uudistumista. Rauramon käsitys työntekijöiden ja orga-

nisaatioiden keinoista selviytyä muutoksista on elinikäinen oppiminen. Sen keskeisenä ideana on halu oppia myös työssä. Elinikäinen oppiminen antaa valmiudet elää ja selvitä yhteiskunnan ja työelämän muutoksista. (Rauramo 2004, 149.) Ojala (2001, 19) määrittelee elinikäisen oppimisen olevan tiedon aktiivista hankkimista ja oman ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämistä ja jatkuvaa kehittämistä. Se on myös toisilta ja toisten kanssa oppimista. Lisäksi elinikäinen oppiminen on osallistumista työ- ja muiden työyhteisöjen kehittämiseen. Se on jatkuvaa kehittymistä ihmisenä (emt. 19).

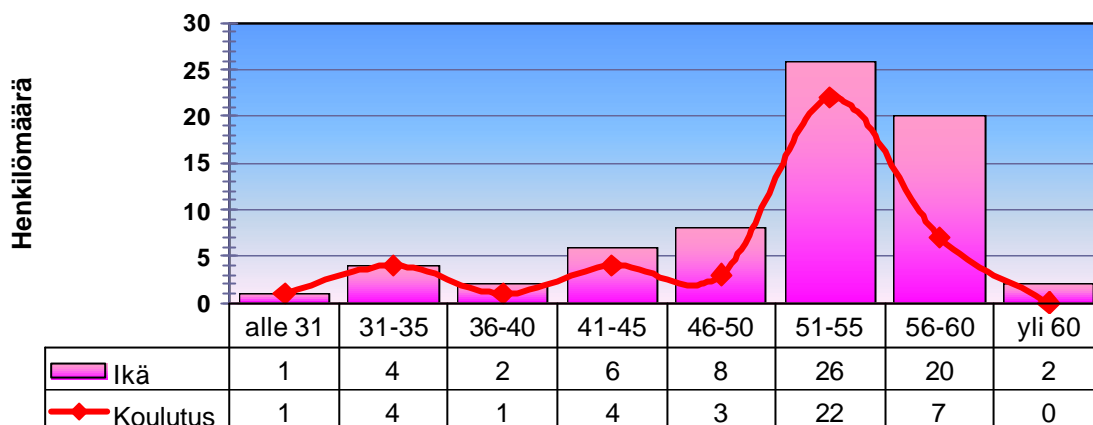
Työyhteisön kehittämisen keskeisimpänä tavoitteena on parantaa toiminnan tehokkuutta ja laatua. Lisäksi tavoitteisiin kuuluu myös kehittää työyhteisön ja sen jäsenten hyvinvointia, osaamista ja ammattitaitoa. Tavoitteena on saada aikaan muutoksia, joiden avulla työyhteisöt voisivat vastata paremmin uusiin haasteisiin, ratkaista esiin nousseet ongelmat ja oppia uusista kokemuksista. (Peltokorpi & Ritvanen 2003, 25 -26.)

Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön siivoojien keski-ikä oli vuonna 2005 noin 51 vuotta. Se on puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002 -toimialaselvityksen mukaan keskimääräistä korkeampi verrattuna kuntaorganisaatioiden 45,9 vuoden keski-ikään (Haapasalo & Joutsen 2003, 7).

Siivouspalveluyksikön siivoojien ikäjakauma painottuu voimakkaasti yli 50-vuotiaisiin, joita on noin 67 % siivoojista. Vastaavasti alle 30-vuotiaita siivoojia on vain yksi prosentti. (KUVIO 4.)

Pitkäkestoisen koulutusohjelman seurauksena vuonna 2005 Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön henkilöstöstä 61 prosentilla oli laitoshuoltajan ammattitutkinto tai sitä vastaava koulutus. Puhtauspalvelualan toimialaselvityksen mukaan puhtauspalvelualalla työskentelevien kouluttautumistaso Keski-Suomessa vuonna 2002 oli hieman yli 30 % (Toropainen 2004, 21).

Siivoojien ikä ja laitoshuoltajan koulutus



KUVIO 4. Siivouspalveluyksikön henkilöstön ikä- ja laitoshuoltajakoulutusjakauma v. 2005 (N=69).

Siivouspalveluyksikön henkilöstön kehittäminen

Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön henkilöstöstä noin 70 % on työskennellyt siivouspalveluyksikössä yli 10 vuotta. Henkilöstö vaihtuu pääasiassa luonnollisen poistuman kautta eli eläkkeelle siirtymisen seurauksena. Henkilöstön sitoutuminen samaan työnantajaan on mahdollistanut työyhteisön pitkäjänteisen toiminnan kehittämisen.

Siivouspalveluyksikkö on määritellyt strategiassaan, että se varmistaa henkilöstönsä osaamisen koko henkilöstön kattavalla koulutusohjelmalla. Henkilöstö on sitoutunut strategiaansa ja kehittänyt ammattitaitoaan siivouspalveluyksikön strategian mukaisesti. Siivouspalveluyksikössä toteutettiin vuosina 1999 – 2001 kattava osaamiskartoitusprojekti, jonka tavoitteena oli selvittää siivouspalveluyksikön työntekijöiden ammatillinen osaaminen. Tämä projekti

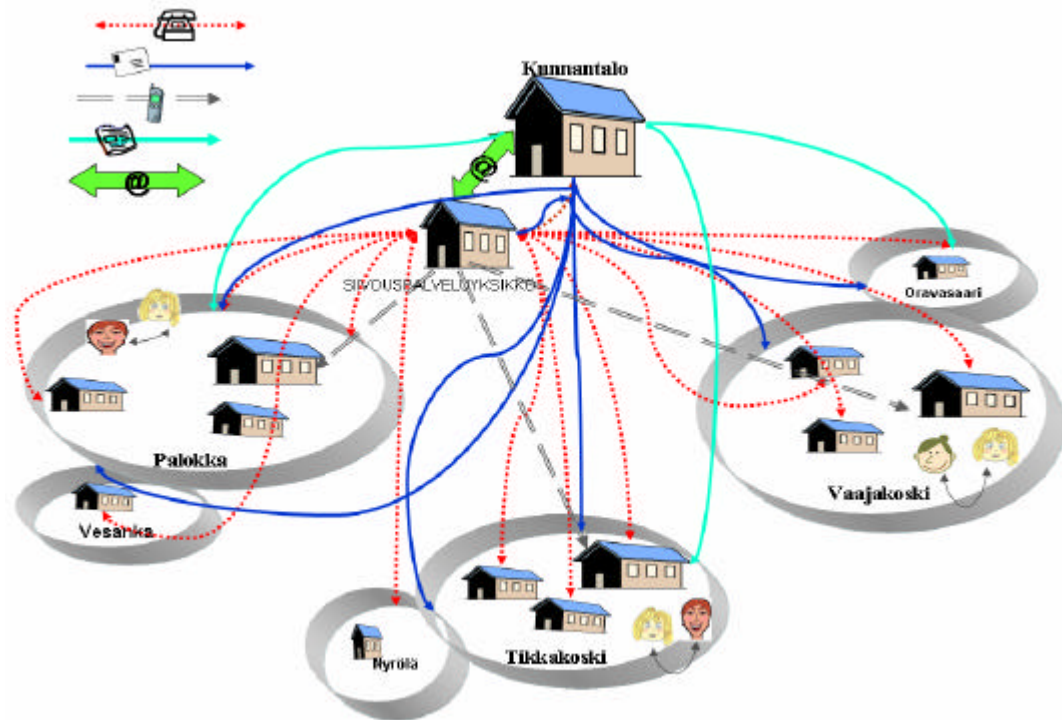
mahdollisti koulutuksen tavoitteellisen suunnittelun ja edelleen siivoojien henkilökohtaisen kehittämissuunnitelman laatimisen.

Vuonna 1999 osaamiskartoitusta aloitettaessa oli siivoojista 13 laitoshuoltajan ammattitutkinto tai sitä vastaava koulutus. Osaamiskartoitusprojektista seuranneen koulutusohjelman päättyessä vuonna 2004 laitoshuoltajan ammattitutkinnon suorittaneita tai vastaavan koulutuksen saaneita oli 42 siivoojaa. Koulutusohjelman pääpaino oli laitoshuoltajan ammattitutkintoon johtavalla koulutuksella, joka toteutettiin oppisopimuskoulutuksella. Vuosina 2001- 2004 siivouspalveluyksikön 13 siivoojaa suoritti laitoshuoltajan ammattitutkinnon. Tällä hetkellä vastaavassa koulutuksessa on viisi siivoojaa. Vuonna 2002 Jyväskylän maalaiskunnan tekninen lautakunta päätti, että jatkossa uudelta työntekijältä tullaan vaatimaan laitoshuoltajan ammattitutkinto tai vastaava koulutus.

Työhyvinvointia edistävällä toiminnalla (TYHY), Rauramon (2004, 30) mukaan käsitetään laaja-alaisesti kaikkea työympäristöön ja työyhteisöön liittyvää uudistamista ja kehittämistä. Lisäksi se käsittää muuta työssä jaksamisen tukemista, muutoksen turvallista hallintaa, stressinhallintataitojen kehittämistä sekä vuorovaikutustaitojen kehittämistä. Siivouspalveluyksikkö oli vuonna 2001 laatinut työhyvinvointisuunnitelman, jossa kehittämistavoitteena oli yhtenäistää ammattitaitoa, ylläpitää ja parantaa fyysistä työhyvinvointia ja työilmapiiriä tehostamalla siivouspalveluyksikön sisäistä viestintää.

4.5 Siivouspalveluyksikön sisäinen viestintä

Siivouspalveluyksikön sisäinen viestintä on perustunut tavanomaisiin viestintäkanaviin, (KUVIO 5) joita organisaatio- ja työviestinnässä käytetään.



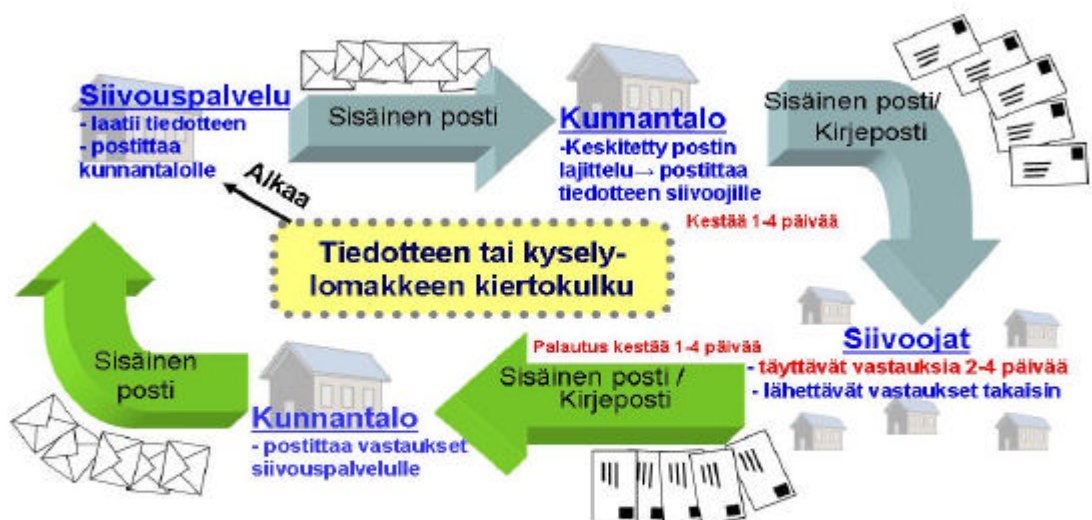
KUVIO 5. Siivouspalveluyksikön työviestinnän kanavia

Kasvokkain käytävät viestintäkanavat ovat perustuneet pääasiassa esimiehen ja siivoojien tapaamisiin työpaikoilla, joissa on pidetty työpaikkakohtaisia palavereja, perehdytys- ja opastustilaisuuksia. Koko siivouspalveluyksikön henkilöstöä koskevia tilaisuuksia on järjestetty silloin kun tietoa on haluttu välittää samanaikaisesti ja samansisältöisesti kaikille työntekijöille. Tärkeitä kanavia ovat olleet myös työpaikkakokoukset, sekä erilaiset koulutustilaisuudet, joissa siivoojat ovat voineet keskenään vaihtaa mielipiteitä ja kuulumisia. Säännölliset siivoojan ja esimiehen väliset kehityskeskustelut ovat olleet tärkein ja arvokkain viestintäkanava. Näissä tapaamisissa molemmilla osapuolilla on ollut mahdollisuus antaa henkilökohtaisesti palautetta toisilleen, vaihtaa ajatuksia menneestä vuodesta sekä sopia tulevan vuoden keskeiset tavoitteet.

Kirjallinen viestintä sisältää muun muassa sisäiset tiedotteet, kyselylomakkeet sekä kirjalliset päätökset, jotka on lähetetty siivoojille kirjepostina joko sisäisenä jakeluna tai valtakunnan postin välityksellä kaikkiin siivottaviin kohteisiin. Jyväskylän maalaiskunnan työntekijöiden Henkilöstölehti on jaettu kaikkiin työyksiköihin suoraan Kunnantalon yhteis palvelupisteen kautta.

Sähköisenä viestintäkanavana on käytetty pääasiassa lankapuhelimia ja joitakin matkapuhelimia. Puhelimia on käytetty nopeaan yhteydenpitoon pääasiassa sijaisten ja käytännön töiden järjestämiseen työntekijän ja esimiehen välillä. Matkapuhelimia on käytössä noin kymmenen ja ne on hankittu suurimpiin työpisteisiin ja ne ovat toimineet yksinomaan vastaanottopuhelimina.

Tiedottaminen työyhteisössä tapahtuvista tai siihen vaikuttavista asioista on välitetty kaikkiin työyksiköihin sisäisellä tiedotteella (KUVIO 6). Esimiesten tehtävänä on ollut tiedotteen suunnittelu, kirjoittaminen ja postittaminen. Tiedotteen laatimiseen on voinut kulua useita päiviä, koska siihen on pyritty kirjoittamaan kaikki tieto mikä sillä hetkellä on ollut ajankohtaista ja tärkeää tiedottaa. Siivouspalvelutoimistolta posti kulkee kerran päivässä sisäisenä jake-luna Kunnantalon yhteispalveluun, jossa ne kirjataan ja lähetetään kohteisiin joko sisäisenä tai valtakunnan postilähetyksenä. Kirjeiden saapuminen siivoojille voi siis viedä useamman päivän. Jos kirjelähetys on sisältänyt kyselyn niin mukana on ollut palautuskuori, jolla kyselyt on palautettu kunnantalon yhteis-palvelupisteen kautta takaisin siivouspalveluyksikön toimistolle. Tähän sisäiseen tiedonkulun prosessiin voi kulua aikaa jopa kaksi viikkoa.



KUVIO 6. Sisäisen tiedotteen kiertokulku

4.6 Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön sisäisen viestinnän kehittämistarpeet

Viestinnän aikakäsite on työelämässä muuttunut erilaisten viestintävälineiden kehittymisen seurauksena. Sähköisten viestintäkanavien kuten matkapuhelinten, sähköpostin ja Internetin yleistyessä henkilöiden nopea ja helppo tavoitettavuus on mahdollistanut asioiden hoitamisen välittömästi. Tietoa välittyy ja se myös muuttuu nopeasti. Tarvitaan entistä tehokkaampia ja nopeampia viestintävälineitä täydentämään ja osittain korvaamaan jo olemassa olevia viestintäkanavia.

Siivoojien ja esimiehen välisissä kehityskeskusteluissa sekä siivoojille tehdyissä työtyytyväisyyskyselyissä keskeiseksi epäkohdaksi nousi suoran vuorovaikutuksen riittämättömyys esimiesten ja siivoojien välillä. Siivoojat olivat kokeneet, että esimiehet eivät käyneet riittävän usein heidän luonaan ja esimiehiä ei myöskään oltu tavoitettu riittävän hyvin. Ongelmalliseksi koettiin edellä mainittujen lisäksi eriaikainen tiedon kulku sekä säännöllisen tiedon puutteellisuus. Siivoojat kokivat saavansa liian vähän palautetta esimiehiltä. Keskeisenä syynä on ollut, ettei siivouspalveluyksikössä ole ollut riittävän toimivaa palautekäytäntöä. Viestintäkanavat ovat olleet pääasiassa yksisuuntaisia ylhäältä alas kulkevia. Toimiva palautekäytäntö edellyttäisi monipuolisia, kaksisuuntaisia ja ajanmukaisia viestintäkanavia, joilla voidaan kehittää työyhteisön avointa vuorovaikutusta ja sitä kautta tehostaa siivouspalveluyksikön toimintaprosesseja.

Sisäisen viestinnän kehittämistarpeista keskeisimmäksi esimiehet ovat kokeneet tiedottamisen. Kirjallisen tiedotteen laatiminen kaikkine vaiheineen on työläs ja hidas prosessi, eikä varmuudella ole koskaan saavuttanut kaikkia työntekijöitä. Tieto on ehtinyt mahdollisesti jo muuttua ja vanhentua ennen kuin se on ehtinyt perille. Esimiehellä, jolla on useita työntekijöitä alaisinaan, tarvitsee käyttöönsä riittävän kattavat ja ajanmukaiset viestintäkanavat. Näitä kanavia hyödyntäen tavoitteena on tiedottaa ajankohtaisista asioista ja pitää yhteyttä mahdollisimman moneen työntekijään samanaikaisesti.

Sähköpostilla voidaan korvata kirjepostina lähetetyt tiedotteet, joka nopeuttaa huomattavasti siivouspalveluyksikön sisäistä viestintää. Esimiehet pystyivät viestittämään vaivattomasti oikea aikaista tietoa samaan aikaan kaikille työntekijöille henkilökohtaisesti.

Puhelin on ollut keskeisin perusviestintäväline siivouspalveluyksikön sisäisessä viestinnässä. Siitä on seurannut, että esimiesten työaika on kulunut usein puhelimesta puhumiseen. Esimiehet ovat myös vastailleet puheluihin kesken kasvokkaisviestintätilanteita työpaikkakäynneillään. Se on häirinnyt ja keskeyttänyt esimiehen ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Siivoojien ja esimiesten väliseen viestintään tarvitaan uusi kaksisuuntainen viestintäkanava, joka olisi ajasta ja paikasta riippumaton. Se mahdollistaa tiedon kulun suoraan vastaanottajalle ilman turhaa odottelua.

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Kehittämistyössä keskeisenä asiana on selvittää lähtökohdat ja määritellä selkeät tavoitteet, jonka jälkeen laaditaan strategiat tavoitteiden saavuttamiseksi (Järvinen 2000).

Kehittämistyön onnistuminen vaatii johdolta ja esimiehiltä ihmisten ja työyhteisöjen käyttäytymisen periaatteiden tuntemista. Lisäksi johdon ja esimiesten kiinnostusta henkilöstöään ja työyhteisön toiminnan kehittymistä kohtaan. (Emt. 18.)

Sähköpostin käyttöön ottaminen siivouspalveluyksikössä oli mahdollista toteuttaa palvelinlaitteistojen ja ohjelmien uusimisien seurauksena. Siivouspalveluyksikön keskeisenä toimintaa ohjaavana piirteenä on ollut jatkuva halu kehittää työyhteisön toimintaa muun muassa tehostamalla toimintaprosesseja. Jyväskylän maalaiskunnan viestintästrategia tukee siivouspalveluyksikön määrittelemää visiota, jossa siivouspalveluyksikkö tunnetaan laadukkaasta siivouspalveluiden tuottamisesta sekä vuorovaikutteisista ja ajanmukaisista toimintatavoista.

5.1 Kehittämistyön tavoitteet

Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön toiminnallisiin tavoitteisiin oli kirjattu vuodelle 2005 sisäisen viestinnän kehittämistyön käynnistäminen sähköisen viestinnän osa-alueella. Siivouspalveluyksiköllä oli vuoteen 2004 ainoastaan työnjohdolla käytössään sähköposti ja siivoushenkilökunnalle tiedotteet lähetettiin ”postitse”. Kunnan uusittu Web-pohjainen sähköpostijärjestelmä mahdollisti v. 2005 sähköpostin käytön koskemaan koko henkilöstölle.

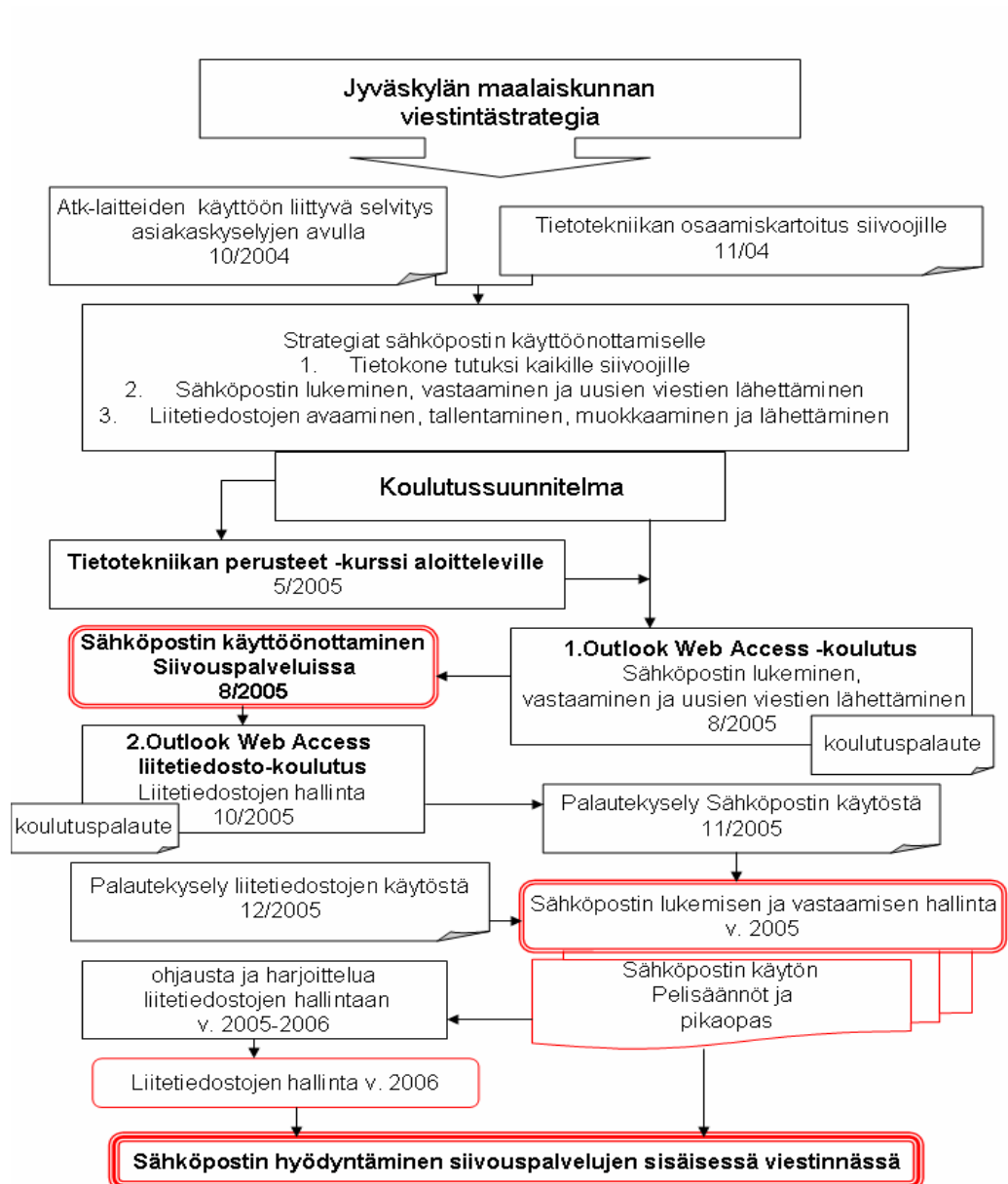
Kehittämistyön päämääräksi asetettiin sähköpostin hyödyntäminen siivouspalveluyksikön sisäisessä viestinnässä vuoteen 2006 mennessä. Ensisijainen tavoite oli parantaa siivouspalveluyksikön sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta sähköpostin avulla. Toimenpiteet, joilla edellä mainittu päämäärä savutettaisiin, oli tietotekniikan perusasioiden hallitseminen sekä yksilöity ja riittävän koulutuksen ja opastuksen järjestäminen kaikille siivoojille. Kehittämistyön vetäjäksi ja eteenpäinmenon varmistajaksi nimettiin siivouspalveluesimies Sirpa Väyliö.

5.2 Kehittämistyön vaiheet

Alustava suunnittelupalaveri pidettiin helmikuussa 2004 Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluesimiesten ja tietohallintopäällikkö Juha Hakkaraisen kesken. Palaverissa selvitettiin siivouspalveluyksikön sisäisen viestinnän kehittämistarpeita, joista ensisijaiseksi ongelmaksi oli koettu tiedottamisen ja tiedonvälityksen hitaus. Palaverissa selvitettiin myös uuden sähköpostiohjelman käyttöön ottamisen aikatauluttamista sekä siivoojien tarvitseman koulutuksen järjestämisestä.

Siivouspalveluesimiehet kartoittivat huhtikuussa 2004 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn yhteydessä siivoojien mahdollisuutta käyttää toimipaikoissa olevia tietokoneita. Vastaukset olivat pääasiassa myönteisiä. Asiaa edisti siivoojien ja muun henkilöstön pitkäaikainen hyvä yhteistyö. Uusi Internet-pohjainen sähköpostiohjelma ja Jyväskylän maalaiskunnan toimipaikoissa yhteiskäyttöön tarkoitetut tietokoneet mahdollistivat lopulta sähköpostin käytön kaikille

käyttäjätunnukset saaneille työntekijöille. Siivouspalveluyksikössä omien tietokoneiden hankkimista ei pidetty missään vaiheessa järkevänä eikä taloudellisesti mahdollisena.



KUVIO 7. Prosessikuvaus sähköpostin käyttöönottamisesta Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikössä

Sähköpostin käyttö edellyttää tietotekniikan perusteiden ja perusohjelmien hallintaa. Windows-käyttäjärjestelmä, tekstinkäsittely, Internet ja sähköposti ovat keskeisiä asioita, joita pitää sähköpostia käyttäessä osata jonkin verran. On myös muistettava, että suurin osa siivouspalveluyksikön siivoojista kuuluu siihen sukupolveen, joka ei ole tottunut käyttämään tietokoneita.

Tietotekniikan koulutustarpeiden kartoittamiseksi lähetettiin marraskuussa 2004 kaikille siivouspalveluyksikön siivoojille osaamiskysely kirjepostina (Liite 1). Kysely lähetettiin 65 siivoojalle ja siihen vastasi 62 henkilöä (95 %). Kyselyssä haluttiin selvittää siivoojien omakohtaiset arviot tietotekniikan osaamistasostaan. Tietotekniikan perustaitojen vähimmäisvaatimukseksi esimiehet olivat määritelleet tietokoneelle kirjautumisen. Tekstinkäsittelyn, sähköpostin ja Internetin käytön vähimmäisvaatimuksena oli edes vähäinen käyttökokemus.

5.3 Koulutuksen suunnittelu ja toteuttaminen

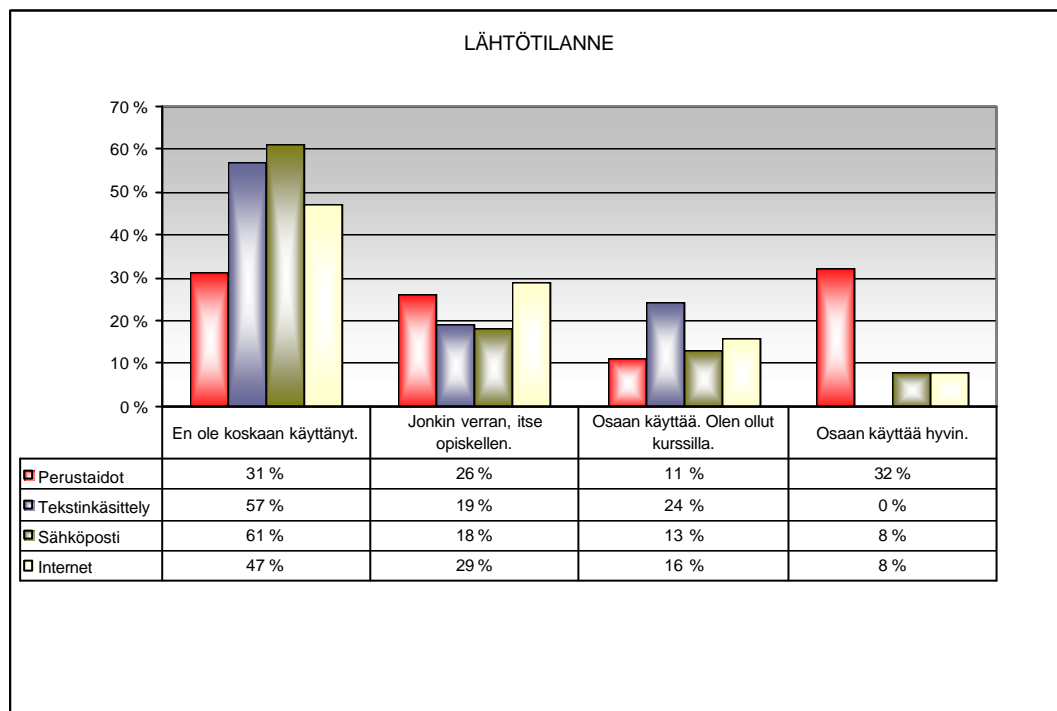
Osaamiskyselyn vastauksista (KUVIO 8) selvisi, että 19 siivoojaa (n. 30 %) ei ollut aikaisemmin käyttänyt tietokonetta. Vastaajista 35 siivoojaa (57 %) ei ollut koskaan käyttänyt tekstinkäsittelyohjelmaa eikä 38 vastaajaa (61 %) sähköpostia. Vastaajista 27 (43 %) oli tutustunut tietokoneen käyttöön. Heistä 15 siivoojaa (24 %) osasi tekstinkäsittelyä ja kahdeksan vastaajaa (13 %) osasi käyttää sähköpostia. Johtopäätöksenä todettiin, että siivoojien koulutustarpeet sähköpostin käyttämiseen olivat erilaiset.

Osaamiskyselyn tulosten pohjalta laadittiin seuraava toimenpidesuunnitelma:

- Tietokone tutuksi kaikille siivoojille
- Outlook Web Access-sähköpostiohjelman perusasiat:
sähköpostiviestien lukeminen, niihin vastaaminen ja uusien viestien lähettäminen
- Liitetiedostojen hallinta

Osaamiskyselyssä selvitettiin myös kahdella avoimella kysymyksellä siivoojien käyttökokemuksia muista tietotekniikan sovellusohjelmista ja kiinnostusta sähkö-

köpostin käyttöön ottamiseen. Ensimmäisen kysymyksen vastausten perusteella haettiin niitä henkilöitä, jotka voisivat toimia mikrotukihenkilöinä muille siivoojille. Tähän kysymykseen vastaajista kahdeksan henkilöä oli muun muassa maksanut laskuja, pelannut pelejä ja käyttänyt jonkin verran ta ulukkolaskentaa.



KUVIO 8. Siivoojien tietotekniikan käyttö ja osaaminen (N= 62)

Toisella avoimella kysymyksellä selvitettiin työntekijöiden kiinnostusta ja motivaatiota oppia uusi toimintatapa tietotekniikkaa hyödyntämällä. Vastausten perusteella siivoojat olivat motivoituneita ja suhtautuivat yleensä myönteisesti asiaan. Vastausten perusteella yli 90 % siivoojista oli halukas oppimaan uutta, päivittämään ja kertaamaan aikaisemmin opittuja asioita. Vastaajista kolme siivoojaa ei ollut kiinnostunut oppimaan tietotekniikkaa.

5.3.1 Tietotekniikan perusteet – kurssi

Sähköpostin käyttäjän on hallittava tietokoneen peruskäyttö. Tietotekniikan perusteet -koulutuksen suunnittelu aloitettiin huhtikuussa 2005 yhdessä Jyväskylän ammattiopiston kouluttaja Maarit Pakarisen kanssa. Koulutuksen

tavoitteeksi asetettiin, että koulutukseen osallistuja osaa tietotekniikan perustoiminnot sekä osaa hyödyntää osaamistaan työelämässä ja vapaa-aikana. Keskeisenä asiana oli sähköpostin käyttämiseen liittyvien asioiden hallinta. Tietotekniikan perusteet –kurssin (Liite 2.) kestoksi sovittiin 35 tuntia. Koulutus toteutettiin yhteistyössä Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön ja Jyväskylän ammattiopiston kanssa. Koulutukseen osallistuivat siivoojat, jotka eivät olleet käyttäneet aikaisemmin tietokonetta.

Tietotekniikan perusteet – kurssi toteutettiin ajalla 18.5. - 13.6.2005. Vastuukouluttajana toimi Jyväskylän ammattiopistosta Marko Virtanen. Kurssille osallistui 19 siivoojaa, joista muodostettiin kaksi ryhmää. Kurssi pidettiin Jyväskylän aikuisopistolla ja Vaajakummun koululla.

Taulukko 1. Tietotekniikan perusteet -kurssin aikataulu

RYHMÄ A 10 henkilöä	RYHMÄ B 9 henkilöä
18.5.2005 klo 12.15-16	23.5.2005 klo 12.15-16
24.5.2005 klo 12.15-16	25.5.2005 klo 12.15-16
30.5.2005 klo 12.15-16	
1.6.2005 klo 12.15-16	
8.6.2005 klo 8.15-15	
13.6.2005 klo 8.15-15	

5.3.2 Outlook Web Access – koulutus

Varsinaisen sähköpostikoulutuksen suunnittelu käynnistettiin huhtikuussa 2005, jolloin oli selvillä siivoojien yksilöidyt koulutustarpeet. Koulutuksen järjestäminen suunniteltiin siivouspalveluyksikön esimies Sirpa Väyliön, kehittämispäällikkö Eeva Aarnion, tietohallintopäällikkö Juha Hakkaraisen ja tietohallintosihteeri Kirsti Pehkosen kesken. Tietohallintopalvelujen vastuulla oli järjestää kouluttaja ja koulutuspaikka. Siivouspalveluyksikön esimies suunnitteli yhdessä kouluttaja Kirsti Pehkosen kanssa koulutuksen tavoitteet, sisällöt ja aikataulun.

Lisäksi siivouspalveluesimiehet suunnittelivat lähtötilanneselvityksen pohjalta koulutusryhmät ja tiedottivat siivoojille koulutusaikatauluista.

Koulutuksen tavoitteeksi asetettiin Outlook Web Access - sähköpostiohje lman perustoimintojen hallinta. Ensisijaisena tavoitteena oli, että siivoojat oppisivat lukemaan työpaikoillaan sähköpostiviestejä, vastaamaan niihin sekä lähettämään uusia viestejä. Koulutuksen yhteydessä kaikille siivoojille jaettiin käyttäjätunnukset, joiden avulla he pääsivät heti kirjautumaan sähköpostiohjelmaan ja käyttämään sitä.

Koulutus toteutettiin elokuussa 2005 yhdeksässä 5 - 8 hengen ryhmässä siten, että ensimmäiset kolme ryhmää koostuivat siivoojista, joille tietokoneen ja sähköpostin käyttö oli ennestään tuttua. He toimisivat tarvittaessa muille siivoojille siivouspalvelun ”mikrotukihenkilöinä” toimipaikoissaan. Loput kuusi ryhmää koostui siivoojista, jotka tarvitsivat perusteellisempaa opetusta sähköpostin käyttöön.

Taulukko 2. Outlook Web Access – koulutuksen aikataulu

1	A-ryhmä 8 henkilöä	15.8.2005 klo 8-10
2	B-ryhmä 8 henkilöä	15.8.2005 klo 10-12
3	C-ryhmä 6 henkilöä	16.8.2005 klo 8-10
	ylimääräinen koulutus tarvittaessa	16.8.2005 klo 10-12
4	D-ryhmä 7 henkilöä	17.8.2005 klo 8-12
5	E-ryhmä 7 henkilöä	18.8.2005 klo 8-12
6	F-ryhmä 6 henkilöä	19.8.2005 klo 8-12
7	G-ryhmä 7 henkilöä	23.8.2005 klo 8-12
8	H-ryhmä 5 henkilöä	24.8.2005 klo 8-12
9	I-ryhmä 6 henkilöä	25.8.2005 klo 8-12
	Ylimääräinen koulutus tarvittaessa	26.8.2005 klo 8-12

Koulutuksiin osallistui 59 siivoojaa (97 %). Koulutus järjestettiin Palokan terveyskeskuksen ATK-luokassa. Koulutustilaisuuden päätteeksi kouluttaja keräsi kirjallista palautetta koulutuksiin osallistujilta. Yleensä koulutukseen oltiin tyytyväisiä. Siivoojista 93 % koki koulutuksen vastaavan täysin tai hyvin heidän odotuksiaan. Koulutuksessa opetetut asiat eivät tuntuneet siivoojien mielestä olevan helppoja mutta eivät myöskään vaikeita. Yli 90 % siivoojista koki koulutuksessa tehtyjen harjoitusten auttaneen heidän oppimistaan. Koulutukseen osallistuivat kaikki siivoojat, jotka työskentelivät kyseisenä aikana siivouspalveluyksikössä.

5.3.3 Sähköpostin käyttöönottaminen

Aikuisten oppimiselle ominaista on tarve saada välittömästi soveltaa opittua asiaa. On vaikeaa motivoitua oppimaan uusia asioita, jos niitä ei heti tarvitse. Uusien asioiden omaksuminen ja muuttaminen pysyviksi työkäytännöiksi nopeutuvat ja helpottuvat, kun uutta tietoa voidaan heti ryhtyä soveltamaan (Viitala 2002, 102.) Siivouspalveluyksikössä otettiin sähköpostiviestintä heti koulutusten yhteydessä käyttöön. Viikoittain siivoojille lähetettiin erilaisia tiedotteita, ”kevennyksiä” muun muassa ruokaohjeita ja pienimuotoisia kyselyjä. Niiden lukemistaajuuksia seurattiin jokaisen siivoojan kohdalla. Viestejä lähetettiin muutama viikossa, koska näin haluttiin pitää siivoojien mielenkiintoa yllä. Siivoojat ottivat yhteyttä esimiehiin, jos heillä oli esimerkiksi sähköpostiin kirjautumisessa ongelmia. Esimiehet antoivat tarvittaessa sekä henkilökohtaista että ryhmäohjausta kaikille siivoojille. Lisäksi muun muassa pienillä kouluilla opettajat auttoivat ja opastivat siivoojia sähköpostin käytössä. Ohjausta annettiin monissa työpisteissä, ja tilanteita seurattiin niin kauan, että kaikilta koulutuksessa olevilta onnistui sähköpostiviestien lukeminen ja lähettäminen.

Noin kuukausi Outlook Web Access – koulutuksen jälkeen kouluttaja Kirsti Pehkonen ja siivouspalveluesimies Sirpa Väyliö kokosivat yhteen kokemukset ja palautteet siihenastisista koulutuksista ja sähköpostin käyttöön ottamisesta. Samassa tilaisuudessa he suunnittelivat seuraavan koulutuksen sisältöä, tavoitteita sekä aikatauluja.

5.3.4 Outlook Web Access – liitetiedostokoulutus

Sähköpostiviestit suositellaan kirjoittamaan lyhyesti ja yksinkertaisesti suoraan viesti – kenttään. Usein sähköposteihin liitetään eri ohjelmilla tehtyjä kuvia ja valmiita asiakirjoja ja niiden käsittely vaatii erilaisten ohjelmien tuntemista. Liitetiedostojen hallinta voisi mahdollistaa tulevaisuudessa laajemmankin sähköpostin hyödyntämiseen siivouspalveluissa esimerkiksi erilaisten tilausten tekemisessä.

Liitetiedostokoulutus järjestettiin lokakuussa ja marraskuussa 2005 kaikille aikaisemmissa koulutuksessa mukana olleille siivoojille. Koulutuksessa opetettiin avaamaan ja muokkaamaan erilaisilla ohjelmilla tehtyjä liitetiedostoja. Lisäksi liitetiedoston tallentaminen omaan kansioon sekä liitteen poimiminen uusiin viesteihin olivat koulutuksen keskeiset tavoitteet. Kouluttajana ja koi Kirsti Pehkonen avustajanaan Sirpa Väyliö, jolloin oli mahdollista suurentaa koulutuksen ryhmäkokoja. Koulutustilaisuudet pidettiin työaikana iltapäivisin ja ne kestivät kaikki kaksi tuntia, jonka katsottiin riittävän liitetiedostojen hallintaan. Koulutukset alkoivat heti syysloman jälkeen taulukonmukaisesti.

Taulukko 3. Outlook Web Access liitetiedosto-koulutuksen aikataulu

Maanantai 24.10.	klo 13-15	Vaajakummun koulu	10 henkilöä
Tiistai 25.10.	klo 13-15	Luonetjärven koulu	12 henkilöä
Keskiviikko 26.10.	klo13-15	Vaajakummun koulu	9 henkilöä
Torstai 27.10.	klo 14-16	Palokan koulukeskus	9 henkilöä
Tiistai 8.11.	klo 13-15	Vaajakummun koulu	10 henkilöä
Torstai 10.11.	klo 14-16	Palokan koulukeskus	10 henkilöä

Koulutustilaisuuden päätteeksi osallistujilta kerättiin jälleen kirjallisesti palautetta. Saadun palautteen mukaan liitetiedostokoulutukseen oltiin melko tyytyväisiä. Siivoojista 69 % koki koulutuksen vastaavan täysin tai hyvin heidän

odotuksia. Vastanneista 72 % tunsivat koulutuksessa opettajien asioiden olleen melko tai erittäin vaikeita. Tällä kertaa koulutuksessa käytyjä harjoituksia koki 64 % siivoojista auttavaksi heidän oppimista.

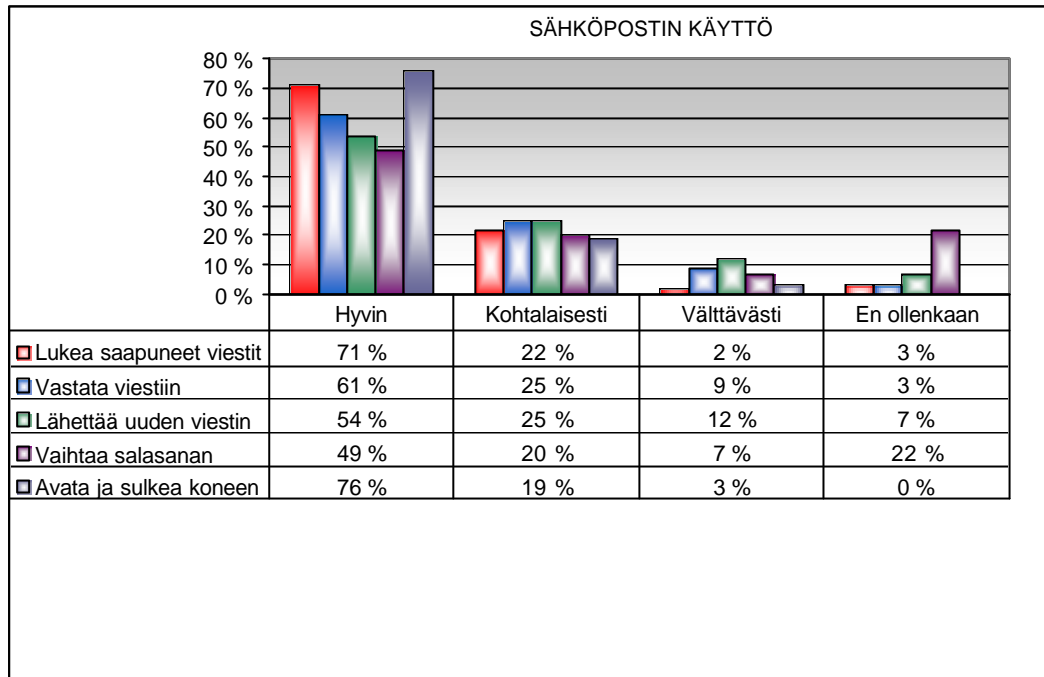
Liitetiedostojen avaaminen, tallentaminen sekä muokkaaminen tuntuivat siivoojien mielestä huomattavasti vaikeammilta asioilta verrattuna aikaisempaan koulutukseen. Monet kokivat liitteiden hakemisen viesteihin olleen liian monimutkainen toimenpide. Palaute työntekijöiltä oli, että liitetiedostot vaativat paljon ohjausta ja harjoitusta ennen kuin niitä voitaisiin käyttää säännöllisesti viestien mukana.

5.3.5 Sähköpostin perusasioiden hallinta

Kolme kuukautta sähköpostin käyttöön ottamisesta, siivouspalveluyksikön yhteisessä työpaikkakokouksessa tehtiin palautekysely sähköpostin käytöstä. Palautekyselyssä varmistettiin, ovatko työntekijät omaksuneet sähköpostin käytön omassa työssään.

Yhteenvedon (KUVIO 9) voidaan todeta ensimmäisen sähköpostikoulutuksen onnistuneen hyvin. 3 % siivoojista (2 henkilöä) eivät mielestään osanneet avata sähköpostia, lukea tai vastata viesteihin. Yllättävintä oli, että 22 % siivoojista eivät osanneet vaihtaa salasanaa, koska salasana vaihtuu noin kolmen kuukauden välein. Pääasiassa siivoojat olivat innostuneita käyttämään sähköpostia (Liite 3).

Siivouspalveluesimies Sirpa Väyliö kävi koulutusten jälkeen siivoojien luona opastamassa sähköpostin ja liitetiedostojen käyttöä. Näissä tapaamisissa ilmeni, että siivoojat kaipasivat työpisteisiinsä selkeää ohjekirjaa, jossa olisi koulutuksissa opetetut asiat selkeästi ja yksinkertaisesti kerrottuna. Koulutuksissa annetun materiaalin ja Outlook Web Access-ohjelmiston sähköisten pikaohjeiden pohjalta tehtiin siivoojille sähköpostin pikaopas (Liite 5). Se on selkeästi kuvaruutukaappauksella havainnollistettu ohjekirja, jossa kuvataan vaihe vaiheelta sähköpostin käyttöön liittyviä koulutuksessa opettuja asioita. Sähköpostin pikaopas jaettiin siivoojille kaikkiin toimipisteisiin opastustilanteiden yhteydessä. Myöhemmin sähköpostin pikaopasta voidaan käyttää uusien siivoojien sähköpostin käytön perehdyttämiseen.

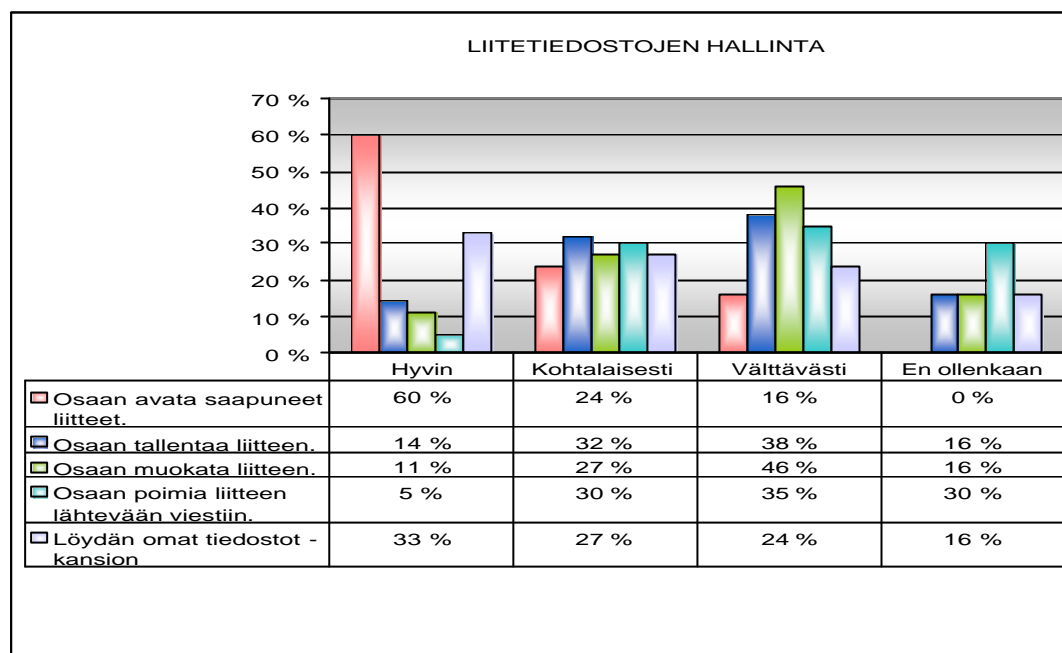


KUVIO 9. Sähköpostin lukemiseen ja vastaamiseen kyselyn yhteenveto (N=59).

5.3.6 Liitetiedostojen hallinta

Sähköpostin käyttöön ottamisen yhteydessä siivouspalveluesimiehet seurasiivat neljän kuukauden ajan siivoojien taitoa avata ja lähettää sähköpostiviestejä. Siivoojat selviytyivät sähköpostin avaamisesta ja lähettämisestä hyvin. Liitetiedostokoulutuksen jälkeen sähköpostiviesteihin liitettiin myös erilaisia tiedotteita liitetiedostoina. Arviokysely liitetiedostojen hallinnasta lähetettiin sähköpostikyselynä joulukuussa 2005. Kysely lähetettiin sähköpostin liitetiedostona (Liite 4) ja siivoojan tehtävään kuului Excel taulukkolaskentatiedoston avaaminen, tallentaminen ja palauttaminen lähettäjälle. Kyselyyn vastasi 37 siivoojaa (60 %). Puolet vastaajista osasi itsenäisesti avata liitetiedoston, tallentaa sen ja palauttaa täytettynä. Puolet vastaajista tarvitsi siivouspalveluesimiesten ohjausta kyseisen arviokyselyn suorittamiseen. Kyselyn tuloksien (KUVIO 10), perusteella kaikista vastanneista 84 % osasi avata saapuneet liitetiedostot hyvin tai kohtalaisesti. Välttävästi osanneita oli 16 % vastanneista. Huomattavaa on, että vain 12 % osasi avaamisen lisäksi muokata sekä tallentaa liitetiedostot hyvin tai kohtalaisesti. Vastaajista noin 41 % arvioi

osaamistaan liitetiedostojen tallentamisessa ja muokkaamisessa välttävähä-
si. Vastaajista 16 % arvioi, että he eivät hallitse ollenkaan liitetiedostojen tal-
lentamista ja muokkaamista.



KUVIO 10. Liitetiedoston hallintaan liittyvän kyselyn tulokset (N=37).

Kysely sisälsi myös kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisellä kysymyksellä selvitettiin mahdollista lisäkoulutuksen tarvetta liitetiedostojen hallintaan. Kaikki vastaajat kaipasivat liitetiedostojen hallintaan harjoittelua sekä lisäkoulutusta. Toisella kysymyksellä arvioitiin siivoojan asennetta ja motivaatiota sähköpostin käyttöön. Valtaosa koki sähköpostin käytön myönteisenä asiana. Joidenkin siivoojien mielestä sähköpostin lukeminen on hankalaa työpaikalla ja se vie liikaa työaika.

Lopuksi lainaan erään siivoojan vastausta edellä mainittuihin kysymyksiin, joka kuvaa hyvin tämänhetkistä tilannetta liittyen sähköpostin käyttöön ottamiseen:

” Harjoitusta tarvitaan jatkuvasti. On joitakin liitetiedostoja mitä en saa auki ollenkaan. Siinä käsketään tallentamaan levykkeelle. Ainakaan mulla se ei onnistu. Muuten sähköpostin käyttö on hyvä asia, mutta kovin tärkeitä asioita

ei voida vielä sitoa sähköpostin varaan. Niin paljon on tullut uutta asiaa meille kaikille. Harjoitellaan kovasti, niin kyllä se siitä suttaantuu ...”.

6 KEHITTÄMISTYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET

Jyväskylän maalaiskunnan uusi ja yhtenäinen Internet – pohjainen sähköpostiohjelma otettiin käyttöön vuosien 2004 - 2005 aikana. Sähköpostiohjelma mahdollisti siivouspalveluyksikön pitkäaikaisen tavoitteen saada käyttöönsä ajanmukainen ja nopea sähköinen viestintäkanava.

Tavoitteena oli aluksi parantaa yksinomaan siivouspalveluyksikön sisäistä tiedottamista sähköpostin avulla. Suunnittelun alkuvaiheessa oletettiin, että siivoojat voisivat käyttää yhteisiä kiinteistökohtaisia sähköpostiosoitteita. Jyväskylän maalaiskunnan tietoturvasäännöt eivät kuitenkaan mahdollistaneet yhteisiä sähköpostiosoitteita eivätkä verkkotunnuksia. Lähtökohtana oli, että kaikilla Jyväskylän maalaiskunnan sähköpostia käyttävällä työntekijällä on henkilökohtainen sähköpostiosoite ja verkkotunnus. Se osoittautui myöhemmin hyväksi käytännöksi, koska sähköpostia oli mahdollista hyödyntää muussakin kuin tiedottamisessa yleisistä asioista. Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa määriteltiin, että sähköpostin käyttöön oikeuttavat tunnukset myönnettäisiin siivouspalveluyksikön vakituisille ja yli kuuden kuukauden määräaikaisille siivoojille.

Uuden toimintatavan myötä esimiehen vastuulle on tullut myös uusia käytäntöjä. Jyväskylän maalaiskunnassa on sovittu, että esimiehen tehtäviin kuuluu verkkotunnusten anominen uusille työntekijöille sähköpostin kautta. Esimiehen tehtävänä on myös poistaa verkkotunnukset työntekijän työsuhteen päättyessä. Myös unohtuneet salasanat anotaan tietohallinnosta esimiehen välityksellä. Vielä ei ole muodostunut tarkkaa käsitystä siitä, kuinka paljon edellä mainitut asiat lisäävät esimiesten työtä.

Sähköpostin käyttöön tarvitaan tietokone ja Internetyhteys. Siivouspalveluyksikkö ei harkinnut missään vaiheessa omien tietokoneiden hankkimista siivoo-

jille. Tietokoneita olisi pitänyt ostaa yli 30 kappaletta, joiden hyödyntäminen suhteessa hankintahintaan ei ollut järkevää. Lisäksi tietokoneiden ja ohjelmien asennukset, huollot ja korjaukset olisivat vaatineet lisää resursseja.

Työskentely saman työnantajan palveluksessa mahdollisti työasemien joustavan yhteiskäytön. Sähköpostin käyttöön ottamisen suunnitteluvaiheessa siivouspalveluyksikkö selvitti muiden käyttäjien suhtautumista siivoojien sähköpostin käyttöön toimipaikan tietokoneella. Asiaa selvitettiin asiakastytyväisyyskyselyn yhteydessä, jolloin kyselyn lopussa kerrottiin siivouspalveluyksikön sisäisen viestinnän kehittämistarpeista. Lopuksi tiedusteltiin siivouspalveluyksikön siivoojien mahdollisuutta käyttää toimipaikkojen tietokoneita. Pääasiassa vastaukset olivat myönteisiä. Siivoojia pidetään tasavertaisina työyhteisöjen jäseninä, eikä esteitä yhteiskäyttöön ollut. Työasemien yhteiskäyttö ei todennäköisesti onnistu sellaisissa toimipaikoissa, joissa siivouspalveluja tuottaa ulkopuolinen siivousliike.

Yhteiskäyttöön liittyviä ongelmia on esiintynyt pienissä päiväkodeissa, joissa käytössä on yksi työasema kaikille työntekijöille. Asiat ovat pystytyt kuitenkin sopimaan esimerkiksi vuorojärjestelmillä. Myös työrauha oli koettu puutteelliseksi, koska pienissä toimipaikoissa yhteiskäyttöön tarkoitettu tietokone sijaitsi esimerkiksi taukotilassa.

Uuden toimintatavan käyttöön ottaminen on vaatinut esimiehiltä lähtötilanteen selvittämistä. Sähköpostin tehokas käyttö edellyttää siivoojilta jonkin verran tietotekniikan perusteiden tuntemusta. Siivoojille tehtiin kysely, jossa he arvioivat omaa tietotekniikan osaamistaan. Kyselyllä haluttiin löytää ne työntekijät, jotka eivät olleet käyttäneet tietokonetta. Osaamiskyselyllä haluttiin myös selvittää työntekijät, jotka osasivat käyttää tietokonetta ja erilaisia sovellusohjelmia, jotka liittyvät sähköpostin käyttöön. Heidän osaamistaan oli tarkoitus hyödyntää sähköpostin käytössä vasta-alkajien mikrotukihenkilöinä työpaikoilla. Vastanneissa oli myös henkilöitä, jotka eivät olleet käyttäneet tietokonetta pitkiin aikoihin ja olivat mielestään unohtaneet kaiken tietotekniikkaan liittyvän.

Osaamiskyselyn pohjalta laadittiin strategiat, joilla tavoitteet sähköpostin hyödyntämiseen saavutettaisiin. Koulutussuunnitelma laadittiin siten, että vasta-alkajille järjestettiin koulutusta tietokoneen perusasioihin. Varsinainen sähkö-

posti -koulutus jaettiin kahteen osaan. Ensimmäinen osa käsitteli sähköpostin perusasioita, joista sähköpostin avaaminen ja viesteihin vastaaminen olivat keskeisimmät tavoitteet. Toinen osa käsitteli liitetiedostojen hallintaa. Liitetiedostojen avaaminen, tallentaminen, muokkaaminen sekä tiedoston liittäminen viestiin olivat jälkimmäisen osan tavoitteet.

Tietotekniikan perusteet – kurssi järjestettiin touko- ja kesäkuussa yhdessä Jyväskylän ammattiopiston ja Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön toimesta. Kurssin ajankohta osoittautui huonoksi. Kurssi päättyi kesäkuussa ja monet siivoojat jäivät kesälomalle, eikä heillä ollut mahdollisuutta harjoitella loman aikana kurssilla opetettuja asioita. Siivoojat jäivät kaipaamaan enemmän aikaa harjoittelulle.

Outlook Web Access -sähköpostikoulutuksen ensimmäinen osa järjestettiin elokuussa 2005 noin 60 siivoojalle. Koulutukset olivat kestoiltaan eripituisia. Ensimmäisissä ryhmissä olivat sähköpostia aikaisemmin käyttäneet, joille koulutuksessa esiteltiin sähköpostiohjelman perustoiminnot kahdessa tunnissa. Lopuissa ryhmissä sähköpostiohjelmaa opeteltiin perusteellisemmin. Aikaa oli varattu neljä tuntia. Sähköpostikoulutukseen oli mahdollisuus saada lisäkoulutusta. Asiasta ilmoitettiin sähköpostilla, mutta tässä vaiheessa viesti ei saavuttanut lisäkoulutuksen tarvitsijoita, koska he eivät osanneet avata tietokoneita työpaikoillaan.

Kouluttaja jakoi verkkotunnukset ensimmäisessä yhteisessä koulutuksessa, jolloin sähköposti otettiin saman tien käyttöön. Tämä osoittautui onnistuneeksi ratkaisuksi, koska siivoojat kirjautuvat omilla tunnuksillaan verkkoon ja pääsivät heti soveltamaan opittuja asioita työpaikoillaan.

Sähköpostia ryhdyttiin heti käyttämään ja siivoojille lähetettiin viestejä, joiden avaamista seurattiin siivouspalvelutoimistolta käsin. Siivoojia rohkaistiin käyttämään sähköpostia myös keskinäiseen yhteydenpitoon.

Toimistosihteerin seurasi jokaisen siivoojan viestien avaamisia. Hän ilmoitti esimiehille siivoojien sähköpostin käytössä esiintyvistä ongelmista. Myös siivoojat ottivat esimiehiin suoraan yhteyttä, jos ongelmia esiintyi. Esimiehet kävivät jokaisen sähköpostin käyttöön apua tarvitsevan siivoojan luona. Vaikeinta sähköpostin käytössä monelle siivoojalle oli kirjoittaminen tietokoneella.

Oikeiden näppäimien löytäminen näppäimistöltä oli hidasta ja hiiren käyttö tuotti vaikeuksia. Sähköpostien lukeminen ja kirjoittaminen etenivät aluksi hitaasti, mutta päivittäinen sähköpostin lukeminen edisti asian omaksumista. Viestien lukemisen helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi pitää viestin tietosisältö laatia selkeäksi ja lyhyeksi. Sähköpostia ei kannata käyttää pitkien ja vaikeaselkoisten asioiden välittämiseen. Paljon aikaa kului myös yleisten jakelulistojen välityksellä lähetettyjen siivoojille kuulumattomien viestien lukemiseen. Näiden viestien poistamiseksi olisi toivottavaa saada Jyväskylän maalaiskunnan tietohallinnolta tiukempia ohjeistuksia yleisten jakelulistojen käyttöön.

Liitteiden käsittelyyn järjestettiin toinen yhteinen koulutus, jonka tarkoituksena oli myöhemmin hyödyntää sähköpostia muussakin kuin keskinäisessä yhteydenpidossa ja tiedottamisessa. Koulutuksessa harjoiteltiin siivoustarviketilauksen täyttämistä ja lähettämistä sähköisesti. Kahden tunnin pikakoulutus erilaisten liitteiden käsittelyyn oli täysin riittämätön. Liitetiedostojen hallinta vaatii enemmän ohjausta, harjoittelua ja mahdollisesti lisäkoulutusta. Liitetiedostojen käsittelyssä vaikeuksia esiintyi myös kokeneimmilla käyttäjillä. Koulutus järjestettiin liian nopeasti ensimmäisen koulutuksen jälkeen. Liitetiedosto – koulutus olisi pitänyt toteuttaa vuoden 2006 alkupuolella ja varata huomattavasti enemmän aikaa sen läpikäymiseen.

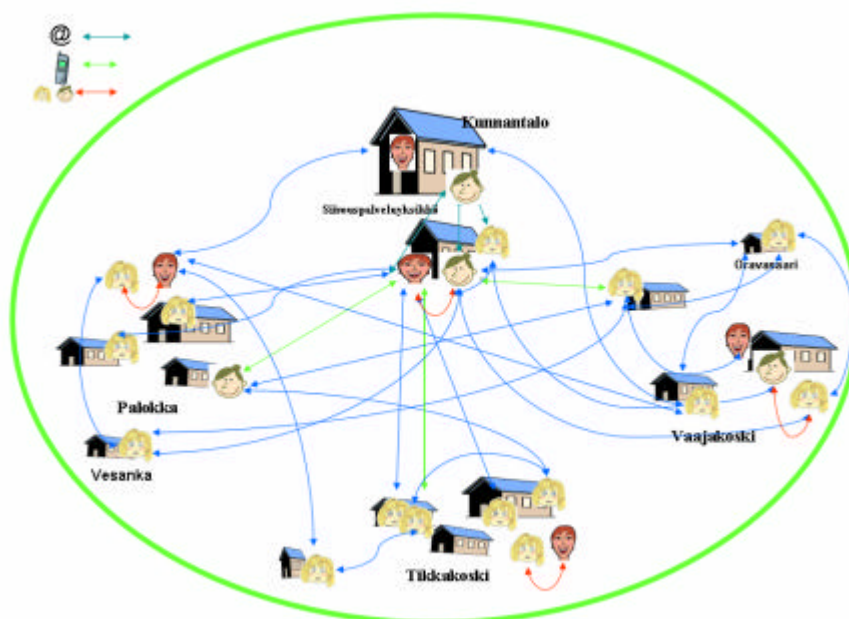
Kouluttaja sai molemmista koulutuksista kaikilta siivoojilta myönteistä palautetta hyvästä, käytännönläheisestä ja rauhallisesta opetustavasta. Koulutusten lisäksi esimiesten antama ohjaus ja selkokielineen sähköpostin pikaopas ovat auttaneet monia siivoojia sähköpostin käytössä.

Siivoojien myönteinen ja innostunut asenne tietotekniikkaa ja erityisesti sähköpostia kohtaan on auttanut kehittämistyön onnistumista. Moni siivoojista kertoi ylittäneen itsensä, kun oli oppinut sähköpostin käytön. Muutamat siivoojat olivat innostuneet hankkimaan tietokoneen myös kotiinsa. On kuitenkin muistettava, että esimiesten on hyvä seurata ja muistuttaa kaikkia siivoojia käyttämään säännöllisesti sähköpostia.

Sähköpostin käyttöön ottaminen on ollut suuri askel siivouspalveluyksikön toiminnalle. Se on uusi ja ajanmukainen toimintatapa, joka täydentää kasvokkain ja puhelimen välityksellä tapahtuvaa siivoojan ja esimiehen välistä vuoro-

vaikutusta. Sähköpostin avulla voidaan välittää säännöllisesti ja oikea-aikaista tietoa jokaiselle siivojalle henkilökohtaisesti. Tietoa voidaan välittää ajasta ja paikasta riippumatta, jolloin siivoaja voi mennä lukemaan tai lähettämään viestejä silloin, kun se hänelle parhaiten sopii.

Kehittämistyöhön on käytetty huomattavasti aikaa ja voimavaroja tehokkaan sähköpostin käyttöön ottamisen onnistumiseksi. Tämä suuri ”satsaus” on mielestäni kannattanut, koska sähköpostin käyttö on helpottanut sisäistä tiedottamista ja tiedonkulkua. Sähköposti on syrjäyttänyt kirjepostilla tiedottamisen lähes kokonaan. Se on vapauttanut esimiesten aikaa muihin tehtäviin. Aikaisemmin siivouspalveluyksikön viestintäkanavat toimivat pääasiassa yksisuuntaisesti, ja viestintä kulki ylhäältä alaspäin. Sähköposti on mahdollistanut vuorovaikutteisen ja horisontaalisen tiedonkulun myös koko henkilöstön välillä. On syntynyt koko maalaiskuntaa kattava viestintäverkosto (KUVIO 11). Sen välityksellä voidaan hoitaa virallisen viestinnän lisäksi epävirallisia mutta välttämättömiä sosiaalisia suhteita.



KUVIO 11. Jyväskylän maalaiskunnan siivouspalveluyksikön viestintäverkosto

Siivouspalveluyksikössä sähköpostin tehokas käyttöön ottaminen ja sen hyödyntäminen sisäisessä viestinnässä ovat edenneet asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Ensisijaiset tavoitteet olivat sähköpostin lukeminen ja vastaaminen sekä viestien lähettämisen hallinta. Nämä tavoitteet saavutettiin vuoden 2005 loppuun mennessä. Liitetiedostojen käytön hallinta ei ole vielä saavuttanut asetettuja tavoitteita. Aikaa liitetiedostojen käytön hallintaan on vuoden 2006 loppuun.

Hyvin onnistuneen sähköpostin käyttöön ottamiseen liittyvän kehittämistyön innoittamana käynnistettiin marraskuussa 2005 uusi kehittämishanke. Sen tavoitteena on rakentaa mahdollisimman helppokäyttöinen sähköinen lomakejärjestelmä, jonka avulla voidaan käsitellä tilauksia ja erilaisia kyselyjä sähköpostiohjelmaa hyödyntäen.

Lopuksi voin vain todeta, että sähköpostin käyttöön ottaminen ja vaikutukset muuhunkin kuin tiedonkulun parantumiseen, ovat vaikeaa havaita näin lyhyessä ajassa. Aika tulee näyttämään, kuinka paljon sähköpostia ja tietotekniikka voidaan tulevaisuudessa hyödyntää siivouspalveluyksikön muussa toiminnassa. On kuitenkin hyvä muistaa, että siivoojan työajasta pääosa kuluu mopatessa ja vain murto-osa ”meilatessa”.

LÄHTEET

- Alajärvi, K., Herno, L., Koskinen, H. & Yrttiaho, L. 2004. Työelämän viestintä. 4.-7. painos. Porvoo: WSOY.
- Factum. 2005. Uusi tietosanakirja 7. Porvoo: WSOY.
- Goldhaber, G.1974. Organisaatioviestintä. Suomen. Wiio, O. 1981. Espoo: WSOY.
- Haapasalo, A. & Joutsen, V. 2003. Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002 toimialaselvitys.
- Haasio, A. & Rauhala, T. 2002. Tehokkaammin sähköpostilla. Opas sähköpostin kirjoittajalle. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Ikävalko, E. 1999. Käytännön tiedottaminen. Yhteisöviestinnän käsikirja. 4. painos. Helsinki: Inforviestintä.
- Juholin, E. 2004. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 3.painos. Helsinki: Inforviestintä.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä.
- Jyväskylän maalaiskunnan viestintästrategia 2005–2008. 2004.
- Jyväskylän maalaiskunnan yhteistoimintasopimus 2002.
- Järvinen, P. 2000. Sinulle on sähköpostia. Jyväskylä: Teknolit.
- Järvinen, P. 2000. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. Helsinki: WSOY.
- Kuntaliitto.2004. Kunnan viestintä. [Viitattu 15.2.2006.] www.kunnat.net
- Lämsä, V. 2005. Sähköpostiviestit seuraavat työntekijää sairauslomallekin. Keskisuomalainen 11.12.2005, 2.
- Miettinen, H. 2006. Vs: Jyväskylän maalaiskunnan kartta. Sähköpostiviesti 3.2.2006. Vastaanottaja S. Väyliö.
- Peltokorpi, M. & Ritvanen, A. 2003. Esimies työ. Palveluesimiehen käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja.
- Pesonen-Leinonen, E.1999. Ammatillinen muutostarve siivouspalveluorganisaatioissa. Helsingin yliopisto. Maa- ja kotitalousteknologian laitos. Koti- ja laitosteknologian julkaisuja 2. www.kunnat.net
- Puro, J. 2004. Onnistu viestinnässä. Helsinki: WSOY.
- Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaati. Helsinki: Edita.

- Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Hakapaino.
- Suuri sivistyssanakirja. 2004. Jyväskylä: Gummerus.
- Tietosuoja.2006. [Viitattu10.2.2006.] [Http://www.tietosuoja.fi/2001.htm](http://www.tietosuoja.fi/2001.htm)
- Tilastokeskus. 2004 [Viitattu 22.2.2006.]
[Http://www.stat.fi/tup/tietoaika/ta_01_04_laajakaista_s-posti.html](http://www.stat.fi/tup/tietoaika/ta_01_04_laajakaista_s-posti.html)
- Toropainen, T. 2004. Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 - 2010.
- Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. 2.painos. Helsinki: Edita.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä.
- Åberg, L.1997. Viestinnän strategiat. Helsinki: Inforviestintä.
- Åberg, L. 1989. Viestintä – tuloksetekijä. Helsinki: Samerka.

LIITTEET

Liite 1. Tietotekniikan osaamiskysely

Siivouspalveluyksikön yhtenä tärkeimpänä tavoitteena v. 2005- 2006 on kehittää yksikkömme sisäistä tiedon kulkua. Tämän kyselyn avulla kartoitamme koulutustarpeet tietokoneen käytöstä!

Palauta kysely viim. 26.11.2004 mennessä

Osaamiskysely tietotekniikan hallinnasta

1. Nimi _____
2. Arvioi asteikolla 0–3 osaamistasosi tietokoneen käytössä.

Taso 0 = En ole koskaan käyttänyt.
 Taso 1 = Olen käyttänyt jonkin verran. Kouluttautuminen lähinnä itse opiskellen.
 Taso 2 = Osaan käyttää. Olen käynyt joskus jonkin tietotekniikkakurssin/kursseja.
 Taso 3 = Osaan käyttää hyvin.

- a) Tietokoneen käytön perustaidot (avaaminen, sulkeminen ym.)

0 1 2 3

- b) Tekstinkäsittely

0 1 2 3

- c) Sähköposti

0 1 2 3

- d) Internet

0 1 2 3

3. Mitä muita tietokoneohjelmia osaat käyttää edellisten lisäksi?
4. Oletko kiinnostunut oppimaan uusia asioita tietokoneen käyttöön liittyen?

Liite 1 jatkuu

3. Mitä muita tietokoneohjelmia osaat käyttää edellisten (tekstinkäsittely, sähköposti, internet) lisäksi?

- Taulukkolaskentaa jonkin verran
- Excelliä jonkin verran.
- En mitään.
- En mitään.
- Kuvan käsittelyä vähän, pelata. Huom! Olen käyttänyt ainoastaan MA-Cia.
- En muita.
- Exel
- Kotona käytössä XP, mutta vähän käytän sitä. Netissä ollut jonkin verran ja laskut osaan maksaa.
- Pelejä tullut pelattu. Atop-ohjelma (versio 96) sekä muita mitoitus ohjelmia.
- En osaa muita.
- Excel, hiukan.
- Maksupalvelu

Liite 1 jatkuu

4. Oletko kiinnostunut oppimaan uusia asioita tietokoneen käyttöön liittyen.

Jos olet, niin mitä haluat oppia?

- Päivittää tietoja.
- Olen kiinnostunut kertaamaan vanhoja, kun en ole käyttänyt niitä.
- Kaikenlaista.
- Kaikkea paremmin.
- Perustaidot olisi hyvä oppia. Olen joskus jotain juttuja netistä etsinyt ja keran maksanut laskuja
- Marjon avustuksella.
- Tekstinkäsittelyn, sähköpostin ja internetin käyttöä.
- Kaikenlaista.
- Tietokoneen perusosaamista.
- Käytön, että oppisin käyttämään ainakin perusjutut ym
- Olen kiinnostunut. Alkeista lähtien.
- Kyllä, työhön liittyvää tietoa.
- Kyllä, työhön liittyvää tarpeellista.
- Tietotekniikkakurssi, jossa olisi perustaidot, jotta osaisi käyttää varmemmin esim. tekstinkäsittelyä ja taulukkolaskentaa.
- Olen kiinnostunut kouluttamaan itseäni, jos on mahdollista.
- Kyllä, kaikkea mahdollista.
- En ole.
- Olen kiinnostunut oppimaan lisää, syventää tietoja, saada varmuutta.
- Lisä oppiminen ei ole pahaksi.
- Kaikki mahdollinen oppi on tarpeen. Koulutus paikallaan tähän asiaan.
- Olen kiinnostunut. Päivittää vanhoja tietoja.
- Kyllä, kaikkea.
- Kyllä.
- Sähköposti ja sanasto.
- Sähköposti ja internet.
- Laitoshuoltokoulussa tuli suoritettua koulutuksen vaatima tietokoneosaaminen, sen jälkeen en ole käyttänyt.
- Olisin kiinnostunut jatkokoulutuksesta.
- Ois ollut mahdollisuus opetella tietokoneen käyttöä ja on vieläkin, mutta kiinnostus puuttuu. Sitten on aika opetella kun tarvii sitä.
- Haluan oppia tietokoneen käsittelyä laaja-alaisemmin.
- Kyllä. Oppia, mihin kaikkeen tietokoneetta voi hyödyntää.
- Tekstinkäsittely, sähköposti yms.
- Tietokoneen perustaidot.
- En!
- Kyllä olen kiinnostunut oppimaan niin paljon kuin opetetaan.
- Kiinnostaa!
- Kaikkea mahdollista.
- Sähköpostin ja internetin käyttöä.
- Olen kiinnostunut kertaamaan jo opitua ja kaikkea uutta. Kurssin jälkeen tahtonut jo unohtua jo paljon.
- Kaikkea, mitä on mahdollista.
- Varmuutta koneen käyttöön.
- Olen kiinnostunut, työhön liittyvää.
- Kertaus on opintojen äiti.
- Perusasioiden kertausta.

Liite 2. Tietotekniikan perusteet –kurssin ohjelma

Tietotekniikan Perusteet 6310138

Kohderyhmä Puhtauspooli-hanke, Jkl mlk, tietotekniikka

Kesto A –ryhmä 18.5 -13.6.2005 (35h, 1ov)

B –ryhmä 23.5 -13.6.2005 (35h, 1ov)

Tavoitteet Oppilas osaa käyttää tietotekniikan perustoimintoja sekä omaa valmiudet hyödyntää osaamistaan työelämässä ja vapaa-ajana.

Kurssi sisältää seuraavat aihealueet:

Windows

- o Tietokoneeseen tutustuminen
- o Näppäimistö
- o Apuohjelmat
- o Leikepöytä

Word

- o Tekstin kirjoittaminen oikeaoppisesti
- o Tekstin muokkaaminen ja tallentaminen sekä tulostus
- o Tekstin muotoileminen

Internet

- o Hakuharjoituksia
- o Internet selaimen asetukset

Aika Koulutus alkaa keskiviikkona 18.5. 2005 / 23.5. 2005 klo 12.15 Jyväskylän aikuisopiston Kortesuon toimipisteessä (Wilhelm Schildtin katu 2, 40101 Jyväskylä) Luokassa 263.

Lisätietoja Vastuukouluttaja Marko Vuorinen puh. 040 845 6546
sähköposti: marko.vuorinen@jao.fi

Tervetuloa ja antoisia opiskeluhetkiä!

Liite 3. Sähköpostin peruskäyttöön liittyvä kyselylomake

Sähköpostin käyttöön liittyvä palaute



Nimi _____

Mielestäni osaan	HYVIN	KOHTALAISESTI	VÄLTTÄVÄSTI	EN OLLENKAAN
Lukea saapuneet viestit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vastata viestiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lähetää uuden viestin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaihtaa salasanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avata ja sulkea koneen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tarvitsen lisää ohjausta...

Anna palautetta sähköpostiin liittyvistä esim. koulutuksista

Liite 3 jatkuu

TARVITSEN LISÄÄ OHJAUSTA...

- En ole ollut koulutuksessa, koska olen osa-aikatyöntekijä.
- Ei ole pahitteeksi.
- Otan ilolla vastaan kaiken koulutuksen, mitä tarvitsen esim. tehdessäni tilauksia koneella.
- Kyllä.
- Kyllä vielä olisi vähän tarpeen apu vaikka vähän osaankin.
- En osaa liitteitä. Tule Sirpa työpaikalle neuvomaan iltapäivällä!
- Liitteistä, tallenna, muokkaa ohjelmista
- Liitetiedosto-koulutusta ja sanasto on aivan outo, selaimet ym.
- Kertaus on aina tervetullutta. Ei koskaan liikaa.
- Kyllä
- Kyllä
- Kyllä, ikävä kyllä ei tahdo mennä jake luun.
- Melkein koko hommaan.
- Liitekoulutus, hepreaa osaaminen.
- Uusissa asioissa, jos menemme eteenpäin.
- Liitetiedostokoulutusta.
- Liitetiedostokoulutus, ei ymmärrä täysin, sorry.
- Liitekoulutusta.
- Liitekoulutus ei mennyt hyvin, lisäoppi ei olis pahasta.
- En välttämättä.
- Omasta mielestäni en.
- Olen vasta menossa liitetiedostokoulutukseen, katsotaan mitä tuleman pitää!
- Ehkä.
- Ehkä voisi olla liitetiedoston kertaus vaikka keväämmällä paikallaan, jos rehellisiä ollaan.
- Liitetiedoston kertausharjoitus olisi paikallaan esim. keväällä, unohtuu tosi helposti.
- Aina oppia tarvitaan.
- Aina oppia tarvitaan.
- Kyllä.
- Liitetiedosto ja kopiointi.
- Liitä tiedostoon ja kopio.
- Aina lähden koulutukseen kun on saatavilla.
- Olen vasta saanut käyttäjätunnukset. Harjoittelen itse. Saan apua kun tarvitsen.
- Oman kansion tiedoston tarllennus vielä opettelussa.
- Excelin käytössä.
- Liitetiedostokoulutus.
- Jos tulee uutta asiaa, niin mielestäni.

Liite 3 jatkuu

ANNA PALAUTETTA SÄHKÖPOSTIN KÄYTÖSTÄ ESIM. KOULUTUKSISTA TMS.

- Koulutusta saa enemmän tietokoneeseen.
- Koulutus oli varmaan aivan ok niille, joilla on tietokonehommat jo jotenkin hanskassa, muuten eu asia paljon valjennut.
- Paljon asiaa ja monimutkaista ikäihmisen muistaa. Kun tämä ei kiinnosta niin mikään ei pysy päässä vaikka kuinka yrittäisi.
- Paljon asiaa ei tahdo jäädä kerralla mieleen.
- Koulutukset hyviä, mieluummin aamulla jos mahdollista jatkossa. Sähköpostin käyttö ollut mukavaa ja haastavaa.
- 1. Sähköpostin käyttökoulutus pienryhmässä meni hyvin ja opetus oli hyvin ymmärrettävää. 2. Liitetiedostokoulutuksessa oli ongelmia. En pysynyt mukana, olin myös just silloin yliväsynyt uniongelmien vuoksi. Opetus eteni liian nopeasti. Olisin toivonut piirtoheitimen käyttöä kouluttajalta ja etenemistä asia kerrallaan.
- Viimeinen koulutus, liitekoulutus oli etten ymmärtänyt yhtään mitään.
- Tuntimäärä liian lyhyt.
- Koulutukset ovat olleet hyviä. Opettaja hyvä.
- Jees.
- Liitetiedostokoulutukseen tarviin aikaa harjoitteluun. Elä säikähdä jos tulee outoja vitsejä minulta.
- Koulutukset ovat olleet tosi hyviä ja ovat tulleet tarpeeseen ja ovat myöskin innostaneet sen käyttöön päivittäin.
- Koulutukset olivat hyviä.
- Koulutukset oli mukavia ja oppia tuli paljon ilman koulutusta en olisi osannut lukea enkä lähettää postia työpaikan koneella.
- Jos en olisi ollut koulutuksessa, en osaisi mitään, mutta olen nyt oppinut paljon (sähköposti). Muutkin koulutukset ovat olleet hyviä.
- Turhaa sähköpostia tulee! Vain siivoojille ja yleisesti joka koskee meitä tarvis lähettää. Ei kaikkea kunnan sisällä tapahtuvia asioita.
- Koulutus on ollut hyvä. Saisi olla enemmän tulisi käyttö varmemmaksi.
- Mielestäni hyvä järjestelmä. Toimii hyvin, saa tiedon asioista hyvin. Koulutus hyvä.
- Koulutukset olleet ihan hyviä.
- ATK-opettaja on hyvä neuvomaan, 10+ siitä.
- Ei ole vielä pahemmin kokemusta. Tuntuu siltä, että onnistuu kaikki tulevaisuudessa. On ainakin intoa opetella.
- Kivaa kun oppii vielä vanhanakin jotain uutta. Lisää tällaista kiitos!
- Ihan hyvä!
- Pitäisi olla sellainen kone, joka on vapaina silloin kun on aikaa käydä lukemassa postia.
- Turhia viestejä tulee yllättävän paljon.
- Koulutus oli tosi hyvä itse en ole käynyt kuin yhden kerran koulutuksessa, huomenna menen toisen kerran, sen jälkeen voisi kertoa enempi koulutuksesta.
- Vauhti oli liian nopea, hitaampi ei pysynyt mukana, joten uusinta tarpeen.
- Hyvä juttu, mutta vaikea, kun ei voi työaikana käydä koneella.

Liite 4. Liitetiedostojen hallintaan liittyvä kysely

Sähköpostin liitetiedostoon liittyvä palaute
Siivouspalvelut / Sirpa Väyliö 1.12.05

Nimi _____

	HYVIN	KOHTALAISESTI	VÄLTTÄVÄSTI	EN OLLENKAAN
Osaan avata saapuneet liitteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tallentaa liitteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muokata liitettä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poimia liitteen lähtevään viestiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löydän Omat tiedostot -kansion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tarvitsen lisää ohjausta seuraavissa asioista?

Miten koet sähköpostin käytön ja sen välityksellä tapahtuvan tiedonkulun?

Liite 4 jatkuu

Tarvitsen lisää ohjausta seuraavissa asioissa

- Liitteen tallennus, liitteen muokkaus, liitteen poimiminen viestiin, kansion löytäminen
- Liitetiedosto koulutusta
- Kaikessa.
- Harjoittelen niitä kohtia kotona, joihin vastasin kohtalaisesti. (liitteen muokkaus, liitteen poimiminen viestiin)
- Excelin käytössä voisi olla parantamisen varaa. Yleensä kertaus ei olisi pahitteeksi.
- Aina otan ohjausta kun annetaan.
- Harjoittelemalla varmaan tulee varmuutta.
- Tallentaminen, muokkaus, liitteen poiminta.
- Harjoitusta tarvitaan jatkuvasti. On joitakin liitetiedostoja, joita en saa auki ollenkaan. Siinä käsketään tallentamaan levykkeelle. Ainakaan multa se ei onnistu.
- Tällä hetkellä tuntuu, että omakohtaista harjoitusta tarvittaisiin ja varmuus lähettämiseen ja liittämiseen ym. tulee siitä kun yhä uudelleen ja uudelleen näitä tekee. Kertaus olisi hyväksi.
- Liitteen käsittelyssä.
- Vähän kaikissa.
- Liitetiedostosta.
- Liitetiedostoa koskevissa asioissa.
- Kaikissa liitetiedosto asioissa, ei onnistu ilman ohjeita.
- Tarvitsemme ohjausta.
- Liitteen poimiminen, liitteen muokkaaminen
- Kaikissa.
- Aikaa käytettävä harjoitukseen.
- Liitteiden lähettäminen tuottaa ongelmia, tähän asiaan tarvitsisi enemmän aikaa harjoitella.
- Liitteen tallentamiseen, viestiin poimimiseen.
- Liitteisiin liittyvissä asioissa.
- Liitteet.
- Harjoitus tekee mestarin.
- Harjoitus ei ole koskaan pahasta.
- Tarvitsen harjoitusta.
-

Liite 4 jatkuu

Miten koet sähköpostin käytön ja sen välityksellä tapahtuvan tiedonkulun?

- Hyvä, kunhan opitaan kunnolla.
- On kiinnostavaa, kunhan oppii kaikki niksit.
- Vaikeaksi.
- Ihan hyvä.
- Harjoittelen vielä.
- Myönteisesti. Se on mielenkiintoista.
- Positiivisena asiana, käytän sitä päivittäin.
- Minusta se on nopeaa. Mutta vaatii joka päivä sähköpostin lukua. Kirjoitettu teksti on parempi muistiväline kuin puhelinkeskustelu. On jotain paperilla ylhäällä kuin mieltäisi mistä tuli puhuttua.
- Turhan sähköposti selaaminen tuntuu tyhältä. Jakeluverkostoa tulisi kehittää, kaikki asiat eivät kuulu kaikille.
- Nopea, helppo kun vain oppii.
- Todella hyvä. Kaikki saa tiedon itse.
- On kiinnostavaa.
- Muuten sähköpostin käyttö on hyvä asia, muuta kovin tärkeitä asioista ei voida vielä sitoa sähköpostin varaan. Niin paljon on tullut uutta asiaa meille kaikille. Harjoittelaan kovasti, niin kyllä se siitä suttaantuu. Tämä viesti piti ensin tulostaa eri paperille, kun kysymykset eivät enää näkyneet tässä vastauslomakkeessa.
- S-postin käyttö on uutta ja haastavaa ja kunhan kaikki perusasiat hallitsee, niin mukavaakin ja osaa tällaisenkin taidon.
- Hyvin, kun hoksaa kaikki.
- Kiinnostavaa.
- Kaikissa työkohteissa ei ole mahdollista lukea sähköposti, eikä aikaa.
- Sähköposti on ihan ok, mutta liitetiedostojen käsittely tuottaa vielä ongelmia.
- Ihan ok, ei ongelmaa.
- Mielenkiintoista, kun sen hallitsee.
- Mukavaa, mutta vaatii harjoitusta.
- Välillä ottaa kovalle, että pääsee koneelle. Se vie paljon työaikaa.
- Kiinnostavaa, vaatii harjoitusta. Toimii mukavasti tiedonkulku.
- Ihan ok, kiva opetella uusia asioita.
- Ihan ok. Kunhan vielä noi poimimiset oppisi. Töissä ei ole sellaista aikaa, että voisi opetella.
- Ihan kiva.
- Ihan hyvänä.
- Se on ihan hyvä juttu.
- Ihan ok.
- Hyödyllistä, kun oppii käyttämään.
-

Liite 5. Jyväskylän maalaiskunnan sähköpostin pikaopas

