
**INTRANETIN KÄYTETTÄVYYS JA SEN
OMINAISUUDET PAROLANNUMMEN
PANSsarIPRIKAATISSA**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liiketalous

Visamäki, kevät 2013

Tiia Brusin



VISAMÄKI

Liiketalous

Organisaatioviestintä

Tekijä	Tiia Brusin	Vuosi 2013
Työn nimi	Intranetin käytettävyys ja sen ominaisuudet Parolannummen Panssariprikaatissa	

TIIVISTELMÄ

Monet suuret suomalaiset organisaatiot lähtivät 2000-luvulla rakentamaan omia, yhtenäisiä digitaalisia verkkoja eli intranettejä, jotta sisäisen viestinnän tavoitteet selkiytyisivät ja organisaation tulos paranisi. Myös puolustusvoimat rakensivat tällöin ensimmäisen sisäisen verkkonsa eli Torniportaalin. Portaali julkaistiin kaikille joukko-osastoille uutena, yhteisenä digitaalisena verkkona vuonna 2006. Ainoastaan Parolannummen Panssariprikaatilla oli Torniportaalia vanhempi, oma alueellinen intranet. Siksi onkin tärkeää tutkia, miten uusi portaali on otettu vastaan ja millaisena sen käytettävyys Panssariprikaatissa koetaan sisäisen viestinnän väylänä.

Opinnäytetyössä käytettiin useisiin suomalaisiin sekä kansainvälisiin teoksiin ja artikkeleihin pohjautuvaa teoriatietoa sisäisestä viestinnästä ja intranetistä. Lisäksi tutkittiin Panssariprikaatin ja Puolustusvoimien omaa materiaalia viestintään liittyen sekä haastateltiin Panssariprikaatin henkilökuntaa.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Teemahaastatteluita toteutettiin kahdella eri tavalla: ensin haastateltiin kahta panssariprikaatin tiedottajaa, minkä jälkeen julkaistiin sähköinen teemahaastattelu valitulle työntekijäjoukolle. Vastaukset käsiteltiin teemoittain.

Käyttäjäkokemukset jakautuivat useasti kahteen ääripäähän. Sisällön hallinta ja sen tuottaminen nousivat vielä kehitettäväksi asioiksi tutkimuksessa. Myös tiedotteiden ja toiminnan paikallisuus sekä portaalin tekniset ongelmat nousivat pintaan. Tutkimalla tarkemmin ja laajemmin tärkeitä intranetin osa-alueita, pystyy pääesikunta varmasti rakentamaan entistä eheämmän, joukko-osastotasolla paikallisemman ja mielenkiintoisemman sisäisen verkon. Positiivisina koetut asiat ja käyttäjien aidoista tarpeista lähtöisin olevat kehityskohteet ovat tärkeitä asioita puolustusvoimien viestintästrategian ja toiminnan tuloksellisuuden sekä tavoitteiden kannalta.

Avainsanat Sisäinen viestintä, Intranet, Viestinnän suunnittelu, Viestinnän mittaus

Sivut 49 s. + liitteet 10 s.

Visamäki
Business economics

Author	Tiia Brusin	Year 2013
Subject of Bachelor's thesis	The Functionality and Properties of Intranet at the Armoured Brigade	

ABSTRACT

In the 21st century many big Finnish companies started to build up more uniform internal networks to clarify their goals and increase their profit. The Finnish Defence Forces also built their first internal network called the Torni-portal. The portal was released for all units as a new and unitary digital network in 2006. The Armoured Brigade was the only unit that had a private, local network before this new portal. That is the main reason why this research is done. It is important to investigate how the personnel of the Armoured Brigade experience the usability of the new portal.

In writing this thesis many different Finnish and international sources based on internal communications and intranets were used. The Armoured Brigade and Defence Forces material related to communications was also investigated. In addition, some of the employees in the Armoured Brigade were interviewed for this thesis.

The research method was chosen to be the qualitative method. Theme interviews were accomplished in two ways: first there was an interview for the two communicators and after that electronic theme interview for the selected group inside the Armoured Brigade. All the collected answers were dealt with according to the chosen themes.

The user experiences could be divided into two extremes. Controlling and producing the content were the two main points that still require developing. Also the announcements and the locality of the functions as well as the technical problems were discovered as targets that need to be developed. By investigating more pedantically and wider the head cadre is able to build up an even more intact, unit-layered and interesting internal network. The issues that were experienced positively and the real needs of the users are the most important matters when thinking about the Defence Forces' communication strategy, the success and the goals in its operations.

Keywords Internal communications, Internal network, Planning communications, Measuring communications

Pages 49 p. + appendices 10 p

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Toimeksiantajan esittely ja työelämäyhteys.....	1
1.2	Työn keskeinen idea ja rajaus	4
1.2.1	Tutkimuskysymykset.....	4
2	SISÄINEN VIESTINTÄ	6
2.1	Sisäisen viestinnän määrittely	6
2.2	Sisäisen viestinnän suunnittelu	8
2.2.1	Resurssit	9
2.3	Viestinnän mittaaminen.....	10
2.3.1	Tuloksien mitätöinnin keinot ja sudenkuopat.....	12
2.3.2	Nykytilan arviointi.....	13
3	INTRANET	14
3.1	Mediaelementit.....	14
3.2	Sisältö.....	16
3.2.1	Haasteet	17
3.2.2	Suunnittelu.....	18
3.3	Kriisiviestintä ja intranet	19
4	TUTKIMUSMENETELMÄ	20
4.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	20
4.1.1	Teemahaastattelu	21
4.2	Käytännön toteutus ja tutkimuksen luotettavuus	21
4.2.1	Aineiston käsittely	22
4.2.2	Sisällön analyysimenetelmä	22
5	PAROLANNUMMEN PANSSARIPRIKAATIN VIESTINTÄ	24
5.1	Puolustusvoimien viestintästrategia	24
5.2	Panssariprikaatin viestintäsuunnitelma	25
5.2.1	Häiriötilanneviestintä Panssariprikaatissa	25
5.3	PVAH ja Torni	26
5.4	Muut sisäisen viestinnän keinot	29
6	TUTKIMUKSEN KULKU	31
7	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	33
7.1	Tiedottajan ja verkkotiedottajan teemahaastattelun tulokset	33
7.2	Sähköisen teemahaastattelun tulokset	36
7.3	Johtopäätökset	42
	LÄHTEET	47
Liite 1	Teemahaastattelu tiedottajalle	
Liite 2	Teemahaastattelulomake Webropolissa	
Liite 3	Kapteeni Viitalan sanoma valitulle joukolla	
Liite 4	Sähköisen teemahaastattelun vastaukset	

1 JOHDANTO

Viestinnän merkitys organisaatioiden sisäisen sekä ulkoisen toiminnan ja näkyvyyden kannalta on noussut yhä tärkeämmäksi elementiksi. Viestintää on jokaisessa yrityksessä. Ilman sitä tieto ei kulje ulos- eikä sisäänpäin. Oikeanlainen viestintä edesauttaa organisaation tavoitteiden saavuttamista, mutta toisaalta taas vääränlainen toiminta viestinnän saralla saattaa tuhota enemmän kuin arvataankaan.

Opinnäytetyössä perehdytään tarkemmin sisäiseen viestintään ja sitä kautta intranetin eli sisäisen verkon rooliin ja ominaisuuksiin käyttäjien mielestä. Intranetien käyttäjät ovat jo oppineet kuinka esimerkiksi hakuratkaisut parhaimmillaan toimivat Googlessa. Nyt samaa helppoutta ryhdytään vaatimaan työntekijänä intranetissä, joten seuraavaksi tulisikin varmistaa mikä intranetin kehityksen suunnaksi valitaan käyttäjätutkimuksen avulla. (Suhonen 2012.)

Toimeksiantajana toimii Parolannummen Panssariprikaati, jossa oman joukko-osaston sisäinen intranet vaihtui vuonna 2006 kaikkien puolustusvoimien joukko-osastoiden yhteiseksi intranetiksi. Tavoitteena on kerätä tietoa intranetin käytettävyydestä ja sen sisällön onnistumisista sekä kehityskohteista Panssariprikaatin henkilöstön näkökulmasta.

Myös muissa suurissa suomalaisissa organisaatioissa on samoihin aikoihin havaittu kehittämisen paikkoja intranetin saralla. Esimerkiksi Wärtsilä aloitti omien intranetiensä uudistamisen vuonna 2007 keräämällä käyttäjiltä tietoa siitä, mikä on relevanttia tietoa ja mikä ei. Yhdistämällä vanhat intranetit yhdeksi uudeksi, isoksi kokonaisuudeksi, taattiin työntekijöiden tunne siitä, että kuulutaan samaan yhtiöön. Tiedon tulee olla relevanttia sekä ajantasaista. (Nenonen 2009.)

Tämän opinnäytetyön kautta tutuiksi tulevat Panssariprikaati organisaationa, viestinnän eri käsitteet ja intranetin rooli sekä kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmänä käytetty teemahaastattelu. Lopuksi esitellään tutkimustuloksien pohjalta laaditut johtopäätökset. Ne edesauttavat puolustusvoimien pääesikunnan viestintäosastoa ja maavoimien esikuntaa sisäisen verkon kehittämisessä tulevaisuudessa.

Tämän opinnäytetyön avulla puolustusvoimat voivat suorittaa tarkempaa kvantitatiivista tutkimusta ja laatia aidosti kehityskohteiden selvittyä paremman sisäisen verkon. Kun sisäinen viestintä myös intranetin osalta on kunnossa, paranee jopa työn tulos ja työntekijöiden suhtautuminen omaan työhönsä huomattavasti.

1.1 Toimeksiantajan esittely ja työelämäyhteys

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Parolannummen Panssariprikaati, joka on mekanisoitujen taisteluosastojen ja ilmatorjunnan koulutuskeskus Kanta-Hämeen Hattulassa. Parolannummen Panssariprikaati on yksi Suomen maavoimien joukko-osastoista ja kuuluu Länsi-Suomen Sotilaslää-

niin. Se kouluttaa ja sijoittaa maanpuolustustahtoisia asevelvollisia sekä palkattua henkilöstöä käskettyihin sodan ajan joukkoihin. Lisäksi Panssariprikaatissa ylläpidetään kykyä kohottaa vastuullaan olevien sodan ajan joukkojen valmiutta. Se vastaa myös asevelvollisuusasioiden hoidosta ja yhteydenpidosta reserviin Kanta-Hämeen maakunnassa. Parolannummen Panssariprikaati kuuluu maavoimiin ja vastaa toiminnastaan puolustusvoimien pääesikunnalle. (Panssariprikaatin esikunnan osastot 2012.)

Parolannummen Panssariprikaatin historia alkaa Panssaridivisioonan perustamisesta 28.6.1942. Panssaridivisioonan ensimmäisenä komentajana toimi kenraali Ernst Ruben Lagus, joka on Mannerheim-ristin ritari n:o 1. Prikaatin yhtenä tunnuksena toimii nykyään kolminuolitunnus, jolla on myös erikoislaatuinen historia. Ylipäällikkö Mannerheim hyväksyi tämän nuolitunnuksen 17.11.1942 jokaisen Panssaridivisioonaan kuuluvan henkilön kannettavaksi yhtymän erityisten ansioiden vuoksi. Tunnus on ainoa marsalkka Mannerheimin myöntämä virallinen tunnus sotien aikana. Panssariveteraanien "viimeinen toive" 20.2.2001 oli saada nämä niin sanotut Laguksen nuolet Panssariprikaatissa palvelevien sotilaiden asusteeseen. (Panssariprikaatin esikunnan osastot 2012.)

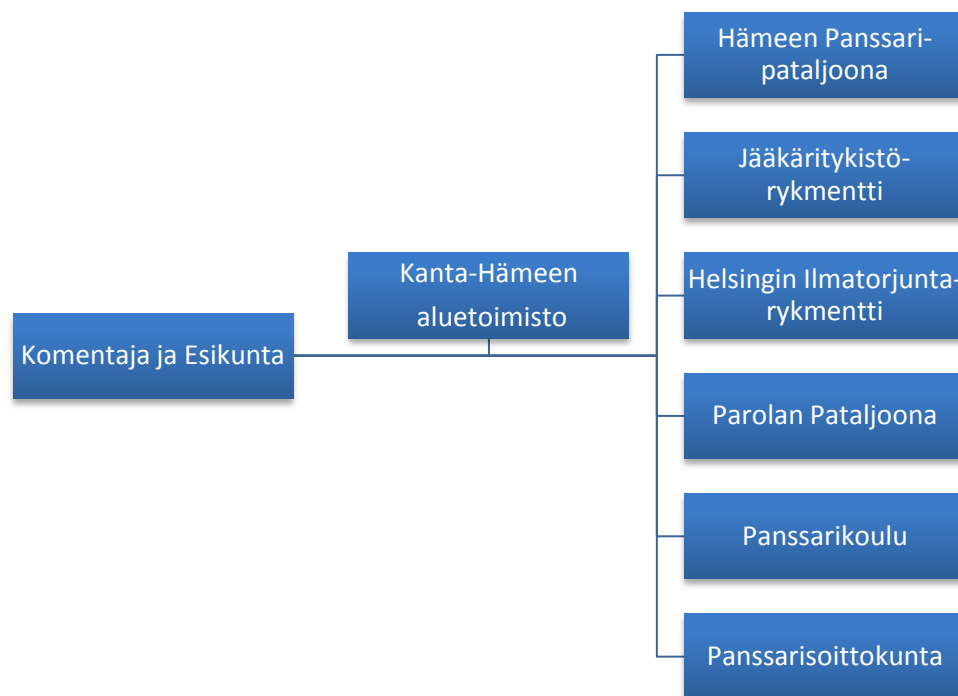


Kuva 1. Kolminuolitunnus.

Nykyään Panssariprikaatissa toimii oma esikunta, jota johtaa esikuntapäällikkö everstiluutnantti Jari Vuorela. Panssariprikaatin esikuntaan kuuluu myös Kanta-Hämeen aluetoimisto, joka on osa esikunnan operatiivista osastoa. Prikaatissa on viisi joukkoyksikköä: Hämeen panssaripataljoona, Jääkärikykirykmentti, Helsingin ilmatorjuntarykmentti, Parolan pataljoona ja Panssarikoulu. Jokaisella joukkoyksiköllä on myös omat komentajansa, jotka puolestaan vastaavat yksikkönsä toimista suoraan Panssariprikaatin komentajalle. Yhteensä Panssariprikaatissa Parolannummella työskentelee noin 580 kantahenkilökuntaan kuuluvaa työntekijää, jonka li-

säksi alueella on noin 1800 - 2000 varusmiestä. (Panssariprikaatin esikunnan osastot 2012.)

Toimeksiantajana Panssariprikaatissa toimii esikunnan kanslia. Jokaisella maavoimien joukko-osastolla on oma esikuntansa, jota johtaa esikuntapäällikkö. Nämä joukko-osastojen esikunnat vastaavat toiminnastaan maavoimien esikunnalle ja pääesikunnalle. Parolannummen Panssariprikaatin esikunta on kaikkea Prikaatin toimintaa ohjaava ja hallinnoiva elin. Esikunnassa työskentelee noin 140 työntekijää (Aluetoimisto, Panssarisoittokunta ja Vartiosto mukaan lukien), joista siviilejä on noin 40 ja sotilaita noin 100. (Viitala, haastattelu 3.12.2013.)



Kuvio 1. Panssariprikaatin organisaatio. (Panssariprikaatin esikunnan osastot 2012. Prikaatin esittely.)

Puolustusvoimien ja Panssariprikaatin organisaatorakenne ja erilainen toiminta useilla organisaation osa-alueella, kuten myös tässä tapauksessa viestinnällisellä alueella, on haastava ja erittäin mielenkiintoinen lähtökohhta opinnäytetyöntekijälle. On kiinnostava tutkia kuinka pääesikunnan viestintäosasto on onnistunut rakentamaan yhtenäisen sisäisen verkon, jonka pitäisi toimia jokaisen joukko-osaston välillä sekä sisällä hyvin. Organisaation ainutlaatuisuus on myös keskeinen osa tämän opinnäytetyösuunnitelman laatineen opiskelijan prosessia kasvaa viestintäalan ammattilaiseksi.

1.2 Työn keskeinen idea ja rajaus

Sisäisen viestinnän toimivuutta intranetin eli Torni-portaalin kautta tutkitaan, koska portaali on puolustusvoimien ensimmäinen yhteinen digitaalinen viestintäkanava. Sen toimivuutta tai käytettävyyttä panssariprikaatissa ei ole tutkinut kukaan puolustusvoimien ulkopuolinen henkilö. Vastaavanlaista tutkimusta on saattanut olla aiemmin ainoastaan Pääesikunnassa, mutta silloin joukko-osastot ovat jääneet huomiotta. (Viitala, haastattelu 3.12.2012.)

Torni-portaalia hallinnoidaan pääesikunnasta käsin, mutta jokaisella joukko-osastolla on lisäksi omat alisivustonsa portaalissa. Näin ollen joukko-osastot voivat tuottaa sisältöä omille alisivustoilleen ja osaston työntekijät löytävät helpommin juuri heitä koskevat asiat, tiedotteet ja muut uutiset hallitsemalla omaa uutisvirtaansa. Opinnäytetyössä keskitytään pääasiassa Torni-portaalin toimivuuteen, toiminnallisuuteen ja käytettävyyteen Parolannummen Panssariprikaatin näkökulmasta. (Viitala & Markkula, haastattelu 28.2.2013.)

Yhtäkään joukko-osastoa ei pyydetty mukaan kehitystyöryhmään uutta intranettiä suunniteltaessa, joten on kiinnostavaa tutkia miten intranet koetaan juuri Panssariprikaatissa. Panssariprikaatissa oli nimittäin ennen Torni-portaalia oma, itse ylläpidetty ja suunniteltu intranet. Vastaavanlaista sisäistä verkkoa ei muilla joukko-osastoilla ollut ennen yhteisen Torni-portaalin tuloa vuonna 2006. (Viitala, haastattelu 3.12.2012.)

Parolannummen Panssariprikaatin tiedottajana toimiva Kapteeni Viitala valitsee joukon Panssariprikaatin työntekijöitä, joille lähetetään teema-haastattelun muodossa kysely koskien intranetin toimivuutta. Lisäksi tutkitaan Torni-portaalin toimivuutta sekä sen roolia sisäisen viestinnän väylänä Kapteeni Viitalan sekä verkkotiedottaja, yliluutnantti Jari Markkulan näkökulmasta. Heitä haastatellaan aiheesta temahaastattelun avulla.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa objektiivista ja teoriaan pohjautuvaa tietoa, josta on aidosti hyötyä toimeksiantajalle. Tutkimuksen valmistuttua opiskelija pystyy eri teorioiden ja kirjallisuuden avulla laatimaan analyysin käyttäjäkokemusten perusteella Panssariprikaatin viestinnästä vastaaville, Maavoimien viestinnälle ja Pääesikunnan viestintäosastolle. Erittäin tärkeä tämän opinnäytetyön kannalta on myös opiskelijan rooli objektiivisena tutkijana ja toimintaan tutustujana. Tutkimuksen avulla voidaan arvioida intranetin onnistumista sisäisen viestinnän väylänä ja sen kehityskohteita. Toimeksiantaja pystyy tämän tutkimuksen sekä sen johtopäätösten perusteella muuttamaan toimintaansa Torni-portaalissa käyttäjälähtöisemmäksi sekä toimivammaksi viestinnällisestä näkökulmasta.

1.2.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimusongelmana tai varsinaisena pääkysymyksenä tässä tutkimuksessa on, että millaisia käyttäjäkokemuksia Torni-portaalista on Parolannummen Panssariprikaatissa. Alakysymyksiä avulla pyritään pääsemään tarkemmin sisälle varsinaiseen tutkimusongelmaan eli onko intranet rakennettu

sille asetettujen yleisten ohjeiden ja toimintatavoitteiden mukaisesti ja pitääkö se sisällään tarvittavat elementit esimerkiksi viestintästrategiaa ja käyttäjälähtöisyyttä ajatellen? Millaisena viestintäalan ammattilaiset Prikaatissa näkevät intranetin käytettävyyden muun muassa kriisiviestinnän kanavana? Onko intranetissä eli Torni-portaalissa jotakin korjattavaa tai muutettavaa, puuttuko sieltä jotakin oleellista?

2 SISÄINEN VIESTINTÄ

Viestintä itsessään on määritelty henkilöiden väliseksi toiminnaksi eli vuorovaikutukseksi. Viestintää voi olla sisäistä ja ulkoista. Työyhteisön ja organisaation keskinäinen viestintä on sisäistä viestintää ja se, mitä organisaatio viestii ulkopuolisten henkilöiden tai toimijoiden kanssa on ulkoista. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 13-14.)

Yritysviestinnällä puolestaan tarkoitetaan Juholinin (2001, 19) mukaan organisaation viestintätoimenpiteiden kokonaisuutta. Se tukee organisaation työntekijöiden tavoitteiden saavuttamista. Yritysviestintää kutsutaan myös Lohtajan ja Kaihovirta-Rapon (2007, 13) mukaan yhteisöviestinnäksi ja se on sekä yksi- että kaksisuuntaista. Viestintä on siis vuorovaikutteista eli organisaation ja työntekijän välistä keskustelua, mutta lisäksi organisaatio harjoittaa tiedottamista. Tiedottaminen on yksipuolista viestintää.

Myönteisenä koettu viestintä ja viestintäilmapiiri lisäävät aina tyytyväisyyttä työpaikalla sekä parantavat koko organisaation tuloskykyä. Mitä avoimempaa, luottavaisempaa ja alaisiin keskittyneempää viestintä on, sitä tyytyväisempiä työntekijät ovat omaan työhönsä, esimiehiinsä ja omaan organisaatioonsa. (Juholin 2001, 112.)

Organisaation johdolla on suuri vaikutus siihen, millainen ilmapiiri työpaikalla on. Ilmapiiri määrittelee keskustelujen sävyn ja näitä keskusteluja käydään myös työyhteisön ulkopuolella. Näin ollen sisäisestä viestinnästä tulee myös ulkoista viestintää. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 14-15.)

Panostamalla viestintään, sen suunnitteluun ja toteutustapoihin, organisaatio voi saavuttaa tyytyväiset ja osaavat työntekijät sekä parhaan mahdollisen työn jäljen. Työnjälki vaikuttaa suoranaisesti tulokseen. (Juholin 2001, 112.)

Kun organisaatiossa on määritelty viestinnän tehtävät ja ne on ymmärretty, on helpompi hankkia juuri oikeanlaisia henkilöitä hoitamaan tehtäviä. Sen lisäksi on paljon helpompaa arvioida viestinnän tarvitsemia resursseja. Tätä kautta voidaan organisaation johto sekä luottamushenkilötkin perehdyttää viestintäkäytäntöihin. Lopuksi voi asettaa viestinnälle tavoitteet ja niiden toteutumista voidaan alkaa seuraamaan. (Juholin 1999, 29.)

2.1 Sisäisen viestinnän määrittely

Sisäisen viestinnän avulla taataan koko henkilöstön ymmärrys esimerkiksi visioista ja strategiasta sekä niiden sisäistämisestä, jonka avulla henkilöstö osaa työskennellä koko organisaation tavoitteet ja arvot mielessään. Sisäinen viestintä on myös tiedon tuottamista, sen muokkaamista ja välittämistä sekä yhteisöllisyyden rakentamista. Se ilmentää koko organisaation arvoja. (Juholin 2001, 118.)

Sisäinen viestintä pitää sisällään eri osioita yritysviestinnästä: kasvokkain viestimistä, tapahtumia, painettua ja sähköistä viestintää sekä koko organisaatiotason viestintää. (Juholin 1999, 139-140.) Monissa organisaatioissa

viestinnän periaatteisiin liitetään sanat avoimuus, oikea-aikaisuus, nopeus, luotettavuus, ymmärrettävyys ja vuorovaikutteisuus. On siis tärkeää, että tiedon välittämisen ohella huolehditaan myös siitä, että on myös mahdollisuus keskustella asioista ja lisätä ymmärrystä sitä kautta. (Juholin 2001, 118)

Leif Åberg (1997, 110) määrittelee niin sanotun pizzamallin mukaan organisaation sisäisen viestinnän tehtävät seuraavasti:



Kuvio 2. Yhteisöviestinnän tehtävät. (Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat.)

Åbergin (1989, 138-139) mukaan esimerkiksi yhteisen toiminnan tukemiseen liittyvät käsitteet ulkoinen ja sisäinen markkinointi sekä operatiiviset työhöjeet yllä olevan kuvan mukaisesti. Sisäisellä markkinoinnilla pyritään vaikuttamaan henkilöstön asenteisiin sekä motivaatioon työskennellä. Lisäksi sisäinen markkinointi tukee ulkoista markkinointia. Sen avulla työntekijöille taataan oikeat tiedot ja viestinnän välineet ulkoisen markkinoinnin toteutumiseksi.

Tulosviestinnän toinen tehtävä on kiinnittäminen ja sosiaalistaminen. Viestinnän avulla perehdytetään uusi henkilö työhönsä ja yhteisöön, joka on kaikkien edun mukaista. Myös vanhoja työntekijöitä kiinnitetään: työtehtävien muuttuminen ja uudet menetelmät vaativat myös vanhojen tekijöiden perehdyttämistä. Kiinnittäminen on melkein kokonaisuudessaan henkilöstöhallinnon ja sisäisen kouluttamisen alaan kuuluva kokonaisuus. (Åberg 1989, 202.)

Viestintää tarvitaan myös siinä vaiheessa, kun luodaan yritysprofili, johtajaprofiili tai tuoteprofiili. Sen sijaan, että viestitään yhtenäistä yritysprofiliä tai yrityskuvaa, viestitäänkin jokaiselle kohderyhmälle erilaista profiili-

lia. Tässä on kyse siitä, että rakennetaan kohderyhmien tajuntaan pitkäjänteisesti erilaisia mielikuvia. (Åberg 1989, 70-71.)

Informointi on nimensä mukaisesti yrityksen tapahtumien viestimistä omalle henkilökunnalle ja muille ulkopuolisille tahoille. Se käsittää sekä tiedottamisen että suhdetoiminnan ja sen painopisteenä on työyhteisön uutisten välittäminen. Uutisoinnissa on nimittäin kerrottava myös ikävistä asioista, toisin kuin esimerkiksi profiloinnissa, jossa valikoidaan kerrottavat asiat. (Åberg 1989, 158.)

Työntekijät voivat itse vaikuttaa tai olla mukana vaikuttamassa kaikissa muissa kohdissa paitsi sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Se on jotakin sellaista, jota on jokaisessa organisaatiossa ja sen johtaminen on erittäin haastavaa tai jopa mahdotonta. Tämä viestintä tapahtuu työyhteisön omilla ehdoilla. (Åberg 1997, 120.)

2.2 Sisäisen viestinnän suunnittelu

Sisäisen viestinnän suunnittelulla voidaan johtaa organisaatiota oikeaan suuntaan sekä suunnata sitä kautta myös voimavarat oikein. Juholin (1999, 105) ehdottaa, että organisaatiossa kannattaa harjoittaa suunnitelmallista toimintaa: suunnitella asioita, jonka pohjalta toteuttaa päätökset ja sen jälkeen suorittaa arviointi. Arvioinnin pohjalta voidaan luoda taas uusi perusta uudelle suunnittelulle. Viestintäkään ei toimi pelkästään periaatteiden ja ääneen sanomattomien tapojen mukaan. Se vaatii suunnittelua sekä ohjeistusta tavoitteellisen ja kannattavan toiminnan näkökulmasta.

Viestinnän suunnittelua tapahtuu sekä strategisella, että operatiivisella tasolla. Strategista suunnittelua ovat esimerkiksi 1) viestinnän tarkoituksen ja tehtävien määrittely sekä 2) viestintästrategia. Operatiivista suunnittelua ovat esimerkiksi 1) toimenpiteiden valinta sekä 2) jaksotus tai aikataulutus. Strateginen suunnittelu onkin tavallaan asioiden kirjaamista ylös, kun taas operatiivisessa suunnittelussa valitaan jo esimerkiksi konkreettiset toimenpiteet suunniteltujen toimien saavuttamiseksi ja lyödään lukkoon päivämääriä. Lisäksi pitää määrittellä viestinnän vastaanottajat, siihen käytettävät resurssit ja vastuut ennen ja jälkeen suunnittelun ja alkutoteutuksen. (Juholin 1999, 105-106.)

Juholin (1999, 107) korostaa, että usein lähdetäänkin jo toteuttamaan toimenpiteitä ilman huolellista suunnittelua, ilman, että perusmäärittelyjä tai analyysyjä on suoritettu. Suurin vaara tällöin on se, että tehdyt toimenpiteet eivät palvelekaan työntekijöiden etua ja organisaation tavoitteita. Saatetaan esimerkiksi tehdä uusi henkilöstölehti, mutta ei ole tutkittu mitä kohderyhmä, eli henkilöstö, sen sisällöltä toivoisi. Tämä uusi, viestintätiimin ja johdon näkökulmasta tehty lehti, ei välttämättä palvelekaan tarkoitustaan. Viestintätiimi ja johto eivät ole tutkineet mitä kannattaa viestiä ja miten, joten silloin tavoitteita ei todennäköisesti saavuteta.

Myös vastuiden jako ja niiden kirjaaminen strategiaan yleisellä tasolla on hyvä, sillä usein nopeasti muuttuvissa tilanteissa saatetaankin unohtaa informoida keskeisiä henkilöitä tai ryhmiä. Se mikä jollekin toiselle on itses-

tään selvää saattaakin olla toiselle tulkinnanvaraista. (Juholin 2001, 70-71.)

Viestinnän organisointi ja sen johtaminen ovat osa vastuiden määrittelyä. Organisoinnilla taataan, että jokainen tietää missä tehdään, kuka tekee linjaukset ja ratkaisut. (Juholin 2001, 73.) Yleensä sisäisen viestinnän vastuu annetaan henkilöstöjohtajalle ja viestintäjohtajalle. Intranetin, joka siis on osa sisäistä viestintää, kehittämisen ja ylläpidon vastuu on ainakin alkuvaiheessa organisaation viestintäyksiköllä, jonka jälkeen vastuut täsmennetään uudelleen. (Juholin 1999, 113.) Yleensä kannattaa myös määrittellä se, missä päin organisaatiota viestintä ja sen ammattilaiset sijaitsevat, jotta kaikille osapuolille on selkeää missä niin sanotusti tapahtuu. Suurissa yrityksissä voi olla tyypillistä, ettei tiedetä edes viestintäosaston sijaintia paikkakunnankaan perusteella. Kun tulee jotakin kysyttävää, ei välttämättä tiedetä minne ottaa yhteyttä. (Juholin 2001, 73.)

2.2.1 Resurssit

Suunnittelun yhteydessä käydään läpi voimavarat eli resurssit, jotka ovat jo olemassa sekä niiden riittävyys suhteessa organisaation viestinnän tavoitteisiin. Viestinnän resurssit ovat seuraavat:

- 1) laadullinen ja määrällinen osaaminen.
- 2) teknologia.
- 3) viestinnälliset valmiudet.
- 4) raha.
- 5) tieto.

(Juholin 1999, 118-119; Juholin 2001, 74-77.)

Tärkein voimavara on tietenkin ihmiset ja heidän osaamisensa. Laadullinen osaaminen tarkoittaa tässä tapauksessa esimerkiksi viestintäalan ihmisten osaamista ja tehtävien vaativuutta, niissä tarvittavia taitoja. Määrällinen osaaminen tarkoittaa ammattilaisten ja avustajien määriä työtehtävissä ja viestinnälliset valmiudet sitä, millaista viestinnällistä osaamista esimerkiksi henkilöstöryhmissä tai johdolla on. (Juholin 1999, 118-119.)

Teknologia tarkoittaa niitä mahdollisuuksia, joita organisaatiossa joko käytetään tai ei käytetä. Viestintäteknologian kehityksen myötä on mahdollista välittää ja vastaanottaa tietoa ajasta ja paikasta riippumatta. Myös kopiokoneiden, faksien, puhelimien ja kameroiden määrä ja laatu kannattaa arvioida ainakin ensimmäistä kertaa resursseja suunniteltaessa. (Juholin 2001, 74-77.)

Rahasta, joka tulee usein ensimmäisenä mieleen resursseista puhuttaessa, riippuu se, miten paljon resursseja on käytettävissä. Kun kasvatetaan budjettia, tarvitaan tietenkin analyysi siitä, miksi ja millaisia resursseja tarvitaan. (Juholin 2001, 74-77.)

Näistä kaikista pidetään usein tietoa niin itsestään selvänä resurssina, ettei sitä useinkaan muisteta ottaa mukaan. Tieto on siitä huolimatta aina vain

tärkeämpi resurssi viestinnän suunnittelussa ja toteuttamisessa. Jos organisaatiolla on mahdollisuudet hankkia itsestään ja ympäristöstään tietoa, sitä paremmin se luultavasti pystyy soveltamaan sitä toiminnassaan ja viestinnässään. (Juholin 2001, 74-77.)

Tietoviestintä eli knowledge management on myös tärkeä termi puhuttaessa tiedon johtamisesta: se tähtää siihen, että organisaatiossa yhteisö pystyy tuottamaan, jalostamaan ja levittämään tietoa oman toimintansa ja ympäristönsä eduksi. Tiedon tuottamisessa ja sen hallinnassa toimivat usein tiedottajat yhteistyössä informaatikoiden kanssa, jotka osallistuvat sisäisen viestinnän operaatioihin kuten intranetin suunnitteluun ja ylläpitoon. (Juholin 2001, 74-77.)

2.3 Viestinnän mittaaminen

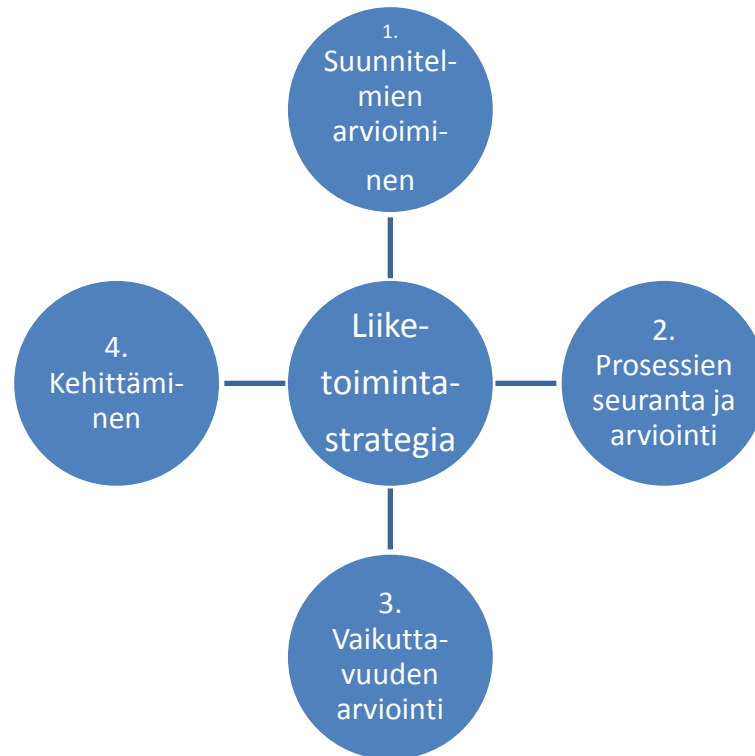
Juholinin (2010, 15, 18, 28) mukaan viestinnän mittaaminen tarkoittaa sellaisia tutkimuksia ja analyyskejä, joiden pohjalta voidaan suorittaa jonkin tietyn toiminnan arviointia. Arvioinnilla tarkoitetaan puolestaan jonkin asian arvon tai merkityksen määrittelemistä ja myös sen heikkouksien tunnistamista. Käytännössä arvioinnilla siis saadaan tietoa jonkin asian nykytilasta ja sen kehittämiskohteista.

Millään mittaamisella ei kuitenkaan ole suurtakaan merkitystä, mikäli sen tuloksia ei osata analysoida ja hyödyntää oikein. Millekään organisaatiolle menestys ei tule itsestään. Jos halutaan parantaa jatkuvasti, täytyy organisaation olla tietoisia niin onnistumisista kuin epäonnistumisistakin. Vain sitä kautta yritys voi kehittää omaa toimintaansa kohti tavoitteita. Viestinnän mittaamisen avulla saadaankin selville ovatko viestinnälle asetetut tavoitteet linjassa organisaation strategian kanssa. Sen avulla siis voidaan selvittää, toteutetaanko viestintää organisaation tavoitteiden mukaisesti. (Juholin 2010, 28-29.)

Tutkimuksessa on tavoitteena saada aikaiseksi välitöntä kehittämisarviointia, jolla tähdätään tässä tapauksessa sisäisen viestinnän kanavan kehittämiseen. Välittömiä tuloksia viestinnän mittaamisessa saadaan aikaan, kun arvioidaan viestintäprosessien tehokkuutta ja laatua. Ne voivat tarkoittaa esimerkiksi sitä, miten hyvin käytettävissä olevia resursseja on osattu hyödyntää ja onko toiminta nopeaa, virheetöntä ja ajantasaista. Lisäksi olennaista on myös organisaation viestintäfoorumien eli sisäisen verkon kannalta se, onko toimittu oikein ja oikeissa paikoissa, ovatko viestit menneet perille ja ovatko vaikutelmat olleet sitä mitä piti. (Juholin 2010, 30, 35.)

Tästä voidaan johtaa organisaation kannalta tärkeä kysymys: onko heidän nykyinen toimintansa kannattavaa ja optimaalista niillä resursseilla, joita heillä on käytössään? Toisaalta taas voi pohtia myös lähtöasetelmaa vaikakapa sisäisen verkon suunnittelussa. Kuinka paljon suunnitteluun ja sen rakentajien osaamiseen panostettiin? Onko verkon viestinnän suunnittelu ollut järkevää suhteessa koko organisaation strategiaan ja käytettävissä olevaan tietoon? (Juholin 2010, 36.)

Viestintää kannattaa arvioida jatkuvasti. Sen suunnittelu, toteutus ja arviointi kannattaa yhdistää yhdeksi jatkumoksi tai sykliseksi, johon voi sisällyttää mittaamista ja seuranta. Mittaaminen voi olla syvällistä tai pinnallista, laadullista tai määrällistä, ja se voi myös olla toistuvaa eli säännöllistä tai kertaluontoista. (Juholin 2010, 37-38.)



Kuvio 3. Viestinnän arvioinnin dynaaminen sykli. (Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna!)

Yllä oleva viestinnän arvioinnin sykli kuvastaa vuoden 2010 arviointiasetelmaa, joka on Juholinin yksinkertaistama kuvio European Communication Monitorin kuusivaiheisesta portaikosta. Ensimmäisessä kohdassa muodostetaan tilannekuva, tunnistetaan tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkia ja arvioidaan resursseja. Tässä vaiheessa myös arvioidaan, ollaanko tekemässä juuri niitä oikeita asioita tavoitteisiin pääsyn kannalta.

Toisessa vaiheessa seurataan oman organisaation sekä sidosryhmien toimintaa. Seurannan jälkeen kootaan niin sanottuja pika-analyysejä, joiden avulla voidaan päättää seuraavasta vaiheesta. Tämän avulla organisaatio pysyy mukana missä mennään ja osaa toimia tarkoituksenmukaisesti. (Juholin 2010, 37-40.)

Kolmannessa vaiheessa arvioidaan vaikuttavuutta. Voidaan asettaa kysymyksiä: mitä saavutettiin? Mikä on viestinnän tulos ja saavutimme tavoitteet? Tätä arviointia voi tehdä esimerkiksi kerran vuodessa. Merkittävät muutokset kehittyvät yleensä hitaasti. (Juholin 2010, 37-40.)

Neljännessä eli kehittämisvaiheessa tulisi miettiä, missä eri toiminnoissa olisi parannettavaa ja kehitettävää? Tämä nähdään syklin tärkeimpänä vaiheena, koska kaikki aiemmin tehty työ tähtää kehittämiseen. Tässä vaiheessa tunnistetaan vahvuudet ja heikkoudet, niitä analysoidaan ja tehdään suunnitelmat sille, miten asioihin oikeasti puututaan ja niitä kehitetään. Vaiheessa on myös yksi heikkous: organisaatioilla on tapana suhtautua kielteisesti tuloksiin ja manipuloida niitä niin, että tulos onkin omien intressien mukainen. Jotkut organisaatiot jopa kieltävät tutkijan tekemän työn ja epäilevät heidän ammattitaitoaan. Mikäli näin tapahtuu, organisaatio ei tule kehittymään ja saavuttamaan tavoitteitaan. (Juholin 2010, 37-40.)

2.3.1 Tuloksien mitätöinnin keinot ja sudenkuopat

Organisaatio, joka ei suostu uskomaan tutkijan keräämiä tuloksia, yrittää usein peittää niitä seuraavilla keinoilla, jotka on hyvä tunnistaa.

1. Silmänlume:

Vähätellään huonoja tuloksia ja keskitytään vain siihen, mikä oli hyvää.

2. Salaaminen:

Keskitytään edelleen vain hyviin tuloksiin, mutta piilotetaan tai unohdetaan kokonaan huonot tulokset.

3. Tieteellisyydellä perustelu:

Organisaatio haluaa yleisönsä uskottavuuden perustelemalla vain hyvien tuloksien valintansa tieteellisillä argumenteilla.

4. Lykkääminen:

Annetaan niin sanotusti pölyn laskeutua ja kerätään vielä lisää faktoja.

5. Kieltäminen:

Organisaatio uskoo tuloksien olevan vääriä ja epäilee vastaajia.

(Juholin 2010, 40.)

Yksi pahimmista virheistä näiden mitätöinnin keinojen lisäksi on se, että organisaatiossa johto ei otakaan vastuuta viestinnästä. Esimiesten tehtävänä on tehdä alaisilleen selväksi yrityksen tavoitteet. Jos viestinnässä epäonnistutaan, korvaavat huhut ja juorut yleensä oikean tiedon. Tällaista tapahtuu usein esimerkiksi tilanteissa, joissa organisaatio fuusioituu, lomauttaa työntekijöitä tai tekee suuria organisaatiomuutoksia. Nämä ovat hyviä asioita tiedostaa myös jokaisen tutkimuksen ja arvioinnin yhteydessä. (Tervola 2008.)

Näiden sudenkuoppien lisäksi kannattaa huomioida saman viestin viestiminen sekä sisään että ulospäin organisaatiossa. Uskottavuus kärsii herkästi, jos viestit ovat ristiriitaisia. Myös oikeanlainen viestintäkanava tiettyissä tilanteissa vaikuttaa tasapuolisuuden tunteeseen ja uskottavuuteen. Kehitysprosesseissa täytyy lisäksi huomioida esimerkiksi työntekijöiden valmentaminen tulevaan: työntekijä suhtautuu muutokseen paremmin, mikäli on viestitty ajoissa ja oikein. Sisäisen viestinnän sudenkuopat välttävät suunnittelulla ja aikataulutamisella. Myös sisäiselle viestinnälle tulee asettaa tavoitteita ja mittareita, joilla voidaan tarkistaa onnistumista. Siksi on tärkeää, että johto on sitoutunut. (Tervola 2008.)

2.3.2 Nykytilan arviointi

Nykytilan arviointi perustuu jatkuvaan tulosten seurantaan. Nykytilan arvioinnin tarkoituksena on varmistua siitä, että ollaan tekemässä juuri oikeita asioita oikeaan aikaan. (Juholin 2010, 87.)

Nykytilaa voidaan arvioida esimerkiksi etsimällä jo olemassa olevia tutkimuksia tai avaamalla keskustelua organisaation nykytilasta sisäiseen verkkoon työntekijöille. Nykytilan tai tilannekuvan arviointiin osallistuvat organisaation johdon lisäksi viestinnän ja henkilöstön johdon ammattilaiset sekä luottamusmiehet ja muut avainhenkilöt. (Juholin 2010, 87.)

Luotaamalla esimerkiksi tulevaisuutta, pystytään tunnistamaan vielä näkymättömiä tai heikkoja signaaleja. Näin ollen niihin voidaan varautua tai niitä voidaan ennaltaehkäistä. Luotaaminen tapahtuu yleensä kyselytutkimuksen tai keskusteluiden avulla. Tiedonhallinta astuu tässä vaiheessa tärkeäksi osaksi organisaation varautumista tulevaan: usein sanotaan, että tietoa olisi ollut saatavilla, mutta se on jostakin syystä ohitettu. (Juholin 2010, 88.)

3 INTRANET

Intranetit eli intrat alkoivat yleistyä 1990-luvulla internetin yleistymisen myötä. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 25.) Ne ovat sähköisiä sisäisen viestinnän kanavia, joiden kautta organisaatio pystyy kommunikoimaan työntekijöidensä kanssa. Intran avulla voi jakaa tietoa laajasti molemmin puolin ja siellä tulisi olla myös omaa itsenäistä sisällöntuotantoa. (Alasilta 2000, 251-252.)

Intranetin toimivuuden ja sen käytettävyyden kannalta tärkeitä asioita ovat:

- 1) oikea-aikaisuus.
- 2) käytettävyyden helpottaminen.
- 3) viestinnällisesti perusteltu toteutustapa.
- 4) yhdenmukainen tekninen taustajärjestelmä eli infrastruktuuri.

Näiden lisäksi olisi osattava linkittää muitakin kanavia intranetin kanssa. Esimerkiksi henkilöstölehden laittaminen sähköisenä versiona intraan, houkuttelee käyttäjiä etsimään lehteä sieltä. Samalla käyttäjälle voi hänen huomaamattaan ujuttaa muutakin tietoa intranetin polkujen kautta. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 51-52.)

3.1 Mediaelementit

Mediaelementit antavat mahdollisuuden interaktiiviselle viestinnälle verkossa. Niiden avulla infrastruktuurista luodaan mielenkiintoinen, käytettävä, toiminnallinen ja tietoja tai uutisia oikein ohjaava. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 18-19.)

Alla oleva kuvio havainnollistaa mitkä kaikki elementit kuuluvat mediaelementteihin. Toisiaan tukien ja kaikkia monipuolisesti käyttäen rakennetaan juuri tämä mielenkiintoinen ja toiminnallinen digitaalinen ympäristö.



Kuvio 4. Mediaelementit eli digitaalisen viestinnän maailmanpyörä. (Kuivalahti, T. & Luukkonen, J. 2000. Intra.)

Kirjoitettu teksti on edelleenkin yksi voimakkaimmista vaikuttamistavoista myös verkossa. Toisaalta se voi olla uuvuttavaa luettavaa käyttäjälle, jos tekstin kirjoittaja ei ole osannut verkkokirjoittamisen perusteita. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 19.) Verkkokirjoittamiseen vaikuttaa tekniikka, jolla tekstiä kirjoitetaan sekä tapa, jolla se välittyy lukijalle. Kirjoittamistottumukset sekä lukemistottumukset vaikuttavat vahvasti tuotettuun tekstiin ja sen ymmärtämiseen. Kannattaa siis verkkoon kirjoittaessa huomioida esimerkiksi tekstisisältö, fontti, kappaleiden pituus, muun materiaalin käyttö ja epälineaarinen esitystapa. (Alasilta 2002, 23-26.)

Äänen avulla voi luoda vaihtelevuutta viestin välitystapaan käyttäjälle. Arviolta 70 % päivittäisestä informaatiosta saadaan juuri äänen välityksellä. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 20.) Se, kuinka paljon ääni syrjäyttää tekstiä, on käyttäjistä ja suunnittelijoista kiinni. Teknologia on jo olemassa, mutta sen käyttöönotto riippuu ihmisten halusta ja resursseista. (Alasilta 2002, 28.)

Kuva on kolmas elementti, jolla on suuri voima käyttäjässä. Virtuaalikuva vie katsojan suoraan kuvanottohetkeen ja ympäristöön. Verkkoviestinnässä olisikin järkevää ottaa mukaan kuvan voima: sellainen ylläpitäjä ja sisällöntuottaja, joka osaa kuvien kautta tuoda esiin yrityksen henkeä ja imagoa, on korvaamatonta. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 20.) Kuvan avulla voi herättää käyttäjän mielenkiinnon ja sitä kautta voi välittää tietoa aivan eri tavalla kuin tekstin. Kuvien avulla välitetään erityisesti tunteita ja tuntemuksia. (Huovila 2006, 60-61.)

Grafiikan avulla voidaan nostaa tiettyjä asioita, kuten kuvia, esiin massasta. Hyvä käyttöliittymäsuunnittelu edellyttää myös graafista osaamista. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 20.) Kun asiat suunnitellaan perusteellisesti ja hyvin, se helpottaa käyttäjää löytämään etsimänsä. Taidokas suunnittelu grafiikassa voi vaikuttaa käyttäjän tunteisiin, rakentaa uskottavuutta sekä luottamusta. (Kadavy 2011, 10.) Erityisesti verkossa tiedon määrä on valtava. Suunnittelemalla miten ja mitä siitä jaetaan käyttäjälle, kontrolloidaan niitä asioita, joille halutaan erityistä huomiota. (Kadavy 2011, 15.)

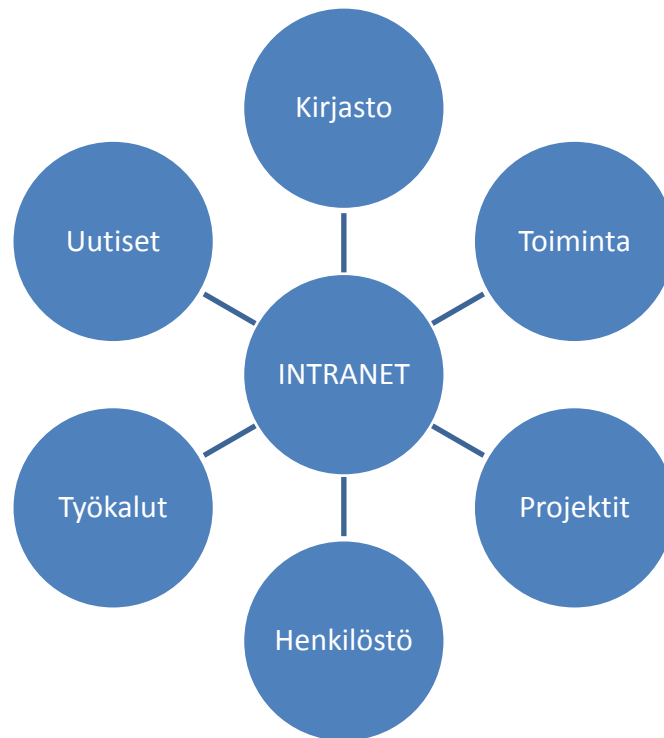
Animaation vahvuus on sen kyky kuljettaa käyttäjän huomiopistettä liikkeen avulla. Näin saadaan huomio kiinnitettyä erilaisilla prosesseihin, joita voi olla vaikeampi havainnollistaa pelkästään tekstin avulla. Videon avulla saadaan taas esimerkiksi tärkeitä puheita tai esityksiä välitettyä käyttäjälle. Videolla voidaan luoda asiantuntijalle kasvot ja samalla todistusvoimaa tapahtumien kuvaukseen. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 21.)

Tietokannat ovat yleistyneet huomasti. Tietokannoissa säilytetään tietoja, esimerkiksi lomakkeita ja artikkeleita. Kysymys tietokannoista puhuttaessa onkin siinä, että osaako käyttäjä hyödyntää niitä oikein ja löytääkö hän valtavasta määrästä etsimänsä? Online puolestaan mahdollistaa tosiaikaisen yhteyden esimerkiksi webbikameran tai luurien avulla. Näin on helpompi järjestää esimerkiksi kokouksia tai palavereita suurissa organisaatioissa, joissa yksikköjen välimatkat voivat olla pitkiä. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 21-22.)

3.2 Sisältö

Toimivan ja hyvän intran tulisi koostua muun muassa seuraavista alueista: ilmoitustaulu, kalenteri, ohjeistot, lomakkeet, sisäinen hakemisto sekä koulutustarjontaan liittyvät materiaalit. Muita tärkeitä osa-alueita ovat prosessimallit eli toiminnan kuvaukset sekä perehdyttämismateriaalit, joita tulisi olla saatavilla erikseen sekä esimiehelle, että tavalliselle työntekijälle. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 51, 61-62.)

Intran avulla sekä uudet, että vanhat työntekijät voidaan pitää ajan tasalla organisaatiossa tapahtuvista asioista, koulutuksista ja muista tiedotettavista asioista. Intran tulisi näin ollen olla tietosisällöltään riittävä ja kattava, sen tulisi olla nopea kanava tekstiviestien ja sähköpostin ohella sekä sisällön tulisi olla oikea-aikaista. Intrassa liikkuvaa tiedon määrää ja tiedotteiden ajoitusta pitää pystyä hallitsemaan, jotta käytettävyys ja luotettavuus säilyisivät. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 51, 61-62.)



Kuvio 5. Intranet jäsenyys. (Kuivalahti & Luukkonen, J. 2003. Intra.)

Intranet rakentuu intranet jäsenyys-kuvan osoittamalla tavalla monesta eri osa-alueesta. Intranetistä tulisi löytyä uutisille laadittu osio, josta käyttäjä pystyy seuraamaan tiedotteita, medialeikkeitä ja löytäisi myös helposti tiedotarkiston. Kirjasto-osiossa tulisi olla dokumenttipohjat, sanasto, yrittäjäpresentaatit, esitelmämateriaalit sekä muu materiaali arkistoituna.

Toimintaosiossa tulisi olla löydettävissä organisaation visio sekä tavoitteet, tietoa organisaatiosta ja sen historiasta, tietoa yhteistyökumppaneista sekä tuotteista ja brändistä. Sieltä pitäisi myös löytyä projekteissa tarvittavat ohjeistot sekä tietoa organisaation prosesseista.

Projektiosiossa tulisi olla kalenteri, dokumentit sekä muistiot näkyvillä. Henkilöstöosiossa pitäisi olla kaikkien saatavilla perehdytykseen liittyvä materiaali, tietoa eduista, omasta työstä sekä terveyteen liittyvistä palveluista, vapaa-ajan infoa sekä tiedot avoimista työpaikoista. Hyviä työkaluja intranettiin ovat sisäinen puhelinluettelo, toimiva hakukone, sanakirja, tukipyyntö- sekä tuntiseurantatyökalut.

3.2.1 Haasteet

Suurin haaste sisäistä verkkoa eli intraa ajatellessa on työntekijöiden ja organisaation johdon yhteisymmärrys sen vuorovaikutuksellisuudesta. Sen ei tulisi olla pelkkä väylä, jota kautta työntekijälle tuotetaan tietoa ja oppeja siihen asti, että hän kyllästyy infon määrään, jota ei pysty sisäistämään tai edes etsimään. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 53.)

Internetiin voi lisätä erilaisia päätelaitteita, jotka luovat omat haasteensa intranettiin suunniteltaessa. Tietokone on kaikkein yleisin, mutta nykyään

täytyy ottaa myös mobiili huomioon. Yhtenä päähaasteena nähdään myös se, että erilaisten laite-, selain-, ja käyttöjärjestelmäkombinaatiot otetaan huomioon. Käyttöolosuhteet vaihtelevat paljon ja niihin on pyrittävä vastaamaan. (Jussila & Leino 1999, 160-161.)

Muita haasteita ovat teknilliset haasteet, osaamisen tasoon, tiedon johtamiseen ja prosesseihin liittyvät haasteet sekä viestinnälliset haasteet. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 53.)

Teknillisiin haasteisiin lukeutuvat muun muassa palvelimet, tietokoneet ja verkot sekä niiden luoma kokonaisuus. Onko se toimiva ja kunnossa? Jos ei ole, on mahdotonta saada intranetratkaisua toimimaan. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 53-54.)

Osaamisen tasoon liittyvät haasteet ovat digitaalisen viestinnän haasteita. Haasteena on keksiä, kuinka asettaa digitaalisen kanavan, menetelmät ja välineet palvelemaan myös viestinnän päämääriä. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 55.)

Prosesseja tulisi hyödyntää intranet verkossa niin, että ne ovat toiminnallisina osina sisäistä verkkoa. Esimerkiksi yhdistämällä erilaisia ryhmätyökaluja intranetiin, saadaan prosessit eli bisnesjärjestelmät ja toimintamallit osaksi päivittäistä verkon käyttöä. Tiedon johtaminen tulee nähdä osana viestintää. Se on saatavilla olevan tiedon ja informaation tunnistamista, hankkimista, välittämistä ja sen käyttöön liittyvien toimintojen johtamista. Tämä on yksi suurimmista haasteista, eli kuinka oppia viestimään kaksisuuntaisesti. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 56.)

Intranet paljastaa välittömästi, hallitaanko sitä kunnolla ja harkiten yhtenä viestinnän kanavana vai käytetäänkö sitä vain kaiken tiedon välittämiseen viemärinä. Intranetin sisällöntuottajana tulee hallita viestinnän käsitteet ja omata mediataju. Mediataju tarkoittaa, että on kykyä hahmottaa viestinnällinen kokonaisuus käyttämällä mediaelementtejä hyödykseen. Sitä kautta tulee syntyä vuorovaikutteinen ja ilmaisullinen, harkittu kokonaisuus. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 57.)

Kukaan sisällöntuottaja tai ylläpitäjä ei voi myöskään olettaa, että intranetiin laitettu tieto luetaan automaattisesti. Avainasiat tulee suunnitella harkiten ja niiden nostoon käyttäjien tietoisuuteen täytyy olla myös muita keinoja, kuten uutiskirjeet ja palaverit. (Farrant, J. 2003, 81-82.)

3.2.2 Suunnittelu

Intranettiä suunniteltaessa tulee aluksi varmistaa toimeksiannon tausta, eli tarve tehtävälle suunnittelulle. Lisäksi täytyy tietää tavoitteet, aikataulu, budjetti, työnjako sekä laatumittarit. (Jussila & Leino 1999, 162.) Taitava johto on myös varmistanut kaikkien asianomaisten mielipiteet ja ehdotukset ennen varsinaisen prosessin alkamista. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 70.)

Esiselvitystyö tulee tehdä, jotta lähtökohdat suunnittelulle saadaan kasaan. Ennen hanketta on selvitettävä teknilliseen infrastruktuuriin liittyviä asioita sekä olemassa olevista intraneteistä saatavilla oleva tieto ja toteutustavat. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 71-72.) Esiselvitys on hyvä tehdä koko valitun tiimin voimin, jotta sama informaatio siirtyy sekä visuaaliseen, että teknilliseen suunnitteluun. (Jussila & Leino 1999, 163.)

Lisäksi on tehtävä vielä strategiatyötä eli asettaa esimerkiksi 3-5-vuoden tavoitteet digitaalisen viestinnän päämäärille ja toteutuksille. Myös resursointi liittyy vahvasti suunnittelutyöhön. Intranethanke tulee aikatauluttaa, jotta asiat osataan ajoittaa oikein ja miettiä etukäteen kustannuksia. Tärkeä on myös muistaa sopia jokaiselle hankkeessa mukana olevalle omat vastualueet, jotta myöhemmin ei tule epäselvyyksiä tehtävien hoidosta. (Kuivalahti & Luukkonen 2000, 74-78.)

Jatkuva arviointi ja käyttäjien kokemusten seuraaminen on tärkeä osa intranetin ylläpitoa ja sen suunnittelua entistä paremmaksi väyläksi. Intranettiä ei pidä suunnitella kuitenkaan ainoaksi sisäisen viestinnän keinoksi, vaan sen on oltava yksi toimivista väylistä muiden joukossa. (Farant, J. 2003, 83.)

3.3 Kriisiviestintä ja intranet

Kun otetaan huomioon kriisiviestinnän tärkeys kyseessä olevan organisaation kannalta, tulee sisäinen tietoverkko nähdä myös yhtenä strategisena kriisiviestinnän väylänä. Kuten jo mainittu, sisältöä pitäisi olla helppo tuottaa nopeasti. Kriisitilanteen vuoksi tulisi olla rakennettu valmiit ja kevyemmät verkkosivut, jotka toimisivat teknisestä yksinkertaisuudestaan johtuen varmasti myös vaatimattomammalla yhteydellä. (Huhtala & Hakala 2007, 157-161.)

Kriisin aikainen sisäinen verkkosivu voi pitää sisällään muun muassa yksinkertaisen tiedoteväylän, linkkejä ulkopuolisiin aiheeseen liittyviin sivustoihin sekä tietoa esimerkiksi oman organisaation vastuualueista. Kriisin sattuessa tätä erillistä sivustoa tulisi päivittää päivityksillä tai tiedotteilla säännöllisesti. Näin työntekijät eivät hätäänny ja tuki muita organisaation viestintäkanavia kuten sähköpostia tai puhelimia. Aktiivisella ja ennakoidulla tiedottamisella, sivuston päivittämisellä sekä säännöllisellä kriisiharjoittelulla vältytään edellä mainituilta kyselytulvilta. (Huhtala & Hakala 2007, 157-161.)

Ennakoiva ja suunniteltu viestintä säästää kriisiviestinnässäkin resursseja ja kanavoi energian työntekoon. Viestinnän merkitys kasvaa aina kriisitilanteessa ja siksi olisikin hyvä, jos pohja avoimelle viestimiselle on luotu jo silloin, kun menee hyvin. (Tervola 2008.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimusmenetelmäksi tälle tutkimukselle valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen menetelmä. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on kannattava ja järkevä valinta, koska tutkimus on ensimmäinen ulkopuolisen henkilön laatima näyte siitä, miten intranet Panssariprikaatissa koetaan. Kvalitatiivinen tutkimus antaa tuloksillaan viitteitä tulevaisuuden kannalta. Olisiko tarkempi, kvantitatiivinen tutkimus tulevaisuudessa tarpeen? (Kvalitatiivinen tutkimus 2012.)

4.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista eli laadullista menetelmää. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä perustuu analyysiin, jossa pääpaino on erilaisten mielipiteiden sekä syiden tutkimisessa esimerkiksi haastatteluiden tai ryhmäkeskusteluiden perusteella. Kvalitatiivinen tutkimus on syvällisempää ja tarkempaa kuin kvantitatiivinen, joka taas perustuu numeerisiin arvioihin ja laskettuihin keskiarvoihin. (Kvalitatiivinen tutkimus 2012.)

Laadullinen tutkimus vastaa yleensä kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka ja on enemmänkin kuvailevaa ja diagnosoivaa luonteeltaan. Kvalitatiivinen tiedonkeruu on yleensä kasvotusten tapahtuvaa tiedonkeruuta eli juuri ryhmähaastatteluita tai henkilökohtaisia haastatteluita. (Kvalitatiivinen tutkimus 2012.)

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä haastatteluiden kohdejoukko valitaan tarkasti ja kysymykset esitetään avoimina aiheina tai teemoina, joista voi vielä johdatella apukysymyksiä haastateltaville (Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot n.d.). Tutkimusmenetelmän tavoitteena on selvittää tai paljastaa tosiasioita, joita ei ole tiedetty, eikä esimerkiksi tuoda esiin jo olemassa olevia tietoja. Sen avulla pyritään löytämään odottamattomia seikkoja, sillä se, mikä tutkittavassa asiassa on tärkeää, ei ole tutkijan päätettävissä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 152.)

Tutkimuksen kohteita pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti ja heidän avullaan yritetään kuvata todellista tilannetta moninaisesti. Kohdejoukko valitaan tarkoituksella, eikä satunnaisesti, niin kuin yleensä kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tehdään. Usein myös tutkimussuunnitelma saa lopullisen muotonsa tutkimuksen edetessä ja se saattaa muuttua olosuhteiden muuttuessa. (Hirsjärvi ym. 2000, 151-154.)

Tutkijan kannalta on haastavaa pitää laadullisessa tutkimuksessa omat mielipiteet, näkemykset ja asenteet erossa tutkimuskohteista. Tämä haaste tulee esiin erityisesti siinä vaiheessa, kun tutkimukseen haastatellaan Panssariprikaatin tiedottajaa sekä verkkotiedottajaa. Tutkijan pitäisi ainoastaan pyrkiä ymmärtämään tutkittavaa tai tutkittavia kohteita paremmin esimerkiksi erilaisten lisäkysymysten avulla. Tässä tulkintavaiheessa kerättyä aineistoa pitäisi järjestellä ja ymmärtää. Teoria nähdään kerätyn aineiston lukemisen ja tulkinnan lähtökohtana. (Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot n.d.) Kvalitatiivinen tutkimus on kuitenkin erilainen jo-

kaisen tutkijan mielissä – jokainen tutkija hyödyntää sen piirteitä omalla tavallaan. (Hirsjärvi ym. 2000, 196).

4.1.1 Teemahaastattelu

Kvalitatiivisista menetelmistä tälle tutkittavalle aiheelle valittiin teemahaastattelu. Se on haastattelumuoto lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliltä. Haastattelu etenee ennalta suunniteltujen teemojen mukaisesti, mutta kuitenkin niin, että haastateltaville annetaan niin sanotusti tilaa vastata. Apukysymyksiä voi laatia muutamia teemoittain. (Hirsjärvi ym. 2000, 196.)

Teemahaastattelu sopii tämän tutkimuksen menetelmäksi, koska tutkittavasta aiheesta ei tiedetä Panssariprikaatin näkökulmasta vielä mitään eli aihe on vähemmän tunnettu. Silloin, kun halutaan tietää jokin asia tai mitä siitä ajatellaan, on teemahaastattelu paras vaihtoehto. Yleensä tutkija tekee tälle keskustelulle aloitteen ja keskustelussa edetään tutkijan asettamien rajojen sisäpuolella. Silti teemahaastattelu antaa vastaajalle mahdollisuudet kertoa tarvittaessa laajastikin oman mielipiteensä. (Aaltola & Valli 2001, 24-26.)

Teemahaastattelu tullaan käymään avoimena keskusteluna tiedottajien kanssa. Tarkoittaen, että teemat ovat näkyvillä, mutta niihin ei tarvitse sen tarkemmin perehtyä. Webropol-ohjelmalla toteutetaan tiedottaja Viitalan valitsemaalle ryhmälle sähköinen teemahaastattelu, jossa teemoja täytyy avata lukijalle vastaamisen helpottamiseksi. (Aaltola & Valli 2001, 26-27.)

Tutkija valitsee teemat perehtyen tarkasti tutkittavaan aiheeseen, jotta vastaajien on helpompaa tuoda ajatuksiaan esiin. Ennakkoon asetetut teemat saattavat kuitenkin osoittautua aivan erilaisiksi, kuin mitä analyysivaiheessa vastauksista nousee esiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimukseen tullaan valitsemaan sellaisia henkilöitä, joilla on jotakin annettavaa tai heiltä tullaan saamaan hyvin aineistoa tutkimuksen kannalta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Lopullisen ryhmän päättää tietenkin Panssariprikaatin kanslian tiedottaja. Teemahaastatteluiden avulla saadaan selville se, mitä työntekijät oikeasti ajattelevat ja uskovat ja miten he havaitsevat eri asioita intranetistä sekä millaisena ympäristönä he Tori-portaalin kokevat. (Hirsjärvi ym. 2000, 195-196.)

4.2 Käytännön toteutus ja tutkimuksen luotettavuus

Panssariprikaatin tiedottajan ja verkkoviestintäpäällikön haastatteluiden pohjalta laaditaan Webropol-ohjelmallatyöntekijöiden teemahaastatteluun sopiva runko heitä ajatellen. Tiedottajien haastattelun pohjalta saattaa nousta uusia ideoita ja teemoja Webropol-lomakkeeseen, jotka tulee huomioida sitä laadittaessa.

Teemoja on helppo vertailla keskenään ja avoimet aihealueet antavat vastaajille vapauden ilmaista itseään omin sanoin. Avoimet teemat myös antavat mahdollisuuden vastaajien mielestä tärkeiden asioiden esille tuomiseen.

Teemahaastattelu sähköisesti on järkevin vaihtoehto, koska valmiiksi rakennettu kvantitatiivinen kysely voi kahlita vastaajia valmiiksi rakennettuihin vaihtoehtoihin. Sähköinen haastattelu antaa myös jonkinlaisen mahdollisuuden anonyymiydelle, jonka suojin vastaukset tulevat olemaan rehellisiä ja suoria.

Lomakkeessa tullaan huomauttamaan tutkittavalle, että hän varaa aikaa vastaamiselle. Näin varmistetaan se, ettei lomaketta täytetä kiireessä. Panssariprikaatin tiedottaja varmistaa joukkoa valitessaan, että valittuja tulee jokaiselta toimitasolta. Webropol-lomakkeella tarkistetaan vielä tutkimuksen luotettavuus, sillä siinä jokaisen vastaajan on kerrottava oma toimitasonsa.

Tutkimus tulee olemaan luotettava, sillä tutkija pyrkii kuvaamaan tutkimuksen vaiheet tarkasti ja totuudenmukaisesti. Usein haastatteluihin perustuvissa tutkimuksissa kerrotaan esimerkiksi olosuhteista ja paikoista, joissa haastattelut on tehty tai kerätty.

4.2.1 Aineiston käsittely

Tuloksia tullaan analysoimaan ymmärtämiseen pyrkivällä analyysillä sekä myös osittain päättelemällä teorian taustatukena. Nämä niin sanotut selittämiseen ja ymmärtämiseen pyrkivät lähestymis- tai analysointitavat kulkevatkin yleensä käsi kädessä. Analyysivaiheessa tutkija pyrkii ottamaan myös kielelliset ilmaukset huomioon eli onko jokin tutkijan itsensä käyttämä termi tai lause vaikuttanut mahdollisiin tuloksiin. (Hirsjärvi ym. 2000, 209-210.)

Lopuksi tutkija pyrkii kokoamaan synteesejä eli ne pääseikat yhteen, jotka antavat tutkimuskysymyksiin vastauksia. Mahdolliset johtopäätökset perustuvat näihin synteeseihin. (Hirsjärvi ym. 2000, 211-214.)

4.2.2 Sisällön analyysimenetelmä

Ei ole yhtä oikeaa tai parasta tapaa analysoida saamiaan tuloksia kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Jokainen tutkija analysoi keräämiään tuloksia erilailla ja lähtien liikkeelle erilaisista lähtökohdista. Yksi saattaa lähteä ensin analysoimaan esitettyjä kysymyksiä, toinen niitä ennakkopäätelmistä tai asenteita, joita on asetettu jo ennen tutkimusta. (Have 1999, 102-103.)

Sisällön analyysi on kuitenkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa vain tapa tutkia aineistoa. Analyysilla saadaan kerättyä aineisto kasaan johtopäätöksien teon helpottamiseksi, mutta tämän avulla ei voida tehdä kuitenkaan varsinaisia johtopäätöksiä. Itse pohdinta eli johtopäätökset voidaan saada aikaiseksi vain tutkijan omiin järjellisiin ajatuksiin pohjautuen. (Grönfors 1982, 161.)

Tässä tutkimuksessa tullaan käyttämään sisällönanalyysimenetelmänä vastauksien jaottelua ja käsittelyä teemoittain. Tiedottajien teemahaastattelut käsitellään omana osanaan ja sähköisesti toteutettu omanaan. Tämä helpottaa tulosten analysointia sekä selkeyttää ja erottaa selvästi toisistaan ammattinsa puolesta asiasta tietävät ja tavalliset intranetin käyttäjät.

5 PAROLANNUMMEN PANSSARIPRIKAATIN VIESTINTÄ

Parolannummen Panssariprikaatissa on monia sisäisen viestinnän väyliä. Sisäinen viestintä rakentuu heillä monista erilaisista keinoista, aina kokouksista sähköisiin neuvotteluihin. Sisäisen viestinnän keinot ja tavoitteet perustuvat koko Puolustusvoimien viestintästrategiaan, joka on esitetty lyhyesti tässä kappaleessa. Strategiaan nojautuu myös muu viestinnällinen toiminta jokaisessa joukko-osastossa.

5.1 Puolustusvoimien viestintästrategia

Puolustusvoimien viestintästrategian mukaan heidän viestintänsä päämääränä on tukea organisaation strategisten tavoitteiden toteutumista. Näihin tavoitteisiin kuuluvat maanpuolustustahdon ylläpitäminen ja vahvistaminen sekä puolustuskyvyn kansallinen sekä kansainvälinen uskottavuus. Viestinnän tehtävänä on antaa kansalaisille totuudenmukaiset sekä riittävät tiedot puolustusvoimien toiminnasta ja tavoitteista. (Puolustusvoimien viestintästrategia, 2004.)

Viestintä noudattaa Puolustusvoimissa aina valtionhallinnon viestinnästä annettuja säädöksiä, ohjeita ja määräyksiä. Kaikki viestintä perustuu puolustushallinnon ja puolustusvoimien viestintästrategioiden ohjeistukseen ja tehtäviin, tulevaisuuden tavoitetilään sekä toimintamalleihin. (Viestintä Puolustusvoimissa-ohje, 2009.)

Viestinnän tulisi strategian mukaan olla aktiivista, palvelevaa, oikea-aikaista ja luotettavaa. Viestinnän pitää lähteä vastaanottajan tarpeista, oikeuksista sekä eduista. Erityisesti maanpuolustustahdon kehittymisen ja ylläpidon kannalta nähdään tärkeänä, että puolustusvoimien oma henkilökunta ja asevelvolliset otetaan erityiseen huomioon viestinnässä. (Puolustusvoimien viestintästrategia, 2004.)

Viestinnän osa-alueelle, tiedottamiselle, asetetaan kuitenkin omat tavoitteet. Tiedotustoimintaan tulee aina voida luottaa ja sen on kaikissa oloissa oltava oikea-aikaista, avointa, todenmukaista sekä ymmärrettävää. (Puolustusvoimien viestintästrategia, 2004.)

Puolustusvoimat huomioi myös resurssien tarpeet viestintäsuunnitelmaansa. Keskeisimpiä resursseja ovat osaava henkilöstö, selkeä ohjaus, ajanmukaiset työskentelyvälineet sekä toiminnassa tarvittava aika ja taloudelliset varat. Resurssit ovat tärkeitä lähtökohtia myös tiedottamisen kannalta, koska tavoitteena on tiedotustarpeiden ennakoiminen ja kyky reagoida nopeasti. (Puolustusvoimien viestintästrategia, 2004.)

Viestinnän sisällöllä pyritään ilmentämään puolustusvoimien arvoja, kuten suomalaisuutta, uskottavuutta ja kehityshakuisuutta. Viestintä tulee suunnitella puolustusvoimien arvoihin sopivaksi. (Puolustusvoimien viestintästrategia, 2004.)

5.2 Panssariprikaatin viestintäsuunnitelma

Parolannummen Panssariprikaatin ja Kanta-Hämeen aluetoimiston viestinnän tavoitteet ovat hyvien suhteiden ylläpitäminen ympäröivään yhteiskuntaan sekä tiedotusvälineisiin. Arvot, joilla nämä toteutetaan, ovat avoimuus, rehellisyys, oikea-aikainen tiedottaminen sekä tuomalla tutuksi periaatteen ”Puolustusvoimat, osa ympäröivää yhteiskuntaa”. (Panssariprikaatin viestintäsuunnitelma, 2012.)

Sisäisen viestinnän keskeisiä asiakokonaisuuksia ovat henkilöstön sitoutuneisuuden lujittaminen ja maineen hallinnan tukeminen. Puolustusvoimat pyrkivät toimimaan hyvän työnantajan toimintatapamallin mukaisesti henkilöstöön liittyvissä asioissa. Tavoitteena on turvata ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö. Henkilöstön tulisi olla määrältään, osaamiseltaan ja toimintakyvyltään riittävä kaikissa turvallisuustilanteissa. (Panssariprikaatin viestintäsuunnitelma, 2012.)

Sisäisen tiedottamisen pääpaino on Panssariprikaatin kolmijakoisuuden eli mekanisoidujen taisteluosastojen, ilmatorjunnan koulutuskeskuksena ja Kanta-Hämeen aluetoimistona toimimisen tiedottaminen omalle henkilökunnalle. Oman henkilöstön tulee saada aina itseään koskevat tiedot mahdollisimman nopeasti, ennen kuin ne ovat luettavissa eri medioissa. (Panssariprikaatin viestintäsuunnitelma, 2012.)

Pääkeinona sisäisessä viestinnässä on PVAH:n (Puolustusvoimain asiantuntijajärjestelmä) sanomaliikenteen ohella Torni-portaali ja viikkoinfo, joka löytyy puolestaan erilliseltä palvelimelta. Viikkoinfoon pyritään kokoamaan mielenkiintoista ja yleisesti kaikkia koskevaa tietoa, jotka muuten saattaisivat jäädä huomioimatta. (Panssariprikaatin viestintäsuunnitelma, 2012.)

5.2.1 Häiriötilanneviestintä Panssariprikaatissa

Panssariprikaatissa on laadittu myös erillinen ohje häiriötilanneviestintään. Se on laadittu helpottamaan viestinnästä vastaavien toimintaa erilaisissa rauhan aikaisissa kriisi- ja häiriötilanteissa. Puolustusvoimissa sattuneita onnettomuuksia, rikoksia tai vaaratilanteita ei yritetä salailta tai vähätellä. Julkitultuaan ne yleensä vain lisäävät mielenkiintoa. Alkutiedote on tämän vuoksi tehtävä hyvin nopeasti ja riittävin perustein. (Häiriötilanneviestintä Panssariprikaatissa, 2012.)

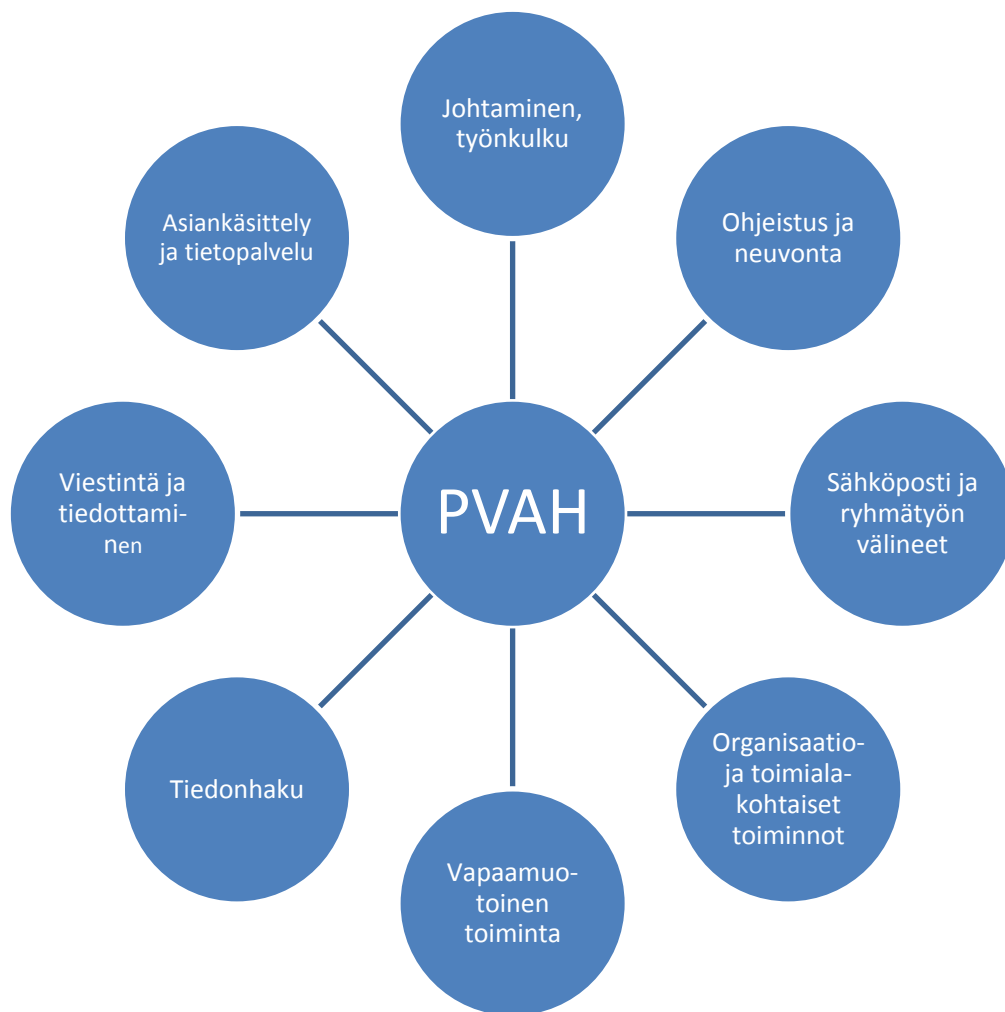
Olettamuksia tapahtumien syistä ja seurauksista ei esitetä. Huhujen leviämisen estämiseksi on huolehdittava omalle henkilökunnalle ja varusmiehille tiedottamisesta etenkin vakaviin loukkaantumisiin ja kuolemaan johtaneissa onnettomuuksissa. (Häiriötilanneviestintä Panssariprikaatissa, 2012.)

Häiriötilanneviestintä on suunnitelmana kokonaisuudessaan erittäin kattava ilmoitusmenettely, jatkotiedottamisen, tiedotustilaisuuden ja seurannan kannalta. Henkilökunnalle tiedottaminen on huomioitu tärkeänä osana suunnitelmaa ja toimintamalli on ehdottoman selkeä.

5.3 PVAH ja Torni

PVAH on lyhenne Puolustusvoimain asianhallintajärjestelmästä. PVAH-järjestelmä sekä torni-portaali muodostavat yhdessä tärkeimmät digitaaliset sisäisen viestinnän kanavat Parolannummen Panssariprikaatissa.

PVAH-järjestelmän peruskäyttäjiä ovat koko Puolustusvoimien palkattu henkilöstö. PVAH-järjestelmää käytetään seuraavalla sivulla olevan kuvion perusteella esitettyihin tehtäviin.



Kuvio 6. PVAH toimintatapaohje. (Puolustusvoimat, 2004. PVAH-järjestelmän toiminnot/toiminnallisuus.)

PVAH-työkalun avulla pystytään osoittamaan tehtävät organisaatioille, ryhmille ja henkilöille sekä seuraamaan tehtävien suorittamista sekä kuittaamaan tehtävät suoritetuiksi. Sieltä löytyvät myös muun muassa tietoturvaohjeet sekä toimintatapaohjeet. Käytössä oleva vikaraportointijärjestelmä CISSI löytyy puolestaan eri järjestelmästä, mutta on olemassa.

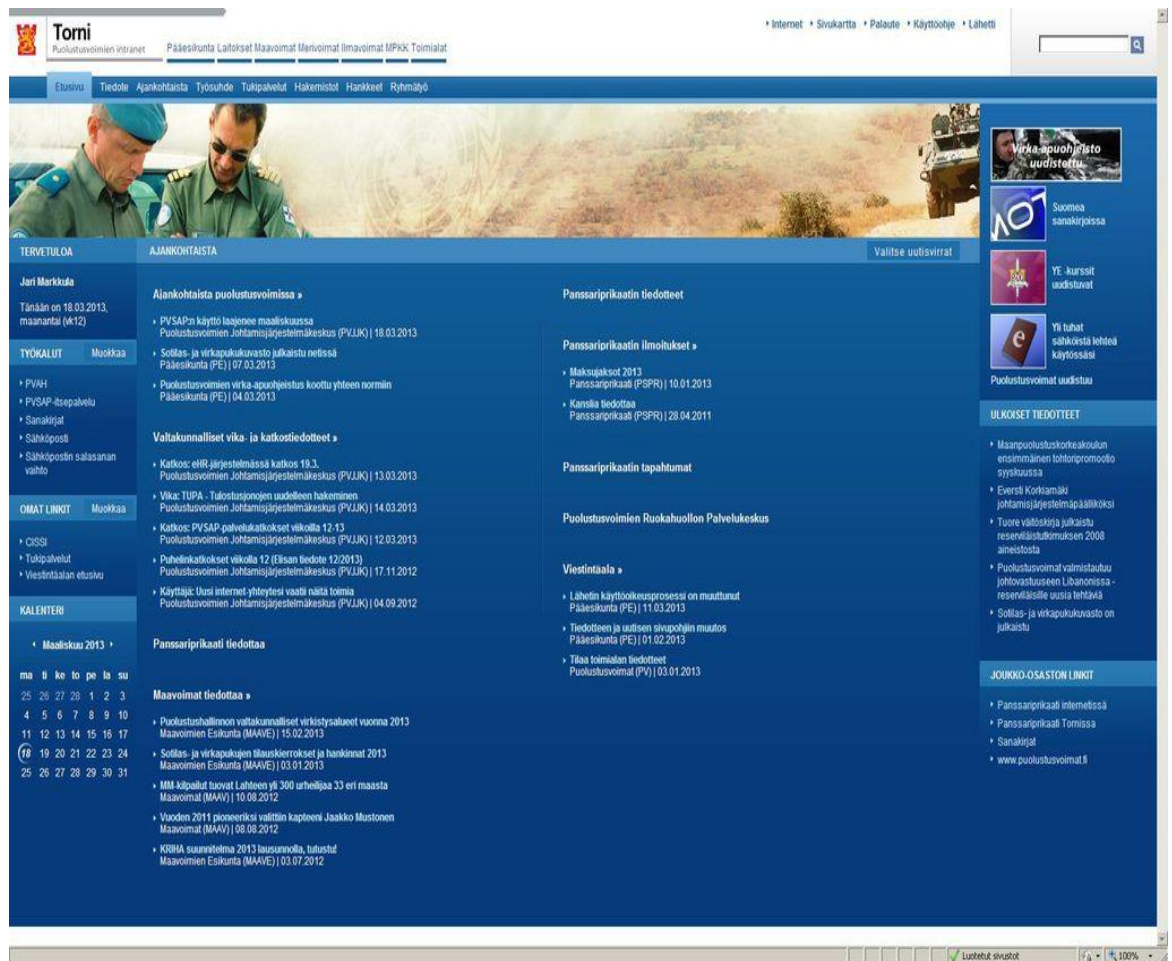
PVAH:n kautta lähetetään lisäksi sanomia eli sähköposteja ja hallitaan omia tehtäviä. (Puolustusvoimat, 2004.)

PVAH:sta löytyy myös epävirallinen ilmoitustaulu, josta pystyy seuraamaan virkistystoimintaa, järjestötoimintaa sekä markkinoita. Lisäksi sieltä löytyvät tiedotteet, virallisempi ilmoitustaulu, avoimet työpaikat, tapahtumakalenteri, verkkolehdet ja työhyvinvointiin liittyvää asiaa. (Puolustusvoimat, 2004.)

Yksi tärkeimmistä PVAH:n avulla suoritettavista tehtävistä on kuitenkin asiakirjojen laatiminen ja niiden hallinta. Näitä ovat esimerkiksi muistiot, käskyt, tiedoksiannot ja ohjeistukset. PVAH:n kautta hallitaan saapuvaa ja lähtevää sähköistä postia ja sinne voivat muut puolustusvoimien sisällä lähettää postia sekä esimerkiksi skannata ulkopuolisten tahojen viestejä kaikille näkyviksi. Näitä asiakirjoja pääsevät selailemaan kaikki puolustusvoimien virkamiehet, mutta tiettyihin asiakirjoihin on asetettu salausehdot, joten osa niistä näkyy vain tietyille ryhmälle. Näin ollen tiettyihin tiedostoihin pääsevät käsiksi vain asianosaiset. Asettamalla salausehtoja asiakirjoihin, hallitaan tietoa helpommin. (Brusin-Rask, haastattelu 20.2.2013.)

Kuka	Päivämäärä	Aika	Koko	Aihe
Pasi Suvisola	14.01.2013	13:43	1 826	PSFR Kuntokampanja.
Kirsi Luoto	14.01.2013	10:11	1 471	Vuoden 2013 PRR-osat / sofaharjoitus
Vesa-Matti Nieminen	14.01.2013	08:02	1 750	Jalkapallo-palaveri kesästä 2013
Pekka Toveri	11.01.2013	16:14	6 754	Vs: Pvi sivuston päivitys
Markku Sarajävi	11.01.2013	14:33	2 446	LIIKUNTASUOJAN KÄYTTÖ
Niko Korhonen	10.01.2013	12:31	2 029	TRSS päivitys prikaatin esittelymateriaaliin
Mika Ävelin	10.01.2013	08:46	8 924	Väl: PVi:n koulutukseen sovellettujen tilojen kartoitus
Ani Viitala	04.01.2013	11:59	2 060	Tiedoksi Kanslian töiden järjestämisestä
Raimo Huhtala	02.01.2013	11:15	130 511	Käyttösuunnitelmat internettiin
Ani Viitala	20.12.2012	11:39	200 884	WANPYN pikkujoulu 19.1.2013 KUTSU
Jari Vuorela	13.12.2012	09:38	8 497 254	VIKKOLIIKUNTA
Pekka Toveri	11.12.2012	13:10	2 658	Hyvää Joulua!
Anna Leena Lind	07.12.2012	13:17	4 088	Erikoisviestojen esille nostaminen
Ani Viitala	30.11.2012	08:21	1 877	Panssariprikaatin sähköpostin salasana vaihdettu tänään
Pekka Toveri	23.11.2012	11:52	2 836	Esittelyvideo
Niko Uusukainen	22.11.2012	10:31	1 578 546	karttapohja
Vesa Sarja	20.11.2012	09:38	36 140	Väl: Optisen lukijan (OpScan INSIGHT 4ES) hankinta
Ani Viitala	16.11.2012	10:21	5 031	Väl: Rak 110-HK lisätarpeet PVi-uudistukseen liittyen
Pasi Iivanainen	15.11.2012	12:22	5 573	1231 PVTUVE- SUUNNITTELU OSAPROJEKTI: HALLNET ja TUVE-palvelut
Ani Viitala	14.11.2012	15:34	9 881	Väl: Väl 1. kohta lisää: Multimeedikoiden ja VMTK:n "oma" B-ajolupakurssi
Mika Knuutila	14.11.2012	13:07	3 070 718	AUTOCAD DWG TIEDOSTOJEN MUUNTAMINEN
Ville Kyörläinen	12.11.2012	09:24	1 075	Rak 146 (JTR) PSVIESTIK auditorion videotyöki
Ani Viitala	09.11.2012	14:18	2 062	JOUKKOYKSIKÖIDEN KOMENTAJIEN ESITTELY/PANSSARILEHTIEN
Jorma Lundgren	09.11.2012	10:18	4 501	Vs: VIRVESTÄ
Miika Lemetyinen	09.11.2012	09:24	5 155	Vs: MEKH 2 majoituksesta
Niklas Lehto	08.11.2012	15:19	12 383 394	DVD kooste kutsuntoihin
Pia Nieminen	08.11.2012	12:05	9 516	Vs: Vapautus lappu
Pia Nieminen	08.11.2012	07:55	4 741	Vs: Vapautus lappu
Ari Anttila	07.11.2012	12:48	238 928	Vs: Viestintäsuunnitelma ja häiriötillanneviestintäsuunnitelma ITH 212
Ani Viitala	07.11.2012	10:27	231 258	Väl: Viestintäsuunnitelma ja häiriötillanneviestintäsuunnitelma ITH 212
Ani Viitala	07.11.2012	10:06	41 156	
Petteri Tammi	06.11.2012	12:04	90 388	Parolan upseerikerho ry tiedottaa
Markku Sarajävi	06.11.2012	11:22	1 064	
Kirsi Luoto	06.11.2012	10:10	228 395	Matkustuspäivä / matkapäiväkorvaus merkintä ohje
Ani Viitala	05.11.2012	15:21	1 810	Lentotoimintaa Panssariprikaatin yhteistoimintaharjoitukseen liittyen keskiviikkona 7.11. ja torstaina 8.11.2012
Tuomas Hämäläinen	05.11.2012	15:04	1 753	LENNOT TÄLLÄ VIIKOLLA (MELUA ILMASSA)
Lasse Lahdenmaa	05.11.2012	14:38	2 384	SAP:n käyttökatko 8.11. - 14.11.!!!

Kuva 2. PVAH-järjestelmä ja sanomien näkymä.



Kuva 3. Torni-portaalin etusivu.

5.4 Muut sisäisen viestinnän keinot

Torni-portaalin ja PVAH:n lisäksi Panssariprikaatissa on käytössä monia muitakin keinoja tiedon välittämiseksi sisäisesti.

1) Panssariprikaatin johtoryhmän kokous:

Panssariprikaatin (PSPR) johtoryhmään kuuluvat: PSPR komentaja, PSPR Esikuntapäällikkö, viiden joukkoyksikön komentajat, viisi osastopäällikköä esikunnasta, operatiivisen osaston apulaisosastopäällikkö, PSPR Tekninen päällikkö, PSPR Pappi sekä panssarisoittokunnan päällikkö. He kokoontuvat kerran kuussa ja kokouksessa käsitellään pääsääntöisesti ajankohtaisia asioita.

2) Esikuntapäällikön johtoryhmän kokous:

Esikuntapäällikön johtoryhmään kuuluvat: PSPR esikuntapäällikkö, viisi osastopäällikköä ja operatiivisen osaston apulaisosastopäällikkö. He kokoontuvat kahden viikon välein ja käsittelevät esikuntaa koskevia asioita. Näistä asioista tarvittavat linjaukset tekee esikuntapäällikkö.

3) Esikunnan infotilaisuus:

Infotilaisuudessa mukana ovat vartiosto, soittokunta ja aluetoimisto ja infotilaisuus on tarkoitettu koko esikunnan väelle. Infotilaisuudessa käsitellään esikuntaa koskevia asioita, joista PSPR esikuntapäällikkö tekee tarvittavat linjaukset.

4) Työkokoukset:

Työkokouksiin kutsutaan mukaan joukkoyksiköiden väkeä. Näissä kokouksissa käsitellään esimerkiksi veteraanikeräyksiin liittyviä asioita tai esimerkiksi ampumaratojen käyttövuoroihin liittyviä asioita. Työkokouksia järjestetään tarpeen mukaan.

5) SAMETIME:

SAMETIME-yhteys on PVAH:n avulla tapahtuva puhelinneuvotteluyhteys. SAMETIME:n avulla voi luurit päässä keskustella usean henkilön kanssa samaan aikaan eli järjestää neuvottelun. Tällä työkalulla pystyy ottamaan neuvotteluun mukaan myös asiakirjoja tietokoneen välityksellä.

6) VTC:

VTC on videoneuvotteluyhteys. Esimerkiksi eri paikkakunnilla olevat joukot ja maavoimien esikunta pystyvät kommunikoimaan videoneuvottelun avulla.

7) Panssarisanomat:

Panssarisanomat on kerran kuussa ilmestyvä sisäinen tiedotuslehti. Se ilmestyy sekä painettuna, että digitaalisena Torni-portaalissa.

(Viitala, sähköpostiviesti 1.3.2013.)

8) TVJAH:

TVJAH tarkoittaa tiedustelun ja valvonnan asianhallintajärjestelmää. Tämä järjestelmä on periaatteiltaan samanlainen kuin edellä mainittu PVAH. Se, missä TVJAH eroaa PVAH:sta, on sen salainen aineisto. Tämä on siis kokonaan salattu järjestelmä, johon vain se henkilöstö, joka sitä työnsä puolesta tarvitsee, pääsee käsiksi. Kaikki TVJAH:ssa oleva tieto on jollakin tasolla operatiivista.

(Brusin-Rask, haastattelu 20.2.2013.)

6 TUTKIMUKSEN KULKU

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin jo marraskuun lopussa 2012. Joulukuun aikana opinnäytetyön tekijä kävi useasti haastattelemassa ja tutustumassa Parolannummen Panssariprikaatiin organisaationa. Aihetta lähdettiin pohtimaan sisäisen viestinnän piiristä, mutta tarkempi aihe täsmentyi vasta myöhemmin. Joulukuun aikana muodostuikin aiheidea keskusteltaessa Parolannummen Panssariprikaatin tämän hetkisistä tarpeista. Torni-portaalin toimivuuden ja käytettävyyden tutkiminen osoittautui ajankohdaiseksi tutkimuksen aiheeksi.

Tutkimuksesta päätettiin tehdä kaksivaiheinen. Ensin opinnäytetyön tekijä tutustui itsenäisesti Panssariprikaatista annettuun materiaaliin, kuten viestintästrategioihin ja PVAH-ohjeisiin sekä itse keräämäänsä teoriaan koskien intranettiä ja sisäistä viestintää. Panssariprikaatin sisäisen viestinnän hahmottamiseksi haastateltiin vielä muutaman kerran kapteeni Viitalaa joulukuun aikana sekä myöhemmin helmikuussa arkistos sihteeri Brusin-Raskia. Brusin-Raskin työtehtäviin kuuluu PVAH:n sekä TVJAH:n hoitaminen, joten hänen haastattelunsa oli myös tärkeää tässä tutkimuksessa.

Opinnäytetyön tekijä tutustui Torni-portaaliin itsenäisesti jo joulukuussa Panssariprikaatissa. Tiedottajien haastattelupäiväksi sovittiin 28.2.2013, joten helmikuun aikana oli paikallaan vielä tutustua kertaalleen portaaliin. Viimeisen tutustumisen jälkeen laadittiin teemahaastattelun runko.

Teemahaastattelussa (LIITE 1) 28.2.2013 haastateltiin kahden tunnin ajan Parolannummen Panssariprikaatin tiedottajaa, kapteeni Ari Viitalaa sekä verkkotiedottajaa, yliluutnantti Jari Markkulaa. Haastattelun tukena toimi opiskelijan laatima Powerpoint-esitys, jonka mukaan oli helppo edetä ja seurata keskustelua. Esityksessä pyörivät samat asiat kuin haastattelurungossa liitteenä. Haastattelu nauhoitettiin. Heidän vastauksiensa perusteella opinnäytetyön tekijä laati valikoidut teemat tiedottajan valitsemalle 25 hengen työntekijäjoukolle (LIITE 2).

Työntekijöille laaditut teemat listattiin Webropol-ohjelmalla kyselylomakemuotoon. Ensin kysytään työntekijän asemaa Panssariprikaatissa, hänen ikäänsä ja toimipistettään. Taustakysymykset helpottavat huomattavasti vastauksien luotettavuuden arviointia: mitä laajemmalla toimipistealueella ja ikähaarukalta vastauksia saadaan, sitä luotettavampi tutkimuksesta tulee. Jos esimerkiksi suurin osa vastaajista työskentelee Panssariprikaatin esikunnassa, eivät vastaukset olisi kovin monipuolisia ja näkökulma Torni-portaaliin olisi toimipaikasta riippuva. Lisäksi anonyymiyden suojissa vastaaminen tuottaa toivottavasti avoimempia ja rohkeampia vastauksia, kuin omalla nimellä kirjoittaminen.

Teemakysymyksiä on yhteensä viisi. Niitä on helpotettu ja avattu alakysymyksiä avulla, jotka eivät johdattele vastaajaa suuntaan eivätkä toiseen. Lomakkeen alussa on kerrottu tutkimuksesta ja sen tavoitteista, sekä vastaajan roolista. Teemakysymyksiin vastataan vapaasti eikä kirjoittamisen tilaa ole rajattu mihinkään tiettyyn merkkimäärään.

Kyselyn ennakoilmoitus (LIITE 3) lähetettiin PVAH-sanomana tiedottajan toimesta 7.3.2013. Kyselyn lopullinen sisältö varmistui 11.3.2013, jolloin se piti lähettää puolestaan opinnäytetyön tekijän toimesta valitulle ryhmälle sähköpostitse linkkinä. Sähköposti ei kuitenkaan saapunut perille kenellekään koko ryhmästä. Muutaman päivän selvitystyön jälkeen sen arvioitiin johtuvan puolustusvoimien vahvoista palomureista, jotka luokittelivat viestin suoraan roskapostiksi. Tämän jälkeen päätettiin, että tiedottaja lähettää opinnäytetyöntekijän puolesta sähköpostiviestillä linkin tälle valitulle joukolle. Kysely alkoi täten 14.3.2013 ja vastausaikaa oli 22.3.2013 asti.

Asetettuihin tutkimusongelmiin saatiin vastaukset ja niiden pohjalta opinnäytetyön tekijä pystyi laatimaan johtopäätökset, joista tulee olemaan hyötyä puolustusvoimille tulevaisuudessa. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan jatkossa toteuttaa esimerkiksi tarkempi kvantitatiivinen tutkimus, jossa pystytään nyt nostamaan tietyt teemat vielä tarkemmin esille. Sitä kautta voidaan Torni-portaalia kehittää entistä käyttäjälähtöisemmäksi ja toimivammaksi kokonaisuudeksi.

7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Panssariprikaatin tiedottaja valitsi kyselyyn vastaajia yhteensä 25 henkeä. Tästä joukosta vastauksia saatiin reilun viikon aikana 16 kappaletta eli vastausprosentti oli 64 %, joka on erittäin hyvä. Aluksi kappaleessa esitellään tutkimuksien tulokset erikseen. Ensimmäisessä osiossa kerrotaan millaisia asioita nousi pintaa tiedottajien haastattelussa ja toisessa mitkä olivat yleisempiä vastauksia sähköisessä työntekijöiden haastattelussa.

7.1 Tiedottajan ja verkkotiedottajan teemahaastattelun tulokset

Kapteeni Viitalaa ja yliluutnantti Markkulaa haastateltiin kahden tunnin ajan 28.2.2013. Haastattelun apuna toimi karkea runko teemoja, joiden avulla edettiin jouhevammin ja pysyttiin asiassa. Tulokset on esitetty teemoittain.

1) Intran tavoitteet, lähtötilanne ja mediaelementit

Jo haastattelun alussa selvisi, että Torni-portaali suunniteltiin ilman, että Parolannummen Panssariprikaatissa käytössä ollutta omaa, vanhaa intraa olisi hyödynnetty uutta suunniteltaessa. Kummankaan tiedottajan tai muiden käyttäjien kokemuksia aiemmasta intrasta ei tutkittu.

Nykyisin Torni-portaali avautuu niin sanotusti pakkosyötöllä eli käyttäjän avatessa tietokoneensa, avautuu Torni automaattisesti työpöydälle. Intranetin sisältöä pystyy hallitsemaan säätämällä uutisvirtaa etusivulla. Mikäli tätä virtaa ei ole millään lailla säädetty, tulee näkyviin uutisia ja tiedotteita koko puolustusvoimien laajuisesti. Tässä tapauksessa uutiset ja tiedotteet omasta joukko-osastosta sekä joukkoyksiköistä puuttuvat Tornin etusivulta eli indeksistä kokonaan. Viitalan ja Markkulan mukaan näin saattaa olla usealla työntekijällä tilanne tällä hetkellä, sillä Tornin alkuohjeistus oli puutteellista.

Torni-portaali on kokonaisuudessaan pääesikunnan suunnittelema. Viitalan ja Markkulan tietojen mukaan yhtäkään joukko-osastoa ei haastateltu suunniteltaessa uutta sisäistä verkkoa. Alussa pääesikunnan suunnitelmana oli, että esimerkiksi Panssariprikaatissa kanslia vastaa oman alusivustonsa sisällöntuotannosta. Viitalan mukaan tämä kuitenkin tyrmättiin heidän omasta toimestaan. Sisällöntuottajia pitää löytyä Panssariprikaatissa myös muualta.

Alkuperäinen suunnitelma oli työstää materiaalia portaaliin lähettämisen työkalun avulla. Viitalan ja Markkulan mukaan kyseinen työkalu on kuitenkin niin hankala, kankea ja vanhanaikainen, että sen kanssa toimiminen on haastavaa. Sisällöntuoton osalta suunnittelu tuntuu jääneen puolitiehen pääesikunnan osalta. Panssariprikaatille Torni oli menoa taaksepäin, kun taas kokonaisuutta ajatellen se oli muille joukko-osastoille menoa eteenpäin.

Tornin ajatusmaailma on kuitenkin Viitalan ja Markkulan mukaan toimiva. Tornin etusivulta löytää yhdellä silmäyksellä helposti etsimänsä ja sieltä löytyy muun muassa kalenteri ja uutisvirta, jotka ovat peruselementtejä intranetin etusivulla. Lisäksi Panssariprikaatin oma alisivusto on kunnossa ja uutisvirta ajantasaista, mikäli käyttäjä on sen osannut säätää indeksin itselleen sopivaksi.

Mediaelementtien käyttö on kohtalaista, mutta esimerkiksi animaatioiden, videoiden ja äänien käyttö ei ole vielä mukana Torni-portaalissa. Panssariprikaatissa on saatavilla puolustusvoimien graafinen ohjeistus, joten sen perusteella on helppo valita omaan sisältöönsä värit ja teemat esimerkiksi yksiköstä ja aselajista riippuen. Väri on niin sanottu tunnistuselementti, jonka avulla on helppo etsiä juuri omaan aselajiinsa liittyviä asioita ja tunnistaa muita. Markkulan mukaan kuitenkin tietynlainen houkuttelevuus puuttuu Tornista tällä hetkellä.

2) Verkkoteknologian hyödyntäminen ja sisällönhallinta

Tarkemmin teknologian hyödyntäminen näkyy esimerkiksi hakukoneessa. Se ei vielä ole Markkulan mukaan paras mahdollinen, sillä hakusanoilla on vaikea pelata, jos ei tiedä tarkkaan mitä intrasta etsii. Hänen mukaansa esimerkiksi myös asteriskien toimimattomuus vaikuttaa hakutilanteessa. (Asteriskien tarkoituksena on korvata puuttuva sana tai termi ja sen merkki on tunnettu * eli tähtimerkki.) Tässä on kuitenkin otettava huomioon myös niin sanottu netiketti, eli aivan kaikkia käyttäjän keksimiä hakusanoja ei järjestelmään voida edes upottaa. Toisaalta taas murupolku on koettu hyväksi ja toimivaksi asiaksi myös intranetissä, sillä sitä kautta käyttäjä näkee helposti missä mikäkin tieto sijaitsee. (Murupolku on polkumainen linkkiryhmä, joka sijaitsee yleensä yläosassa sivua.)

Viitalan mukaan vastuuta teknologian hyödyntämisessäkin on nyt annettu liikaa käyttäjälle. Uutisvirtojen hallinta on yksi suuri tekijä, joka vaikuttaa varmasti Tornin käyttöön, sillä senkin tiedon hallitseminen on jätetty yksinomaan työntekijän vastuulle. Murupolku on sen sijaan koettu molempien mielestä onnistuneeksi. Sen avulla on helppo suunnistaa sivuilla takaisin ja tietää koko ajan, missä päin Tornia seikkailee ja missä päin mikäkin tieto sijaitsee.

Viitala ja Markkula epäilevät, että PVAH sekä johtoryhmät koetaan luotettavammiksi keinoiksi sisäisessä viestinnässä kuin Torni-portaali. Tornin toimivuus sisäisen viestinnän keinona riippuu paljon siitä, miten se lanseerattiin. Alusta alkaen lähdettiin huonosti liikkeelle puutteellisin ohjeistuksin, joten käyttäjien luottamus sitä kohtaan on edelleen heikko. Tietomäärän hallinta Tornissa tuntuu myös heidän mielestään olevan heikoilla jäillä. Siellä olevan tiedon määrä on tällä hetkellä älytön.

3) Osaamisen kehittäminen ja kriisiviestintä

Koulutusmahdollisuuksia Tornin kautta voisi Viitalan ja Markkulan mukaan olla enemmänkin. Omat haasteensa tuo suljettu palvelinympäristö eli verkko on suljettu. Esimerkiksi kotoa käsin ei pääse käsiksi Torniin, joten sen toiminnallisuus saattaa tältä osin kärsiä.

Tornin myötä otettiin siis myös uudet palvelimet käyttöön osana turvapuolen suunnittelua. Ennen niiden tuloa esimerkiksi Viitalan oli mahdollista kirjoittaa tiedote PVAH-sanomana tai laittaa se intranetiin vaikka kesämökiltä mobiilisti. Nykyään hän pystyy tekemään sen ainoastaan Parolannummen Panssariprikaatin tiloissa lähetti-työkulun vuoksi. Kotoa käsin pystyy ainoastaan laittamaan sähköpostilla tiedotteen paikallismedialle, mikäli komentaja näin haluaa. Mutta esimerkiksi omalle väelle sitä ei pysty lähettämään. Viitalan mukaan etäkäyttö on siis mahdotonta. Kriisitilanteissa käytetään puhelinta sekä ajetaan Parolannummen tiloihin, mikäli työntekijöitä on tiedotettava saman tien myös sähköisellä tiedotteella tai sanomalla. Viestintästrategian mukaan työntekijän on saatava tieto illalla tapahtuneesta tilanteesta viimeistään aamulla avatessaan työkoneensa.

4) Pohdinta ja yhteenveto

Viitala ja Markkula kertovat, että esimerkiksi käyttäjätutkimuksia Portaalista on tehty muutama sen lanseerauksen jälkeen. Myös kehitystä on tapahtunut paljon, mutta ei tarpeeksi. Erot ovat huomattavia verrattessa Tornia vanhaan intranetiin Panssariprikaatissa. Nykyään ei esimerkiksi pysty hallitsemaan sitä, koska jokin viesti julkaistaan tai seuraamaan sivustojen käyttäjämääriä.

Viitala ja Markkula kertovat myös, että tähän mennessä ei ole tehty yhtäkään täysin puolueetonta tutkimusta koskien Tornia ja sen käytettävyttä. Vastarintaa pääesikunnassa tuntuu löytyvän, sillä esimerkiksi kumpaakaan heistä ei huolitettu mukaan Tornin kehitystyöryhmään eikä joukko-osastojen aitoja tarpeita ole selvitetty. Heidän mukaansa Tornia pitäisi kehittää lähemmäs kohti heidän vanhaa käytössä ollutta intranettiä. Näin ollen paikallisuuden tärkeys tulisi ottaa huomioon jokaisessa joukko-osastossa. Tällä hetkellä käytössä oleva pakkosyöttö on hyvä, eli Torni aukeaa väkisinkin käyttäjän avatessa tietokoneen aamulla. Se, että lukeeko tai käyttääkö hän Tornia, on puolestaan hänestä itsestään kiinni.

Viitala ja Markkula kertaavat vielä tärkeimmät asiat Torni-portaalin kannalta. Heidän mukaansa portaalin lanseeraus ja suunnittelu tehtiin alun alkaen niin huonosti, että se kärsi välitöntä luottamuksen puutetta henkilöstön keskuudessa. Tätä luottoa on nyt vaikea rakentaa takaisin. Intranettiä on kehitetty kuitenkin jonkin verran alun kankeudesta huolimatta, mutta kehitys ei ole vielä riittävää. Erot ovat huomattavia verrattaessa Torni-portaalia vanhaan Panssariprikaatin intranetiin. Heidän

toiveensa on, että intrasta pystytään vielä joskus rakentamaan paikallisempi verkko joukko-osastojen kannalta kuin mitä se nyt on.

7.2 Sähköisen teemahaastattelun tulokset

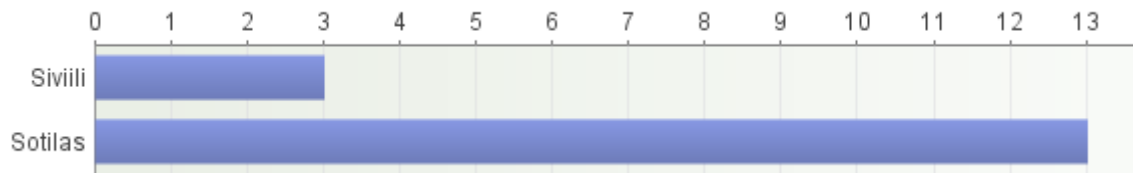
Sähköinen teemahaastattelu toteutettiin aikavälillä 14.3. - 22.3.2013. Vastauksia saatiin yhteensä 16 kappaletta melkein jokaiseen kysymykseen. Kolmanteen taustatekijöitä mittaavaan kysymykseen vastasi vain 15 henkeä ja viimeiseen teemakysymykseen vain 14 kappaletta.

Taustoittavia kysymyksiä oli kolme, joiden perusteella voidaan arvioida iän, aseman ja toimipaikan vaikutusta vastauksiin. Teemakysymyksiä oli viisi, joten yhteensä kaikkia kysymyksiä tutkimuksessa oli kahdeksan kappaletta.

Aluksi lomakkeessa esitettiin alla näkyvät taustatekijöitä mittaavat kysymykset. Kysymyksissä näkyy nyt myös kaavio, josta pystyy vertaamaan vastaajien määriä annetuissa vastausvaihtoehdoissa.

1. Missä asemassa työskentelet?

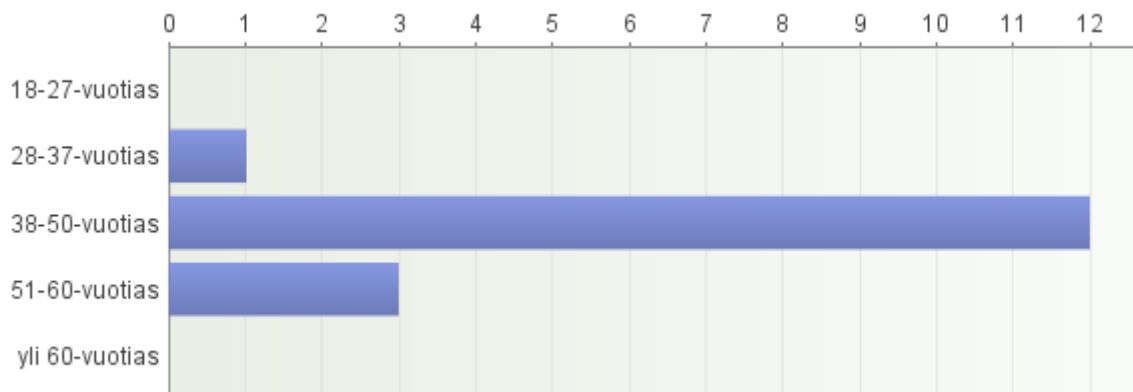
Vastaajien määrä: 16



Yllä on kuvattu ensimmäiseen kysymykseen vastanneiden asema työssään. Vastaajista ainoastaan kolme työskentelee siviilitehtävissä ja suurin osa puolestaan sotilastehtävissä.

2. Ikä

Vastaajien määrä: 16



Vastaajista reilusti suurin osa oli 38 - 50-vuotiaita. Vain kaksi vastaajaa oli iältään 51 - 60-vuotiaita ja nuorin vastaaja edusti yksin omaa ikäluokkaansa eli 28 - 37-vuotiaita. Yhtäkään yli 60-vuotiasta tai 18 - 27-vuotiasta vastaajaa ei ollut.

3. Työpiste

Vastaajien määrä: 15



Työpisteen kannalta vastaukset jakautuivat epätasaisesti. Suurin osa vastaajista työskentelee esikunnassa ja vain neljä kappaletta perusyksikössä tai laitoksessa.

Seuraavaksi kysymyslomakkeessa esitettiin viisi erilaista teemaa, joihin vastaaja sai vastata omin sanoin. Teemat on avattu alle järjestyksessä ja yleisimmin esiintyneet mielipiteet niiden alle.

1) Yleiskuva. 16 vastaajaa.

Apuna vastaajalle toimi teeman alapuolella oleva selite: Tässä vaiheessa kannattaa avata Tornin-portaalin etusivu taustalle. Millaisen yleiskuvan saat portaalista? Onko kaikki tieto niin sanotusti löydettävissä yhdellä silmäyksellä (esimerkiksi kalenteri, ilmoitukset, uutiset, henkilöstön kehittäminen jne.)? Tiedätkö mistä lähdet tässä vaiheessa mitään tietoa etsimään? Toimiiko hakemisto hyvin? Mitä ajatuksia portaalisi sinussa herättää? Tähän voit vapaasti kommentoida ensimmäisiä ajatuksia tai vaikka vain sanoja.

Tornin-portaalin yleiskuvasta oltiin selkeästi kahta erimielistä. Hieman yli puolet vastaajista koki sen selkeäksi ja etsityt tiedot löydettiin helposti, mikäli Tornin-portaali vain toimii. Toinen puolisko oli taas sitä mieltä, että Tornin-portaalin etusivu on sekava ja käyttö hidasta, eikä haettavaa tietoa meinaa löytää.

Alle on kerätty kommentteja sähköisestä teemahaastattelusta, jotka kuvaavat vastaajien yleistä näkökulmaa aiheesta.

”Etusivu näyttää mielestäni sekavalta. Tietoa ei pitkänkään käyttökokemuksen jälkeen löydä helpolla. Järjestelmä toimii hitaasti ja siten virhevalintojen korjaaminen kestää tuhattoman kauan. Tämä heikentää osaltaan käytettävyyttä ja on omiaan vähentämään portaalin käyttöä.” (PsPr Tornin-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Yleiskuva selkeä. Tiedän yleensä mistä lähdän tietoa etsimään. Hakemisto toimii hyvin. Portaalia pitäisi käyttää enemmän hyväksi Panssariprikaatin tiedottamisessa ja pitää tiedot ajantasaisena.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Mielestäni etusivu on toimiva. Varsinkin kun olen muokannut omat linkit sellaisiksi, mistä löytyy minulle kaikki työssä tarvittavat ohjelmat ja tietokanavat. Tornin haku ohjelma on tosin aika lapsellinen --> jos ei osaa käyttää eri hakumenetelmiä tai operaattoreita (AND, OR, NOT) niin eipä sieltä mitään löydä...” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

2) Oma osaaminen ja Tornin hallinta. 16 vastaajaa.

Apuna vastaajalle toimi teeman alapuolella oleva selite: Millaisena koet oman tietoteknillisen osaamisesi? Tarvitsetko usein apua tietokoneen tai ohjelmien käytössä? Koetko Torni-portaalin helppona, selkeänä ohjelmana vai onko se vaikea tai sekava? Kaipaisitko ohjeita tai lisäapua sen käytössä ja hallinnassa? Mitkä tekevät portaalista selkeän tai sekavan? Onko sinulle tarjottu ohjeistusta Torni-portaalin käyttöön eli esimerkiksi uutisvirtojen hallintaan?

Vastaajat kokivat olevansa suurimmilta osin peruskäyttäjiä eli hallitsevansa tietokoneen sekä perusohjelmien käytön hyvin. Ne, jotka vastasivat kysymykseen onko Torni-portaalin käyttöön tarjottu apua tai ohjeistusta, vastasivat kaikki että ohjeistusta ei ole tarjottu koskaan. Suurin osa koki kyllä osaavansa käyttää Torni-portaalia siitakin huolimatta, mutta joskus tiedon löytäminen on hankalaa eivätkä kaikki edes viitsi etsiä tietoa portaalin kautta. Osa ei tarvitse apua portaalin käytössä, mutta osa vastaajista kertoi, että apua kysytään usein työkavereilta.

Alle on kerätty kommentteja sähköisestä teemahaastattelusta, jotka kuvaavat vastaajien yleistä näkökulmaa aiheesta.

”Ei ole kukaan opettanut tai ohjeistanut torni-portaalin käyttöä. Olen tietokoneiden ja ohjelmien osalta taitava käyttäjä. En tarvitse juuri koskaan apua tietoteknisissä asioissa. neuvon usein muita työntekijöitä. Torni on varsin selkeä, varsinkin kun muokkaa omat valikot haluamikseen.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Omaa osaamistani pidän hyvänä. Tornia pidän sekavana ja pyrinkin löytämään haluamani tiedon muuta kautta ettei tarvitsisi käyttää Tornia. Minkäänlaista käyttökoulutusta en ole saanut portaalin käyttöön.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Oma tietoteknillinen osaaminen on, riippuen tilanteesta parempi kuin keskiverto. Torni-portaali on semi-selkeä ja löydän sieltä kyllä etsimäni. En tarvitse sen käyttöön apua. Olen itse opiskellut sen käyttöä, virheen ja onnistumisen kautta.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

3) Portaalin käytettävyys. 16 vastaajaa.

Apuna vastaajille toimi teeman alapuolella oleva selite: Käytätkö päivittäin Torni-portaalia, kuinka usein käytät sitä? Mihin käytät portaalia (esimerkiksi tiedon etsiminen, kalenterit, uutiset, väylä muiden kanavien avaamiseen)? Etsitkö ensimmäisenä tietoa portaalista esimerkiksi työtäsi koskevassa asiassa vai koetko jonkin muun tavan helpommaksi, miksi? Onko portaalin ulkoasu ja rakenne selkeä? Mitkä asiat tekevät siitä selkeän tai sekavan? Esiintyykö käytössä ongelmia vai toimiko portaali teknillisesti aina moitteettomasti? Koetko, että portaali on tehty työntekijää, sinua varten?

Noin puolet vastaajista käyttää portaalia päivittäin. Useat heistä käyttivät sitä kuitenkin vain muiden ohjelmien avaamiseen, mutta vastaajien joukossa oli myös niitä, jotka käyttivät sitä muun muassa vikailmoitusten seuraamiseen ja muiden tietojen etsimiseen. Rakenne ja ulkoasu koettiin selkeäksi, mutta sisältöä ei pidetty kovin ajantasaisena. Käytettävyys koettiin varsin hyvänä osan vastaajien mielestä. Suurin osa vastaajista kuitenkin ilmoitti, että portaalin käytössä ilmenee viikoittain ongelmia: joko sivut eivät aukea tai linkit eivät toimi.

Alle on kerätty kommentteja sähköisestä temahaastattelusta, jotka kuvaavat vastaajien yleistä näkökulmaa aiheesta.

”Käytän tornista omia valitsemia ohjelmia mitä käytän työssä. Lisäksi sen kautta selaan eri organisaatioiden koulutuskalentereita. Käytettävyys on varsin hyvä. Vielä kun saisi sen toimimaan joskus, että jokapaikkaan ei tarvitse erillisiä salasanoja, vaan kun olet kirjautunut koneelle pääsisit kaikkiin perusovelluksiin ilman eri kirjautumisia” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Päivittään muiden kanavien (netin)avaamiseen, vain ja ainoastaan. Ongelma on Tornin toimivuus!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Valitettavasti Torni avautuu suoraan koneen avautumisen yhteydessä. Pyrin välttämään käyttöä ja käytänkin ainoastaan linkkejä PVAH, sähköposti ja PVSAP-itsepalvelu. Portaali ei monesti edes aukea. Mielestäni portaali on tehty ainoastaan siksi, että sellaisen katsotaan olevan tarpeellinen eikä todellakaan käyttäjän tarpeita ajatellen. Portaalista tekee sekavan esikerkiksi se että sitä päivitetään oman joukon osalta erittäin niukasti.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

4) Portaalin sisältö. 16 vastaajaa.

Apuna vastaajille toimi teeman alapuolella oleva selite: Onko portaali sisällöltään kiinnostava? Luetko usein sitä kautta tiedotteita, uutisia tai muita omaa joukko-osastoasi koskevia asioita? Koetko, että portaali ja sen sisältö on ajankohtaista? Onko sisältö oikea-aikaista eli saatko esimerkiksi tiedon tapahtuneesta asiasta mielestäsi ajallaan vai myöhässä? Onko portaalissa mielestäsi päällekkäisyyksiä muiden järjestelmien kuten pv.fi tai PVAH:n kanssa (samaa tietoa, turhaa tietoa)? Vai onko sisältö hyvä sellaisenaan kuin se on nyt? Onko sisällössä jotakin erityistä kehitettävää mielestäsi (haluaisitko lisää tietoa, puuttuuko sisällöstä jokin olennainen asia)?

Suurempi osa vastaajista ei lue Tornin sisältöä ollenkaan. Syyksi kerrottiin muun muassa vanhentunut ja mielenkiinnoton sisältö sekä päällekkäisyydet pv.fi:n ja PVAH:n kanssa. Pienempi osa vastaajista luki sisältöä jonkin verran esimerkiksi vika- ja häiriötiedotteita sekä oman joukko-osaston tiedotteita ja uutisia. Osa vastaajista koki kuitenkin, että omasta joukko-osastosta tai yksiköstä ei ole juuri mitään uutisvirtaa tai tiedotteita luettavissa. Maavoimien korvaushinnaston päivityksestä kertovaa informaatiota ei löytynyt ollenkaan vaikka se koettiin tärkeäksi ja olennaiseksi asiaksi.

Alle on kerätty kommentteja sähköisestä teemahaastattelusta, jotka kuvaavat vastaajien yleistä näkökulmaa aiheesta.

”En lue tiedotteita enkä Tornia muutenkaan.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Luen vika- häiriötilanteista sekä tulevista päivityksistä liittyen eri ohjelmistoihin. Oman joukko-osaston tiedotteet luen myös. Vika- ja häiriötilanteista tulee aika nopeasti tieto portaalin sivulle. Myös tulevat päivitykset ovat hyvissä ajoin näkyvissä. Päällekkäisyyksiä ei ole PVAH:n kanssa, koska PVAH järjestelmä vain saapuvaa ja lähtevää virallista postia varten. Häiriötilanteista kyllä molemmissa järjestelmissä tieto. Portaali tällä hetkellä toimiva, ehkä ainoa kehitys voisi olla sen parempi toimivuus, eli vähemmän häiriötilanteita.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Aiemmin PSPR:lla oli omat Intranet-sivut omalla palvelimella ja henkilöstö käytti niitä mielestäni hyvin aktiivisesti. Sivujen siirryttyä PV-lipa palvelimelle niiden käyttö on ollut vähäistä (todennäköisesti hitaan kirjautumisen takia) ja tämä "paikallisviestintä" on siirtynyt sittemmin enemmän PVAH-viesteinä tapahtuvaksi, eikä niinkään Torniin.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Oman joukko-osaston tiedotteita on äärimmäisen vähän, tässä on selvästikin paljon parannettavaa. Päällekkäistä tietoa on hyvin paljon.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

5) Risut ja ruusut. 14 vastaajaa.

Apuna toimi teeman alapuolella oleva selite: Mikä portaalissa on hyvää? Onko siellä jotakin juuri sinun työtäsi helpottavaa? Onko siellä jotakin turhaa sisältöä? Huomaatko selkeitä ongelmia, mitä? Mitä toivoisit portaalilta ja sen sisällöltä, millainen on hyvä intranet? Tänne saat kirjoittaa vapaasti mielipiteesi Torni-portaalista.

Vastaajat jakoivat aika hyvin risuja ja ruusuja Torni-portaalin käytettävyydestä ja sisällöstä sekä ongelmista kerrottiin kiertelemättä. Suurin osa oli tyytyväisiä siihen, että Tornin kautta pääsee helposti käsiksi muihin järjestelmiin, joita eri tehtävissä tarvitaan työstä riippuen. Ohjelmien ja sovellusten pikavalikko sekä tietopankit, tiedotteet, perusrakenne ja koulutuskalenteri olivat ruusujen arvoisia. Risuja saivat muun muassa verkon toimimattomuus ja häiriötilanteissa sinne pääsemättö-

myys, päällekkäisyys, verkon haavoittuvaisuus ja vanhentuneet tiedot tai niiden puuttuminen. Portaaliin toivottiin ilmoitustaulun tyyppistä paikkaa, jonne jokainen voisi rajatussa määrin tuottaa sisältöä sekä maavoimien korvaushinnaston päivityksestä kertovaa informaatiota ja oman joukko-osaston tiedotteita enemmän.

Alle on kerätty kommentteja sähköisestä teemahaastattelusta, jotka kuvaavat vastaajien yleistä näkökulmaa aiheesta.

”Nopean analysoinnin jälkeen eipä juurikaan tärkeää löydy. Valtakunnallinen ero käytön laajuudessa aiheuttaa vääristymää, jonka taas aikaan saa etusivun asetusten puuttuminen. Uutisvirrat peittävät ns. omat asiat jne. Toiset uutisoi asioista jotka ovat tärkeitä esim. ylennykset ja valat kun toisilla kynns on suuruusluokkaa tuolijumppa joka laitetaan kaikille näkyviin jne. Liika on liikaa.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Hyvää on se kun lähes kaikki työkalut saa näkyviin.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Tornissa voisi olla jonkinlainen "Ilmoitustaulu"-tyyppinen osio, mihin voisi jokainen rajatussa määrin tuottaa sisältöä (hieman Twitterin tapaan, valvottuna). Nyt sisällöntuotto on harvojen hallussa ja on jossain määrin varmasti Tornin käyttöä vähentävä tekijä.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

”Hyvästä intranetistä en tiedä kun olen ollut tekemisissä ainoastaan tämän huonon kanssa.” (PsPr Torni-portaali-haastattelu 23.3.2013.)

7.3 Johtopäätökset

Suurin osa kyselyyn vastanneista vaikutti olevan Torni-portaaliin yleisesti tyytyväisiä. Vastaukset kuitenkin jakautuivat jokaisessa kysymyksessä niin, että aina joku vastaajista oli eri mieltä kuin toiset ja taas toisaalta joku ei ollut oikein mitään mieltä aiheesta. Johtopäätöksien yhteenvedossa

onkin arvioitu teemahaastatteluiden aihe-alueita sen perusteella, mitä suurin osa vastaajista oli mieltä. Mutta myös yksittäiset täysin yleisestä mielipiteestä poikkeavat vastaukset on huomioitu. Tiedottajien näkemykset on erotettu selkeästi työntekijöiden näkemyksistä, jotta on helpompi arvioida peruskäyttäjien ja ammattilaisten mielipiteitä suhteessa toisiinsa ja siihen, millainen intranetin roolin tulisi olla.

Jo Torni-portaalin lanseerauksessa oli mitä ilmeisimmin ollut jonkin asteisia ongelmia, sillä tiedottajat kertoivat sen takkuilleen ja suurin osa vastaajista kertoi, ettei heitä ollut ohjeistettu sen käyttöön. Sisäisen viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa on ollut intranetin osalta jonkinlaista puutteellisuutta, sillä sen käyttöä ja tarkoitusta ei ole avattu käyttäjille tarpeeksi. Tiedottajien mukaan portaalia suunniteltaessa ei käyttäjien eli kohdeyhmän mielipiteitä tai toiveita kysytty eikä vanhan intranetin toimivia ominaisuuksia hyödynnetty. Tämä kertoo siitä, että on tehty tyypillinen virhe eli lähdetty toteuttamaan toimenpidettä ilman huolellista suunnittelua ja perusmäärittelyjä.

Tärkeimpiä asioita intranetin toimivuuden kannalta ovat oikea-aikainen tieto, helppo käytettävyys, viestinnällisesti perusteltu toteutustapa ja yhdenmukainen infrastruktuuri. Kyselyn perusteella portaalin käytettävyyteen oltiin suurimmilta osin tyytyväisiä ja yleiskuvaa pidettiin selkeänä. Moni oli tyytyväinen portaaliin ja koki, että löytää sieltä tarvitsemansa tiedon oman työnsä kannalta. Toisaalta taas ei voi jättää huomioimatta sitä, kuinka moni kuitenkin kommentoi, että esimerkiksi hakutoiminto on huono eikä sillä löydä tietoa, jos ei tiedä tarkkaan mitä ja millä hakusanalla etsii.

Hakutoiminnolla pyritään helpottamaan tiedon saantia ja nopeuttamaan sitä kautta työskentelyä, joten sen kehittämiseen kannattaa varmasti panostaa entistä enemmän. Moni löysi etsimänsä tiedon portaalista, mutta joitakin asioita on välillä hankala hakea, jos ei tiedä mistä aloittaa. Lisäksi tiedon löytämisessä saattaa kulua aikaa. Myös ajantasaisen tiedon hankkiminen nousi esiin vastauksissa. Moni koki, että tieto oli vanhentunutta eikä lainkaan ajankohtaista. Pällekkäisyyksiä oli huomattu muiden sisäisten järjestelmien kanssa.

Eri tehtävien sekä vastuiden jaossa kannattaisikin olla tarkkana. Viestinnän organisointi ja johtaminen ovat osa vastuiden määrittelyä. Tarkentamalla ja selkiyttämällä jokaisen vastuualuetta sekä hallitsemalla keskitymmin tietomääriä, voidaan välttää juuri vanhentunut ja päällekkäinen tieto sekä rakentaa uudelleen luottamusta käyttäjien keskuudessa. Intranetin tarkoitus kun on pohjimmiltaan pitää sekä uudet että vanhat työntekijät ajan tasalla organisaatioissa tapahtuvista asioista kansallisesti ja paikallisesti.

Infrastruktuuri vaikuttaa olevan toimiva ja riittävä käyttäjien kannalta, sillä vain kolme kuudestatoista oli sitä mieltä, että portaalin etusivusta saa sekavan kuvan. Sen sijaan portaalin tekninen puoli huolestutti eli Torni kaatuu liian usein, jopa viikoittain, eivätkä linkit aina toimi. Tämä vaikuttaa vahvasti sekä peruskäyttäjien, että ammattikäyttäjien kokemuksiin por-

taalin luotettavuudesta. Portaalia käytetäänkin usein vain väylänä muihin järjestelmiin tai sen käyttöä vältellään. Osa vastaajista käytti sitä kuitenkin päivittäin toimistotyönsä vuoksi tai vikailmoitusten seuraamisessa.

Monet työntekijät kokivat olevansa peruskäyttäjiä tietokoneen kanssa, eivätkä tarvinneet useinkaan apua ohjelmien käytössä. Useat heistä eivät kuitenkaan olleet saaneet ohjeistusta Torni-portaalin käytössä, joka näyttää johtaneen siihen, että harva ymmärtää portaalin tarkoitukset ja hyödyt. Monet vastaajista käyttävät pakkosyöttönä aukeavaa portaalia vain muiden järjestelmien avaamiseen.

Suurin osa vastaajista kertoi, että he olivat oppineet käyttämään portaalia itse esimerkiksi onnistumisien ja epäonnistumisien kautta, eivätkä tarvitse käytössä juurikaan apua. Osa vastaajista tiesi, että indeksiin aukeavaa uutisvirtaa pystyy hallitsemaan ja sivustoa muutenkin muokkaamaan itselleen sopivaksi. Joistakin vastauksista huomasi kuitenkin sen, että ihan jokaiselle tämä ei ole selvää: ”ehkä enemmän kaipaisi tuohon etusivulle juuri oman joukon tiedotteita”. Toisaalta tämän voi tulkita myös niin, että portaalissa tuotetaan liian vähän sisältöä paikallisesti. Taas tulee huomioida sisällönhallinnan, -tuoton ja vastuiden merkitys. Kuka tuottaa, milloin, mitä ja kenelle?

Yksi vastaajista kuitenkin kertoi, että koulutukselle olisi tarvetta, sillä portaalin käyttö ei luonnistu. Jokainen työntekijä tulisikin organisaation laajuudesta huolimatta ottaa yksilönä huomioon työn sekä työssä jaksamisen kannalta oleellisissa asioissa. Tärkein voimavara jokaisessa organisaatiossa on työntekijöiden osaaminen ja hyvinvointi, joten portaalin käyttöön ja tavoitteisiin tähtäävää koulutusta voisi ainakin harkita näin jälkepäin.

Nykyaikaiset mediaelementit eli ääni, video ja animaatiot puuttuvat puolestaan kokonaan. Näiden avulla voisi helpottaa ja mukavoittaa portaalin käyttöä, sekä monipuolistaa tarjontaa käyttäjille. Mediaelementit myös mahdollistavat tiedon ja uutisten oikeinohjauksen sekä sisällön mielenkiinnon herättämisen. Harva käyttäjä varmasti osaa edes luetella mitä mediaelementit ovat, mutta ne vaikuttavat väistämättä käytettävyyteen ja toiminnallisuuteen. Verkkotiedottaja mainitsikin, että tietynlainen toiminnallisuus puuttuu tällä hetkellä, koska houkuttelevat mediaelementit puuttuvat kokonaan.

Sisällöltään Torni vaikuttaa kattavalta ja tietomääriltään laajalta. Tietomäärän laajuudesta ja sen ilmeisestä hallitsemattomuudesta johtuen osa vastaajista oli sitä mieltä, että välillä on hankala löytää etsimäänsä. Tähän kannattaakin puuttua niin pian kuin on mahdollista. Tiedon määrää ja tiedotteiden sekä uutisten ajoittamista ja oikea-aikaisuutta hallitsemalla hallitaan myös luottamusta.

Portaali on rakenteeltaan kattava. Tärkeimmät osa-alueet löytyvät eli muun muassa kalenteri, uutiset ja henkilöstöä koskevat asiat. Erityistä kiinnostusta vastaajilta saavat tietopankit ja toimintakalenteri. Tiedottajien mukaan esimerkiksi koulutusmahdollisuuksia voisi kuitenkin olla laajemmin tarjolla, joka onkin yksi olennainen osa intranetin tarkoitusta. Muita hyviä

ehdotuksia olivat esimerkiksi ilmoitustaulu-tyyppisen osion luominen ja ajantasaisen sekä oleellisen informaation esille laitto.

Suurimmat haasteet intranetin osalta vaikuttavat olevan sen teknilliset haasteet, joihin lukeutuu esimerkiksi palvelinympäristön haasteet tiedottajienkin työn kannalta. Kehittämällä ja etsimällä ratkaisua toimivampaan ja luotettavaan intranettiin vaatii aikaa ja perehtymistä aiheeseen. Tärkeää olisi perehtyä tarkemmin portaalin peruskäyttäjien ja sen kanssa ammatinsa puolesta pelaavien kokemuksiin ja mielipiteisiin.

Olisi hyvä myös tutkia sitä, mikä esimerkiksi vanhassa intranetissä Parolannummen Panssariprikaatissa oli hyvää ja mikä huonoa. Vielä ei ole liian myöhäistä kehittää intranettiä toimivammaksi sen käyttäjien kannalta ja kerätä luottamusta tätä kautta takaisin. Toimintaa portaalin suunnittelussa ja hallinnassa tulisi toteuttaa enemmän puolustusvoimien viestintästrategiaan nojaten sekä vika- ja kriisitilanteiden tiedottamisen turvaamista ennakkoiden. Intranet paljastaa välittömästi sen, hallitaanko sitä suunnitelmallisesti ja viestinnällisesti harkitusti oikein vai onko se vain pakon edessä rakennettu hajanainen kokonaisuus.

Teknillisten ongelmien selvittämisen lisäksi olisi hyvä punnita käytössä olevien työkalujen nykyaikaisuutta, käytännöllisyyttä ja toimivuutta myös siltä kannalta, että tavoitetaanko sen avulla viestintästrategiassa mainitut tavoitteet. Puolustusvoimien pääesikunnan viestintäosaston laatimassa ohjeessa ”PVOHJE viestintä 002 – PEVIESTINTÄOS” mainitaan selkeästi, että viestintä perustuu yhteisesti omaksuttuihin arvoihin: suomalaisuus, luotettavuus, uskottavuus ja kehityshakuisuus. Kolme viimeisintä ovat juuri niitä, joita nyt tarvitaan, sillä myös sisäisen viestinnän merkitys on oleellista jokaisessa organisaatiossa. Luotettavuus on jo kärsinyt intranetin osalta jonka myötä myös uskottavuus saattaa kariutua henkilökunnan silmissä. Silloin intranettiin käytetyt resurssit ja sille asetetut tavoitteet valuvat hukkaan.

Menestyksen ja maineenhallinnan peruspilareihin voidaan laskea jo mainittu kehityshakuisuus. Portaalista on tiedottajien mukaan tehty aiemminkin käyttäjätutkimuksia, mutta kehitys ei ole ollut tähän mennessä riittävää tarpeiden ja toimivuuden kannalta. Tässä ja muissa tutkimuksissa esiin nousseet asiat on syytä nostaa rohkeasti pöydälle ja tarttua härkää niin sanotusti sarvista. Jokainen käyttäjä ei taatusti tule olemaan tyytyväinen portaaliin rakenteellisesti tai sisällöllisesti koskaan. Silti näin huomattavien ongelmien ja osittain myös puutteellisuuksien noustessa pintaan, pitää organisaation johdon ehdottomasti reagoida. Jos halutaan kehittyä ja toteuttaa aidosti asioita pitää myös osata toimia ja ottaa vastaan negatiivistakin palautetta.

Sisäisen tiedotuksen päämääränä on toimiva vuorovaikutus myös henkilökunnan kesken ja sitä kautta on asetettu tavoitteeksi lisätä tietämystä puolustusvoimista ja sen toiminnasta. Tiedottamisen ja viestinnän suunnittelun jälkeen tulee aina suorittaa arviointi siitä, missä on onnistuttu ja missä pitää vielä kehittyä. Näiden arviointien perusteella voidaan luoda taas perus-

taa uudelle suunnittelulle kuten tämänkin tutkimuksen perusteella voi tehdä.

Haastatteluilla ja keskusteluilla voidaan myös arvioida nykytilaa ja varmistaa, että tehdään oikeita asioita silloin kun pitääkin. Luotaamalla tulevaisuutta, pystytään tunnistamaan vielä näkymättömissä olevia signaaleja ja sitä kautta niihin on helpompi varautua. Viestintä ei toimi pelkästään periaatteiden tai ääneen mainitsemattomien tapojen mukaisesti vaan se vaatii jatkuvaa suunnittelua, arviointia ja ohjeistusta. Vain tätä kautta voidaan vaikuttaa toiminnan tavoitteellisuuteen, menestykseen ja kannattavuuteen pidemmällä aikavälillä.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. metodin valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Alasilta, A. 2000. Verkkoajan viestintä. Pieksämäki: Rt-Print Oy.
- Alasilta, A. 2002. Verkkokirjoittajan käsikirja. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Farrant, J. 2003. Internal Communications. London, GB: Thorogood Publishing.
- Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätyömenetelmät. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.
- Have, P. 1999. Doing Conversation Analysis. A practical guide. GB: Biddles Limited.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 6., uudistettu p. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy
- Huhtala, H. & Hakala, S. 2007. Kriisi ja viestintä. Helsinki: Hakapaino.
- Huovila, T. 2006. ”look” visuaalista viestisi. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva: WSOY.
- Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Jussila, M. & Leino, A. 1999. net. verkkoviestinnän käsikirja. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Kadavy, D. 2011. Design for Hackers Reverse Engineering Beauty. Hoboken, USA: Wiley.
- Kuivalahti, T. & Luukkonen, J. 2003. Intra. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Kvalitatiivinen tutkimus. 2012. Taloustutkimus Oy. Viitattu 3.12.2012.
http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitila/kvalitatiivinen_tutkimus/
- Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. n.d. Tilastokeskus. Virsta Virtual Statistics. Viitattu 13.12.2012.
<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. Juva: Bookwell Oy.

Nenonen, H. 2009. Compass kokosi Wärsilän intrat. Tietoviikko 13.3.2009. Viitattu 11.3.2013. Saatavissa Talentumin lehtiarkistossa: <http://lehtiarkisto.talentum.com.proxy.hamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=1495955>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 19.12.2012
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Suhonen, P. 2012. Kituva intranet joutaa mennä. Markkinointi& Mainonta 4.5.2012. Viitattu 11.3.2013. Saatavissa Talentumin lehtiarkistossa: <http://lehtiarkisto.talentum.com.proxy.hamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=2466487>

Tervola, M. 2008. Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat. Fakta. 17.12.2008. Viitattu 11.3.2013. Saatavissa Talentumin lehtiarkistossa: <http://lehtiarkisto.talentum.com.proxy.hamk.fi:2048/lehtiarkisto/search/show?eid=1462510>

Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. Juva: WSOY – Kirjapainoyksikkö.

Åberg, L. 1996, Viestintä – tuloksen tekijä. 1989. 8. Painos. Tampere: Tammer-Paino Oy, 2000.

Panssariprikaatin esikunnan osastot. 2012. Prikaatin esittely.

Panssariprikaati. Esikunta. Kanslia, 2012. Häiriötilanneviestintä Panssariprikaatissa.

Panssariprikaatin toimintakäsä, 2012. Panssariprikaatin viestintäsuunnitelma 2012.

Puolustusvoimat, 2004. PVAH toimintatapaohje.

Pääesikunnan viestintäosasto, 2004. Puolustusvoimien viestintästrategia.

Pääesikunnan viestintäosasto, 2009. Viestintä puolustusvoimissa.

HAASTATTELUT

Viitala, A. 2012. Tiedottaja. Parolannummen Panssariprikaati. Haastattelu 3.-4.12.2012.

Brusin-Rask, S. 2013. Arkistosihteeri. Parolannummen Panssariprikaati. Haastattelu 20.2.2013.

Viitala, A. & Markkula, J. 2013. Tiedottaja ja verkkotiedottaja. Parolannummen Panssariprikaati. Haastattelu. 28.2.2013.

Viitala, A. 1.3.2013. Sisäisen viestinnän keinot. Vastaanottaja Tiia Brusin. Sähköpostiviesti. Viitattu 1.3.2013.

TEEMAHAASTATTELU TIEDOTTAJILLE

Teemahaastattelukysymykset kapteeni Viitalalle ja yliluutnantti Markkulle.

1. MEDIAELEMENTIT
 - Grafiikka → yhdenmukainen infrastruktuuri
 - Kuvien käyttö
 - Ääni ja sen merkitys
 - Teksti (fontti, kursiviit)
 - Tietokanta
 - Videon ja animaation käyttö ja rooli
2. VERKKOTEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄMINEN
 - Vuorovaikutteisuus käsitteenä ja intrassa
 - Yhtenäiset toimintamallit
 - Hakemiston toimivuus
 - Klikkailujen syvyys
3. SISÄLLÖN HALLINTA
 - Tekninen sisältö vs. sisällöllisyys
 - Soitetaanko usein esimiehelle vai löytyykö hakemat asiat intrasta
 - Oikea-aikaisuus
 - Käytettävyys
4. KRIISIVIESTINTÄ
 - Intranetin rooli
 - Viestien oikea-aikaisuus
 - Teknillinen toteutus
 - o etäkäyttö
5. OSAAMISEN KEHITTÄMINEN
 - E-learning mahdollisuudet
 - Onko kaikilla yhtäläiset mahdollisuudet osaamisensa kehittämiseen
 - Palkitseminen ja siitä tiedottaminen
 - Kommunikointimahdollisuudet
 - Virheilmoitusmahdollisuudet
6. VAPAA SANA
 - Vanha intranet vs. uusi intranet
 - Mikä on nykyään hyvää ja huonoa?
 - Kehittämisen kohteet
 - Risut ja ruusut
 - Mitä halutaan tietää käyttäjiltä

TEEMAHAASTATTELULOMAKE WEBROPOLISSA

Tervetuloa täyttämään kyselyä Torni-portaalista!

Kyselyn avulla pyritään kehittämään portaalia entistä käyttäjälähtöisemmäksi sekä löytämään asioita, joihin tulee panostaa jatkossa.

Vastaathan jokaiseen kysymykseen ajatuksen kanssa ja muista että kysely koskee erityisesti teitä, Parolannummen Panssariprikaatin työntekijöitä, portaalin käyttäjinä.

Kyselyyn vastaamisen helpottamiseksi pääteemoja on avattu niiden alla olevilla kysymyksillä. Voit halutessasi vastata niihin tai teemasta mieleesi tulevilla asioilla. Kyselyyn vastaamiselle tulisi varata noin 15 minuuttia.

"Intranet ei ole vain väline - se on kanava."

1. Missä asemassa työskentelet?

- Siviili Sotilas

2. Ikä

- 18-27-vuotias
 28-37-vuotias
 38-50-vuotias
 51-60-vuotias
 yli 60-vuotias

3. Työpiste

- Esikunta Perusyksikkö Laitos

4. Yleiskuva

Tässä vaiheessa kannattaa avata Torni-portaalin etusivu taustalle. Millaisen yleiskuvan saat portaalista? Onko kaikki tieto niin sanotusti löydettävissä yhdellä silmäyksellä (esimerkiksi kalenteri, ilmoitukset, uutiset, henkilöstön kehittäminen jne.)? Tiedätkö mistä lähdet tässä vaiheessa mitään tietoa etsimään? Toimiiko hakemisto hyvin? Mitä ajatuksia portaali sinussa herättää? Tähän voit vapaasti kommentoida ensimmäisiä ajatuksia tai vaikka vain sanoja.

5. Oma osaaminen ja Tornin hallinta

Millaisena koet oman tietoteknillisen osaamisesi? Tarvitsetko usein apua tietokoneen tai ohjelmien käytössä? Koetko Torni-portaalin helppona, selkeänä ohjelmana vai onko se vaikea tai sekava? Kaipaisitko ohjeita tai lisäapua sen käytössä ja hallinnassa? Mitkä tekevät portaalista selkeän tai sekavan? Onko sinulle tarjottu ohjeistusta Torni-portaalin käyttöön eli esimerkiksi uutisvirtojen hallintaan?

6. Portaalin käytettävyys

Käytätkö päivittäin Torni-portaalia, kuinka usein käytät sitä? Mihin käytät portaalia (esimerkiksi tiedon etsiminen, kalenterit, uutiset, väylä muiden kanavien avaamiseen)? Etsitkö ensimmäisenä tietoa portaalista esimerkiksi työtäsi koskevassa asiassa vai koetko jonkin muun tavan helpommaksi, miksi? Onko portaalin ulkoasu ja rakenne selkeä? Mitkä asiat tekevät siitä selkeän tai sekavan? Esiintyykö käytössä ongelmia vai toimiiko portaali teknillisesti aina moitteettomasti? Koetko, että portaali on tehty työntekijää, sinua varten?

7. Portaalin sisältö

Onko portaali sisällöltään kiinnostava? Luetko usein sitä kautta tiedotteita, uutisia tai muita omaa joukko-osastoasi koskevia asioita? Koetko, että portaali ja sen sisältö on ajankohtaista? Onko sisältö oikea-aikaista eli saatko esimerkiksi tiedon tapahtuneesta asiasta mielestäsi ajallaan vai myöhässä? Onko portaalissa mielestäsi päällekkäisyyksiä muiden järjestelmien kuten pv.fi tai pvah:n kanssa (samaa tietoa, turhaa tietoa)? Vai onko sisältö hyvä sellaisenaan kuin se on nyt? Onko sisällössä jotakin erityistä kehitettävää mielestäsi (haluaisitko lisää tietoa, puuttuuko sisällöstä jokin olennainen asia)?

8. Risut ja ruusut

Mikä portaalissa on hyvää? Onko siellä jotakin juuri sinun työtäsi helpottavaa? Onko siellä jotakin turhaa sisältöä? Huomaatko selkeitä ongelmia, mitä? Mitä toivoisit por-

Intranetin käytettävyys ja sen ominaisuudet Parolannummen Panssariprikaatissa

taailta ja sen sisällöltä, millainen on hyvä intranet? Tänne saat kirjoittaa vapaasti mielipiteesi Torni-portaalista.



KAPTEENI VIITALAN SANOMA VALITULLE JOUKOLLE

Hyvät vastaanottajat !

Arkistosihteerimme Susanna Brusin-Raskin sisarentytär Tiia Brusin opiskelee HAMK:ssa Viestintää ja tekee lopputyötään sisäisestä viestinnästä. Olen lupautunut avustamaan häntä ko lopputyön tekemisessä. Yksi olennainen osa lopputyötä (Sisäinen viestintä Panssariprikaatissa) on intranetin käytön tutkimus. Panssariprikaatille tulee myös hyötyä Tiian tutkimuksesta, mikäli joskus pääsemme mukaan Tornin-portaalin kehittämistyöryhmään.

Pyydän vastaanottajia suhtautumaan positiivisesti tämän kyselyn toteuttamiseen. Tiia kysyy käyttäjäkokemuksia Joukko-osaston ihmisten näkökulmasta (eli kuinka Teidän mielestänne TORNIN-portaali toimii, kuinka käyttäjä kokee Tornin toimivuuden, löydätkö Tornista haluamane helposti jne ??)

Kun Tiia saa lopputyönsä valmiiksi, saamme myös me (PSPR) oman kappaleen lopputyöstä. Kanslia voi hyödyntää tutkimuksen tuloksia tulevaisuudessa ja siksi onkin erittäin tärkeää saada Teiltä oma kokemuksenne / tuntemuksenne REHELLISESTI Torniportaalista.

Laitan tämän sanoman noin 20-30 henkilölle PSPR:ssa. Vastaanottokuitauksesta näen, oletteko saaneet viestini ? Toivoisin Teidän "uhraavan" noin 10-15 minuuttia työajastanne vastaamalla Tiian lähettämään webpropol-kyselyyn.

Vastatkaa tähän sanomaan, mikäli haluatte kyselyn johonkin muuhun sähköpostiin, kuin -> etunimi.sukunimi@mil.fi TAI jos oma mil.fi-sähköpostinne poikkeaa normaalista (etunimi.sukunimi@mil.fi) TAI VIELÄ MYÖS, mikäli ette halua osallistua tutkimukseen ollenkaan.

TIIA LAITTA A LKUVIIKOSTA TEILLE SÄHKÖPOSTIIN KUTSUN WEBPROPOL-KYSELYYN JA VASTAUSAIKAA ON NOIN VIIKKO !

KIITOS JO ETUKÄTEEN !

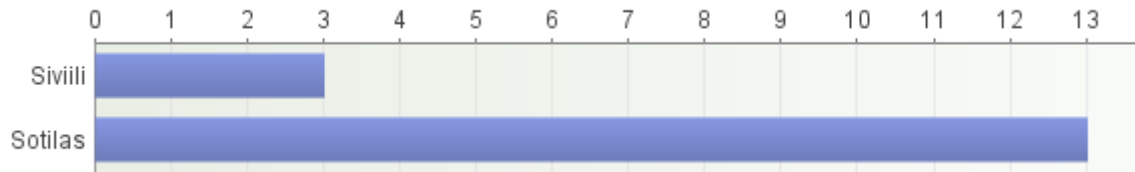
Kanslian päällikkö, Panssariprikaatin tiedottaja
Kapteeni Ari Viitala, MTi
puh. 0299 442 410
ari.viitala@mil.fi

SÄHKÖISEN TEEMAHAASTATTELUN VASTAUKSET

Parolannummen Panssariprikaatin Torni-portaali

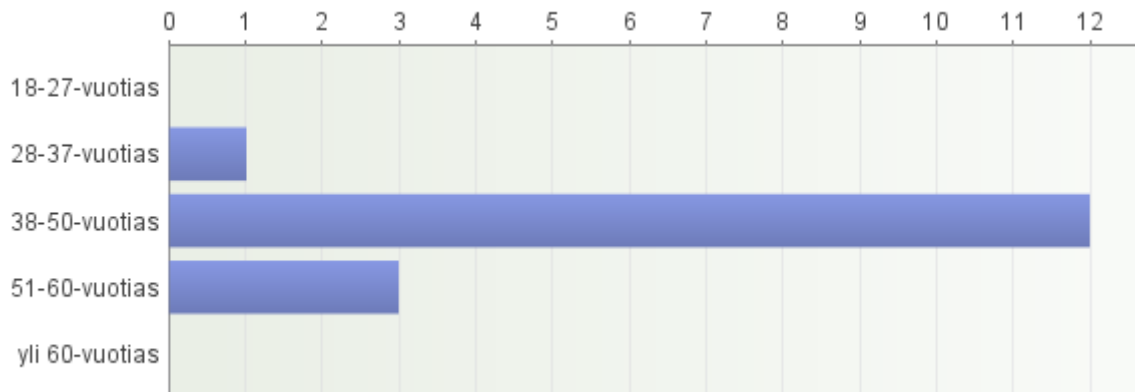
1. Missä asemassa työskentelet?

Vastaajien määrä: 16



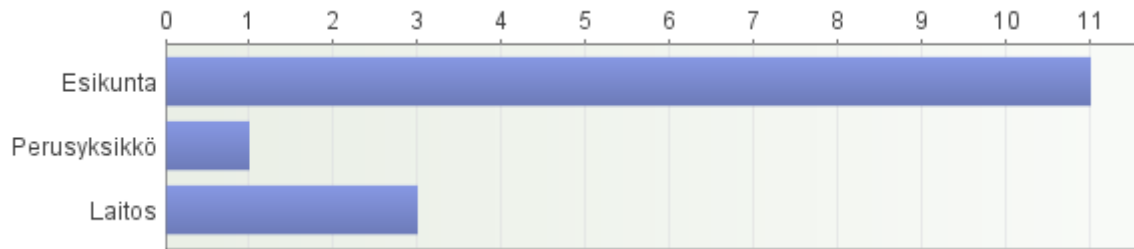
2. Ikä

Vastaajien määrä: 16



3. Työpiste

Vastaajien määrä: 15



4. Yleiskuva

Vastaajien määrä: 16

- Alku oli lupaavaa. Kalenteri hukkui heti etusivulta lähdettyä. Kokonaisuus on ei toimiva mikäli koasetukset eivät ole kunnossa. Selattavuus vaatii jonkin asteista organisaatio tuntemusta. Hakemisto rakenne on epäselvä, jokaisella joukolla on erilainen. Asiat löytyvät milloin mistäkin.
- Etusivulla oikealla kohta työkalut jonka kautta saa haettua linkkejä, se on hyvä. Itselläni on siinä kaikki linkit joita tarvitsen päivittäin. Näin ollen ei tarvitse hakea niitä monen klikkauksen takaa. Etusivulta löytyy hyvin myös viimeiset tiedotteet koko PV:n osalta, sekä oman joukko-osaston tiedotteet ja vikailmoitukset koskien eri järjestelmiä. Portaali on toimiva.
- Hyvä, koska on myös muokattavissa.
- OK JOS VAAN TOIMII
- Yleiskuva selkeä. Tiedän yleensä mistä lähdän tietoa etsimään. Hakemisto toimii hyvin. Portaalia pitäisi käyttää enemmän hyväksi Panssariprikaatin tiedottamisessa ja pitää tiedot ajantasaisena.
- Mielestäni etusivu on toimiva. Varsinkin kun olen muokannut omat linkit sellaisiksi, mistä löytyy minulle kaikki työssä tarvittavat ohjelmat ja tietokanavat. Tornin haku ohjelma on tosin aika lapsellinen --> jos ei osaa käyttää eri hakumenetelmiä tai operaattoreita (AND, OR, NOT) niin ei pääsieltä mitään löydä...
- - yleiskuva on selkeä
- yllämainitut asiat löytyvät helposti
- vapaasanahaku (laatikko+suurennuslasi) ei yleensä johda toivottuun lopputulokseen
- Tämän hetkiseen käyttöni liittyvät tiedot löytyy helposti. Työkalu osiota voi mukata itselleen sopivaksi helposti.
- Etusivu näyttää mielestäni sekavalta. Tietoa ei pitkänkään käyttökokemuksen jälkeen löydä helpolla. Järjestelmä toimii hitaasti ja siten virhevalintojen "korjaaminen" kestää tuhoisan kauan. Tämä heikentää osaltaan käytettävyttä ja on omiaan vähentämään portaalin käyttöä.
- sivu on sekava.
- kalenteri on turha
- ajankohtaista osiossa oleva tieto ei ole ajankohtaista
- Olen muokannut etusivun omaan käyttöön soveltuvammaksi, joten löytyy osittain paremmin mitä tarvitsen. ns."tyypilliset nettisivut".
- - etusivu ok,selkeä
- linkit toimii/helpottaa
- jos ei tiedä mistä lähteä hakemaan tietoa niin aika kahlaaminen, etsiminen että löytää oikean paikan
- Hakemisto toimii ihan ok.
- Portaali ei herätä minussa mitään erikoisia tuntemuksia suuntaan tai toiseen.
- Olennainen löytyy etusivulta.
- Yleiskuva hyvä, tarvittavat valikot käytettävissä. Yleiskuvassa myös näkyvissä joukkosastolle tarpeettomia asioita esim. Haminan varuskunnan ilmoitukset, Reserviupseerikoulu tiedottaa...
- Minulle kaikki tarvittava löytyy.

5. Oma osaaminen ja Tornin hallinta

Vastaajien määrä: 16

Intranetin käytettävyys ja sen ominaisuudet Parolannummen Panssariprikaatissa

- Ihmisten osaaminen on todellakin kirjavaa. Aina apu olisi tarpeen.
- Olen hyvä peruskäyttäjä. Kaikki normaalitoimintaan liittyvät asiat osaan tehdä, mutta joskus tarve kysyä jonkun ohjelman toiminnallisuutta, esim SAP. Torni-portaali on selkeä, mutta jonkun tarkan tiedon etsimiseen voi kulua hetken aikaa johtuen siitä että portaali sisältää paljon tietoa. Uutisvirtojen hallintaan ei ole tarjottu ohjeistusta.
- Toimeen tullaan
- Henk.kohtaiset atk-aidot rajalliset, mutta kun kysyy jeesiä niin onnistuu
- Oma tietotekninen osaaminen on riittävä. Torni selkeä ja omin toimin saan riittävät/tarvittavat tiedot käyttöni.
- Ei ole kukaan opettanut tai ohjeistanut torni-portaalin käyttöä. Olen tietokoneiden ja ohjelmien osalta taitava käyttäjä. En tarvitse juuri koskaan apua tietoteknisissä asioissa. neuvon usein muita työntekijöitä. Torni on varsin selkeä, varsinkin kun muokkaa omat valikot haluamikseen.
- - oma osaaminen "perusasiat hallussa"-tasoa, uusissa asiassa kokeneemman apu monesti tarpeen
- Torni yleisesti ottaen selkeä, mutta joitakin asioita on hankala hakea, jos ei ole tietoa minkä polun takaa etsii
- ohjeistusta löytyy Tornista jonkin verran
- Kykenen etsimään tarvittavan ja portaali on suht helppo. En tarvitse opastusta ja hje portaalin käyttöön löytyy.
- Omaa osaamistani pidän hyvänä. Tornia pidän sekavana ja pyrinkin löytämään haluamani tiedon muuta kautta ettei tarvitsisi käyttää Tornia. Minkäänlaista käyttökoulutusta en ole saanut portaalin käyttöön.
- tietotekninen osaaminen hyvällä tasolla.
- hyvän ja selkeän ohjelman käyttöön ei tarvita mitään opastusta. puolustusvoimien ohjelmat eivät ole juurikaan sellaisia.
- Oma tietoteknillinen osaaminen on, riippuen tilanteesta parempi kuin keskiverto. Torni-portaali on semi-selkeä ja löydän sieltä kyllä etsimäni. En tarvitse sen käyttöön apua. Olen itse opiskellut sen käyttöä, virheen ja onnistumisen kautta.
- osaaminen ok, en tarvi apuja.
- etusivulla apuja josjakun jotain muuttuu niin osaa tehdä..jos muistaa...
- Oma osaaminen kohtalainen. Olen saanut tarvittaessa opastusta.
- Oma taitotaso keskinkertainen käyttäjänä. Perusohjelmat onnistuu.
- Ei ole järjestetty koulutusta, tarve olisi.
- Tietotekninen osaaminen hyvä, enkä tarvitse apua tietokoneen/ohjelmistojen käytössä. Portaali on helppo. Ohjeistusta ei ole tarjottu.
- Harvoin tarvitsen apua Torni-portaalin käyttöön.
- Portaali on mielestäni riittävän selkeä.

6. Portaalin käytettävyys

Vastaajien määrä: 16

- Käytän portaalia päivittäin, silloin kun se toimii. Suurimpana ongelmana onkin sen luotettavuus. Ilmankin tullaan toimeen, asioita hoidetaan jo muutenkin PVAH:lla.
- Käytän päivittäin portaalia, uutiset sekä väylänä muiden kanavien avaamiseen. Vikatiedotteet löytyvät parhaiten portaalin etusivulta. Ulkoasu ja rakenne on hyvät. Etusivulla näkyy hyvin eri puolustushaarat sekä laitokset. Joskus hankala löytää oikea paikka, mistä lähteä etsimään tietoa, esim löytyykö kohdasta Työsuhde tai Tukipalvelut. Käytössä esiintyy ongelmia joka viikko. Aina portaali ei avaudu, varsinkin tätä tapahtuu usein eri päivityksen jälkeen. Portaali on tehty työntekijää varten.
- Päivittäin linkejä.
- Päivittäin muiden kanavien (netin)avaamiseen, vain ja ainoastaan. Ongelma on Tornin toimivuus!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
- Käytän päivittäin lähinnä PvAh-järjestelmään kirjautumiseen.

- Tekniset (verkko-ongelmat) haittaavat useasti käyttöä.
- Käytän tornista omia valitsemia ohjelmia mitä käytän työssä. Lisäksi sen kautta selaan eri organisaatioiden kouluskalentereita. Käytettävyys on varsin hyvä. Vielä kun saisi sen toimimaan joskus, että jokapaikkaan ei tarvitse erillisiä salasanoja, vaan kun olet kirjautunut koneelle pääsisit kaikkiin perusovelluksiin ilman eri kirjautumisia
- - päivittäin jonkin verran (suluissa mainitut)
- työasioissa PVAH:ta ja Internetiä tiedonhakuun tulee käytettyä enemmän
- sivukartta-toiminto helpottaa joskus, jos ei ole varma, minkä polun takana etsittävä asia on

- teknillisiä ongelmia esiintyy aika paljon (sivut eivät aukea, linkit eivät toimi yms.)
- Portaalin kautta avaan ohjelmat joita tarvitsen työssäni.
- Valitettavasti Torni avautuu suoraan koneen avautumisen yhteydessä. Pysin välttämään käyttöä ja käytänkin ainoastaan linkkejä PVAH, sähköposti ja PVSAP-itsepalvelu. Portaali ei monesti edes aukea. Mielestäni portaali on tehty ainoastaan siksi, että sellaisen katsotaan olevan tarpeellinen eikä todellakaan käyttäjän tarpeita ajatellen. Portaalista tekee sekavan esikerkiksi se että sitä päivitetään oman joukon osalta erittäin niukasti.
- en käytä portaalia kuin pakon edessä.
- Käytän päivittäin. Seuraan vikailmoituksia-mikä on aika oleellista työtehtävissäni, koska työskentelen toimistossa ja 90% töistäni on tietokoneella tehtäviä. Käytän myös työkaluja mennäkseni PvAh, PVSAP-itsepalvelu, Ryhtiweb tai sähköpostiin.
- torni päivittäin auki mutta ei sen paremmin käytössä, ainoastaan työkalut ja omat linkin päivittäin käytössä muutoin paljon harvemmin. Etusivulla yleensä aika hyvin päivitettyinä mahdolliset käyttökätköt ym hyödyllistä tietoa järjestelmistä.
- tornissa aika ajoitin aukeamisongelmia mikä ei ole hyvä juttu.
- Käytän vaihtelevasti n 3-5 kertaa viikossa tiedon etsimiseen kuten ohjesäännöt. Myös eri joukko-osastojen sivuilla tulee vierailtua.
- Käytän päivittäin hyvin paljon, koska olen toimistotyössä, väylänä muiden osioiden avaamiseen.
- Käytän portaalia päivittäin tiedon etsimiseen. Ulkoasu/rakenne on selkeä. Löydän tiedon portaalista, se ei ole aina ajantasaista mutta se ei ole portaalin ongelma.
- Käytän pääasiassa työkaluosiota ja sen saan muokattua mieleisekseni. Harvemmin etsin tietoa.

7. Portaalin sisältö

Vastaaajien määrä: 16

- Pällekkäisyyksien takia TORNI on menettänyt merkityksensä. Portaali portaalin sisällä l. Torniin on integroituna PVAH ja pääsy Pv.fi sivuille. Internetti, Intranetti ja Pvah menevät sekaisin. Puhutaan sähköpostista (mil.fi), mutta lähetetäänkin sanoma PvAh:lla jne.
- Luen vika- häiriötilanteista sekä tulevista päivityksistä liittyen eri ohjelmistoihin. Oman joukko-osaston tiedotteet luen myös. Vika- ja häiriötilanteista tulee aika nopeasti tieto portaalin sivulle. Myös tulevat päivitykset ovat hyvissä ajoitin näkyvissä. Pällekkäisyyksiä ei ole PVAH:n kanssa, koska PVAH järjestelmä vain saapuvaa ja lähtevää virallista postia varten. Häiriötilanteista kyllä molemmissa järjestelmissä tieto. Portaali tällä hetkellä toimiva, ehkä ainoa kehitys voisi olla sen parempi toimivuus, eli vähemmän häiriötilanteita.
- Uutisa luetaan
- En lue tiedotteita enkä Tornia muutenkaan.
- En juurikaan käytä torni-portaalia. Sisältö ok.
- Sisältö ei ole kiinnostava. Lisäksi aika iso osa sisällöstä on vanhentunutta, koska harva organisaatio päivittää tietoja ajallaan.
- - luen tiedotteita ja ajankohtaisia asioita
- aiemmin PPSR:lla oli omat Intranet-sivut omalla palvelimella ja henkilöstö käytti niitä mielestäni hyvin aktiivisesti. Sivujen siirryttyä PV-lipa palvelimelle niiden käyttö on ollut vähäistä (todennäköisesti hitaan kirjautumisen takia) ja tämä "paikallisviestintä" on siirtynyt sittemmin enemmän PVAH-viesteinä tapahtuvaksi, eikä niinkään Torniin
- kaikki eivät päivitä osioitaan kovinkaan ahkerasti (vanhoja yhteystietoja ja tiedotteita yms.)
- En koe portaalia kovin kiinnostavaksi, enkä lue sieltä paljon mitään. Pällekkäisyyttä järjestelmissä on ja näistä pitää päästä eroon. Mitä enemmän järjestelmiä on sen hankalampaa tiedon etsintä on. Yksi järjestelmä missä voi tehdä kaikki työhön liittyvän.
- Ei ole kiinnostava enkä lue mitään portaalin tiedotteita. Suurin osa portaalin tiedosta tulee asiakirjoina ja siten portaali on ainoastaan turhaa asian toistoa ... ainakin minulle joka joudun PVAH-tehtävät sovelluksen kautta päivittäin lukemaan asiakirjoja. Mikäli turhanpäiväiset asiakirjat laajalla jakelulla jätettäisiin jakamatta niin voisikin olla käyttöä portaalin lukemiselle
- portaalin ei tarvitse olla kiinnostava vaan sen tulee olla apuväline työtehtävien hoitoon. tiedon tulee olla ajantasalla ja helposti löydettävissä.
- Luen satunnaisesti, kun on aikaa. Se mikä Tornin etusivulta puuttuu- on maavoimien korvaushinaston päivityksestä kertova informaatio!Erittäin tärkeä työväline, meillä täällä varusvarastolla ja käytämme sitä päivittäin. Jos tieto päivityksestä näkyisi Tornin etusivulla-osaisi hakea päivityksen PvAh:sta (tallennettu työpöydälle), eikä tarvitsisi kaivautua PvAh:lle tarkistamaan päivityksen versiota.

Intranetin käytettävyys ja sen ominaisuudet Parolannummen Panssariprikaatissa

- etusivua tulee luettua, ei paljon muuta..tai sitten etusivun jutusta/linkistä tulee lähdettyä"syvemmälle"lukemaan jos jotain tarpeellista, kiinnostavaa. aika ajoin PVAH kanssa päällekkäisiä ilmoituksia..kumpi parempi..? se mikä milloinkin toimii, aukeaa...
- Mielestäni pv.fi:n kanssa on päällekkäisyyksiä jonkin verran.Käytän itse enemmän pv.fi tiedon hakuun.
- Oman joukko-osaston tiedotteita on äärimmäisen vähän, tässä on selvästikin paljon parannettavaa. Päällekkäistä tietoa on hyvin paljon.
- Portaali on vain informaatiokanava, ei tehtävien jakoa varten. Sisältö on ollut minulle riittävää.
- Luen harvoin tiedotteita mutta mielestäni ne ovat ajankohtaisia ainakin otsikoiden perusteella.

8. Risut ja ruusut

Vastaajien määrä: 14

- Nopean analysoinnin jälkeen eipä juurikaan tärkeää löydy. Valtakunnallinen ero käyttön laajuudessa aiheuttaa vääristymää, jonka taas aikaan saa etusivun asetusten puuttuminen. Uutisvirrat peittävät ns. omat asiat jne. Toiset uutisoi asioista jotka ovat tärkeitä esim. ylennykset ja valat kun toisilla kynnyks on suuruusluokkaa tuolijumppa joka laitetaan kaikille näkyviin jne. Liika on liikaa
- Ongelma se, että jos tulee vika- ja häiriötilanteita, ja ilmoitus tulee vain Torni-portaaliin, on erittäin todennäköistä ettei portaaliin silloin pääse. Portaalin hyvä puoli on se, että sitä kautta pääsee kaikkiin muihin järjestelmiin joita omassa työssä tarvii, esim PVAH,SAP, RONDO, MIL.fi.
- Hyvää on se kun lähes kaikki työkalut saa näkyviin.
- Edelleen sama(kohta 4) eli meitsille riittävä kunhan toimii.
- + yhdeltä sivulta pääseen kirjautumaan tarvittaviin ohjelmiin
- verkon toimimattomuus
- Ohjelmien ja sovellusten pikavalikko + tietopankit ja koulutuskalenterit ovat hyvät. Muuten sisältö on osin vanhaa + joka sovellukseen mihin menen pitää olla oma salasana --> tämä on todella typerän tuntuista.
- hyvää on perusrakenne, tiedotteet, linkit ohjelmiin
- toiselle tärkeä sisältö voi olla toiselle turhaa, tähän on vaikea vastata
- itselle tärkeätä työn kannalta olisi löytää mahdollisimman paljon ajantasalla olevia yhteystietoja joukko-osastoihin/yksiköihin, laitoksiin yms.
- Tornissa voisi olla jonkinlainen "Ilmoitustaulu"-tyyppinen osio, mihin voisi jokainen rajatussa määrin tuottaa sisältöä (hieman Twitterin tapaan, valvottuna). Nyt sisällöntuotto on harvojen hallussa ja on jossain määrin varmasti Tornin käyttöä vähentävä tekijä
- Päällekkäisyydet pois ja ja asiat yhteen järjestelmään.
- Hyvästä intranetistä en tiedä kun olen ollut tekemisissä ainoastaan tämän huonon kanssa.
- Ehdottomasti näkyviin Maavoimien korvaushinnaston päivityksestä kertova informaatio!!!!!! Panssariprikaatin tiedotteet kohtaan eri varastojen poikkeavat aukiolot.
- ehkä enemmän kaipaisi tuohon etusivulle juuri oman joukon tiedotteita
- Riittävän laaja. Helppokäyttöinen.
- Hyvänä asiana on se, että joitakin osioita pystyy itse muokkaamaan (lisäämään itseleen suosikiksi tai piilottamaan). Torni-portaali on hyvin haavoittuvainen, häiriöitä on aika paljon. Tietoa on niin paljon, ettei sitä ole aikaa lukea tai selailla, vaikka olenkin toimistotöissä.
- Portaali on riittävä.