

Intranet hyvän henkilöstöviestinnän välineenä

Metsä Groupin henkilöstöhallinnon intranet-sivuston kehittämisehdotus

Mervi Heikkilä

Opinnäytetyö

Johdon assistenttityön ja kielten
koulutusohjelma

2014



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Mervi Heikkilä</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi LS07</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Intranet hyvän henkilöstöviestinnän välineenä Metsä Groupin henkilöstöhallinnon intranet-sivuston kehittämisehdotus</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 30 + 15</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Eija Kärnä</p>	
<p>Opinnäytetyö on intranet-sivuston jatkokehittämisehdotus Metsä Groupin henkilöstöhallinnon yksikölle. Työ sisältää sekä tutkimusosan että produktin. Produkti koostuu kehittämisehdotuksesta ja päivittämismallista. Tarkoitus on jatkokehittää Henkilöstö-sivustoa, jotta se parhaiten palvelisi kohderyhmiä ja edistäisi yhtiön sisäistä henkilöstöviestintää. Projektin ensimmäinen osa on toteutettu kesällä 2014 ja tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa käyttäjätyytyväisyys projektin ensimmäisestä vaiheesta sekä tuottaa ehdotus jatkokehittämismahdollisuuksista ja -tarpeista.</p> <p>Kehittämisehdotus tuli toimeksiantona Metsä Groupin HRD-tiimiltä. Tutkimusosan viitekehys koostuu henkilöstöviestinnän ja verkkoviestinnän kirjallisuudesta. Tutkimuksessa otetaan huomioon myös kehittämisprojektin aiemmat vaiheet ja Metsä Groupin oma henkilöstöviestinnän suunnitelma. Kehitysehdotus pohjautuu sekä tutkimukseen että palautekyselystä saatuihin käyttäjäkokemuksiin. Työn lopussa on esiteltyä kehittämisehdotus ja päivittämismalli. Lisänä on pohdintaa ehdotuksen toteuttamisen vaatimuksista ja haasteista.</p> <p>Tutkimus on toteutettu palautekyselyllä. Kyselyssä käytettiin sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Kysely julkaistiin Metsä Groupin suomenkielisellä intranet-sivustolla syyskuussa 2014 ja siihen vastasi 125 käyttäjää.</p> <p>Opinnäytetyö auttaa toimeksiantajaa asettamaan tavoitteet tulevan vuoden kehittämisprojektille. Lisäarvona ovat mahdolliset uudet tavat toteuttaa sisäistä viestintää intranetin avulla ja päivittämismalli, jonka avulla jatkokehittäminen helpottuu.</p>	
<p>Henkilöstöhallinto, viestintä, intranet</p>	

Degree Programme in Modern Languages and Business Studies for Management Assistants

<p>Author(s) Mervi Heikkilä</p>	<p>Group or year of entry LS07</p>
<p>The title of thesis INTRANET – A TOOL FOR GOOD HR COMMUNICATION Intranet Development Proposal for Metsä Group’s HR Department</p>	<p>Number of report pages and attachment pages</p>
<p>Advisor(s) Eija Kärnä</p>	
<p>This thesis is an intranet site development proposal for Metsä Group’s HR department. The thesis includes both a research part and a product. The product includes a development proposal and an updating model. The aim is to further develop the “Personnel site” in order for it to best serve the target groups and further Metsä Group’s internal HR communication. The first part of the development project has been implemented during summer 2014. The purpose of this research is to map out user satisfaction of the first part of the project and to produce a proposal for further development possibilities and -needs.</p> <p>The development proposal is an assignment from Metsä Group’s HRD department. The framework for the research part of the thesis consists of personnel communication and online communication literature. The earlier phases of the project and Metsä Group’s HR communication plan are also considered in the research. The development proposal is based on both the research and user experiences received from a feedback survey. The development proposal and an updating model are presented in the end. In addition there are some speculations on challenges and demands of implementation.</p> <p>The research is carried out with a feedback survey. The survey utilizes both multiple choice- and open questions. The survey was published in Metsä Group’s Finnish intranet site in September 2014 and received 125 answers.</p> <p>The thesis will help the employer set goals for upcoming year’s development project. Additional value will be new ways of implementing HR communication with intranet and an updating model to make future development easier.</p>	
<p>HR, communication, intranet</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Henkilöstöviestintä intranetissä.....	2
2.1	Verkkoviestintä, verkkopalvelu ja palvelukonsepti.....	3
2.2	Sivuston kehittäminen	4
2.3	Sivuston ylläpito	6
3	Metsä Group.....	7
4	Tutkimuksen sisältö	8
4.1	Tutkimusosa ja kehittämissuositus.....	8
4.2	Tutkimuksen tavoitteet.....	9
4.3	Tutkimuksen rajaus	10
4.4	Tutkimusmenetelmät	10
5	Henkilöstöviestintä Metsä Groupissa.....	12
5.1	Henkilöstö-sivusto	13
5.2	Kehittämissuositus ja sen vaiheet	13
5.3	Projektissa toteutetut muutokset.....	16
6	Henkilöstö-sivuston kehittämistarpeet.....	18
6.1	Kyselyn tulokset	18
6.2	Käyttäjä-kartoitus ja analyysi.....	18
6.3	Tulokset	19
7	Johtopäätökset.....	22
7.1	Vuorovaikutteisuus	22
7.2	Sisältö	22
7.3	Päivittäminen	23
7.4	Palautekysely	23
7.5	Yhtenäisempi organisaatio	25
8	Kehittämissuositus	26
8.1	Toteutettavat asiat	26
8.2	Huomioitavat asiat jatkokehittämisessä.....	27
8.3	Päivittämissuositus.....	27
9	Arviointi.....	29
9.1	Opinnäytetyön tuottama hyöty yritykselle	29

9.2 Omakohtainen oppiminen	29
Lähteet	30
Liitteet	31
Liite 1. Kysely	31
Liite 2. Yleisraportti kyselyn vastauksista (monivalintakysymykset)	33
Liite 3. Avoimet vastaukset	36
Liite 4. Kehittämisehdotus	45

1 Johdanto

Opinnäytetyöni sisältää sekä tutkimusosan että produktin, jonka tuotan toimeksiantona Metsä Groupin HRD-yksikölle. Tavoitteena on tuottaa jatkokehittämisehdotus ja toimiva päivittämismalli meneillään olevaan Henkilöstö-sivuston intranetprojektiin. Intranet on suuressa ja kansainvälisessä yrityksessä yksi harvoja välineitä, joilla voi viestiä koko konsernin laajuisesti. Panostamalla Henkilöstö-sivuston toimintaan, voidaan tuoda merkittävää lisäarvoa konsernin henkilöstöviestinnälle. Yhteisten tavoitteiden ja toimintatapojen viestiminen on yksi tärkeimpiä asioita organisaatiossa. Intranetiä tulisi hyödyntää, koska parhaimmillaan se on koko konsernin kattava viestintäkanava. Hyvin toteutettu henkilöstöhallinnon sivusto palvelee kaikkia. Sekä käyttäjät että henkilöstöhallinnon asiantuntijat säästävät merkittävästi aikaa, kun sivustolta on mahdollisuus löytää kaikki tarvittava.

Ajatuksena on tutkia onnistunutta henkilöstöviestintää intranetissä ja analysoida käyttäjätyytyväisyyttä projektin ensimmäisen osan muutoksista sekä kehittämistarpeista. Onnistuneella henkilöstöviestinnällä voidaan parhaimmillaan luoda työmotivaatiota ja yhtenäisyyden tunnetta. Metsä Group on fuusioitunut alunperin viidestä eri yhtiöstä ja yhtenäisen organisaation luominen on ollut haasteellista. Henkilöstöviestinnän kehittäminen on yksi keino, jolla voidaan kehittää yhtenäisempää organisaatiota ja yhtenäisyyden tunnetta. Kehittämisehdotuksen lisäksi kuvaan jatkokehittämisen- ja ylläpitomallin, jolla varmistetaan kehittämisen jatkuvuus ja tiedon ylläpito myös tulevaisuudessa.

Toimeksiantaja saa tutkimuksesta tarvittua palautetta henkilöstöviestinnästä intranetissä, ehdotuksia jatkokehittämistä varten sekä projektille tärkeän päivittämismallin. Päivittämismalli tuotetaan Suomen sivustolle, mutta sitä voidaan hyödyntää myös globaalisti, kun projekti saadaan implementoitua myös muissa maissa.

Henkilöstöviestinnästä intranetissä ei ole aiemmin kerätty systemaattisesti käyttäjäpalautetta ja sen vuoksi viestinnän kehittäminen on ollut haasteellista. Tämä tutkimus pyrkii paitsi tuomaan esiin kehitettäviä kohtia, myös luomaan pohjan jatkuvammalle ja vähäisempiä resursseja vaativalle kehittämiselle.

2 Henkilöstöviestintä intranetissä

Tässä osassa avaam muutamaa verkkoviestinnän käsitettä ja kokoan asioita, joita tarvitaan hyvän viestinnän toteuttamiseen intranetissä. Intranetin tehostamiseen liittyy olennaisena osana verkkopalvelukulttuurin vahvistaminen yrityksessä. Parhaan hyödyn ja kustannustehokkuuden henkilöstöhallinnolle tarjoaa itsepalvelu-mentaliteetin lisääminen. Opetetaan käyttäjät palvelemaan tarpeitaan itsenäisesti sivuston avulla. Ei turhaan kuluteta henkilöstöhallinnon resursseja vastailemalla toistuviin kysymyksiin. (Zeidner 2005, 99–106.)

Tarjottavan tietomäärän jatkuvasti kasvaessa on tärkeää pyrkiä mahdollisimman suoraan yhteydenpitoon kohderyhmien kanssa. Organisaatioiden on toteutettava verkkoviestintää tehokkaammin ja kuunneltava kohderyhmien tarpeita ja toiveita. (Juholin 2009, 374.)

Intranet voi toimia myös osaamisen ja tiedon jakamisen kanavana (Matikainen, Aula & Villi 2006, 46–54). Vuorovaikutus antaa kaikelle tiedolle useampia näkökulmia, mahdollisuuden kyseenalaistaa omia käytäntöjä ja uudistua. Avoimuuden puute voi olla organisaation sisäisen viestinnän haaste. Kokemus avoimuuden puutteesta voi johtua huonosti toteutetuista intranet-työkaluista ja työkuulttuurista, joka ei kannusta tiedon jakoon. (Aalto 2012, 17.)

Yrityksessä, jossa osalla henkilöstöstä ei ole pääsyä omalle tietokoneelle, on tärkeää pohtia mitä vaikutuksia asetelmalla on viestinnälle organisaatiossa. Kyseinen ”digitaalinen kuilu” tulisi poistaa rakentamalla ns. digitaalinen silta. Tämä tarkoittaa verkkoon pääsyn, henkilöstön osaamisen ja verkon sisällön kehittämistä. Näitä seikkoja voidaan parantaa lisäämällä yhteistietokoneita tuotantolaitoksilla, kehittämällä henkilöstön IT-osaamista, lisäämällä sivustojen kiinnostavuutta ja antamalla henkilöstölle mahdollisuus osallistua verkkoviestintään. Henkilöstöä voi kannustaa hyödyntämään intranetin vuorovaikutteisia ominaisuuksia. (Matikainen, Aula & Villi 2006, 46–54.)

2.1 Verkkoviestintä, verkkopalvelu ja palvelukonsepti

Verkkopalvelulla tarkoitetaan Internetissä olevaa sisältö- ja sivukokonaisuutta, jonka sisällöntuottajat ja vastaavat henkilöt ovat erotettavissa muiden sivujen sisällöntuottajista ja vastaavista. Verkkopalvelu tukee organisaation toimintaa. (Jussila & Leino 2001, 15.) ”Verkkopalvelun on perustuttava yrityksen Internet-strategiaan tai Internetin huomioiviin liiketoiminta-, markkinointi-, palvelu- ja viestintästrategioihin” (Jussila & Leino 2001, 49). Käsitän Henkilöstö-sivuston siis omaksi verkkopalvelukseksi.

Verkkoviestinnän on edustettava samoja arvoja kuin organisaation muu viestintä. Verkkoviestintä on tietotekniikkapohjainen viestinnän osa, joka hyödyntää tietoverkkoja. (Jussila & Leino 2001, 54.) On tärkeää ottaa tutkimuksessa huomioon Metsä Groupin omat linjaukset ja suunnitelma henkilöstöviestinnälle.

Jussila ja Leino puhuvat teoksessaan ”net. verkkoviestinnän käsikirja” palvelukonseptin luomisesta. Palvelukonseptin tulee kiinnittää vastaanottajan huomio, houkutella ja helpottaa tiedon vastaanottamista. Palvelukonseptin täytyy nostaa esille olennainen tieto ja puhutella kohderyhmittäin. Tieto syntyy suunnittelijoidensa tietotaidosta.

Palvelukonseptin luomisessa neuvotaan muistamaan seuraavat vaiheet:

- kohdenna ja määrittele tavoitteet
- huomioi ja rajaa kohderyhmä
- budjetoi riittävät resurssit
- muista vuorovaikutteisuus
- ole innovatiivinen ja päivitä
- analysoi ja aloita suunnitteluprosessi uudestaan.

(Jussila & Leino 2001, 129.)

2.2 Sivuston kehittäminen

Sivuston toimivuus on ensimmäinen edellytys, jotta sisältö välittyy käyttäjälle. Toimivuudessa otetaan huomioon graafiset elementit, kuvat, äänet, video ja teksti. Jokaisen näistä elementeistä tulee tukea sivuston toimivuutta. Tekstin tulee olla tiivistä, napakkaa ja houkuttelevaa. Kuvat helpottavat sisällön vastaanottamista ja antavat sisällölle väriä. Internet on ainoa media, joka antaa mahdollisuuden hyödyntää kaikkia ominaisuuksia: kuvaa tekstiä, ääntä, videota ja vuorovaikutteisuutta. (Jussila & Leino 2001, 131–133, 27.)

Käyttäjälähtöinen ajattelu on avainasemassa, kun suunnitellaan sivuston ulkonäköä ja toiminnallisuuksia. Kävijätilastojen ja käyttäjien tapojen tutkiminen on sivuston kehittämisen kannalta tärkeää. Kannattaa myös tutkia työntekijöiden henkilöstöviestintää: millaisia asioita viestitään esimerkiksi tehtailla, joissa harva käyttää intranetiä? Voidaanko näitä asioita viestiä jollain tapaa sähköisesti? Kannattaa keskittyä tarvittavaan tietoon ja eniten käytettyihin prosesseihin, jotta tärkeä tieto ei huku vähemmän tärkeiden asioiden alle. On hyvä jättää mielummin ilmaa ja kasvuvaraa sivuille, kuin täyttää niitä väkisin. Tyyli-standardit ovat tärkeitä sivuston selkeyden vuoksi. Yhtenäinen linja tulisi näkyä sekä sisällössä että ulkoasussa. Suositeltavaa olisi olla kaikelle julkaistavalle sisällölle muutaman henkilön hyväksyjä-ryhmä, joka vastaisi tiettyjen standardien mukaan julkaistavasta sisällöstä. (Taylor Arnold 2008, 103–106.)

Intranet parhaimmillaan vahvistaa yrityskulttuuria, työmoraalia ja yhteistyö-henkeä. Hyviä ajankohtaisia asioita, joita kannattaa tuoda esiin, ovat menestystarinat, henkilökohtaiset tarinat työntekijöistä ja organisaation tavoitteiden kertaaminen. Mahdollisuuksien mukaan tulisi myös huomioida käyttäjät, jotka eivät työaikana pääse käyttämään intranetiä. Olisiko heille mahdollisuus tarjota etäyhteys? Sähköpostilla jaettavat uutiskirjeet ovat myös keino parantaa asioista viestimistä, jos intranet ei tavoita kaikkia. (Taylor Arnold 2008, 103–106.)

Henkilöstö-sivusto on ns. viestinnällinen verkkopalvelu. Palvelun hyöty perustuu sivustolla olevaan sisältöön. Käyttäjä arvioi palvelun laadun saadun tiedon ja viihtyvyyden perusteella. Viestinnälliselle verkkopalvelulle tyypillisesti sisältö on suurelta osin ns. staattista sisältöä. Se säilyy muuttumattomana pitkiä aikoja ja on samanlaista käyttäjästä riippumatta. Viestinnällisessä verkkopalvelussa voi kuitenkin hyödyntää myös dynaamista sisältöä, eli uutisia, tiedotteita tai jaettuja artikkeleita. Toiminnallinen sisältö puolestaan päästää käyttäjän toimimaan sivustolla. Esimerkiksi mahdollisuus palautteella tai valinnoilla vaikuttaa sivuston sisältöön, on toiminnallinen ominaisuus. Sekä dynaaminen että toiminnallinen sisältö tuovat sivustolle vaihtelua ja uusia mahdollisuuksia korostaa ajankohtaisia asioita. (Jussila & Leino 2001, 32–35.)

Jokaisella sivustolla esiintyvällä aiheella tai aihepiirillä tulee olla sisällöntuottaja ja vastuhenkilö. Yrityksen täytyy pystyä nimeämään jokaisen aiheen vastuhenkilöt ja kuka sisällön on tuottanut. Yhteistyö eri asiantuntijoiden kesken on tärkeää sivustoa kehitettäessä. Kehittämiseen tarvitaan sekä sisällön että viestinnän ja teknisen toteutuksen asiantuntijoita. (Jussila & Leino 2001, 13–16.)

Vuorovaikutteisuuden hyödyntäminen on erittäin tehokas viestinnällinen keino sivustolla. Vuorovaikutteisuus perustuu kuitenkin käyttäjän kokemukseen siitä, että hän on päässyt vaikuttamaan. Pelkkä palautteen pyytäminen ei riitä, vaan siihen täytyy osata reagoida. Vuorovaikutteisuuden todellinen hyödyntäminen on usein vähäistä, vaikka siitä puhutaankin paljon. Palautteen tehokas hyödyntäminen on yhtä tärkeää kuin sen kerääminen. Vain sen avulla voidaan oppia käyttäjien toiveiden huomioimista ja vuorovaikutteista toimintaa. (Jussila & Leino 2001, 26.)

2.3 Sivuston ylläpito

Vaikka verkkopalvelu saadaan luotua toimivaksi kokonaisuudeksi, voidaan se silti pilata ylläpidon epäonnistumisella tai puutteella. Ylläpito ja jatkokehittäminen ovat eri asioita, mutta jatkokehittämisen kannalta jatkuva sivuston ylläpito ja päivittäminen on tärkeää. Tehokkaan ylläpidon kautta saadaan myös ideoita ja aineksia tulevalle jatkokehittämiselle. Jatkokehittäminen voidaan myös toteuttaa pienempänä, esimerkiksi yhden sivun omana, kehittämisprojektina. Tällainen pienimuotoinen kehittäminen on verrattavissa ylläpitoon, mutta sen aikana tehdään suurempia muutoksia tai päivityksiä sisältöön, kuviin ja toiminnallisuuksiin. Jatkokehittämistapaamiset ovat myös hyvä ylläpitokeino, joka rohkaisee sisältövastaavia kehittämään sivujaan jatkuvammin. Palautetta tulisi myös kerätä ja hyödyntää jatkuvalla tasolla. (Jussila & Leino 2001, 201, 206.)

3 Metsä Group

Metsä Group on 80 vuotias suomalainen kansainvälisesti toimiva metsäteollisuusosuuskunta. Metsä Groupissa työskentelee n. 11 000 työntekijää Suomessa ja n. 30 muussa maassa. Konsernilla on viisi liiketoiminta-aluetta: Metsä Board, Metsä Tissue, Metsä Wood, Metsä Forest ja Metsä Fibre, sekä muutaman vuoden takaisen fuusion myötä tukitoimintoyksikkö konsernipalvelut. Konsernipalveluiden henkilöstöhallinnon yksikkö vastaa henkilöstön asioista konsernin laajuisesti ja henkilöstön kehittämissyksikkö (HRD) vastaa henkilöstöviestinnän kehittämisestä.

Suurelle yritykselle intranet on isossa roolissa yhteisenä viestintäkanavana konsernin laajuisesti. Yhteisten käytäntöjen, sääntöjen ja toimintatapojen viestiminen usean organisaation tuoreehkon fuusion jälkeen on ollut hidasta ja intranetiä pyritään kehittämään tehokkaammaksi työkaluksi tässä viestinnässä.

HRD-yksikkö on vuoden 2014 aikana toteuttanut henkilöstöhallinnon intranetin kehittämisprojektin. Projektin ensimmäinen osa julkaistiin elokuussa 2014, kun Suomen henkilöstöhallinnon intranet-sivusto uudistettiin. Seuraavalle vuodelle tähtäimessä on implementoida vastaava sivustomalli globaalisti muissa henkilöstöhallinnon intranetsivuston kieliversioissa. Projektin vaiheet on kuvattu tarkemmin luvussa viisi.

4 Tutkimuksen sisältö

Tutkimuksella tuotetaan tietoa siitä millaisia asioita vaaditaan hyvältä henkilöstöviestinnältä ja miten niitä voidaan toteuttaa. Tutkimus tuo lisäarvoa toteutettavalle projektille ja tukee henkilöstöviestinnän kehittämistä myös tulevaisuudessa. Kehittämishankkeessa tulee ottaa huomioon, että pääasia on luoda pohja jatkuvalla kehitykselle (Viitala 2013, 322–330). Projektin osana luodaan toimiva päivittämismalli. Aihealueiden vastuuhenkilöiden tulee tehdä yhteistyötä viestinnän ammattilaisten kanssa, jotta kehittäminen olisi jatkuvaa. Henkilöstöhallinnon ja viestinnän tulisi tehdä tiivistä yhteistyötä kaikessa henkilöstöviestinnässä (Grensing-Pophal 2001, 74–79).

Noudattaen Metsä Groupin henkilöstöviestinnän suunnitelmaa, tutkimus pyrkii kehittämään intranetia ja henkilöstöhallinnon sivustoa keskeisenä viestintäkanavana konsernin laajuisesti. Yhtenäisen ja ajantasaisen viestinnän edistäminen on henkilöstöhallinnon viestintäsuunnitelman fokus vuodelle 2014. (Metsä Group 2014.)

4.1 Tutkimusosa ja kehittämissuositukset

Tutkimuksen viitekehys koostuu henkilöstöviestinnän ja verkkoviestinnän lähdekirjallisuudesta. Tutkimuksessa avataan Metsä Groupin henkilöstöviestintäsuunnitelma vuodelle 2014 ja analysoidaan projektin ensimmäisen osan palautekyselystä saatua käyttäjäpalautetta. Hyödynnän myös projektin ensimmäisen osan aikana kertynyttä tietoa ja esiin tulleita seikkoja, kuten teknisen toteuttamisen mahdollisuuksia, jotka osaltaan voivat vaikuttaa jatkokehittämiseen.

Kuvaan projektin kulun ja sen aikana toteutetut muutokset sekä esittelen asioita, joita voidaan kehittää edelleen. Ehdotan miten näitä asioita voitaisiin kehittää. Lisäksi tuotan selkeän päivittämismallin, joka varmistaa mahdollisuuden sujuvammalle kehittämiselle tulevaisuudessa ja parantaa tiedon ajantasaisuutta ja vastuullista viestintää. Lopussa pohdin työn onnistumista toimeksiantajan tarpeiden ja saadun hyödyn perusteella. Analysoin myös mahdollisia esteitä ja riskejä ehdotuksen implementoinnille.

4.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tavoitteena on tuottaa toimeksiantajaa hyödyttävä jatkokehittämismalli ja kartoittaa käyttäjäryhmien aktiivisuus sekä heidän toiveensa ja tarpeensa. Työpaikalla kuuluu olla avoin ja luottavainen ilmapiiri (Viitala 2013, 18). Tutkimus keskittyy avoimeen viestintään koko konsernin kattavasti. Tavoitteena on kasvattaa sivuston kävijämäärää, jotta yhtenäiset käytännöt ja toimintamallit tavoittaisivat mahdollisimman suuren osan henkilöstöstä. Pyrkimyksenä on toteuttaa Metsä Groupin henkilöstöviestinnän suunnitelmaa intranetin viestinnässä ja luoda jatkuvuutta, kehittämistä ja uudistumista tälle osa-alueelle.

Kilpailu hyvistä työntekijöistä kiristyy jatkuvasti ja työnanatajakuvan vahvistaminen myös sisäisessä viestinnässä on tärkeää. Kilpailu osajista tulee tulevaisuudessa lisääntymään ikääntymisen vuoksi ja henkilöstöhallinnon tulee tehostaa palveluitaan entisestään. Kun henkilöstö kokee, että heidän tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellaan, saadaan sitoutuneempia työntekijöitä ja parannetaan työmotivaatiota. (Viitala 2013, 14.)

4.3 Tutkimuksen rajaus

Tutkin nimenomaan henkilöstöviestintää intranetissä ja kuinka intranetiä voidaan välineenä hyödyntää. Tutkimus on suunnattu Metsä Groupin henkilöstöhallinnon suomenkielisen sivuston kehittämiseksi, koska projektin ensimmäinen osa ja palautekysely on toteutettu Suomen sivustolla. En kuitenkaan sulje pois mahdollisuutta, että joitain kehittämisideoita ja päivittämismallia voitaisiin hyödyntää myös muiden maiden sivustoilla.

Tuon esiin kehittämiskohtia palautekyselyn pohjalta ja mahdollisia kehittämiskeinoja, mutta keskityn enemmän jatkuvan kehittämisen mallintamiseen ja luomaan pohjan tulevalle kehittämiselle, jotta jatkossa voitaisiin toteuttaa sivuston kehittämistä vähemmillä resursseilla. Hyväkin verkkopalvelu voidaan pilata sillä, ettei sitä ylläpidetä ja kehitetä jatkuvasti (Jussila & Leino 2001, 201).

Suomen Henkilöstö-sivusto on suunnattu Metsä Groupin koko Suomen henkilökunnalle. Analysoidessani käyttäjäpalautetta otan kantaa siihen keiden tarpeisiin olisi tärkeä vastata ja toisaalta, voidaanko jotain asiaa kehittää, jotta tarjottaisiin palvelua monipuolisemmin kaikille käyttäjäryhmille.

4.4 Tutkimusmenetelmät

Toteutetun projektin käytännön työ ja erilaiset vaiheet ovat tuoneet paljon aineistoa tutkimukselle; näitä vaihteita avataan tarkemmin luvussa viisi. Tutkimuksessa toteutettu kysely mielletään usein kvantitatiiviseksi keinoksi, mutta analysoin vastauksia kvalitatiivisesti ja haen laadullista tietoa käyttäjien tarpeista ja tottumuksista (Myers 2009, 5). Hyödynnän paljolti avoimia vastauksia ja tarkastelen aihetta kvalitatiivisen tutkimuksen ottein. Teettämäni Digium-kyselyn valmiit kaaviot ja raportit ovat hyvin kuvaavia, ja voin hyödyntää niitä esittäessäni tutkimustulokset.

Valitsin kyselyn tutkimuskeinoksi useastakin syystä. Ensimmäkin kyseessä on erittäin suuri organisaatio ja lähdemme oletuksesta, että kohderyhmä on koko Suomen henkilöstö. Toiveissa on siis saada kartoitettua sivuston käyttöä mahdollisimman laajasti, eli haastattelut olisivat luultavimmin rajanneet tätä kattavuutta. Toisaalta koen, että monivalintakysymyksillä saadaan hyviä tuloksia, kun halutaan selvittää selkeästi, kuka hakee, mitä hakee, kuinka usein ja kuinka tyytyväisiä ollaan. Monissa tutkimuksissa ei tulisi lukea pois kumpaakaan tutkimuskeinoa, vaan usein molemmat keinot täydentävät toisiaan ja saadaan laaja-alaisempia tutkimustuloksia (Myers 2009, 9). Kvalitatiivinen tutkimus voi olla sekä tulkinnallista että kriittistä (Myers 2009, 38–42). Hyödynnän kvalitatiivisen tutkimuksen tulkinnallista ja kriittistä tulosten analysointia.

Palaute ja jatkokehittämiskysely julkaistiin kehittämisprojektin ensimmäisen vaiheen, eli suomenkielisen Henkilöstö-sivuston, julkaisun jälkeen. Kysely kartoittaa projektin ensimmäisen vaiheen tuomaa arvoa yritykselle sekä antaa kuvan mahdollisista kehittämiskohteista. Lisäksi se tuottaa tarkempaa tietoa sivuston kohderyhmien tarpeista. Kysely on tuotettu Digium-työkalulla ja analysoinnissa hyödynnetään ympäristön tuottamia valmiita raportteja avointen vastausten lisäksi. Kyselyssä hyödynnetään sekä monivalintakysymyksiä että avoimia vastauksia. Haluan perusteellista tietopohjaa käyttäjien tavoista, tarpeista ja mieltymyksistä. Kysely on opinnäytetyön liitteenä.

5 Henkilöstöviestintä Metsä Groupissa

Metsä Groupin henkilöstöviestinnän suunnitelma vuodelle 2014 on julkaistu maaliskuussa. HRD-yksikön laatima suunnitelma kattaa henkilöstöviestinnän fokuksen, teemat, kanavat ja niissä näkymisen. Fokuksessa kuluvalle vuodelle ovat:

- konserni-identiteetin ja yrityskuvan kehittäminen
- konsernistrategian toteuttaminen ulkoisessa ja sisäisessä viestinnässä
- toimivien digitaalisten kanavien varmistaminen (verkkosivut, intranet, extranet).

Henkilöstöviestinnän pohjana toimivat konsernin arvot:

- vastuullinen tuloksenteke
- luotettavuus
- yhteistyö
- uudistuminen.

(Metsä Group 2014.)

Sisäisen viestinnän teemoja ovat: hyvä työarki, työhyvinvointi, jatkuvuus ja tuloksellisuus. Hyvän työarjen teema sisältää: osaamisen johtamisen, johtamisen kehittämisen, esimiestyön laadun, palautteen annon, tavoitteiden ja kehityskeskustelujen aihepiirit. Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työturvallisuutta, yhteisiä toimintamalleja ja oikeita varusteita, johdon sitoutumista, vastuunottoa itsestä ja kaverista, varhaisen tuen mallia, ennakkointia ja asennetta. Jatkuvuudella viitataan sisäiseen ja ulkoiseen työnantajamielikuvaan, tulevaisuuden osaamisen varmistamiseen, rekrytointiohjelmiin, osaamisen siirtämiseen, osaamisen arvostukseen, työkiertoon ja kesätyöhön. Tuloksellisuus puolestaan on jatkuvaa parantamista ja hyvien käytäntöjen edistämistä, innovointia, muutoksiin vastaamista, yhteistyökumppaneiden sitouttamista, asennetta ja vastuunottoa. (Metsä Group 2014.)

Suunnitelmaan on myös listattu näiden teemojen kanavat ja näkyminen. Henkilöstösivuston kehittämisprojekti on listattu sisäisenä kanavana tuoda esiin näitä teemoja.

(Metsä Group 2014.)

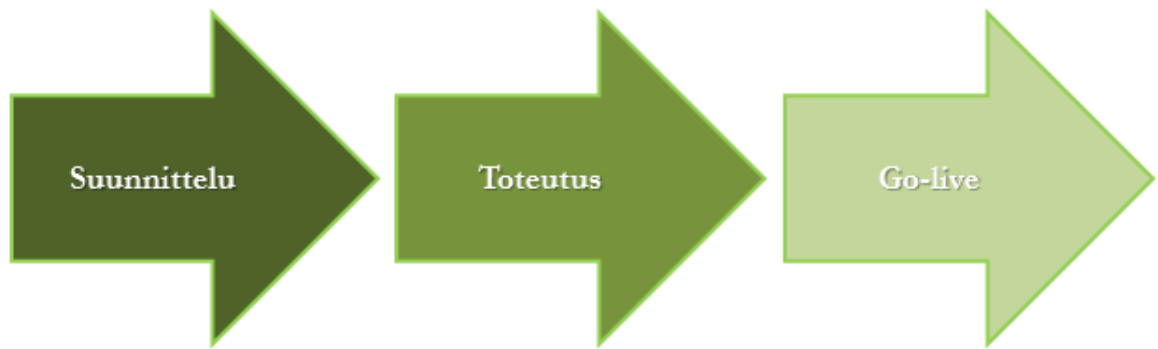
5.1 Henkilöstö-sivusto

Henkilöstö-sivusto on oma osionsa Metsä Groupin intranet-sivustolla. Sivustolla esitellään henkilöstöhallinnon eri toiminnot neljän eri teeman alla: työsuhteasiat, työhyvinvointi, osaamisen kehittäminen ja esimiesten tuki. Jokaisella teemalla on nimetty vastuuhenkilö, mutta teemojen sisältämällä alateemoilla voi olla useampia vastuuhenkilöitä. Esimerkiksi HRD Manager vastaa osaamisen kehittämisen ja esimiestyön kokonaisuuksista, mutta verkkokoulutusten vastuu on delegoitu HRD-assistentille.

Henkilöstö-sivustolla on konsernin laajuisen sisällön lisäksi liiketoiminta-alue- ja paikkakunta-profiloitua sisältöä. Käyttäjän kirjautuessa koneelle ja avatessaan intranetin profilointi tuo automaattisesti tämän työnantajan (Tissue, Board, Wood, Forest, Fibre tai konsernipalvelut) profiloitun sisällön. Profilointi on myös paikkakunta-kohtainen, eli esim. tiettyjen toimipisteiden tai tehtaiden omia tietoja tai dokumentteja voidaan profiloida paikkakunta-kohtaisesti. HR Magazinessa vuonna 2008 julkaistussa Jennifer Taylor Arnoldin artikkelissa, Improving Intranet Usefulness, suositellaan profilointia käyttäjäryhmäkohtaisesti (esimiehet, työntekijät ja toimihenkilöt). Tein tästä selvitystä Metsä Groupin viestinnän yhteyshenkilön kanssa ja jouduimme toteamaan, ettei liittymämme intranetistä henkilöstötietokantaan (SAP HR) taivu kyseiseen toiminnallisuuteen hyvin. Käyttäjäryhmä-kohtaisesti suunnattu sisältö täytyy viestiä selkeästi muilla keinoin.

5.2 Kehittämisprojekti ja sen vaiheet

Projektin ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin sivuston kehittämisprojekti suomenkieliselle henkilöstöhallinnon sivustolle. Projektiryhmään kuuluivat HRD-tiimin jäseniä, minä ja viestinnän asiantuntijoita. Projektiin osallistui myös yhteyshenkilö jokaiselta liiketoiminta-alueelta ja sivustojen sisältövastaavat. Vastuu projektista oli henkilöstöpalveluiden päälliköllä ja projektista raportoitiin Metsä Groupin johtoryhmälle.



Suunnitteluvaiheessa tuotettiin HRD-tiimissä projektisuunnitelma, jossa määriteltiin seuraavat asiat:

- Tavoitteet
- Sisältö
- Tuotettavat asiat
- Vaiheet ja aikataulu
- Projektin työryhmä ja organisointi
- Työmäärän ja budjetin arvio
- Riskien analysointi
- Laadun varmistaminen
- Viestinnän suunnittelu
- Raportointi, dokumentointi ja kokoukset

Projekti aloitettiin tiimimme suunnitteleamalla Workshop-tapaamisella, jossa kartoitettiin päivittäjien ja sisällönvastaavien mielipiteitä sivuston kehittämisestä ja kerättiin ideoita projektiehdotusta varten. Valmistelimme HRD-tiimissä tapaamisen ja perehdytimme työryhmän projektin alustavaan suunnitelmaan ja aikatauluun. Tapaamisella heräteltiin sivuston vastaavia myös tutustumaan sisältöön ja suunnittelemaan päivittämistä. Projektiehdotus hyväksyttiin johtoryhmässä. Työstin projektin viestintäsuunnitelman ja määrittelin viestinnän kohderyhmät.

Toteutusvaiheessa koulutettiin tarvittavat päivittäjät ja rakennettiin uusi sivusto. Viestinnän asiantuntijat rakensivat sivustopohjan ja HRD-tiimi, minä ja päivittäjät tuotimme sisällön sivuille. Tekninen toteutus ajoittui pitkälti kesälomien ajalle ja toteutin suuren osan sivuston työstämisestä muun henkilöstön lomaillessa. Viestinnän ja HRD:n yhteistyöllä toteutettiin uusia toiminnallisuuksia ja tarjottiin apua päivittäjille ja sisältövastaaville. Säännöllisin väliajoin pidettiin Workshop-luontoisia tapaamisia, joissa kartoitettiin miten projekti edistyy ja millä tavoin voidaan tarjota tukea päivittäjille, jotta pysyttäisiin aikataulussa. Workshopeissa roolini oli muun HRD-tiimin kanssa perehdyttää päivittäjiä uusiin toiminnallisuuksiin ja olla tukena teknisessä toteutuksessa. Tarvittaessa pidin Lync-perehdytyksiä päivittäjille, jotka eivät päässeet osallistumaan tapaamisiin, tai tarvitsivat muuta apua. Asetimme päivittäjille deadlineja ja tuimme heitä niiden pitämisessä. Tein viestinnän kanssa tiivistä yhteistyötä koko projektin ajan, erityisesti teknisen toteutuksen osalta.

Go-Live eli julkaisu tapahtui elokuussa, kuten alkuperäisessä aikataulussa oli määritelty. Julkaisun jälkeen on kuitenkin paljon tehtävää, sillä uusi sivusto tuo paljon välitöntä palautetta, johon on tärkeä reagoida. Myös uusien toiminnallisuuksien tuomat tekniset ongelmat tulivat esiin vasta julkaisun jälkeen. Osa päivittäjistä jatkaa sivujensa työstämistä vielä julkaisun jälkeen ja minua, HRD:tä ja viestintää työllistetään teknisenä tukena päivittämisessä. Palautekysely julkaistiin syyskuun alussa ja siitä tiedotettiin uutisella intranetin etusivulla. Samalla saatiin lisänäkyvyyttä uudelle sivustolle.

KERRO, MITÄ MIELTÄ OLET UUDISTUNEESTA HENKILÖSTÖ-SIVUSTOSTA!

1.9.2014 16:00 All / All

Intranetin suomenkielinen Henkilöstö-osio uudistui elokuussa. Kerro, mitä mieltä olet sen sisällöstä ja vastaa kyselyymme 15.9.2014.mennessä.

"Jotta sivusto palvelisi juuri sinun tarpeitasi entistä paremmin, keräämme palautetta ja ideoita sen kehittämiseksi edelleen", kertoo HR-assistenttiharjoittelija **Mervi Heikkilä** konsernin henkilöstöpalveluista.

"Kysely on osa opinnäytetyötäni HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa. Vastauksesi antaa työlleni tärkeää tietopohjaa. Toivon myös runsasta avointa palautetta. Vastaaminen vie noin 10–15 minuuttia. Samalla osallistut arvontaan ja voit voittaa palkinnon."

Henkilöstö-sivuston löydät nyt yläpalkista. Kyselyyn pääset vastaamaan [tästä](#).



Mervi Heikkilä

(Kuva 1. Metsä Group 2014.)

5.3 Projektissa toteutetut muutokset

Näkyvin muutos projektissa oli, että Henkilöstö-sivusto nostettiin omaksi osiokseen intranetin etusivulle. Aiemmin henkilöstöhallinnon toiminnot esiteltiin ”Tuki ja palvelut”-otsikon alla, eli näkyvyyttä lisättiin nostamalla Henkilöstö-linkki intranetin etusivun valikkoon. Tämän lisäksi tärkeimpänä tavoitteena oli tiedon päivittäminen ja otsikoinnin selkeyttäminen. Henkilöstö-sivuston etusivulle luotiin ”usein kysytyt kysymykset”-osio, jota hallinnoidaan HRD:ssä nostamalla kunkin sisältövastaavan aihepiirin yleisimpiä kysymyksiä ja vastauksia etusivulle.

Palveluna tehostettiin myös kohderyhmien palvelemista, eli poistettiin henkilöstöhallinnon ammattilaisille suunnattu tieto sivustolta, koska tarkoitus on tarjota sivustoa palveluna esimiehille, työntekijöille ja toimihenkilöille. Henkilöstöhallinnon työn tulisi määräytyä sen mukaan, mitä sen tärkeimmät sidosryhmät odottavat, eli on toissijaista mitä henkilöstöhallinnon ammattilaiset pitävät tärkeänä, tai itseään hyödyttävänä tietona (Viitala 2013, 244). Sivuston päivittäminen sujui suunnitellussa aikataulussa, mutta sisällöllinen kehittäminen jäi vähäiseksi. Tuloksena saavutettiin siistimpi sivusto ja saatiin sisällöistä vastaavat heräteltyä päivittämään sivustonsa. Selkeä päivittämismalli ja tuki jatkuvalla päivittämiselle jäivät kuitenkin toteuttamatta ja niiden suunnittelu on siis tämän opinnäytetyön tavoite.

Projektin toisen vaiheen alkaessa, eli kun lähdetään toteuttamaan Suomessa jo tehtyä projektia muissa maissa, käynnistetään samalla Suomessa jatkokehittämismalli. Mallia voidaan hyödyntää myös globaalisti ottamalla mukaan muiden maiden päivittäjät. Päivittämismalli, ohjeistus, tuki ja tarvittava seuranta motivoivat sivujen jatkuvaan ylläpitoon, jotta projektiin käytetyt resurssit eivät pidemmän päälle valuisi hukkaan.

6 Henkilöstö-sivuston kehittämistarpeet

6.1 Kyselyn tulokset

Teettämäni palautekysely Henkilöstö-sivuston kehittämisprojektista julkaistiin Metsä Groupin intranetin suomenkielisellä sivustolla 1.9.2014. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa ja vastauksia kertyi 125 käyttäjältä. Kysely oli avoin Metsä Groupin Suomen henkilöstölle, eli noin 5000 käyttäjälle. Henkilöstömäärään nähden vastausprosentti on pieni, mutta ottaen huomioon yleisen käyttäjä-aktiivisuuden intranetissa, vastauksia tuli melko kattavasti.

6.2 Käyttäjä-kartoitus ja analyysi

Käyttäjryhmät on projektissa jaoteltu toimihenkilöihin, työntekijöihin, esimiehiin ja HR-käyttäjiin (henkilöstöhallinnon ammattilaiset). Tämä jaottelu on tehty sen perusteella, että näiden kohderyhmien tarpeet eroavat toisistaan ja on tärkeää kartoittaa millaista palvelua kukin käyttäjryhmä kokee saavansa ja tarvitsee. Oletuksena oli, että kyselyyn vastanneista suurin osa olisi toimihenkilöitä, mutta tuloksista huomataan, että suurin osa vastanneista kuuluu työntekijöiden käyttäjryhmään. Vastanneista 57 oli työntekijöitä, 53 toimihenkilöitä, yhdeksän esimiesasemassa ja yhdeksän HR-käyttäjää. Otetaan huomioon, että vastauksia sai valita useita, eli esimerkiksi esimiesasemassa oleva pystyi ilmoittamaan olevansa toimihenkilö jne. Liiketoiminnoittain jakautuminen osoitti, että Metsä Boardin henkilöstö oli kyselyyn vastaamisessa aktiivisin. Vastaaajien määrä ei ole kuitenkaan suoraan verrattavissa eri kohderyhmien käyttäjien määriin. Oletettavasti ajan puute ja lyhyehkö aika, jonka kysely oli esillä, vaikuttivat vastaaajien määrään. Todellisen kuvan antavaa käyttäjä-analyysiä varten olisi tarvittu kattavampi määrä vastauksia.

Käyttömääriä tarkasteltaessa voidaan todeta, etteivät ne paljoakaan eroa riippuen käyttäjryhmästä. Esimiesten päivittäinen käyttö vaikuttaisi olevan vähäistä, mutta tuloksen yleistettävyyys on kyseenalaista, koska vain yhdeksän esimiestä vastasi kyselyyn. Yllättävää on, että työntekijät vaikuttavat kyselyn mukaan olevan yhtä aktiivisia käyttäjiä kuin toimihenkilötkin.

Esimiesten vähäinen vastausmäärä voidaan perustella ajan puutteella. Kyselystä on vaikea saada kattavaa käyttäjäanalyysia, mutta voidaan todeta, että työntekijät ovat suurempi käyttäjäryhmä kuin oletettiin ja toisaalta, että kaikkien käyttäjäryhmien kohdalla sivuston käyttö on enimmäkseen viikoittaisella tai kuukausittaisella tasolla. Jotta sivuston käyttöä saataisiin siis jatkon kannalta aktivoitua, täytyy keskittyä tarjoamaan kaikille käyttäjäryhmille, myös työntekijöille, ajantasaista ja kiinnostavaa tietoa.

6.3 Tulokset

Käyttäjäkartoituksen lisäksi tuloksia saatiin siitä koetaanko sivusto toimivammaksi kehittämisen jälkeen, kuinka helppoa erilaisia asioita on löytää sivustolta, onko käyttö tulevaisuudessa aktiivisempaa, halutaanko sivuston jatkokehittämistä ja millaisia asioita toivottaisiin muutettavan tai lisättävän sivustolle.

Vastaajista 116, eli selkeä enemmistö, kokee, että sivusto on nyt toimivampi kuin ennen kehittämisprojektia. 75 – 80 % kokevat, että sivustolta on helppoa tai todella helppoa löytää lomakkeita, ohjeita, yhteystietoja, ajankohtaista tietoa ja vastauksia kysymyksiin. Vaikeimpia löytää ovat vastausten mukaan yhteystiedot ja ohjeet. Suurin osa ei osaa sanoa käyttääkö sivustoa jatkossa aiempaa enemmän, mutta melkein kolmasosa vastasi, että käyttää. Sivuston jatkokehittäminen sai selkeää kannatusta, kun 91 vastaajista toivoo jatkokehittämistä. Suurimmalla osalla ei ollut ehdotuksia muutoksista, mutta valmiista ehdotuksista vuorovaikutteisuuden lisääminen ja panostus visuaaliseen puoleen ovat saaneet eniten kannatusta.

Kyselyssä hyödynnettiin avoimia vastauksia osittain myös selittämään kvantitatiivisia tuloksia. Vastaajia pyydettiin siis perustelemaan valintansa monivalintakysymyksissä. Vastaajat, jotka äänestivät, ettei sivusto ole toimivampi kuin aiemmin, ovat perustelleet vastauksensa vähäisellä käytöllä, tai sillä, ettei sivustolta tunnu edelleenkaan löytyvän mitään.

Vastaajaa pyydettiin myös perustelemaan, jos aikoi vastaisuudessa käyttää sivustoa enemmän. Käyttäjät perustelivat voivansa nyt löytää paremmin etsimiänsä asioita ja ettei tarvitsisi aina soittaa HR-ammattilaisille, vaan voi hyödyntää sivustoa tiedon hankinnassa. Lisättyä ”Usein kysytyt kysymykset”-osiota keuhuttiin paljon. Lomakkeiden haku mainittiin myös syyksi käytön lisäämiseen. Perusteita sille, miksi ei aio lisätä sivuston käyttöä olivat, että nykyinen käyttömäärä riittää, ei ole tarvetta, tietoa on vaikea löytää ja osa tiedosta on vanhentunutta.

Vastaajia pyydettiin nimeämään kolme tärkeintä asiaa, jotka tulisi olla esillä Henkilöstö-sivustolla. Yhteystietojen ja organisaatioiden listaus oli selkeästi päällimmäisenä tarpeena. Lomakkeet, ohjeet ja kehittämis- ja kouluttautumismahdollisuudet olivat myös monilla tärkeimpiä asioita. Lisäksi monet toivoivat lisää ajankohtaista tiedottamista kuten uutisia ja tietoja organisaation ajankohtaisista asioista. Päällimmäisenä asiana oli yhteystietojen löytämisen helpottaminen, esimerkiksi niiden listaaminen toimipaikoittain. Samaa lajittelumahdollisuutta toivottiin myös lomakkeiden listaukseen, jotta jokaisen tehtaan omat lomakkeet löytyisivät helpommin.

Muutostoiveista kysyttäessä oli myös mahdollisuus ehdottaa erilaisia sisältömuutoksia. Vastaajat toivoivat vinkkejä osaamisen kehittämiseen, johtamiseen ja että tuotaisiin esille esimiestyön kuukauden teemoja. Toivottiin myös tarkempaa tietoa työntekijää koskevista asioista. Lisäksi lakisääteisiä asioita pitäisi tuoda paremmin esille. Vuorovaikutteisuuteen liittyen toiveissa olisi mahdollisuus esittää kysymyksiä suoraan Henkilöstö-sivuston kautta.

Lopussa oli mahdollisuus vielä jättää avointa palautetta ja kehittämisehdotuksia. Kehittämisprojekti sai pääpiirteittäin hyvää palautetta. Kiitoksia tuli sivustolle luodusta sisällysluettelosta, joka helpottaa asioiden löytämistä. Myös ”Usein kysytyt kysymykset”-osiota kiiteltiin, mutta muistutettiin päivittämään tarvittaessa. Toiveissa olisi lisää mahdollisuuksia antaa palautetta ja kysyä kysymyksiä. Lisäksi tuli ehdotuksia lomakkeiden yhtenäistämistä, ettei jokaisella tehtaalla tarvitsisi olla omia lomakepohjia käytössä. Lomakkeiden listaukseen toivottiin mahdollisuutta hakea lomakkeita tehdas-kohtaisesti. Valokuvien (varmaankin henkilökuvien) laatua arvosteltiin. Navigointi oli jonkun mielestä hankalaa, mikä mahdollisesti johtuu sivupohjan visuaalisesti huonosti näkyvästä navigointipolusta sivun yläreunassa.

7 Johtopäätökset

Tässä osassa teen yhteenvedon päätelmistäni sekä tekemääni tutkimukseen että palautekyselyyn pohjautuen. Johtopäätöksissä tuon perustellusti esiin myös kehittämiskohteita, jotka sitten kokoan kehittämisehdotukseeni seuraavassa luvussa.

7.1 Vuorovaikutteisuus

Vuorovaikutteisuus on elementti, jota tulisi hyödyntää verkkoviestinnässä.

Palautteenkeruu ja sen hyödyntäminen ovat avainasemassa, kun halutaan palvella kohderyhmiä paremmin. Käyttäjät kokevat, että heidän tarpeensa otetaan huomioon, jos pääsevät vaikuttamaan siihen, mitä sivustolla tarjotaan.

Palautteenkeruulle on erilaisia mahdollisuuksia. Palautetta voidaan ottaa vastaan suoraan sivustolla, esimerkiksi ”palautelaatikon” muodossa. Tätä varten voisi luoda sähköpostiosoitteen, jota hallinnoitaisiin HRD-tiimissä. Näin saataisiin palaute ohjautumaan niin, että se saadaan taltioitua ja käsiteltyä keskitetysti ja tehokkaasti. Toisaalta tämä saattaa vaatia suurehkon resurssin, riippuen palautteen määrästä. Palautteen keruu voidaan toteuttaa myös kyselyn muodossa. Kysely voitaisiin julkaista esimerkiksi puolivuositain.

7.2 Sisältö

Sivusto on nykytilanteessa hyvin staattinen. **Dynaamista sisältöä tulisi hyödyntää paremmin.** Sivustolla esiintyvää ”ajankohtaista”-palstaa tulee käyttää monipuolisesti. Käyttäjakohtainen lähestyminen sivuston sisältöön on tärkeää. Pelkästään viestin sisällön tärkeys ja ajankohtaisuus ei riitä, vaan se täyty tarjoilla lukijalle mahdollisimman selkeässä ja kiinnostavassa muodossa. **Kuvien ja interaktiivisen sisällön käyttö olisi tervetullutta.** Esimerkiksi ohjeistuksiin saisi mielekäästä vaihtelua, jos niistä tarjottaisiin video-versioita. Näin palvellaan monipuolisesti myös niitä, jotka omaksuvat asiat paremmin auditiivisesti tai visuaalisesti. Myös aihepiirien ja niiden vastuuhenkilöiden esittely voisi tapahtua videolla. Tämä olisi tehokas tapa myös tuoda henkilöt ja kasvot tärkeille toiminnoille organisaatiossa ja tuoda niitä lähemmäs henkilöstöä.

7.3 Päivittäminen

Sivuston päivittämisen tulee olla jatkuvaa ja päivittäjiä tulee kannustaa myös uudistamaan ja kehittämään sivustoa. Tätä varten voidaan luoda HR-intranetin kehittämisfoorumi. Foorumiin kuuluvat sivuston sisältöjen vastaavat, päivittäjät, viestinnän tukihenkilöt ja HRD-tiimi. Foorumin tarkoituksena on koota ja käsitellä sivustosta saatua palautetta, tavata säännöllisesti puolivuositain ja käsitellä erilaisia mahdollisuuksia sivuston kehittämiselle. Sisältövastaavat voivat hyödyntää foorumissa esiin tulleita asioita ja kehittää omia sivujaan yhteistyössä viestinnän ja HRD:n kanssa ilman, että suoritetaan koko sivuston kattavaa ja suuria resursseja vaativaa uudistusprojektia. Tapaamiset myös kannustavat jatkuvaan ylläpitoon, eli tieto ei pääse vanhentumaan.

7.4 Palautekysely

Palautekysely toi esiin mielenkiintoisia kehittämiskohteita. Mielestäni keskeisiä esille nousseita asioita ovat **vuorovaikutteisuus, avoimuus ja käyttäjälähtöisyys.** Käyttäjiltä saadun palautteen mukaan näissä olisi vielä parantamisen varaa.

Vastaukset antoivat viitteitä siitä, että **tyytyväisyys sivustoon vaihtelee** merkittävästi henkilöiden välillä. **Tämä johtuu eri liiketoimintojen vaihtelevista käytännöistä;** toisilla tieto on kattavasti esillä intrassa, mutta toiset eivät ole hyödyntäneet sivustoa omien asioidensa viestimiseen. Esimerkiksi työsuojeluun liittyvät asiat ovat Metsä Tissuella esillä Henkilöstö-sivustolla, mutta muilla liiketoiminnoilla nuo tiedot säilötään heidän omissa työtiloissaan. Olisi ehdottoman tärkeää, että sivustolta löytyisi kaikkien kohdalla ohjeistusta aiheista ja linkit mahdollisiin työtiloihin. Vaikka käytännöt eroavat, tulisi profiloiduissa tiedoissa löytyä ohjeistus jokaiselle käyttäjälle siitä missä aihetta käsittelevät asiakirjat säilytetään ja kuka on asian yhteyshenkilö. Jos käytäntöjä ei haluta lähteä muuttamaan ja yhtenäistämään niin, että kaikki säilyttävät Henkilöstö-sivustolla aiheeseen liittyviä materiaaleja, tulisi eriävät toimintatavat ohjeistaa sivulla, jotta henkilöstölle viestittäisiin asioista avoimesti. Tämä helpottaisi myös liiketoimintojen omien käytäntöjen viestimistä henkilöstölle, kun validit toimintaohjeet löytyvät kaikille yhteisestä paikasta. Sivuston tulee palvella kaikkia käyttäjiä. Tämän menettelyn avulla saadaan sivustosta käyttäjälähtöisempi, mikä oli laajalti toivottua palautteessa.

Palautetta saatiin myös **sekavasta navigoinnista sivustolla**. Sivuston sisältö on valtavan laaja ja tähän ongelmaan on kehitetty ratkaisuksi sisällysluettelo, jonka avulla käyttäjä näkee sivuston sisällön listattuna ja pääsee suoraan luettelosta etenemään haluamallensa sivulle. Toiminto on uusi ja luulen etteivät kaikki ole löytäneet sitä vielä. Sen hyödyllisyyttä voisi korostaa HR-henkilöstölle, jotta kysyjä voitaisiin ohjeistaa hyödyntämään jatkossa sisällysluetteloä tietoa etsiessä. Etusivulle voisi lisätä myös lyhyen tervehdyksen: ”Tervetuloa Henkilöstö-sivustolle! Löydät linkit aihealueiden sivuille listattuna [sisällysluettelosta](#).” Näin opastetaan käyttäjiä hyödyntämään sivustoa tehokkaasti ja aikaa säästävasti.

Suurin tarve ilmeni selkeästi vastauksista: **yhteystietojen saatavuus**. Tähän ollaan parhaillaan henkilöstöhallinnon järjestelmäpuolella ottamassa käyttöön FIM-järjestelmää, joka käytännössä tarkoittaa sitä, että henkilöstö päivittää yhteystietonsa järjestelmään konsernin laajuisesti. Linkki tulee intranetin etusivulle, mutta sen voi myös linkittää Henkilöstö-sivuston etusivulle. Henkilöstö-sivustolta puuttuu kuitenkin olleellinen asia: henkilöstöhallinnon yhteystietoluettelo. Jokaisen käyttäjän tulisi löytää tarvitsemansa henkilöstöhallinnon yhteyshenkilöt vaivattomasti. Luetteloon olisi hyvä lisätä myös mahdollisuus rajata lista liiketoiminta-alueittain, jotta oikea yhteishenkilö löytyy helposti.

Vastaajat toivoivat **mahdollisuutta antaa palautetta ja kysyä kysymyksiä suoraan sivustolla**. Vaihtoehtoisesti nousi esiin ehdotus myös useammin toteutetuista henkilöstökyselyistä. Palveluna tehokkainta olisi tehdä sivustolle ”palautelaatikko”, joka olisi yhteydessä HRD:n hallinnoimaan sähköpostiin. Palautetta pääsee antamaan heti, kun siihen on tarve. Palautteen lisäksi samaan osoitteeseen voidaan lähettää mahdolliset esiin nousseet kysymykset. Sähköpostin hallinnointi vaatii toki resurssia, mutta käytännöksi voidaan ottaa, että palautteet tallennetaan ja käsitellään sitten useamman henkilön panostuksella ja kysymykset ohjataan ko. aiheen sisällönomistajalle. Ehdotan, että tällaista palautejärjestelyä ainakin kokeillaan ja voin itse hallinnoida palautteita ja samalla kartoittaa siihen kuluva aika. Palautteet käsiteltäisiin alustavasti HRD-tiimissä ja tärkeimmät asiat nostettaisiin HR-intranetin kehittämisfoorumiin. Akuutit ja pienimuotoiset päivitykset voidaan toki toteuttaa heti, kun palaute saadaan.

Vastauksissa mainittu ”lomakelistaus” on sivu, joka nostaa esiin kaikki asiakirjat Henkilöstö-sivustolta, joiden tietoihin on merkitty, että asiakirja on lomake. Tämä lista on tällä hetkellä mahdollisuus rajata liiketoiminnoittain, mutta toiveena käyttäjillä on, että rajauksen voisi tehdä paikkakunnittain. Tähän riittää, että päivittäjiä ohjeistetaan kirjoittamaan lomakkeen nimeen näkyviin, jos lomake koskee jotain tiettyä tehdasta, tai toimipistettä. Lomakelistaus tuo koko konsernille tarkoitetut lomakkeet ja lisäksi omat profiloituneet lomakkeet näkyviin, mikä on kenties hiukan epäselvää käyttäjille. Sivulle voisi lisätä lyhyen ohjeen tai huomautuksen asiasta, niin lista olisi selkeämpi käyttäjälle. Lista on kuitenkin hyödyllinen, kun lomakkeita ei tarvitse enää etsiä sivuston sisällöstä. **Samanlainen sivu olisi tärkeä tehdä myös ohjeille**, jotta nekin löytyisivät helpommin ja kaikki samasta paikasta.

7.5 Yhtenäisempi organisaatio

Sivuston tarkoituksena on edistää Metsä Groupin **henkilöstöviestintää yhtenäisesti koko konsernille ja sitä kautta luoda myös yhteenkuuluvuuden tunnetta**. Vaikka liiketoiminta-aluekohtainen rajaus ja käyttäjäkohtaisuus ovat käytännön työn kannalta välttämättömiä asioita, tulisi myös pitää mielessä tämä yhtenäistämisen tavoite. Intranet on kokonaisuudessaan rakennettu niin, että etusivulla näkyvät uutisetkin on rajattu automaattisesti näkymään liiketoiminta-alueelle, jota juttu koskee. Henkilöstö-sivustoa voitaisiin hyödyntää niin, että Henkilöstö-etusivulla tuotaisiin monipuolisesti esiin myös liiketoimintakohtaisia juttuja intranetin etusivulta. Menestystarinoita voitaisiin esimerkiksi esittää kannustavasti: ”Hyvä Metsä Board: Metsä Board sijoittui viiden parhaan joukkoon Vuoden paras idea-kilpailussa” (esimerkkiuutinen). Tämä koko henkilöstölle asian mainostaminen tuo ko. liiketoiminta-alueen henkilöille tunteen, että heidän työnsä vaikuttaa koko konserniin ja toisaalta opettaa muulle henkilöstölle, ettei toisten onnistuminen ole heiltä pois, vaan tavoitteet ovat yhteisiä. Korostetaan sitä, että Henkilöstö-sivustolla on esillä koko konsernin henkilöstön asioita ja toteutetaan sisältö myös sen mukaan.

8 Kehittämis ehdotus

Liitän toimeksiantajalle toimitetun kehittämis ehdotuksen ja päivittämiss mallin opinnäytetyöhön. Avaan kuitenkin niiden sisällön vielä tähän tutkimuksen loppuun. Nostan kehittämis ehdotuksessani esille asioita, jotka voidaan toteuttaa ja miten toteuttaminen onnistuisi. Lisäksi listaan asioita, joita tulisi ottaa huomioon jatkokehittämissä. Sisältövastaavat ja päivittäjät tulisi ohjeistaa huomioimaan kyseiset seikat sivuston ylläpidossa ja päivittämissä.

8.1 Toteutettavat asiat

Olen koonnut kehittämisen seuraavat konkreettiset toteutettavat asiat seuraavanlaisiksi listaksi:

1. "Palautelaatikko", joka mahdollistaa palautteen annon suoraan Henkilöstö-sivuston etusivulla. Tämän voisi toteuttaa yhtenä kohtana: "Usein kysytyt kysymykset"-osiossa. Kysymykseksi voisi laittaa: "Muuta palautetta / kysyttävää?" ja kun käyttäjä avaa linkin, "vastauksena" olisi pyyntö lähettää palaute ja mahdolliset kysymykset sille varattuun sähköpostiosoitteeseen.
2. Kaikilta liiketoiminnoilta pyydetään ohjeistukset aiheisiin, joissa heidän käytäntönsä on säilyttää tiedot muualla kuin Henkilöstö-sivustolla sekä aiheiden yhteyshenkilöiden tiedot. Ohjeet lisätään kunkin aiheen profiloituun sisältöön, jotta jokainen käyttäjä tietää, kuinka heillä toimitaan ja kehen ottaa yhteyttä.
3. Etusivulla korostettuna "Sisällysluettelo"-toiminto. Tämän voisi korostaa esimerkiksi banneri-tervehdyksellä: "Tervetuloa Henkilöstö-sivustolle! Löydät linkit aihealueiden sivuille listattuna [sisällysluettelosta](#)."

4. Henkilöstöhallinnon yhteystietolista. Helpoimmin tämä voitaisiin toteuttaa hyödyntäen intranetin konserni-sivuille rakennettua yhteystietosivustoa. Henkilöstö-etusivulla voisi olla pikapainike ”HR yhteystiedot”, jonka takana olisi sivu, jolle profiloitaisiin linkit kunkin käyttäjän oman organisaation HR-yhteystietolistaan. Lisäksi sivulla voisi olla linkit organisaatiokaavioihin.
5. Ohjeille samanlainen sivu kuin lomakkeille, jossa löytyy koottuna kaikki sivuston ohjeet. Ohjeille pikapainike etusivulle, kuten lomakkeilla.
6. Ajankohtaisia juttuja ja uutisia eri liiketoiminnoilta Henkilöstö-etusivulle. Kannustavasti esitetyt ajankohtaiset jutut. ”Hyvä Metsä Board, [linkki uutiseen](#)”

8.2 Huomioitavat asiat jatkokehittämisessä

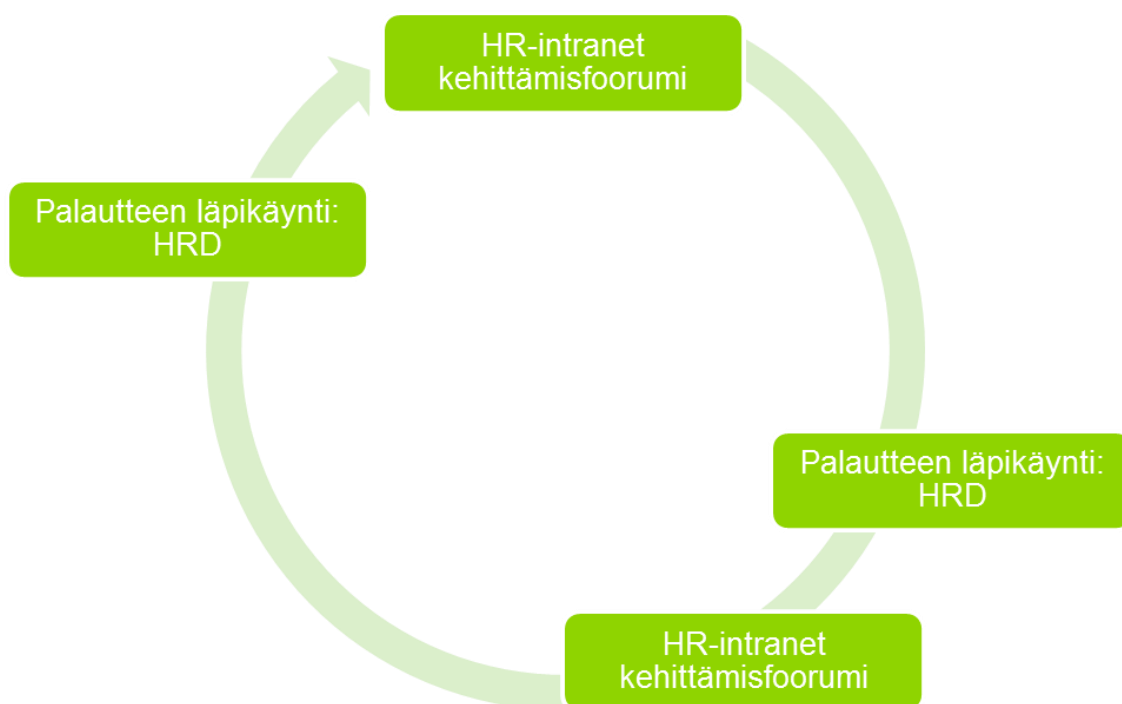
1. Dynaamisen ja toiminnallisen sisällön lisääminen. Esimerkiksi video-toteutukset ohjeista ja esittelyistä.
2. Ajankohtaisuuden korostaminen. Ajankohtaista-palstan hyödyntäminen aktiivisesti. Sinne voi myös nostaa ”omia uutisia” keskeisiä asioista ja teemoista tai uusimpia päivityksiä ohjeisiin tms.
3. Kuvien, videoiden ja muiden graafisten ominaisuuksien hyödyntäminen sivuston houkuttelevuuden lisäämisessä.
4. Jatkuvampi päivittäminen ja viestinnän avun hyödyntäminen.

8.3 Päivittämismalli

Esittelen suunnittelemani päivittämisen ja jatkuvan kehittämisen mallin. Jokaisella sivuston sivulla on sisältövastaava. Sisältövastaava on vastuussa sivun päivittämisestä, mutta voi tarvittaessa delegoida jollekin teknisen toteuttamisen. Tämän vuoksi sivuilla usein on sekä vastaava että päivittäjä. On tärkeää, että molemmat osapuolet osallistuvat sivujen kehittämiseen.

Ratkaisuni ylläpitää jatkuvampaa kehittämistä on perustaa HR-intranet kehittämisfoorumi. Foorumiin kuuluvat sivuston vastaavat ja päivittäjät, HRD-tiimi sekä viestinnän yhteyshenkilöitä. Foorumi kokoontuu kahdesti vuodessa, alkukesästä ja loppuvuodesta. Foorumissa käsitellään saatu palautetta Henkilöstö-sivustosta sekä mahdollisia uusia ideoita viestinnältä, tai muilta osallistujilta, kuinka sivustoa voitaisiin kehittää ja muokata. HRD-tiimi kerää ja alustavasti käsittelee sivustosta saadun palautteen ja esittelee sen foorumin kokoontuessa. Yhdessä mietitään mahdollisia kehittämiskeinoja ja käydään myös läpi miten kukin on kehittänyt tai päivittänyt omia sivujaan. Innovaatio lisääntyy, kun jaetaan kokemuksia ja vinkkejä.

Jokaisella sisältövastaavalla on oikeus toteuttaa sivustollaan tarvittavia muutoksia. Pienimuotoisia kehittämisprojekteja kannustetaan jatkossa. Sisältövastaavien ja päivittäjien tulisi olla säännöllisesti yhteydessä viestinnän ja HRD:n yhteyshenkilöihin, jotta voidaan etsiä uusia ratkaisuja sivujen toiminnallisuuksiin ja sisältöön.



Kuvio 1. Vuosikello.

Kuviossa on kuvattuna HR-intranet kehittämisfoorumin vuosikello, jossa tapaamiset on ajoitettu alkukesälle ja loppuvuodelle.

9 Arviointi

Opinnäytetyön tekoprosessi oli onnistunut. Sekä ajanhallinta että yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui hyvin. Arvioin opinnäytetyötäni yrityksen saaman hyödyn ja omakohtaisen oppimisen näkökulmista.

9.1 Opinnäytetyön tuottama hyöty yritykselle

Työ tuottaa lisäarvoa jo toteutetulle projektille, koska tuotetun kehittämissuunnitelman ja päivittämismallin avulla projektin aikana toteutettu päivittäminen ei valu hukkaan päivittämisen puutteen vuoksi. Verkkoviestinnän parantaminen tuo merkittävää arvoa yrityksen sisäiselle viestinnälle ja kasvattaa Metsä Groupin työnantajaimagoa. Sivustoa tulisi jatkossa ajatella yhtenä merkittävimpiä keinoja viestiä henkilöstöasioita koko konsernin laajuisesti. Fuusion myötä tällaiset viestintäkanavat konsernin yhteisille asioille tulisi hyödyntää tehokkaasti. Uskon, että päivittämismallin ja kehittämissuunnitelman avulla sivustosta voidaan jatkossa saada enemmän hyötyä irti.

Ehdotukseni on kustannustehokas, eikä toteuttamiselle ole merkittäviä esteitä. Suurin muutos on tulevaisuudessa resursoitava aika, jonka kuvaamani päivittämismalli ja jatkuva kehittäminen vaatii. Todellisen kehittämisen toteutuminen ja uudistumisen määrä riippuu täysin siitä, kuinka paljon ollaan valmiita resursoimaan aikaa sivuston päivittämiseen, toisin sanoen, kuinka tärkeäksi viestintäkanavaksi Henkilöstö-sivusto koetaan.

9.2 Omakohtainen oppiminen

Sekä projektin että opinnäytetyön aikana olen saanut paljon eväitä projektityöskentelyyn jatkossa. Ymmärrän myös millaisia vaiheita kehittämissuunnitelma vaatii viestintäsuunnitelmasta implementointiin. Olen saanut lisää kokemusta työryhmässä toimimisesta, workshoppien vetämisestä ja perehdyttämisestä. Ajanhallinta on ollut oleellista sekä projektin toteuttamisessa että opinnäytetyön kirjoittamisessa. Olen laajalti perehtynyt henkilöstöviestintään, mitä siltä vaaditaan ja mihin se parhaimmillaan pystyy. Toivon, että tämä työ tuo Metsä Groupin henkilöstöhallinnon verkkoviestintää askeleen lähemmäs sitä, mitä se parhaimmillaan voisi olla.

Lähteet

Aalto, T. 2012. Kuinka olla avoin – työelämän uudet viestintätaidot. Oy Finn Lectura Ab.

Grensing-Pophal, L. 2001. got the message? HR Magazine, 46, 4, s. 74-79.

Juholin, E. 2009. *Communicare!* WS Bookwell Oy. Porvoo. 5. painos.

Jussila, M. & Leino, A. 2001. *net. verkkoviestinnän käsikirja*. Karisto Oy. Hämeenlinna. 2. painos.

Kuva 1. Metsä Group 2014. Uutiset. Intranet. Kerro mitä mieltä olet uudistuneesta Henkilöstö-sivustosta!

Matikainen, J. & Aula, P. & Villi, M. 2006. *Tutkielmamatka verkkoviestintään*. Yliopistopaino. Helsinki.

Metsä Group 2014. HRD-yksikkö. Intranet. HR-viestintä 2014. Luettu: 21.8.2014.

Myers, M. 2009. *Qualitative Research in Business & Management*. SAGE Publications Ltd. Lontoo.

Väitala, R. 2013. *Henkilöstöjohtaminen Strateginen kilpailutekijä*. Edita Publishing Oy. Porvoo.

Taylor Arnold, J. 2008. Improving Intranet Usefulness. HR Magazine, 53, 4, s. 103–106.

Zeidner, R. 2005. Building a Better Intranet. HR Magazine, 50, 11, s. 99–106.

Liitteet

Liite 1. Kysely

Uudistuneen Henkilöstö-sivuston palautekysely

Olethan ehtinyt tutustua uudistettuun Henkilöstö-sivustoon. Sivusto on nostettu omaksi osiokseen intranetin etusivulle, jotta juuri sinulle tärkeät palvelut löytyisivät jatkossa helpommin.

Vastaamalla tähän kyselyyn autat konsernin henkilöstöpalveluita parantamaan tarjoamamme palvelun laatua ja osallistut palkintojen arvontaan!

Lisäksi autat keräämään tutkimusaineistoa Metsä Groupin harjoittelijan opinnäytetyötä varten.

Mihin näistä käyttäjäryhmistä kuulut? (voit myös valita useamman vaihtoehdon)

- Olen työntekijä
- Olen toimihenkilö
- Olen esimies-asemassa
- Olen HR-ammattilainen

Työskenteletkö..

- Metsä Boardilla,
- Metsä Fibrellä,
- Metsä Forestilla,
- Metsä Tissuella,
- Metsä Woodilla, vai
- Metsä Group konsernipalveluilla?

Kuinka usein käytät Henkilöstö-sivustoa?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin
- En koskaan. Miksi? _____

Koetko uudistetun sivuston nyt toimivammaksi kuin aiemmin?

- Kyllä.
- En. Miksi? _____

Arvioi kuinka helppoa / vaikeaa seuraavia asioita on löytää Henkilöstö-sivustolta:

	1 Todella helppoa	2 Helppoa	3 Melko vaikeaa	4 Vaikeaa	5 Todella vaikeaa	En osaa sanoa
Lomakkeet	()	()	()	()	()	()
Ohjeet	()	()	()	()	()	()
Yhteystiedot	()	()	()	()	()	()
Ajankohtainen tieto	()	()	()	()	()	()
Vastaukset kysymyksiin	()	()	()	()	()	()

Aiotko hyödyntää Henkilöstö-sivustoa jatkossa aiempaa enemmän?

- () En osaa sanoa.
() Aion. Miten? _____
() En. Miksi? _____

Haluatko, että sivustoa jatkokehitetään?

- () Kyllä.
() En.
() Ei merkitystä.

Mainitse kolme tärkeintä asiaa, joiden tulisi olla näkyvillä / saatavilla Henkilöstö-sivustolla.

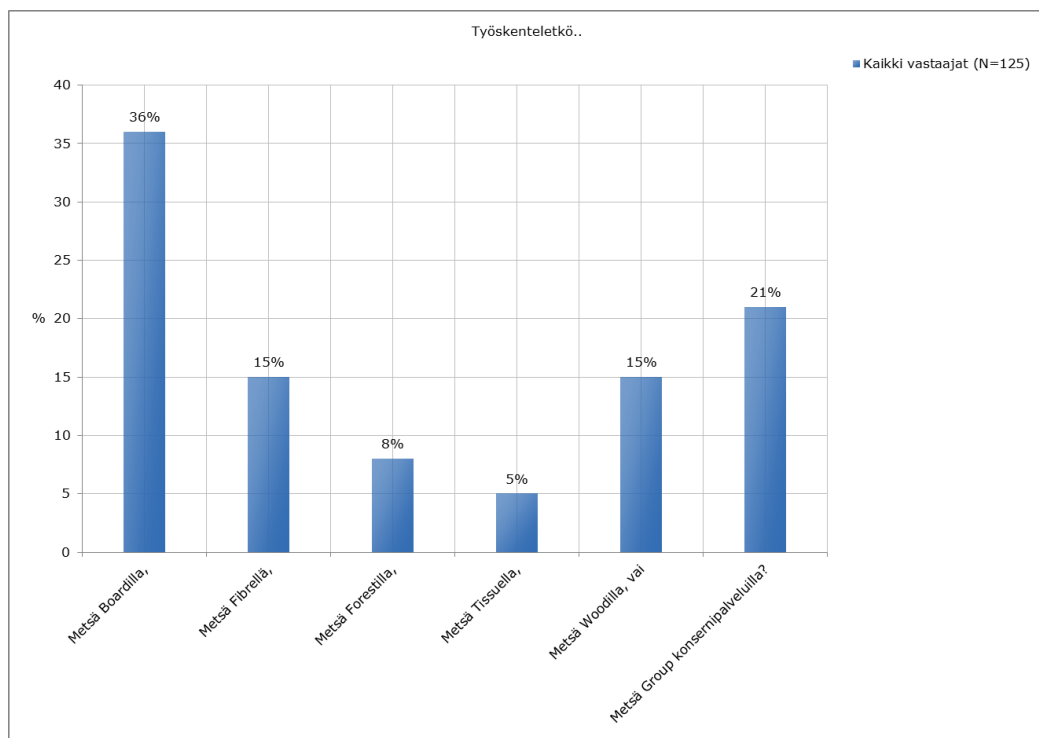
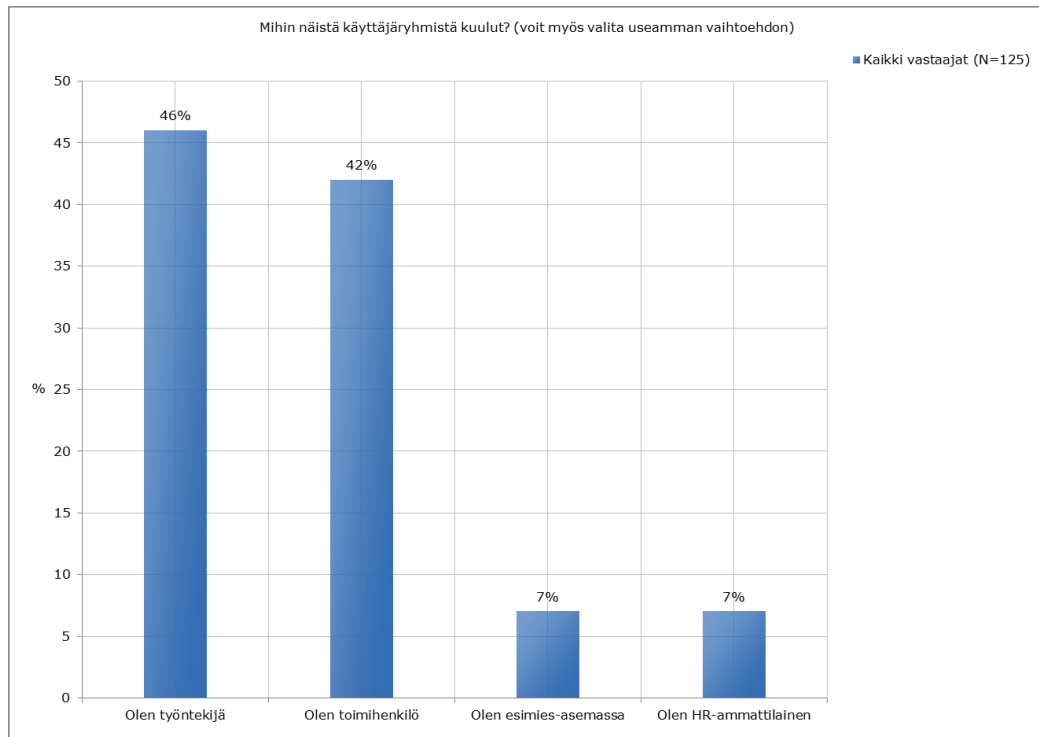
- 1 _____
2 _____
3 _____

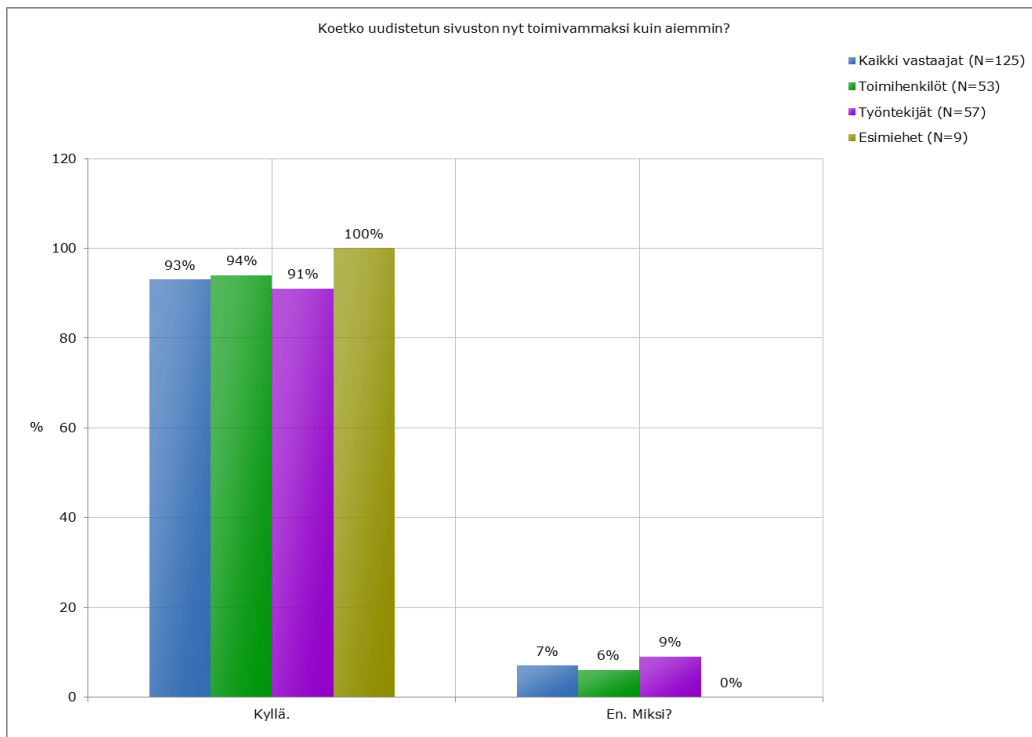
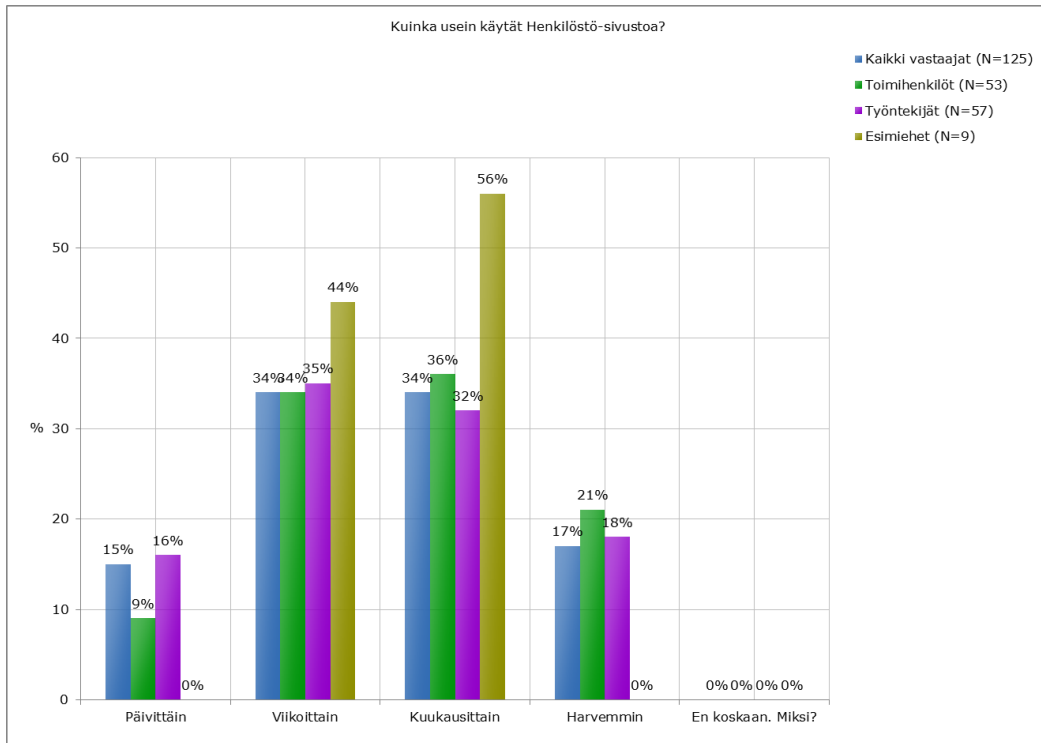
Mitä seuraavista toivoisit muutettavan / lisättävän sivustolle?

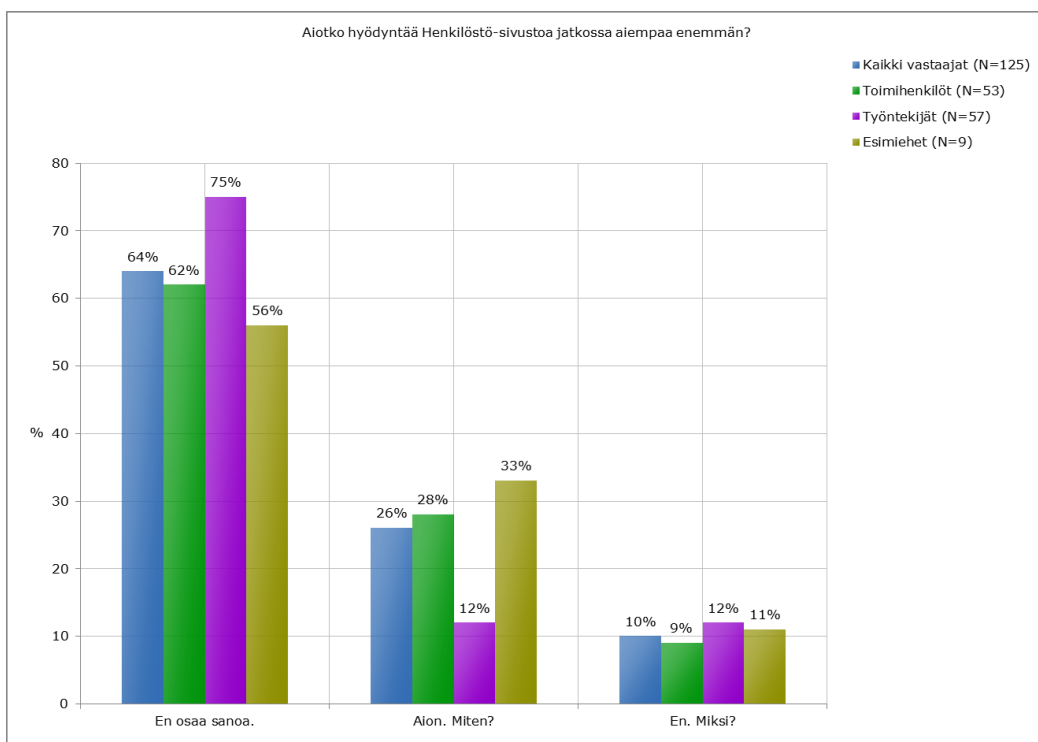
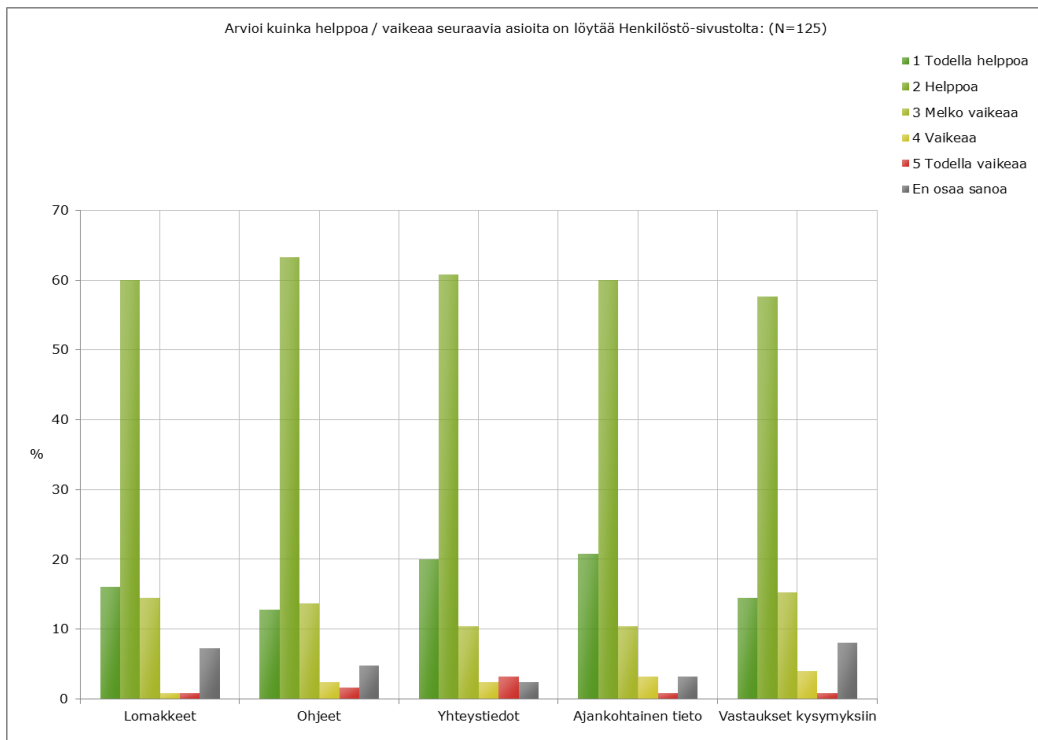
- () Lisää vuorovaikutteisuutta, esim. mahdollisuus antaa palautetta.
() Enemmän panostusta visuaaliseen puoleen.
() En mitään, on riittävä sellaisenaan.
() Erilaista sisältöä, kuten _____
() Lisäehdotuksia: _____

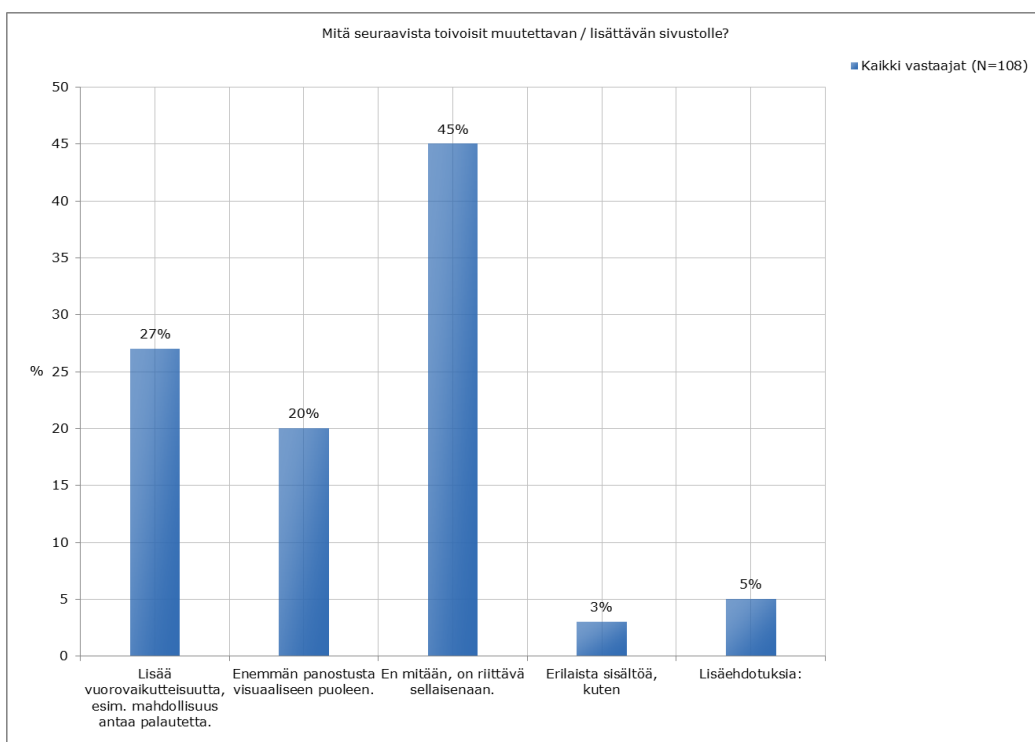
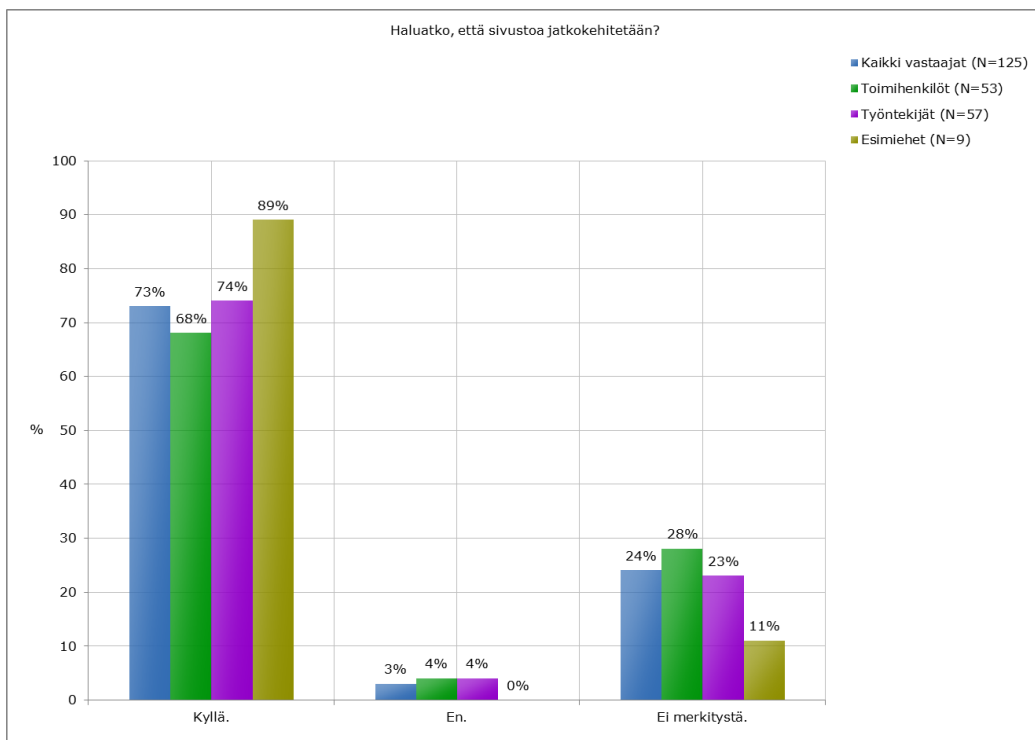
Palaute, kommentit ja kehitysehdotukset ovat tervetulleita!

Liite 2. Yleisraportti kyselyn vastauksista (monivalintakysymykset)









Liite 3. Avoimet vastaukset

Uudistuneen Henkilöstö-sivuston palautekysely

Avoimet vastaukset

N=125

Julkaistu: 1.9.2014

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

Koetko uudistetun sivuston nyt toimivammaksi kuin aiemmin?

En. Miksi?

käynti sivuilla niin harvinaista

Ainakaan heti en löytänyt tarvitsemaani tietoa, joka oli ennen heti saatavilla.

Tuntuu ettei löydä enää niitäkään mitä ennen

Edelleen tietoa on vaikea löytää.

selkeät osa-alueet

en tiedä mitä sieltä tarvitsisin, mikä on uutta?

vähäinen kokemus

Aiotko hyödyntää Henkilöstö-sivustoa jatkossa aiempaa enemmän?

Aion. Miten?

tiedonjano

yhteystietojen haku

Selata muuten vaan jos olisi jotain uutta, Intran uutisähkystä ei välttämättä aina saa kiinni tärkeitä asioita.

kun tämä laajenee ulkomaille, etsin paikallista tietoa sieltä

Etsin sieltä tietoa ennen kun soitan tutulle HR-henkilölle ja kysyn kuka ko. asiasta voisi tietää.

Kysymykset -osiossa hyviä kysymyksiä. Voin käyttää esimerkkinä kyselyihin.

Nyt on helpompi löytää tarvittavaa tietoa, joten tulee käytettyäkin enemmän.

tuntilehden osalta, koulutukset, avoimet työpaikat

tutustumalla mm. esitettyihin kysymyksiin esm. tuntilehteä koskien

Seuraan sivuston tietoja

Silmäilen sisältöä, kun tulee mieleen kysymyksiä

tarpeiden mukaan

Perehtyä ohjeisiin laajemmin.

Tutustun sivuston tarjontaan.

Lomakkeita etsiessä

Pyrin ensisijaisesti katsomaan löytyykö HR-kysymykseen vastaus täältä, en käytä esim. intran haku-toimintoa.

Tarvitsen työssäni.

työterveyshuolto ,lomakkeet ja ohjeet

ajantasaisen tiedon saantiin

Seuraan uutisia

tiedonhakuja nopeuttaen..

selkeytynyt, niin luonnollisesti käyttö lisääntyy

Aiotko hyödyntää Henkilöstö-sivustoa jatkossa aiempaa enemmän?

En. Miksi?

Haen sieltä nyt jo tiedon mitä tarvitsen. En näe tarvetta käyttää sivustoa useammin.

Ei ole tarvetta

asiat ovat jo tuttuja

ei löydä tietoa

Oman yksikön kaikkia HR-tietoja ei löytynyt täältä vielä

Jään pois töistä

ei löydy, bonuksista, lomakkeet on vanhentuneita M-real...

yuoyo

Käyn nyt jo viikoittain

Käyn sivulla tarpeideni mukaan

Mainitse kolme tärkeintä asiaa, joiden tulisi olla näkyvillä / saatavilla Henkilöstö-sivustolla.

1 Työhyvinvointi

2 Työsuhteen aikana
3 Koulutus/osaaminen

1 ---
2 --
3 -

1 Ovat jo (töissä, esimies, osaaminen)
2 -
3 -

1 Työterveyteen liittyvät asiat
2 Matkustukseen liittyvät asiat
3 Työsuhteen alkamiseen/päätymiseen liittyvät asiat

1 Lomakkeet
2 Ohjeet
3 yhteystiedot

1 Hyvä tietää-osio (töissä Metsä Groupissa)
2 Usein esitetyt kysymykset
3 Avoimet työpaikat

1 Työterveysasiat
2 Tuntilehti
3 Palkanlaskennan yhteystiedot

1 Yhteystiedot
2 Lomakkeet
3 Matkustus

1 lomakkeet
2 ohjeet
3 yhteystiedot

1 Työsuhteasiat
2 Koulutus
3 Työhyvinvointi

1 Lomakkeet
2 Yhteystiedot
3 Perehdyttämisasiat

1 kysymykset/vastaukset yleisiin kysymyksiin
2 koulutukset
3 yhteystiedot

1 Yhteyshenkilöt
2 Lomakkeet

3	Verokorttiasiat
1	Paikalliset HR-yhteyshenkilöt
2	Työterveyshuollon yhteystiedot
3	Koulutuksiin liittyvät asiat
1	Avoimet työpaikat
2	Palkkaukseen liittyvät asiat
3	Henkilöstön yhteystiedot
1	Organisaation yhteystiedot
2	Pelissäännöt henkilöstölle
3	Lainsäädäntö
1	Ajankohtaiset Grouppi asiat
2	Bw/raportointi
3	-
1	Matkustukseen liittyvät asiat
2	Työsuhteasiat
3	Palkkaukseen liittyvät asiat
1	ajan tasalla olevat yhteystiedot
2	työsuhteeseen liittyvät asiat
3	-
1	mitä Metsä tarjoaa työntekijälle
2	miten kehittää olaa työssä oloa
3	menellään olevat asiat jotka koskevat henkilöstöä
1	koulutusasiat
2	terveydenhuolto
3	muut työsuhteasiat
1	Eri tehtaiden yht.tietolistaus
2	-
3	-
1	markinatilanne
2	-
3	-
1	avoimet työpaikat
2	koulutustarjonta
3	-
1	ajankohtaiset asiat
2	-
3	-

1 koulutus mahdollisuudet
2 -
3 -

1 Sisäinen kurssitarjonta/kehittymismahdollisuudet
2 Terveystieteidenhoito+sairauskassat
3 Keskeiset lomakkeet tehtaittain

1 Yhteystiedot
2 Ajankohtaiset asiat
3 Yksikön uutiset

1 tarvittavat lomakkeet
2 työsuhteeseen liittyvät edut
3 ohjeet käyttää työsuhteeseen liittyviä järjestelmiä

1 Mistä löytää oman HR henkilön yhteystiedot
2 Työterveyshuollon yhteystiedot
3 -

1 Yhteystiedot
2 -
3 -

1 Esimiehen ohjeet
2 -
3 -

1 Työaikamuotokalenterit
2 Henkilösijoituslistat
3 Tuntilehti

1 poissaololomakkeet
2 työläinsäädäntö / konsernin yleisohjeet siihen
3 -

1 Organisaatiokaaviot
2 Yhteystietohaku
3 Toimintaohjeet

1 Metsä Forest puunhankinnan yhteystiedot
2 -
3 -

1 Yhteyshenkilöt
2 Yleiset henkilöstä koskevat säännökset
3 -

1 Yhteystiedot

2 Tuntilehti
3 Työterveyshuolto

1 organisaatiot ja yhteystiedot
2 ohjeet (concour, tuntilehti)
3 -

1 Yhteystiedot/organisaatio (selkeästi)
2 Työterveydenhuoltoon liittyvät asiat
3 Yleensä ohjeet/manuaalit/lomakkeet

1 lomakkeet
2 terveyshuolto
3 yhteystiedot

1 yhteystiedot
2 konsernipolitiikat
3 koulutukset

1 Yhteystiedot
2 Puukaupan linkit
3 -

1 HR - palkka palvelut
2 koulutukset
3 matkustus

1 työterveys yhteystiedot
2 työvuoro sheemat tam 36 ja 37
3 itsensä kehittämis/opiskelu mahdollisuudet konsernin sisällä

1 tulospalkkiosäännöt
2 työaika-asiat
3 loma-asiat

1 Ruokalista
2 Tuoreet uutiset
3 Tapaturmat

1 lomakkeet
2 koulutus
3 avoimet työpaikat

1 parempi hakukone
2 -
3 -

1 HR- ja palkkapalvelut
2 Työterveyshuolto

3 Konsernipolitiikat

1 Kehittäminen & koulutukset

2 TYKY-toiminta

3 Avoiment työpaikat

1 Avoimet työpaikat

2 -

3 -

1 Ajankohtainen tieto

2 Tieto muutoksista

3 -

1 lomakkeet

2 ajankohtaiset asiat yhtiöstä/tehtaalta

3 vuoropäiväkirja

1 yhteystiedot

2 tshenkilöstö

3 tspiiriin kuuluvat terveysasiat : palvelut terveydenhoidossa

Mitä seuraavista toivoisit muutettavan / lisättävän sivustolle?

Erilaista sisältöä, kuten

Vinkkejä osaamisen kehittämiseen, johtamiseen, esimiestyön kuukauden teemoja

tarkemmin tietoa työntekijää koskevista asioista.

Tyvi-materiaalia, lakisäättäiset asiat

Mitä seuraavista toivoisit muutettavan / lisättävän sivustolle?

Lisäehdotuksia:

Koko konsernin puhelinnumerot aakkosjärjestyksessä

vuokramökkien tiedot, vapaa-aika

Vuorovaikutteisuuteen liittyen: Mahdollisuus esittää kysymyksiä suoraan tämän Hlöstö-sivuston kautta

Selkeyttä asiakokonaisuuksiin, tietoa on edelleen ripoteltu eri paikkoihin, uuden hlön hankala etsiä tietoa,

Palaute, kommentit ja kehitysehdotukset ovat tervetulleita!

Mahdollisuus antaa palautetta ja kysyä. Sisältö yhä edelleen aika "jäykkää" voisi vielä ehkä hieman yksinkertaistaa ja harmonisoida.

Kiitos intratyöryhmälle!

Lomakkeet sivun rajaustoiminto ei toimi. Antaa vielä kaikkien yksiköiden lomakkeet ja ohjeet, vaikka kuinka rajaa toimialan ja yksikön mukaan. Tai sitten en osaa tehdä rajausta oikein. Pitäisikö ohjeistaa?

Olisi hienoa, jos esim. tehtaalla käytössä olevat lomakkeet olisi linkitetty tehtaan nimen alle, niin oikea lomake löytyisi nopeammin.

Kiitos yhteistyöstä ja tästä on hyvä jatkaa. Palvelut HR:n puolelta ovat nopeita ja asiallisia.

Ainahan voi jatkokehittää mutta kyllä tämä sivusto tuollaisenaan on jo hyvinkin kattava. Kiitos siitä .

aakkosellinen lista jossa käydään kohta kohdalla läpi mitä työskennellessä Metsällä voi tulla vastaan.

Simpeleen sairauskassan tiedot eivät löydy järjestelmästä, kurssitarjonta on toimihenkilön näkökulmasta suppeaa - tietoa on mutta, enemmän työntekijöiden tarpeisiin. Lomakkeiden lista oli uuvuttava --> jaottelu tehtaittain olisi hyvä. Voisiko lomakkeista olla yhdet MB-lomakkeet, pitääkö jokaisella tehtaalla olla omat, jolloin lomakemäärä on suuri?

Enemmän henkilöstö-kyselyitä ym. Lisää koulutus- ja kurssimahdollisuuksia jne..

tosin Puhelinluettelot Tuki- ja Palvelut alta.

Yritin varata itse matkaa, mutten löytänyt linkkiä siihen. Etsin kollegoiden kanssa myös 'Matkustus' -osiosta, muttemme löytäneet sitä-> etusivulle linkki. Samoin työsopimusohjat ja muut työsuhteisiin liittyvät tiedot ovat aika hankalasti löydettävissä. Jos sopimusohjat ovat kaikkien käytettävissä, onko mahdollisuus niiden väärinkäyttöön?

työsuojelun kehitys on pysähtynyt.

ehkä olin huono mutta en löytänyt yhteystietoja. joidenkin sivujenVALOKUVAT JÄRKYTTÄVÄN SURKEITA LAADULTAAN

jos avoimeen työpaikkaan haetaan, toivoisi siihen jotain palautetta, onko hakemus käsitelty vai hylätty vai mitä ihmettä. tietoa pitäisi vielä järjestellä - esim lomakkeet joko tehtaittain tai asioittain - onko täällä mitään toimihenkilöille? en löytänyt juuri uutta - matkustaminen ei ole uutta, muttar organisaatiomuutoksia tapahtuu koko ajan, NYKYÄÄN EI TIEDÄ ORGANISAATIOSTA ENÄÄ JUURI MITÄÄN

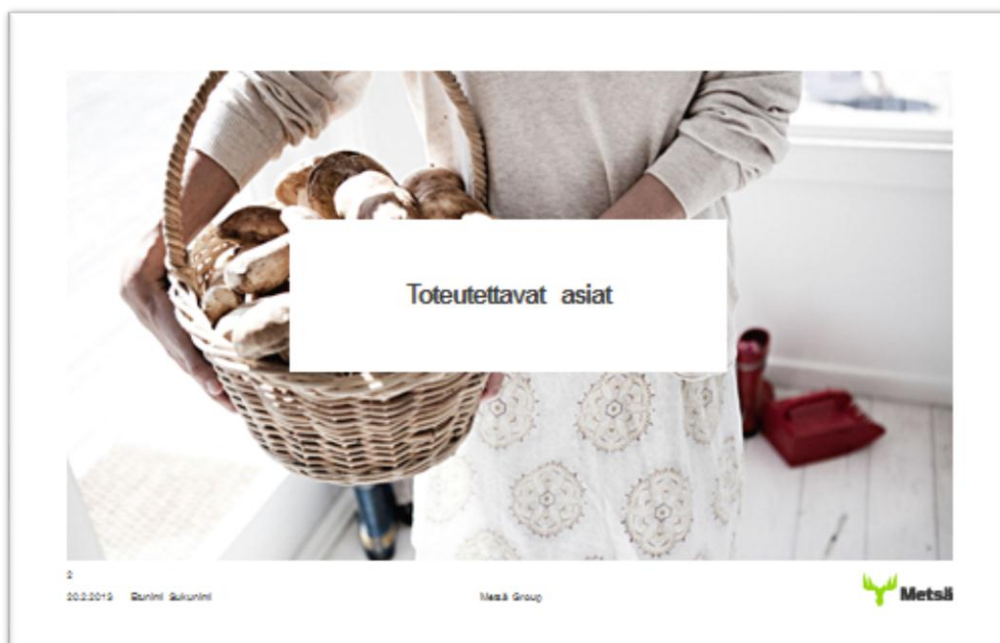
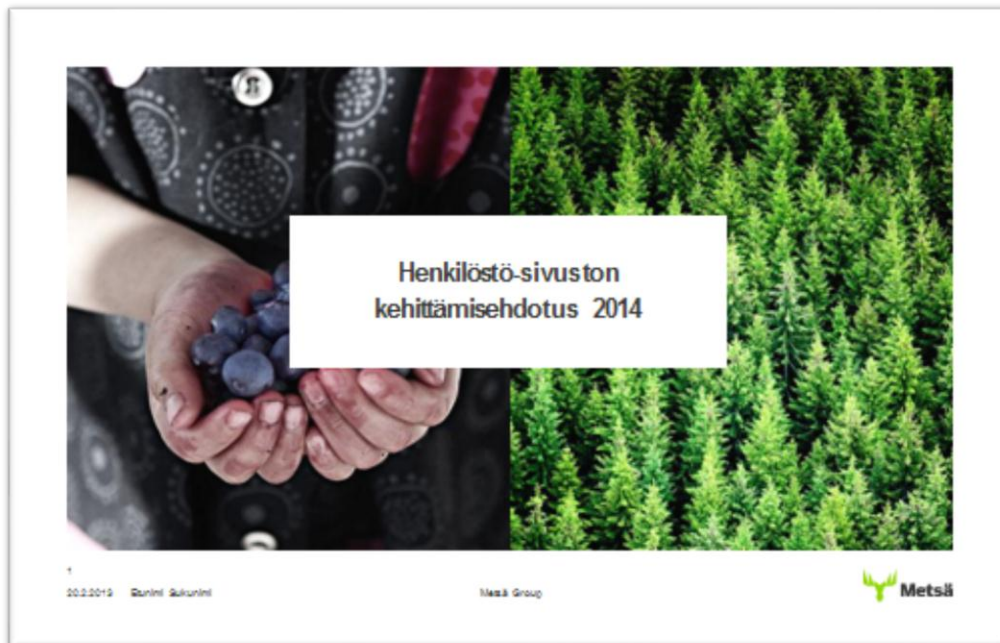
Hienosti sivut toimii!

Usein kysytyt kysymykset on hyvä lisäys, sitä osiota päivitettävä tarvittaessa. Sisällysluettelo on oikein hyvä ja erinomaista kun sisällysluettelonlinkit vievät suoraan tarvittavaan kohtaan. Nyt Henkilöstö-sivustosta löytää helposti etsimänsä. Iso kiitos parannuksista!

Navigaatiomalli on paikoin hyvinkin epälooginen ja pitää palata ylävalikon Henkilöstö-linkistä alkuun, jotta löytää takaisin. Myös linkitykset Tuki ja palvelut -osioon vaikuttaa välillä hassulta, kun HR-osiota mainostetaan yhtenä kompaktina pakettina. Tämä on toki haaste muuallakin iintrassa, kun asioita ei kannata julkaista kuin yhdessä paikassa > miten linkityksen ja uusien välilehtine avaamiset yms. kannattaisi hoitaa. Itse olen joutunut perhetymään MEtsäverkko.fi -extranet-palvelumme yhteydessä jäsenten helppoon navigointiin.

Hyvin kehitetty sivusto.

Liite 4. Kehittämisehdotus



Palautteen annon mahdollisuus etusivulla

- Usein kysytyt kysymykset-palstalle kohta: Muuta kysyttävää / palautetta?
- Vastauskenttään: Lähetä mahdolliset kysymykset ja palaute henkilöstöhallinnolle osoitteeseen: ???@metsagroup.com
- Tehdään HRD:ssä hallinnoitava sähköposti, johon ohjataan annettu palaute ja kyselyt
- Kysymykset ohjataan aiheen sisällönvastaavalle tarvittaessa
- Palaute kerätään talteen ja käsitellään HR-intranetin kehittämisfoorumissa puolivuositain
- Akuuttiin / tekniseen palautteeseen reagoidaan heti

2

20.2.2019 Sunniti Sukunimi

Metsä Group



Eriävät käytännöt näkyviin sivustolle

- Liiketoiminnot tuottavat ohjeistukset henkilöstölleen, jos heidän dokumentteja aiheisiin ei säilytetä sivustolla
- Tieto kuinka käyttäjän tulee menetellä ja kehen ottaa yhteyttä tulee olla näkyvillä, vaikka dokumentteja ja tietoa säilytettäisiin muualla
- Helpottaa myös liiketoiminta-alueiden viestintää omista käytännöistään, kun ohjeet löytyvät samasta paikasta kuin muillakin

4

20.2.2019 Sunniti Sukunimi

Metsä Group



Sisällysluettelon korostaminen

- Sisällysluettelo helpottaa navigoimista sivustolla → korostetaan
- Etusivulle banneri-tervehdys: "Tervetuloa Henkilöstö-sivustolle! Löydät linkit aihealueiden sivuille listattuna sisällysluettelosta."

5

20.2.2019 Sisintä Suorintä

Metsä Group



Yhteystiedot näkyviin

- Yhteystietojen löytäminen helpommaksi
- Sivu, joka on profiloitu niin, että profilointi vie linkin kautta oman liiketoiminta-alueen yhteystietoluetteloon Konserni-puolelle
- Myös palkanlaskennan yhteystiedot profiloituna
- Yhteystietolinkkien lisäksi sivulle voi laittaa linkit organisaation rakennekaavioihin

6

20.2.2019 Sisintä Suorintä

Metsä Group



Ohje-listaus

- Samanlainen listaus ohjeille kuin lomakkeille
- Dokumenttien profiloinnin tärkeyden korostaminen

7

20.2.2019 Sointi Sukunimi

Metsä Group



Ajankohtaisia juttuja kaikilta It-alueilta etusivulle

- Ajankohtaisia uutisia ja menestystarinoita kaikilta It-alueilta Henkilöstö-etusivulle
- Muotoillaan kannustavasti: "Hyvä Metsä Board: linkki uutiseen"
- Korostetaan kunkin tunnetta "meillä on merkitystä"
- Mahdollista toteuttaa joko ajankohtaista-palstana, tai linkki-toimintona. Viestinnän kanssa sovittavissa.

8

20.2.2019 Sointi Sukunimi

Metsä Group



Huomioitavaa jatkokehittämisessä

- Dynaamisen ja toiminnallisen sisällön lisääminen. Esimerkiksi video-toteutukset ohjeista ja esittelyistä
- Ajankohtaisuuden korostaminen. Ajankohtaista-palstan hyödyntäminen aktiivisesti. Sinne voi myös nostaa "omia uutisia" keskeisiä asioista ja teemoista tai uusimpia päivityksiä ohjeisiin tms
- Kuvien, videoiden ja muiden graafisten ominaisuuksien hyödyntäminen sivuston houkuttelevuuden lisäämisessä
- Jatkuvampi päivittäminen ja viestinnän avun hyödyntäminen

9

20.2.2019 Sunnuntai 30.10.2019

Metsä Group



9

20.2.2019 Sunnuntai 30.10.2019

Metsä Group



Päivitysvastuut

- Sisältövastaava on vastuussa päivittämisestä, mutta voi tarvittaessa delegoida teknisen toteuttamisen eteenpäin
- Sekä sisältövastaavat että päivittäjät osallistuvat sivuston kehittämiseen

10

20.2.2019 Runini Sukunimi

Metsä Group



HR-intranet kehittämisfoorumi

- Foorumiin kuuluvat sivuston vastaavat, päivittäjät, HRD-tiimi sekä viestinnän yhteyshenkilöt
- Kokoukset kahdesti vuodessa (alkukesä ja loppuvuosi)
- Käsitellään HRD:n keräämä palaute sivustosta
- Uudet ideat + toteutusmahdollisuudet
- HRD-tiimi nostaa palautteesta pääkohdat ja ratkaisuja mietitään yhdessä
- Käydään läpi kuinka kukin on päivittänyt/ muokannut sivujaan (jaetaan kokemuksia ja vinkkejä)

11

20.2.2019 Runini Sukunimi

Metsä Group



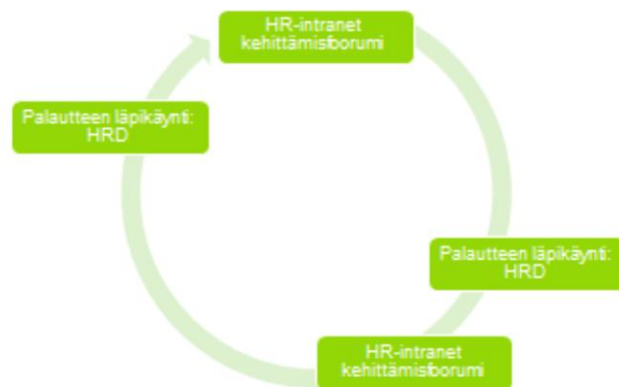
Jatkuva kehittäminen

- Jokaisella sisältövastaavalla on oikeus omalla sivustollaan toteuttaa tarvittavia muutoksia.
- Pienimuotoisia kehittämisprojekteja kannustetaan
- Sisältövastaavien ja päivittäjien aktiivinen yhteydenpito HRD:n ja viestinnän kanssa

12

20.2.2019 Sisäiset Suunnitelmat

Metsä Group



13

20.2.2019 Sisäiset Suunnitelmat

Metsä Group





14

20.12.2019 **Quintini** Sukunimi

Metsä Group

