

Opinnäytetyö (AMK)

Media-ala

Amedis14

2016

Mira Koivumäki-Lindholm

DIGITAALINEN TYÖPÖYTÄ SISÄISEN VIESTINNÄN VÄLINEENÄ

– Yhteistyön helpottaminen ja vuorovaikutuksen
lisääminen Turun kaupungin organisaatiossa

Mira Koivumäki-Lindholm

DIGITAALINEN TYÖPÖYTÄ SISÄISEN VIESTINNÄN VÄLINEENÄ

– Yhteistyön helpottaminen ja vuorovaikutuksen lisääminen Turun kaupungin organisaatiossa

SharePoint on tyypillinen intranet-alusta Suomessa. Suomalaisien keski- ja suurten yritysten intraneteista enemmän kuin joka toinen on tehty SharePointilla. Opinnäytteeni aiheena on Turun kaupungin SharePoint-pohjainen digitaalinen työpöytä. Työpöydällä pääroolissa on työn tekemisen sähköinen helpottaminen ja työnkulkujen mahdollistaminen. Hankkeessa korostuu prosessien selkeyttäminen ja automatisointi, työnkulut ja dokumenttien työstö. Tutkin erityisesti sitä, onnistutaanko kaupunkiorganisaation päivittäistä työn tekemistä helpottamaan ja vuorovaikutusta lisäämään uudessa verkkosivuympäristössä.

Seurasin syksyn 2015 ajan digitaalisen työpöydän valmistumista ja käyttöönottoa, ja haastattelin kahdeksaa Turun kaupungin avainhenkilöä. He edustivat IT-palveluja, johtoa ja viestintämatriisia. Haastatteluissa kartoitin hankkeen visiota, odotuksia digitaalista työpöytää kohtaan sekä sitä, missä vaiheessa hanke oli ja mitä kehitystyön tulevaisuudelta on realistista odottaa. Osana opinnäytettäni laadin Turun kaupungin henkilöstölle suunnatun anonyymien kyselyn, jossa kartoitettiin työntekijöiden toiveita digitaaliselle työpöydälle. Kysely toteutettiin tammikuussa 2016. Tutkimuksesta käy ilmi, ettei digitaalinen työpöytä ollut vielä kehitystyön alkumetreillä lunastanut määrittelytyössä asetettuja lupauksia. Loppuvuodesta 2015 digitaalinen työpöytä oli hiukan normaalia interaktiivisempi intranet.

Digitaalisen työpöydän käyttö oli kuitenkin aktiivista ja paljon positiivisia kehitysaskelaita on otettu. Työpöytää kehitetään ketterän kehittämisen menetelmällä. Kehitystyön edetessä digitaalinen työpöytä tulee olemaan alusta, joka ohjaa työn tekemistä strategisesti ja tarjoaa henkilökohtaisen viestinnän helposti saataville. Hallintoprosesseja saadaan myös yksinkertaistettua. Kaiken kaikkiaan näyttää siltä, ettei tekniikka ole kynnyksikysymys. Enemmän työtä on siinä, että uusi tekniikka havaitaan aidosti hyödylliseksi ja otetaan käyttöön laajamittaisesti. Kyseessä on toimintatavan ja kulttuurin muutos, joka ei synny hetkessä eikä itsestään.

ASIASANAT:

digitaalinen työpöytä, intranet, SharePoint, sisäinen viestintä, tekninen kehittäminen, yhteistyö, vuorovaikutus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Arts, Organizational Communications

2016 | 42 pages

Pirita Juppi, Samuel Raunio

Mira Koivumäki-Lindholm

DIGITAL DESKTOP AS AN INTERNAL COMMUNICATIONS TOOL

– Facilitation of Co-Operation and Increase in Interaction within the City of Turku

SharePoint is a typical intranet platform in Finland. More than one in two Finnish medium-sized and large companies' intranets are made with SharePoint. The subject of my thesis is the City of Turku's SharePoint-based Digital Desktop. The main role of digital desktop is to facilitate the adoption of e-work and enable work flows. The project highlights clear processes, automated work flows and document management. In my research I study whether the City of Turku is able to facilitate work processes and increase interaction in a new website environment.

In the fall 2015 I observed the completion and introduction of the Digital Desktop, and interviewed eight of the City of Turku's Key Persons. They represented the IT services, Management and Communications. Via interviews I surveyed the project's vision and expectations for the Digital Desktop. I wanted to find out in what stage the project was, and what was realistic to expect in the future of development. As part of my thesis I drew up an anonymous survey for the City of Turku staff which surveyed employees' desires for Digital Desktop. The survey was conducted in January 2016.

My study revealed that at the early stage of development the Digital Desktop had not yet redeemed all the promises set at technical specifications. At the end of 2015 Digital Desktop was a bit more interactive than normal intranet. Using the Digital Desktop, however, was much more active and positive development steps had already been taken. The Digital Desktop development is based on the Agile Development method.

As the development process continues the Digital Desktop will be a platform, which guides the work strategically and offers easy accessible to personal communication. Administrative processes will also be simplified. All in all, it seems that technology is not a threshold issue. More work is in that the new technique is observed genuinely useful and will be introduced on a large scale. This is a huge change in mode of operations and work culture and it does not just happen overnight or by itself.

KEYWORDS:

Digital Desktop, intranet, SharePoint, internal communications, website development, co-operation, interaction

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	10
2 DIGITAALINEN TYÖPÖYTÄ TURUN KAUPUNKIORGANISAATIOSSA.....	12
2.1. Digitaalinen työpöytä käsitteenä.....	12
2.2 Määrittelytyö ja kaupunkiorganisaation erityishaasteet.....	16
3 AINEISTON KERUUN JA ANALYSOINNIN MENETELMÄT.....	19
3.1 Haastattelut avainhenkilöille.....	19
3.2 Kysely henkilöstölle.....	20
4 AVAINHENKILÖIDEN PAINAVA SANA.....	23
4.1 Alkumetrieni haasteet.....	23
4.2 Visio digitaalisesta työpöydästä.....	24
4.2.1 Matka maaliin.....	27
4.2.2 Toimintakulttuurin muutos.....	29
4.3 Edut entiseen intraan nähden.....	30
5 HENKILÖSTÖN ÄÄNI.....	31
5.1 Digitaalisen työpöydän ja työtilojen käyttöiheys.....	31
5.2 Sisällöt ja niiden löydettävyys.....	32
5.3 Henkilöstön näkemys digitaalisen työpöydän tulevaisuudesta.....	35
6 DIGITAALISEN TYÖPÖYDÄN ERITYISPIIRTEITÄ.....	38
6.1 Sosiaalisuus ja vuorovaikutteisuus.....	38
6.2 Mobiili- ja etäkäyttö.....	40
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET.....	42
Liite 1. Kysely Turun kaupungin henkilöstölle	
Liite 2. Kaavat, kuvat, kuviot ja taulukot	

KUVAT

Kuva 1, Digitaalinen työympäristö Sam Marshallin (2015) kuvaamana.....	13
Kuva 2, Prescient DigitalMedian (2012) näkemys sosiaalisesta intrasta.....	15

TAULUKOT

Taulukko 1, Kyselyyn vastanneet.....	20
Taulukko 2, Digitaalisen työpöydän kävijäliikenne on vilkasta.....	31
Taulukko 3, Työpöydän tärkeimmiksi koetut sisällöt.....	32
Taulukko 4, sisältöjen löydettävyys digitaalisella työpöydällä.....	33
Taulukko 5, vastaukset väittämiin.....	34
Taulukko 6, Miten toivoisit Metkun vaikuttavan työhösi?.....	35
Taulukko 7, jatkokehitystoiveet.....	36
Taulukko 8, henkilökohtainen tietokone 75 prosentilla vastaajista.....	40
Taulukko 9, älypuhelin työn puolesta 46 prosentilla vastaajista.....	41

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

Digitaalinen työpöytä	SharePoint-alustalla määritelmä käsittää monesti viestinnällisen intran yhdistettynä työtiloihin, omiin profiilisivuihin (My Site) dokumentinhallinnan työkaluihin ja hakukoneeseen. Sisältää monesti myös sosiaalisen intran elementtejä. Turun kaupungilla pääroolissa ovat työn tekemistä tukeva sähköisesti yhdessä toimiminen, dokumenttien työstö sekä työnkulkujen mahdollistaminen. Englanniksi: Digital Desktop, Digital Workplace
Dotku	Turun kaupungin eri yksikköjen työtilojen ja dokumentinhallinnan sisältävä SharePoint-alusta.
Drupal	Drupal on selainpohjainen sisällönhallintajärjestelmä ja soveltuu sekä pieniin että laajoihin verkkosivutoteutuksiin.
Metku	Turun kaupungilla käytöön otettu digitaalinen työpöytä. Työntekijöille järjestettiin nimikilpailu, jossa "Metku" sai eniten kannatusta ja tuli valituksi digitaalisen työpöydän nimeksi.
Netku	Turun kaupungin vanha intranet
Office365	Microsoftin kehittämä pilvipalvelu, joka sisältää vastaavat toiminnollisuudet kuin paikallinen SharePoint, mutta lisäksi laajan joukon erilaisia palvelinratkaisuja ja tuottavuuspalveluita.
SharePoint	Microsoftin kehittämä ohjelmistokokonaisuus. Useimmiten SharePointia käytetään intranet-verkkopalvelun alustana, ryhmätyöskentelyn tuessa ja dokumenttien hallinnassa.
Sosiaalinen intranet	Vuorovaikutteinen toimintaympäristö. SharePoint-ympäristössä käytetään yleensä termiä "Enterprise Social", joka sisältää keskustelutoiminnallisuudet tai keskustelupalstat, uutisvirran tykkäyksineen ja seuraamisineen, wikit, blogit ja oman profiilisivun hyödyntämisen. Laajat käyttöoikeudet mahdollistavat suurimman osan ellei kaikkien työntekijöiden osallistumisen sisällöntuotantoon.
Työtilat	Microsoftin malli jäsentää organisaatioiden ryhmätyöskentelyä.
Yammer	Microsoftin pilvipalveluna tarjoama yhteisöpalvelu.

1 JOHDANTO

SharePoint on tyypillinen intranet-alusta Suomessa. Suomalaisten keskisuurten ja suurten yritysten intraneteistä enemmän kuin joka toinen on tehty SharePointilla. (Roine & Anttila 2015, 60.) Opinnäytteeni aiheena on Turun kaupungin SharePoint-pohjainen digitaalinen työpöytä. Keskityn tutkimaan erityisesti sitä, onnistutaanko kaupunkiorganisaation päivittäistä työn tekemistä helpottamaan ja vuorovaikutusta lisäämään uudessa verkkosivuympäristössä.

Kiinnostukseni aihetta kohtaan heräsi erittäin mielenkiintoisen ja antoisan työharjoittelun myötä. Olin keväällä 2015 mukana korkeakouluharjoittelijana DriveTurku-hankkeessa, jossa Turun kaupungin ulkoiset verkkosivut (www.turku.fi) uudistettiin Drupal-ympäristössä (DriveTurku 2015). Kaupungin Netku eli vanha intranet joutui eläkkeelle kesällä 2015 ja sisällöt tuotettiin uudelleen SharePoint-pohjaiselle digitaaliselle työpöydälle. Olin mukana kirjoittamassa sisältöä konsernihallinnon viestintä- ja markkinointiosioon. Teimme yhteistyötä sisällöntuotannossa konsernihallinnon viestinnän asiantuntijan ja toimialojen viestijöiden kanssa. Tästä yhteistyöstä heräsi ajatus tutustua tarkemmin digitaalisen työpöydän kehittämiseen. Konsernihallinnon viestintä tilasi minulta aihetta käsittelevän opinnäytteen. Viestintäyksikköä kiinnosti erityisesti digitaalisen työpöydän viestinnällisten ja vuorovaikutteisten elementtien kehittäminen.

Seurasin syksyn 2015 ajan digitaalisen työpöydän valmistumista ja käyttöönottoa, ja haastattelin kahdeksaa Turun kaupungin avainhenkilöä. He edustivat IT-palveluja, johtoa ja viestintämatriisia. Haastatteluissa kartoitin hankkeen visiota, odotuksia digitaalista työpöytää kohtaan sekä sitä, missä vaiheessa hanke oli ja mitä kehitystyön tulevaisuudelta on realistista odottaa. Osana opinnäytettäni laadin Turun kaupungin henkilöstölle suunnatun anonyymin kyselyn, jossa kartoitettiin työntekijöiden toiveita digitaaliselle työpöydälle. Kysely toteutettiin tammikuussa 2016.

Työskentelin ennen viestinnän opintojani tulevaisuustalo Sitrassa eli Suomen itsenäisyyden juhlarahastossa. Drupal- ja SharePoint-ympäristöt ovatkin minulle tuttuja jo Sitran ajoilta. Sain nimittäin olla mukana Sitran ulkoisten verkkosivujen uudistamisessa Drupal-pohjalle ja sisäisten intranetsivujen uudistuksessa, joka toteutettiin Office365-ympäristössä.

Joidenkin SharePoint-asiantuntijoiden mukaan intranetit voidaan luokitella niiden luonteen perusteella viestinnälliseen intranetiin, sähköiseen työpöytään tai sosiaaliseen intranetiin (esim. Roine & Anttila 2015, 60.; Tolvanen 2012). Sitran intraudistuksessa painottui sosiaalinen intranet, jolle on tyypillistä yhdessä tekemisen kulttuuri, tiedon avoimet rajapinnat ja hajautettu sisällöntuotanto (Halenius, L. 2014; Tuori, S. 2014). Turun kaupungin digitaalisella työpöydällä pääroolissa on työn tekemisen sähköinen helpottaminen ja työnkulkujen mahdollistaminen. Hankkeessa korostuu prosessien selkeyttäminen ja automatisointi, työnkulut ja dokumenttien työstö. Keskityn opinnäytetyössäni tutkimaan erityisesti näitä ilmiöitä. Tarkastelen sitä, miten työn tekemistä on tarkoitus helpottaa ja vuorovaikutteisuutta edistää ja millä tavoin avoin tiedon jakaminen ja yhdessä tekemisen kulttuuri jalkautuu kaupunkiorganisaatioon. Pohdin myös laajan kaupunkiorganisaation erityishaasteita kehittämishankkeen näkökulmasta.

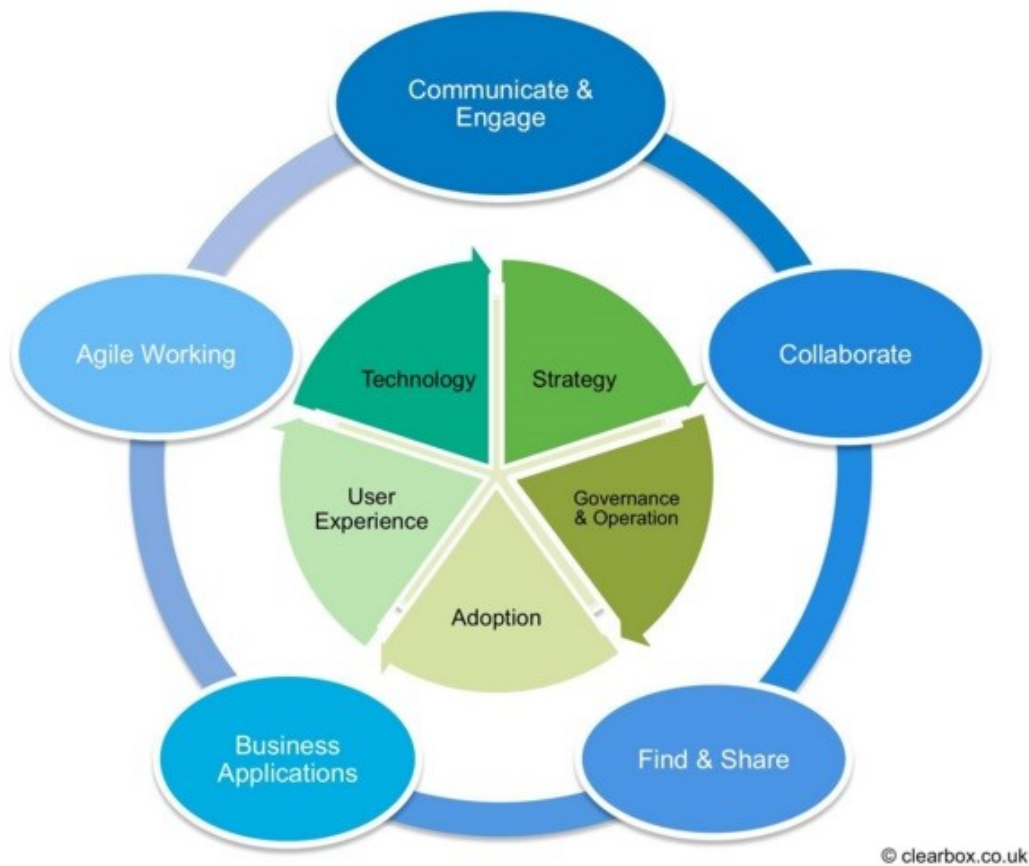
Haen vastauksia kysymyksiin: Millä tavoin työn tekeminen muuttuu digitaalisen työpöydän myötä? Ottaako organisaatio haasteen vastaan ja ryhtyy käyttämään työpöytää aktiivisesti? Löytääkö kaupungin työntekijä digitaaliselta työpöydältä tarvitsemansa tiedon helposti? Päätelmissäni tukeudun kyselytutkimuksesta ja avainhenkilöiden haastatteluista nousseisiin tuloksiin.

2 DIGITAALINEN TYÖPÖYTÄ TURUN KAUPUNKIORGANISAATIOSSA

2.1. Digitaalinen työpöytä käsitteenä

Digitaalinen työpöytä on käsitteenä hyvin monitahoinen ja ymmärretään eri tavoin eri työpaikoilla. Digital Workplace eli digitaalinen (sähköinen) työympäristö tarkoittaa pähkinänkuoressa sitä, että teknisesti pyritään tarjoamaan työntekijälle pääsy keskeiseen tietoon ja kommunikaatioon käyttöpaikasta riippumattomasti. SharePoint tarjoaa erinomaisia työkaluja tietotulvan hallintaan. Se tarjoaa helpon pääsyn tietojärjestelmiin, sivustoihin ja dokumentteihin, joita organisaation työntekijät omassa työssään tarvitsevat. (Perran ym. 2010, 1–2.) Intranet on perinteisesti palvellut sisäisen viestinnän ja johtamisen tarpeita ja on ollut lähinnä keskitetyn uutisoinnin väline. Digitaalinen työpöytä tuo viestinnällisen intranetin lisäksi mukaan ajatuksen kaksisuuntaisuudesta ja työkalumaisuudesta. Digitaaliseen työpöytään liitetään ajatus personoinnista, ja tavoitteena yleensä on, että kukin käyttäjä saa työpöydän kautta nimenomaan omassa työssään tarvitsemansa tiedot ja työkalut. Digitaalinen työpöytä sisältää viestinnällisen näkökulman, mutta paino on työn tekemisessä. Digitaalisen työpöydän toteutuksissa asiointipalvelut ovat keskiössä älykkäiden lomakkeiden ja integraatioiden muodossa. (Roine & Anttila 2015, 61.).

ClearBox Consultingin omistaja Sam Marshall kuvailee digitaalista työpöytää kiinnostavasti blogissaan. Hän nostaa esiin ajatuksen siitä, että samoin kuin fyysiset työpaikat eroavat toisistaan, niin myös digitaaliset työpöydät vaihtelevat eri organisaatioissa. Lisäksi uudet tekniset kehitysaskleet muuttavat digitaalista työympäristöä koko ajan. Digitaaliselle työpöydälle on kuitenkin ominaista se, että ihminen on keskiössä, ja työntekijöiden vuorovaikutus ja yhteistyö tekee työpöydästä aidosti toimivan. (Marshall 2015.)



Kuva 1, Digitaalinen työympäristö Sam Marshallin (2015) kuvaamana

Digitaalisen työympäristön johtaminen ja suunnittelu vaatiikin proaktiivista kehitystyötä ja kokonaiskoordinaatiota tekniikan, prosessien ja ihmisten välillä. Marshallin mukaan (2015) digitaalinen työpöytä voi parhaimmillaan tarjota organisaatiolle parempaa viestintää, henkilöstön sitoutumista, yhteistyötä, tiedon ja osaamisen jakamista sekä ajasta ja paikasta riippumatonta, ketterää työskentelyä. Toimiakseen hyvin, digitaalinen työympäristö vaatii organisaation tai yrityksen johdolta strategista suunnittelua, operatiivista johtamista ja proaktiivista tukea.

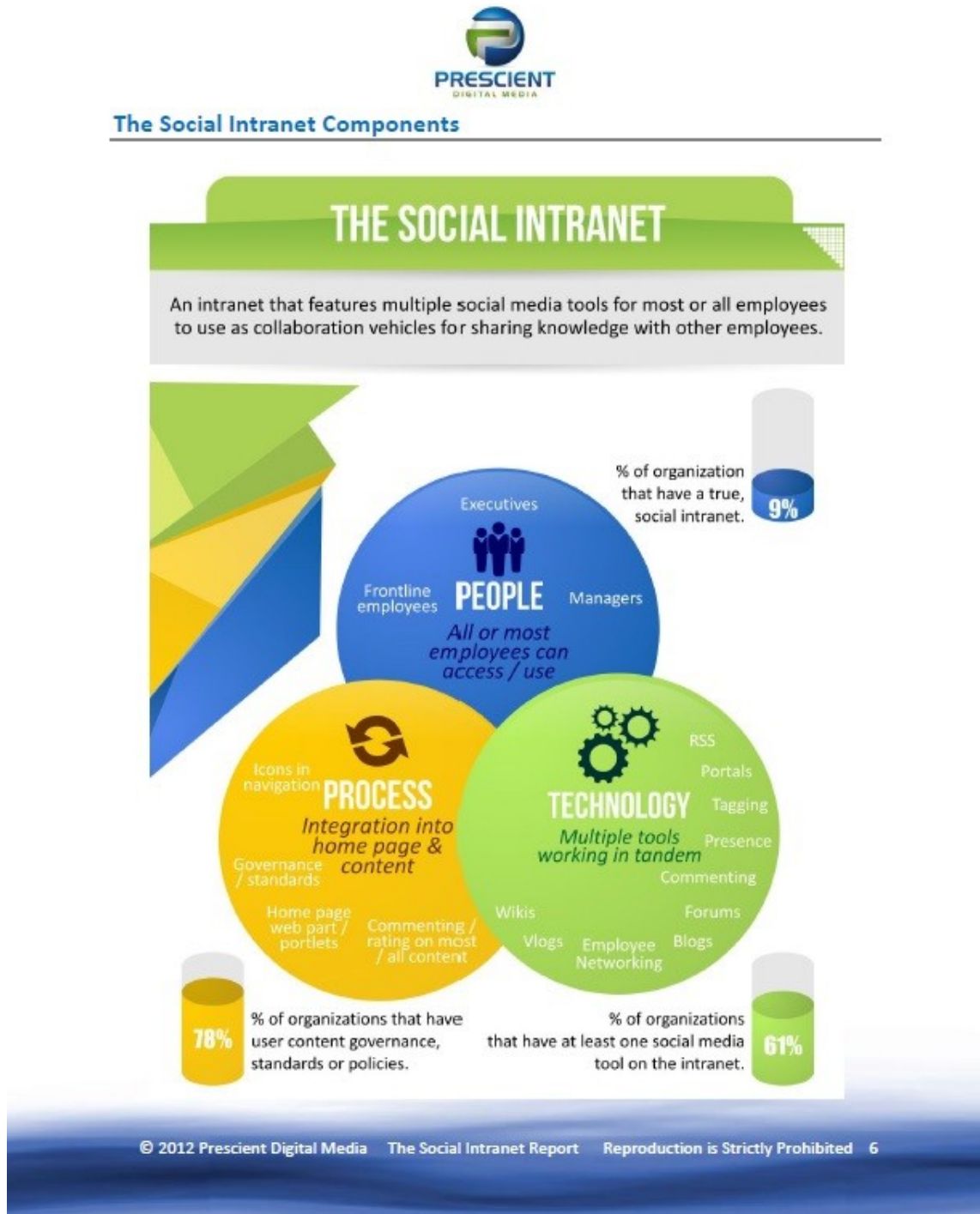
On kuitenkin hyvä tunnistaa digitaaliseen työpöytään käsitteenä liittyvä epämääräisyys. Digitaalisella työpöydällä tarkoitetaan SharePoint-ympäristössä useimmiten yhdistelmää, jossa on viestinnällinen intranet, työtilat, dokumenttienhallinta ja hakukone. Digitaalisella työpöydällä voidaan hyödyntää myös henkilöprofileja, ja siihen on helppo tuoda sosiaalisen intran vivahteita. Digitaaliselle työpöydälle kuuluvat tyypillisesti myös niin sanotut aktiviteettivirrat. Tällä tarkoitetaan sitä, että käyttäjälle

voidaan näyttää hänen omalla sivullaan tai digitaalisen työpöydän etusivulla yleiskuva siitä, mitä uutta ja muuttunutta sisältöä (esimerkiksi työtiloista) on löydettävissä. Käyttäjä pääsee siis aihetta klikkaamalla suoraan käsiksi uuteen tietoon. On siis helppo ymmärtää, että digitaalinen työpöytä voi merkitä eri organisaatioille hyvin erilaisia sisältöjä, ominaisuuksia ja toteutuksia. Verkkopalveluiden konseptoinnin ja järjestelmäalustojen asiantuntija Perttu Tolvanen (Tolvanen 2013.) kritisoi sähköistä työpöytää SharePoint-visioksi ja muistuttaa, että kyseessä on markkinointitermi, jota ei kannata soveltaa sellaisenaan organisaation kehitysvisioksi. Sähköinen työpöytä ei terminä itsessään auta käyttäjiä ymmärtämään ratkaisun tarkoitusta. Tein saman huomion tutkiessani digitaalista työpöytää Turun kaupungilla. Kyselytutkimuksesta ja avainhenkilöiden haastatteluista oli nähtävissä, ettei kaupungin työntekijöillä ollut yhtenäistä kuvaa siitä, mitä digitaalinen työpöytä toisi tullessaan, mikä hankkeen visio on ja missä aikataulussa maali tullaan saavuttamaan. Tämä ei ole ihme. Laajan kaupunkiorganisaation eri toimialoilla ja eri tehtävissä koetaan erilaiset intran ominaisuudet tärkeiksi. Hanketta peilataan omaan työhön ja kattoajatusta voi olla vaikea hahmottaa.

Kaiken lisäksi terminologia vaihtelee. Kuten johdannossa toin esille, monet SharePointiin perehtyneet asiantuntijat jakavat intrat mieluusti kolmeen eri kategoriaan: viestinnällinen, sosiaalinen ja sähköinen työpöytä (esim. Roine & Anttila 2015, 60.; Tolvanen 2012). Toisaalta esimerkiksi Ambientian Sosiaalinen intranet -sivustolta on luettavissa väite: "Sosiaalinen intranet ei ole ilmoitustaulu, vaan sähköinen työpaikka." (Ambientia 2015.) Ambientia perustaa näkemyksensä Prescient DigitalMedian vuonna 2012 julkaisemaan sosiaalista intraa käsittelevään raporttiin (Prescient DigitalMedia 2012). Ambientia korostaa aivan oikein sitä, että sosiaalisen intrasta tekee se, että suurimmalla osalla työntekijöistä on mahdollisuus osallistua sisällöntuotantoon, ja organisaatiossa hyödynnetään laajalti yhteisöllisiä ominaisuuksia. Kuten kaaviokuvasta (Kuva 2) on nähtävissä, painopiste sosiaalisessa intrassa on siinä, että suurimmalla osalla tai kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus käyttää yhteisöllisiä työkaluja tiedon ja ymmärryksen jakamiseen muille organisaation työntekijöille.

Toisaalta ilmaus "sähköinen työpaikka" on omiaan sekoittamaan käyttäjiä. Mikä ero tässä on siis digitaaliseen työpöytään? Itselläni oli tutkimuksen alussa sama dilemma. Hahmotin Turun kaupungin verkkouudistushanketta aiemman kokemuspöytäselitykseni pohjalta ja luulin, että Turun kaupunki rakentaa sosiaalista intranetiä. Myöhemmin ymmärsin

kuitenkin, että digitaalisen työpöydän tavoite on paljon moniulotteisempi. Tästä kerron lisää osiossa 4.2 Visio digitaalisesta työpöydästä.



Kuva 2, Prescient DigitalMedian (2012) näkemys sosiaalisesta intrasta

2.2 Määrittelytyö ja kaupunkiorganisaation erityishaasteet

Turun kaupungin johto määritteli digitaalisen työpöydän tavoitteita syksyllä 2014. Määrittelytyössä koettiin tärkeäksi se, että työpöytä aidosti tukee arjen työntekoa ja johtamista. Digitaalisen työpöydän toivottiin olevan alusta sähköisille kokouskäytännöille, ja sähköpostikirjeenvaihtoa haluttiin selkeästi vähentää erityisesti sisäisessä viestinnässä. Haun toivottiin olevan tehokas ja ohjaavan käyttäjää. Tiedot haluttiin yhteen paikkaan, jotta ne ovat helposti päivitettävissä, löydettävissä ja jaettavissa. Digitaaliselta työpöydältä tuli olla pääsy erilaisiin järjestelmiin ilman erilliskirjautumista, ja esimiehen tuli päästä helposti henkilöstön poissaolo- ja palkkatietoihin ja muihin henkilöstöasioihin. Työprosesseja aikarajoineen haluttiin kytkeä vuosikellomaisesti suoraan kalenteriin. Kaupunkiorganisaatiossa on lukuisia työprosesseja (esimerkiksi talousarvioprosessi), joka on tarkoitus kuvata vuosikellomaisesti. Vuosikellosta halutaan myös suora pääsy työtiloissa sijaitseviin dokumentteihin. (Heikkinen 2015; T. Heikkinen, henkilökohtainen tiedonanto 19.1.2016.) Missä määrin asetetut tavoitteet sitten ovat toteutuneet? Tavoitetilaa ja nykyhetkeä käsittelemme luvussa 4.

Kaupunkiorganisaatio on hyvin laaja. Turun kaupungilla työntekijöitä on noin 12 000. Turun kaupungin hallinto muodostuu kaupunginjohtajan johtamasta konsernihallinnosta sekä viidestä toimialasta. Kaupunginhallituksen alaisuudessa toimii lisäksi kahdeksan palvelukeskusta ja esimerkiksi Varsinais-Suomen aluepelastuslaitos sekä Vesiliikelaitos. Eroja toimialojen ja palvelukeskusten kesken on paljon. Ne eroavat toisistaan erilaisten työtehtävien lisäksi myös erilaisten toimintatapojensa ja organisaatiokulttuuriensa puolesta. Suuren organisaation sisällä toimii paljon pienempiä yksiköitä, ja jokaisen toimialan ja pienemmän yksikön erityistarpeet on huomioitava. Lisäksi kaupunki on vain osittain tietotyöorganisaatio – tuotannollista työtä tekevät ihmiset muodostavat selkeästi suuremman joukon. Erityishaasteensa luo se, että joudutaan tekemään laajaa joukkoa tyydyttäviä ja erilaisille yksiköille sopivia kompromisseja. Ison organisaation intranet-suunnittelu onkin kuin monen yrityksen intranet-suunnittelua samalla kertaa. Kaikilla yksiköillä on selkeät omat erityistarpeensa, mutta niiden lisäksi myös yhteisiä tarpeita ja rakenteita.

Avainhenkilöiden haastatteluista kävi ilmi toinen haaste: kaupunkiorganisaatiossa ei ole missään järjestelmässä tietoa asiakkaista (eli kuntalaisista) kaiken kattavasti. Sama tilanne vallitsee niin Turussa kuin muissakin kaupungeissa. Asiakastieto siiloutuu

helposti eri toimialoille ja näiden alaisiin yksiköihin. Hyvinvointitoimialalla on osa tiedoista, sivistystoimialalla osa ja niin edelleen, sen sijaan, että kaikki tieto löytyisi yhdestä paikasta. Tämä ei palvele asiakasta. Hankkiakseen palveluja kuntalainen joutuu syöttämään henkilötietonsa erikseen eri järjestelmiin ja jos hänen yhteystietonsa muuttuvat, ne eivät päivyty automaattisesti kaikkiin palveluihin. Lisäksi samoja tietoja löytyy eri määreillä. Jokin osoitetieto tai puhelinnumero voi olla esimerkiksi eri tavoin syötetty eri järjestelmiin. Tämä johtaa siihen, ettei tieto kulje toivotulla tavalla, tieto asioinnista ei generoidu eikä sitä voida hyödyntää. Tästä mallista pyritään pois.

Kun tieto on yhdessä paikassa, sitä voidaan koota yhteen ja hyödyntää. Kuntalaisen tarpeista saadaan selkeämpiä raportteja, ja palveluja voidaan suunnitella siten, että ne palvelevat asiakasta paremmin. Aiemmin kaupunki on lähestynyt kuntalaista yksittäisillä yhteydenotoilla, mutta jatkossa pyritään siihen, että kuntalaisen hankkimille palveluille voidaan tarjota jatkoseurantaa. Tällaista uudenlaista ajattelua ja toimintaa on edistetty Turun ja Espoon kaupunkien yhteistyöllä Palvelut-Asiointi-Toimijat-tietomallissa (PAT). PAT-tietomallissa hallinto pyritään jättämään taakse ja tuomaan asiakas eli kuntalainen eteen. Tavoitteena on ”yhden luukun” -periaate digitaalisessa asiointissa, jossa asiakasta koskeva tieto jaetaan eri toimijoiden kesken, tämä tietenkin lakien ja säädösten puitteissa. Tietomalli julkistettiin marraskuussa 2015. (Turun kaupunki 2015; DriveTurku 2015.)

Vielä yhden lisähaasteensa tuovat kaupunkiorganisaation erityisryhmät. Esimerkiksi sivistystoimialalla opettajat, samoin kuin oppilaat, työskentelevät Opasverkossa eli teknisesti toisessa ympäristössä kuin muu kaupunki. He käyttävät Microsoftin pilvipalvelua ja muu kaupunki Kuntien Tiera Oy:n (kuntatoimijoiden omistama osakeyhtiö) ylläpitämää SharePoint-ympäristöä. Opasverkon käyttäjiä on yhteensä 2000 henkeä. Tämä johtaa siihen, että opettajat joutuvat työskentelemään kahdessa eri ympäristössä. Esimerkiksi dokumenttien tarkastelu digitaalisen työpöydän ja työtilojen ”kotipesässä” eli AD-Turku-verkossa vaatii heiltä aina uudelleen kirjautumisen. Kertakirjautuminen toimii ainoastaan AD-Turku-verkossa pääsääntöisesti toimiville. Uudelleen kirjautuminen nostaa luonnollisesti kynnystä käyttää digitaalista työpöytää aidosti oman työn tukena.

Myös muilla toimialoilla on haasteita. Digitaalinen työpöytä pyrkii tarjoamaan esimiestyötä helpottavia työkaluja, mutta aina esimies ei kuitenkaan työskentele perinteisessä toimistoympäristössä. Kodinhoitaja esimerkiksi voi olla yhtä aikaa sekä työntekijä että esimies. Käytännössä hän siis käy hoitamassa vanhuksen asioita ja

yritystä samalla hoitaa kahdenkymmenen alaisensa asiat. Tehtävien jakaminen digitaalisella työpöydällä on hankalaa, jollei työpöydälle ole aikaa mennä tietokoneen kautta. Tällaista tilannetta pyritään helpottamaan miettimällä digitaalisen työpöydän mobiiliratkaisuja.

3 AINEISTON KERUUN JA ANALYSOINNIN MENETELMÄT

3.1 Haastattelut avainhenkilöille

Haastattelin syksyllä 2015 kahdeksaa konsernihallinnon viestinnän valitsemaa Turun kaupungin avainhenkilöä. He edustivat IT-palveluja, johtoa ja viestintämatriisia. Sovin kunkin haastateltavan kanssa tunnin tapaamisen kasvokkain. Haastattelua varten laadimme kysymykset yhdessä konsernihallinnon viestinnän kanssa. Haastateltavilla oli mahdollisuus saada kysymykset tutustuttaviksi etukäteen. Haastatteluissa kartoitin odotuksia digitaalista työpöytä kohtaan sekä sitä, mihin asti hankkeessa on tähän mennessä päästy ja mihin ollaan menossa. Halusin tietää miten haastateltavat mieltävät uudistuksen tavoitteen ja vision. Kysyin myös mielipiteitä siitä, mitä kaikkea hankkeessa on mielekästä toteuttaa seuraavan vuoden sisällä. Kokosin jatkokehitystarpeet ja -toiveet yhteen ja esittelin ne toimeksiantajalle maaliskuussa 2016. Otin myös selvää mitä johtamista tukevia välineitä digitaalinen työpöytä pitää sisällään ja kuinka todennäköistä näiden työkalujen tai toimintojen käyttöönotto olisi.

Avainhenkilöiden haastattelujen kysymysrunko

1. Mikä on digitaalinen työpöytä? Miten määrittelisit sen?
2. Millaiseksi kuvailisit digitaalisen työpöydän vision (= maalin)? Tai millainen ympäristö digitaalinen työpöytä tulee olemaan kehitystyön loppusuoralla?
3. Onko maaliin pitkä matka ja millä toimenpiteillä se saavutetaan?
4. Mitkä ovat digitaalisen työpöydän edut aiempaan työympäristöön tai toimintamalliin nähden?
5. Mitkä digitaalisen työpöydän ominaisuudet ovat mielestäsi erityisen toimivia?
6. Mitä jatkokehitystoimenpiteitä pidät tärkeinä vuoden sisällä?
7. Digitaaliselle työpöydälle on suunniteltu useita johtamista helpottavia työkaluja, mitä työkaluista pidät tärkeinä, miten priorisoisit?
8. Miten tärkeinä näet seuraavat:
 - a. avoin keskustelu-ympäristö (Yammer)
 - b. uutisten kommentointimahdollisuus
 - c. hajautettu sisällöntuotanto

Tutkimusmenetelmänä haastattelut toimivat hyvin. Haastattelu on oiva keino saada tutkimustietoa aiheesta, josta ei vielä tiedetä paljoa. Näin luonnollisesti oli digitaalisen työpöydän tapauksessa, palvelu oli uusi ja kehitystyö kesken. Tässä tutkimuksessa keskityin haastattelemaan valittuja avainhenkilöitä ja heidän käsityksiään ja kokemuksiaan. Tavoitteeni oli tuottaa ymmärrystä digitaalisen työpöydän kipupisteistä

ja hyvistä puolista. Avainhenkilöiden osalta tulee kuitenkin huomioida, että he olivat paremmin sisällä siinä mitä hankkeessa tavoitellaan ja mikä on maali. Yleisesti kaupungin henkilöstö ei mielestäni hahmota tilannetta yhtä syvällisesti. Avainhenkilöiden haastatteluja tulkittaessa tulee siis muistaa, että kysymyksessä on paremmin asiaan perehtyneiden mielipide.

Haastattelulajina oli puolistrukturoitu haastattelu. Kysymykset oli etukäteen laadittu, mutta kysymysten järjestys ja tarkka muoto saattoivat vaihdella hiukan. Lisäksi jos vastaus johonkin teemaan saatiin toisen kysymyksen yhteydessä, päädyin siihen etten esitä kysymystä enää uudelleen. Tallensin haastattelut äänitiedostoina ja tein lisäksi kirjallisia muistiinpanoja. Litteroin ja analysoin aineistot kysymyksittäin. Haastateltavat olivat hyvin motivoituneita, sain vastaukset sähköpostitiedusteluuni hyvin ripeästi ja haastattelut onnistuivat sovitussa aikataulussa. Kaikki haastateltavat antoivat luvan nauhoittaa haastattelut.

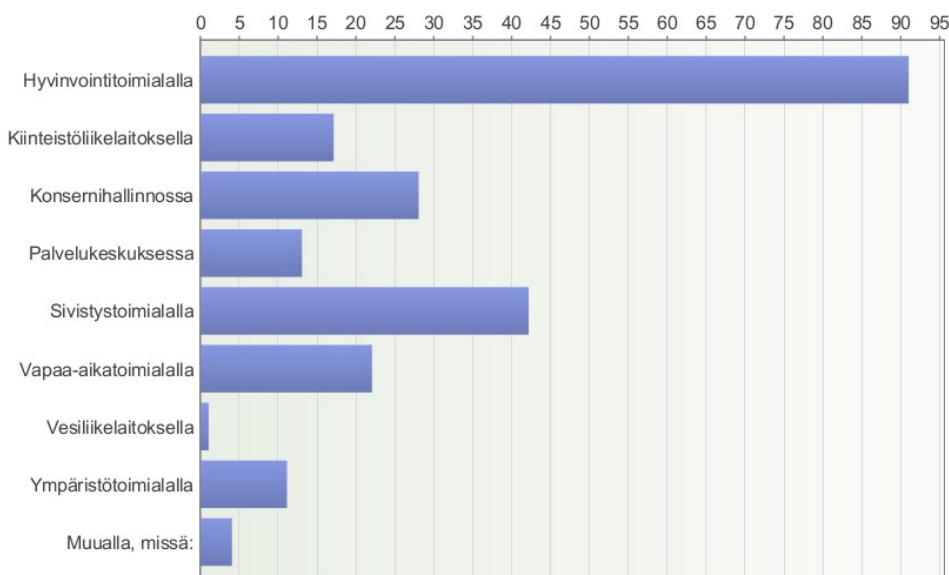
3.2 Kysely henkilöstölle

Toisena opinnäytetyöni osana laadin yhdessä konsernihallinnon viestinnän kanssa Turun kaupungin henkilöstölle suunnatun sähköisen kyselyn digitaalisesta työpöydästä. Kysely toteutettiin Webropol-kyselytyökalulla ja se sisälsi pisteyttämistehtäviä, väittämiä ja mahdollisuuden avoimen palautteen antamiseen. Kysely löytyy kokonaisuudessaan liitteestä numero 1. Kysymyksissä keskityttiin siihen, miten henkilöstö oli oppinut käyttämään digitaalista työpöytää, ja löysikö käyttäjä kaipaamansa tiedon helposti. Samalla kerättiin myös ideoita jatkokehitystä silmällä pitäen. Kyselyyn vastattiin anonymisti. Taustatietoina vastaajia pyydettiin ilmoittamaan toimialansa ja se työskenteleekö esimiesasemassa. Kyselyssä kerättiin palautetta myös uudesta sähköisestä uutiskirjeestä. Syksyn aikana henkilöstölle oli lähetetty jo useampi kysely ja sovimme konsernihallinnon viestinnän kanssa, että on viisainta yhdistää nämä kaksi teemaa, jotta vältetään ”palauteähkyttä”. Kyselyn tuloksia tarkastellaan lähemmin luvussa 5.

Sähköinen kysely toimi hyvin kartoitettaessa suuremman vastaajaryhmän näkemyksiä. Vapaamuotoisen palautteen antaminen avokysymyksissä kyselylomakkeen valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi antoi mahdollisuuden laajempien kehitysajatusten saamiseen vastaajaryhmältä. Tehdessämme kyselyä konsernihallinnon viestijöiden kanssa, havaitsimme, että digitaalisen työpöydän tulevia ominaisuuksia oli jokseenkin

haasteellista muotoilla selkeiksi kysymyksiksi. Oli myös nähtävissä, että vastaajien oli vaikea ymmärtää tulevia ominaisuuksia. On luonnollista, että tuntemattomia ja keskeneräisiä asioita on vaikea hahmottaa. Lisää havainnoista osiossa 5.3.

Kyselyyn vastaaminen vei aikaa noin 10–15 minuuttia. Linkki kyselyyn lähetettiin sähköisen uutiskirjeen mukana 28.1.2016 ja jaettiin myös digitaalisella työpöydällä. Vastausaikaa oli reilu viikko, kysely suljettiin sunnuntai-iltana 7.2.2016. Vastaajilla oli mahdollisuus jättää yhteystietonsa ja osallistua konsernihallinnon tarjoamaan elokuvaalippujen arvontaan, kaikkiaan jaossa oli viisi kahden hengen leffapakettia. Yhteystietoja kohdeltiin luottamuksellisesti eikä niitä käytetty kyselyn analysoinnissa. Analysointi tehtiin Webropol-työkalun avulla. Webropolista tulostettiin peruseräraportti, jossa asteikollisten kysymysten osalta näkyy vastausten keskiarvo sekä jakauma (montako prosenttia vastaajista valitsi minkäkin vastausvaihtoehdon).



Taulukko 1, Kyselyyn vastanneet

Kyselyyn osallistui 230 henkilöä. Koko kaupunkiorganisaation työntekijämäärään suhteutettuna prosentti ei ole kovin iso. Toisaalta kysely ei tavoittanut koko henkilöstöä. Kaupunkiorganisaatiossa tietotyöläisten määrä on pieni suhteessa tuotannollista työtä tekeviin, ja siksi on ymmärrettävää, että digitaalista työpöytää käsittelevää kyselyä ei koeta yhtä relevantiksi kaikissa yksiköissä ja työtehtävissä. Vaikka olisi ihanteellista,

että koko organisaatio käyttäisi päivittäisen työnsä tukena digitaalista työpöytää, niin on realistista kuitenkin todeta, että osa työntekijöistä vierailee digitaalisella työpöydällä selkeästi harvemmin.

Kaikkiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata ja vastaajamäärä vaihtelikin hiukan eri kysymysten välillä. Kuvan mukaisesti (Taulukko 1) suurin vastaajaryhmä, peräti noin 40 prosenttia kaikista vastaajista, edusti Hyvinvointitoimialaa. Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä, noin 18 prosenttia, muodostui Sivistystoimialan henkilöstöstä. Konsernihallinnon osuus vastaajista oli noin 12 prosenttia ja Vapaa-aikatoimialan edustajia oli noin kymmenen prosenttia. Muut vastaajaryhmät tulivat Kiinteistöliikelaitokselta, Ympäristötoimialalta ja Palvelukeskuksista. Esimiesten osuus vastaajista oli noin 13 prosenttia.

4 AVAINHENKILÖIDEN PAINAVA SANA

4.1 Alkumetrieni haasteet

Haastatteluista kävi ilmi, ettei digitaalinen työpöytä ollut vielä lunastanut niitä lupauksia mitä sille määrittelytyössä asetettiin. Haastatteluhetkellä eli loppuvuodesta 2015 digitaalinen työpöytä oli hiukan normaalia interaktiivisempi intranet, väline jolla pystytään välittämään työyhteisölle ajankohtaista ja nopeaa tietoa. Kyseessä on lähinnä viestinnällinen intranet, ja sillä on korvattu menestyksekkäästi aiemmin käytössä ollut intra. Avainhenkilöiden ajatuksia haastatteluhetkellä:

Kun se tästä kehittyy, niin se pystyy helpottamaan työntekoa, mutta tällä hetkellä se on viestinnällinen intranet ja tullut korvaamaan entistä Netkua.

Tällä meidän digityöpöydällä on myös toiveita, että se olisi työnkulkua ohjaava väline, niin että saataisiin tietää millaisia työtehtäviä meille on kulloinkin tulossa, ja pystyttäisiin prosessoimaan niitä myös sähköisesti eteenpäin, eli helpottamaan muun muassa dokumentinhallintaa. Näitä tavoitteita digitaalinen työpöytä ei ole vielä saavuttanut.

Digitaalisella työpöydällä kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus tehdä ilmoituksia, ja esittää ja nähdä muiden esittämiä aloitteita. Aloitteita on esitetty aktiivisesti. Aloitteiden ja ilmoitusten kautta sivustossa onkin jonkin verran vastavuoroisuutta, niin sanottua ”alhaalta ylös” -viestintää, mutta muuten tiedonjakoprosessi tapahtuu hyvin yksisuuntaisesti. Etusivulle on koottu tärkeimmät asiat siitä, mitä työntekijän pitää tietää, esimerkiksi konsernitason tai oman toimialan uutiset, ilmoitukset ja tapahtumat. Ilmoituksia pystyy kirjoittamaan kuka tahansa henkilöstöön kuuluva, mutta uutiset ja tapahtumat tuotetaan työpöydälle viestijöiden toimesta. Lisäksi etusivulta löytyvät linkit työkaluihin, työntekijän omiin kansioihin, yksikön työtiloihin ja muihin teknisiin järjestelmiin. Digitaalista työpöytää voi myös kutsua tietopankiksi tai -kirjastoksi, josta löytyy työyhteisöön liittyvää pysyvää tietoa, ohjeita ja lomakkeita.

Avainhenkilöiden mukaan viestinnällistä sisällöntuotantoa digitaalinen työpöytä ei vielä alkumetreillään helpottanut. Erityisesti toimialoilla on tyypillisesti vain yksi viestijä, joka hoitaa sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän ja sisältöä tuotetaan tällä hetkellä teknisesti erilaisiin järjestelmiin, ulkoiset sisällöt Drupaliin ja sisäiset SharePointiin, ja kahden järjestelmän opettelu lyhyen ajan sisällä on koettu aikaa vieväksi. Sisällöntuotannon kannalta hankalaksi koetaan myös digitaalisen työpöydän visuaalisuuden ja laajojen kuvapintojen asettamat haasteet:

Visuaalisuus ulottuu etusivulta uutisiin ja dokumentteihin ja muihin. Niiden pitäisi olla fiksun näköisiä. Sisällöntuotannon pitäisi olla hallittua, ja siihen pitäisi olla olemassa ohjeet. Tiedän, että kuvien kanssa on ripoteltu tuhkaa päähän, että onnistuuko vai ei, ja jos onnistuu, niin mikä se lopputulema on.

Uutislistaukseen mahtuu vähemmän uutisia kuin ennen, koska kuvapinnat näkyvät niin suurina. Kuvien osuus uutisissa on laaja, kuvien sijoittelu uutispohjaan ei suju teknisesti kovin helposti ja kuvien tulee olla laadultaan tasokkaita. Sisäisessä sisällöntuotannossa tämä aiheuttaa lisää työtä, ja osa avainhenkilöistä toivoi, ettei visuaalisuuden merkitys olisi niin hallitseva. Vaihtoehtoisesti kuvaosiot voisi teknisesti toteuttaa yksinkertaisemmin, jotta sisältöä pystyy tuottamaan vaivattomasti ja nopeasti. Haastateltavat kokivat, että viestinnällisen intran kehitystyössä keskitytään väärin asioihin. Työntekijät hakevat ensisijaisesti työhön liittyvää tietoa, siksi sisällön ei tarvitse olla niin markkinointihenkistä kuin ulkoisessa viestinnässä. Visuaalisuuteen liittyvät tekniset haasteet eivät saa olla este asian kertomiselle. SharePointin visuaalisuus on koettu muuallakin kuin Turun kaupungilla työlääksi. Viestinnällinen intra on muutoin helppo toteuttaa, mutta halutun ulkoasun toteuttaminen vaatii kohtalaisesti, ellei jopa melkoisesti työtä. (Roine & Anttila, 2015 s. 60, Pelkkikangas, O. 2016)

Tehtävienhallinta ei myöskään toimi vielä toivotulla tavalla. Esimerkiksi vanhat tehtävät eivät poistu työntekijän työpöydältä vaikka ne merkittäisiin suoritetuiksi. Tiedon järjestämiseen ja sijoittamiseen joko digitaalisen työpöydän rakenteeseen tai toisaalta työtiloihin kaivattiin selkeitä ohjeita ja linjauksia, tämä huomio nousi esiin sekä haastatteluista että kyselystä. Tällä hetkellä päällekkäistä tietoa löytyy eri lähteistä ja samankaltaista sisältöä saatetaan tuottaa eri yksiköissä ja tiimeissä. Niin tätä, kuin muutenkin suurta osaa alun haasteista voidaan kuitenkin helpottaa selkeällä ja aktiivisella viestinnällä.

Teknistä edistystä tapahtuu ketterälle kehittämiselle tyypilliseen tapaan koko ajan. Ketterä kehittäminen (Agile Development) mahdollistaa sen, että vaikeasti hahmotettavia toiminnollisuuksia voidaan jouhevasti ideoida ja kehittää verkkokehitysprojektin aikana (ennakkomäärittelyä ei ole tehty liikaa), toteutus aloitetaan vaikeammista asioista ja ohjelmiston kaikkia osia parannetaan iteraatioissa useita kertoja ennen valmiin ratkaisun luovuttamista loppukäyttäjälle. (Sininen Meteoriiitti, 2013). Ketterä kehittäminen on ollut suosittua viime vuosina ja sitä käsittelevää kirjallisuutta on runsaasti (Dingsøy, T. 2012.). Ilmiö ei ole kuitenkaan yksiselitteinen. Alalla on pohdittu sitä, miten hyvin ketterän kehittämisen malli istuu intranet-kehitykseen (Tolvanen 2013) ja toisaalta, voisiko perinteisestä

vesiputousmallista ja ketterästä kehittämisestä poimia omaan projektiin toimivimmat ajatukset (Luoto 2014). Turun kaupungin tapauksessa verkkokehitysohjelmassa on kyse paljon laajemmasta kokonaisuudesta kuin intran uudistamisesta ja siksi ketterä kehitys puoltaa paikkaansa ja ketterää filosofiaa voidaan hyvin soveltaa. Turun kaupungin avainhenkilöt ymmärsivät hyvin ketterän kehittämisen idean, ja osa heistä toivoi pääsevänsä tiiviimmin mukaan kehitystyöhön.

Mitä itse kaipaisin, olisi se, että olisi olemassa kehitysryhmä, jonka olemassa olo jatkuisi, ja jonka kanssa voisi tehdä asioita. Nyt digityöpöytä kehitetään ketterästi, mutta kehittäminen tapahtuu DriveTurussa, eikä oikein itse pysy kartalla siitä, mitä milloinkin tapahtuu. Ketterän kehittämisen mallissa on tärkeää tiedostaa maali ja välietapit, missä vaiheessa minulla on mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Pitää tietää ketkä kehittävät, kuka saa vaikuttaa ja milloin saa vaikuttaa?

4.2 Visio digitaalisesta työpöydästä

Näen tulevaisuuden niin, että kun tulen töihin ja kirjaudun järjestelmiin, niin siinä aukeaa yhdellä kirjautumisella digityöpöytä, jonka kautta minulla on saatavilla se kaikki sähköinen asiointi, joka nyt on monessa eri järjestelmässä ja eri salasanojen takana. Ja, että nämä eri järjestelmät keskustelevat näppärästi keskenään.

Digitaalisen työpöydän päätavoitteeksi asetettiin jo määrittelyvaiheessa se, että uusi toimintatapa ja työympäristö helpottaisivat henkilöstön työn tekemistä ja lisäksi tuottavuutta. Työpöydän tulee vähentää surffailua ja opettelua järjestelmissä, toiminnollisuuksissa ja käyttöliittymissä. Digitaalisen työpöydän on tarkoitus olla välittäjä ja kokoaja olennaisesta informaatiosta sekä työntekijöille että johtajille. Se kertoo kiteytetysti mistä työntekijän päivä, viikko tai kuukausi työtehtävien osalta koostuu. Työntekijän on mahdollista saada raportteina ja graafeina tietoa siitä missä Turun kaupungilla ja omassa yksikössä mennään ja mihin pitäisi olla menossa. Visio siis on, että digitaalinen työpöytä on työnkokoaja ja työtehtävien esittäjä (katso luku 2.2). Avainhenkilöt nostivat esiin toiveen siitä, että digitaalinen työpöytä olisi tulevaisuudessa alusta, joka tukisi työskentelyä ja tarjoaisi henkilökohtaisen viestinnän helposti saataville. Kaupunkiorganisaatiossa on paljon järjestelmiä, joita kukin toimiala käyttää oman toimintansa toteuttamiseen, mutta toisaalta myös järjestelmiä, joita käytetään yhdessä.

Tavoitteena ei ole pelkästään oman työn helpottaminen vaan myös sisäisten hallintoprosessien yksinkertaistaminen. Yhtenä toimintona, jota on tarkoitus yksinkertaistaa, haastatteluissa mainittiin uuden työntekijän palkkaaminen. Turun

kaupunki tekee peräti 50 000 rekrytointia vuodessa ja työntekijän löytäminen ja palkkaaminen on työlästä ja aikaa vievää. Lisäksi kaupungilla on prosesseja, jotka liikkuvat toimialasta toiseen tai joissa kuntalainen on osana. Parhaassa tapauksessa kehitystyössä päästäisiin tilanteeseen, jossa tiedot palveluista, asioinnista ja toimijoista yhdistyvät (katso kohta 2.2. PAT-tietomalli).

Erilaisia pilotteja ja kokeiluja on suunnitteilla ja työn alla. Vuoden 2015 lopulla rakennettiin ”Paikalla-palaute”, joka on nimenomaan kuntalaisten palautteita varten suunniteltu palvelu. Vuoden 2016 puolella on tarkoitus keskittyä ”Mun Turku” -tiliin, jonka kautta kuntalainen voi esittää kysymyksiä suoraan kaupungin virkamiehille. Tarkoitus on, että näistä kummastakin järjestelmästä saataisiin niin kutsutut ”herätteet” digitaaliselle työpöydälle. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jos kuntalaisen kysymykseen tai palautteeseen tarvittaisiin asiantuntijalausuntoa, niin se päättyy digitaaliselle työpöydälle kyseiselle vastaanottajalle tiedoksi ja työstettäväksi viestiksi. Digitaalinen työpöytä ohjaa yhteydenoton oikean virkamiehen tai vapaana olevan asiakaspalvelijan työpöydälle. Tässä on tarkoitus hyödyntää niin kutsuttuja ”osaamisprofiileita”. Tällä tarkoitetaan sitä, että kustakin kaupungin työntekijästä koostetaan tittelin, tehtävän ja sijainnin lisäksi erityisosaamisalue, jota digitaalinen työpöytä ”lukee”. Työntekijän kannalta kätevää tässä on se, että heräte ohjautuu suoraan digitaaliselle työpöydälle, niin ettei tarvitse käydä monessa eri järjestelmässä tarkistamassa viestejä tai seurata sähköpostia. Näin se mistä työ koostuu, näkyy digitaalisella työpöydällä heti.

Kun kehitystyössä päästään pidemmälle, tavoitteena avainhenkilöiden mukaan on, että digitaalinen työpöytä aidosti helpottaa työntekoa. Digitaalisen työpöydän on tarkoitus olla työnkulkua ohjaava väline. Käytännössä siis tiimi tai yksittäinen työntekijä tietää heti työpöydälle kirjaututtuaan millaisia työtehtäviä on tulossa ja pystyy myös prosessoimaan tehtäviä sähköisesti eteenpäin. Työprosessien ja työnkulkujen helpottaminen on ollut Microsoftin agendalla jo pitkään ja myös Turun kaupungilla käytössä oleva SharePoint2013 mahdollistaa työkaluna paljon (Cawood, S. 2013, 26–36, 191–196). On kuitenkin havaittavissa, että tuotekehityksellisesti Microsoft panostaa selkeästi enemmän pilvipalveluihin ja uusien esimerkki tästä on Office 365 Planner. Planner on helppo ja visuaalinen palvelu projektien hallintaan ja tiimityön virtaviivaistamiseen. (Dideriksen, I. 2016) Työkaluja on joka tapauksessa saatavilla, suurempi työ on kuitenkin määrittellä kunkin kaupunkiorganisaation toimialan tai muun yksikön keskeiset toiminnot ja näihin soveltuvat parhaat tekniset prosessit.

Avainhenkilöiden mukaan ideana on se, että digitaalinen työpöytä ohjaa työtä tulevaisuudessa myös strategisesti. Strategia ohjaa organisaation toimintaa ja antaa signaaleja kun työntekijän pitää oman roolinsa mukaan asiaan reagoida. Tämä lisää toiminnan avoimuutta ja ennakoitavuutta. Tarkoitus on, että johtoryhmät pilotoivat strategista prosessia ja sen jälkeen ominaisuus voidaan ottaa esimerkiksi kokonaiselle toimialalle käyttöön. Eräs haastatelluista kuvasi, että "näin pieninkin muurahainen liittyy laajempaan kokonaisuuteen ja ymmärtää oman roolinsa organisaatiossa". Kun prosessi on selkeä, se lisää reaktiivisuutta ja parhaimmillaan saa aikaan myös proaktiivisuutta. Yksi haastatelluista toivoi:

Olis pikavoitto että toimialan asiantuntijat sais omat työkalut, viestit ja ohjelmat siihen helposti heti näkyviin - sitä kautta he varmasti alkais käyttämään digityöpöytää luontevasti, kuin itsestään.

Tämä kaikki kuulostaa helpolta, mutta on hyvä ottaa huomioon myös IT-palvelujen rooli. Kun uutta konseptia kehitetään, kaupungin toimintaa ja työntekoa ei voida välillä keskeyttää. Niinpä IT-palvelujen pitää pystyä tarjoamaan rajapinta, jossa työntekijä voi tehdä työtään ilman, että on teknisesti alla olevan järjestelmän kanssa välittömästi tekemisissä. Näin työnteko voi jatkua keskeytyksettä vaikka digitaalisen työpöydän esityskerroksen alta vaihdettaisiinkin komponentteja. Kehitystyö ei siis ole ihan yksinkertaista.

4.2.1 Matka maaliin

Se onko maaliin pitkä matka, riippuu tietenkin etenemisnopeudesta. Sitä kuinka kauan aikaa verkkokehitysprojektiin kuluu, voi olla sivustouudistuksen määrittelyvaiheessa haastavaa arvioida. Lisäksi teknisen kehittämisen matkaan tulee helposti mutkia ja haasteita. Avainhenkilöt kokivat digitaalisen työpöydän kehitystyön etenemisen alkumetreillä hitaaksi. Turun kaupungin tapauksessa on kuitenkin muistettava, että kaupunki uudisti saman vuoden aikana sekä ulkoiset että sisäiset verkkosivut ja vielä hiukan enemmän:

DriveTurku on Turun kaupungin digitaalisten palvelujen kehittämisohjelma. Vuoden 2015 loppuun kestävä ohjelma uudistaa Turun verkkosivut sekä digitaalisen asioinnin ja osallistumisen. Lisäksi rakennetaan kaupungin yhteinen verkkokauppa ja työntekijöiden digitaalinen työpöytä. (DriveTurku 2015)

Samaan aikaan koko organisaatiolle suunnatun laajan digitaalisen työpöydän rakennusurakan kanssa Turun kaupunki kehittää kaupungin luottamushenkilöille

suunnattua omaa digitaalista työpöytää. Luottamushenkilöillä tarkoitetaan kaupungin valtuuston, hallituksen ja lautakuntien jäseniä. Tälle ryhmälle kehitetään parhaillaan mobiililiittymää, joka käyttää Joutsen-asiahallintajärjestelmän kokoussovellusta. Sovellus otettiin pilottikäyttöön vuoden 2016 alusta. Sovellukseen tulee luottamushenkilöiden profiilit, kunkin profiiliin liittyvät kokousaineistot sekä lautakuntien vuosikellot. Tämän digitaalisen työpöydän rakentaminen on ollut huomattavasti yksinkertaisempaa kuin koko kaupungille suunnatun, koska sen rooli on niin paljon selkeämpi. Kaupunkiorganisaation 1000–1500 asiantuntijaa, jotka käyttävät digitaalista työpöytää päivittäin, eri toimialojen asiantuntijat sekä tietenkin tuotannollista työtä tekevät, onkin ryhmänä jo paljon monimutkaisempi. Organisaatiossa on niin monenlaisia rooleja, että se mitä digitaaliselle työpöydälle toteutetaan, täytyy miettiä paljon tarkemmin.

Aikataulu oli siis vähintään kunnianhimoinen ja on ymmärrettävää, että ulkoisten verkkosivujen kehitys ja palvelupinnan rakentaminen kuntalaiseen päin on mennyt kaupungin prioriteeteissa edelle. Toisaalta avainhenkilöiden mukaan tuloksia on mahdollista saavuttaa nopeastikin. Tätä mieltä oli yksi haastatelluista:

Tilanteeseen, jossa asiantuntijatyö tehdään ajasta tai paikasta riippumatta ja jonka hallintaa digityöpöytä tukee, kuluu aikaa varmaan noin viisi vuotta, sen sijaan edellä mainittujen yksittäisten prosessien kehittämiseen aikaa kuluu vähemmän. SharePointissa on olemassa valmiita työkaluja ja toimivia käyttöön otettavia ratkaisuja, joten siinä mielessä yksittäisten prosessien toteutus ei ole valtava digiloikka.

Myös IT-palvelujen edustaja näki teknisen kehittämisen vauhdikkaan etenemisen olevan täysin realistinen tavoite. Tarkoitus on purkaa tarpeettomia ja vanhoiksi käyneitä mekanismeja, jonka myötä uusien toiminnollisuuksien tekniseen kehittämiseen löytyy isompi vaihe. Digitaalisen työpöydän sosiaalisuutta ja vuorovaikutteisuutta lisäävät elementit ovat myös tavoitteita, jotka ovat nopeasti saavutettavissa. Vuoden 2016 alkuun sijoittunut Windows-ohjelmistopäivitys tekee esimerkiksi mahdolliseksi sen, että Microsoftin keskusteluympäristö Yammer on mahdollista ottaa käyttöön ja osaksi digitaalista työpöytää (katso luku 6.1).

Millä keinoin maaliin sitten pyritään? Useiden avainhenkilöiden suusta kuului yhteinen halu saada aikaiseksi sellainen prosessi, joka aidosti toimii ja josta on todellista hyötyä suuren joukon työlle. Kun tarve on aito ja prosessi läpinäkyvä ja helppo hoitaa, se synnyttää aidon halun käyttää toiminnollisuutta. Onnistumistarinan avulla on helppo markkinoida digitaalisen työpöydän mukanaan tuomat hyödyt:

IT-maailmasta tuttu workflow-ajatus perustuu siihen, että on selkeästi määriteltyjä palvelulupauksia ja tarkkaan kuvattu prosessi sille, miten eri tehtävät tässä prosessissa etenevät. Ja jos työt eivät etene, niin pystytään indikoimaan mihin tehtävät alkavat jumiutumaan. IT:ssä tällaisia prosesseja on ollut jo vuosikausia. Saman konseptin paikalleen laittaminen jossain kaupunkiorganisaation prosessissa toisi onnistumistarinan.

Kaiken kaikkiaan näyttää siltä, ettei tekniikka ole kynnyskysymys. Enemmän työtä on siinä, että uusi tekniikka havaitaan aidosti hyödylliseksi ja otetaan käyttöön laajamittaisesti. Työ- ja toimintatapojen muutos on kaikkein suurin ponnistus. Avainasemassa ovat prosessinhallinta ja johtaminen. Haastatteluista oli havaittavissa, ettei projektin omistajuus ollut digitaalisen työpöydän kehitystyön alussa täysin yksiselitteistä, vaan ilmassa leijui kysymyksiä: Kuka omistaa hankkeen, entä kuka vastaa, kuka saa osallistua kehittämiseen ja missä vaiheessa? Projektin johtaminen, organisointi, viestintä ja riittävät resurssit ovat varmasti verkkokehityksessä ensiarvoisen tärkeitä.

4.2.2 Toimintakulttuurin muutos

Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että uuden toimintatavan ja teknisen ominaisuuden haltuunotto on yksilöllistä. Uusi toimintatapa omaksutaan helpommin kun havaitaan siitä koitua konkreettinen hyöty ja saadaan koulutus uuden ominaisuuden käyttöön. Syntyy siis aito motivaatio. Harva ottaa uutta toiminnollisuutta käyttöön vain siksi, että se on olemassa. Henkilöstöä täytyy siis motivoida ja kertoa teknisen kehittämisen mukanaan tuomat hyödyt. Työtävät eivät silti muutu helposti. Kyseessä on monessa kohtaa ajattelun, jopa toimintakulttuurin muutos. Tämän totesivat avainhenkilöt:

Kyllähän tästä on vielä matkaa, ei ehkä teknisesti, mutta ajatuksellisesti ja siihen ei auta mikään muu väline kuin se oma pää, että pystyy innovoimaan uutta. Pitää pystyä kyseenalaistamaan omat työn tekemisen tapansa.

Me tehdään niin paljon näin isossa organisaatiossa, että ihan varmasti siinä on synergiaetuja, mutta haaste on just se, että miten se saadaan ja miten se kulttuuri saadaan muutettua niin, että sitä keskeneräisyyttä pallotellaan.

Jukka Nortio käsitteli Ekonomilehdessä kiinnostavasti digimurroksen mukanaan tuomia uhkia ja mahdollisuuksia työpaikalla. Artikkelissa painotettiin sitä, että nykyisessä työympäristössä työroolit muuttuvat. Aiemmin työntekijällä saattoi olla hyvinkin tarkasti määritelty tehtävä ja työnkuva. Nykypäivän asiantuntijan sen sijaan tulee vaihtaa roolista toiseen ja jakaa tietotaitoaan verkostoonsa. "Alati kehittyvät digitaaliset

kommunikaatiokanavat ovat tämän muutoksen moottoreita”, artikkeli toteaa. (Nortio, J. Ekonomi 2015.)

Avainhenkilöiden mukaan digitaalisen työpöydän kehittämisessä on keskitytty esittelemään henkilöstölle enemmänkin sitä, mitä tapahtuu kuntalaisen näkökulmasta ja vähemmän sitä, mitä pyritään parantamaan työntekijän näkökulmasta. Visiokaan ei ole ollut koko henkilöstölle kovin selvä. Avainhenkilöt totesivat, että koulutuksella, esimerkin voimalla ja “ahaa-elämyksillä” saadaan näytettyä miten töitä voi tehdä helpommin ja palkitsevammin. Heidän mukaansa kaupunkiorganisaation henkilöstö on tottunut käyttämään nykyisiä työvälineitä, mutta jos organisaatio onnistuu hämärtämään rajapintaa milloin työntekijä mitään työvälinettä käyttää, niin sen jälkeen ominaisuudet ovat pääasia. Työntekemisen tavan muuttaminen on siis kaikessa kantava ajatus.

Turun kaupunki haluaa ulkoisissa prosesseissaan nostaa asiakkaan kaiken lähtökohdaksi ja hallinto jätetään taakse. Aivan samalla tavoin tulee ajatella digitaalisen työpöydän kehittämisessä, mikä on asiakkaan, eli tässä tapauksessa henkilöstön näkökulmasta turhaa ja mitä voidaan virtaviivaistaa. Digitaalisen työpöydän idea on erittäin paljon muuta kuin tekniikkaa.

4.3 Edut entiseen intraan nähden

Vaikka digitaalinen työpöytä koettiin lähinnä viestinnälliseksi intraksi tällä hetkellä, niin etuja entiseen intraan on jo nähtävissä. Avainhenkilöt listasivat muun muassa seuraavia etuja: digitaalisen työpöydän sisältöjä on yksinkertaistettu ja jäntevöitetty. Tekstit ovat paremmin toimitettuja ja mietittyjä. Aiemmin tieto oli sirpaleista, mutta nyt olemassa olevaan tietoon on enemmän liittymäpintoja. Tietoa on pystytty kuroma yhdelle näytölle. Työtilojen myötä työn tekeminen on linkittynyt digitaaliselle työpöydälle paremmin kuin vanhan intran aikaan. Lisäksi tietoon pääsee käsiksi päätelaiteriippumattomasti, etänä ja mobiilisti. Ilmoituksia voivat tehdä muutkin kuin viestijät, tämä lisää avoimuutta ja vähentää kuormaa avainhenkilöiltä. Ilmoitukset ovat nopea, helpon kynnyksen tapa kertoa jostain vähän pienemmästä asiasta omalle työkaverille. Ja kun ilmoituksia opitaan hyödyntämään enemmän, vähentää se varmasti sähköpostittelua. Koko henkilöstö voi myös digitaaliselta työpöydältä lähettää aloitteen henkilöstöhallintoon. Aloitteet listautuvat näkyviin työpöydälle. Oman profiilisivun (My Site) hyödyntäminen avaa mahdollisuuksia tietää kollegan vahvuuksista ja vaikkapa

sellaisesta kielitaidosta, jota harvemmin normityössään pääsee hyödyntämään. Sisältöjen kohdentaminen mahdollistaa sen, ettei kaikkea infoa tarvitse kirjoittaa jokaiselle toimialalle tai palvelukeskukselle erikseen. Osa tiedosta voi olla kaikille yhteistä ja kohdennetuilla osioilla voidaan rajata tietoa vain omaa yksikköä koskevaksi.

Digitaalisen työpöydän hakutoiminnollisuus jakoi mielipiteitä niin haastatteluissa kuin kyselyssäkin. Haku koettiin tehokkaaksi, paljon paremmaksi kuin vanhassa intrassa. Vaikeuksia haussa aiheutti se, että haku ulottuu kaikkiin sisältöihin, myös työtilojen dokumentteihin, jolloin vaatii hiukan, että oppii suodattamaan haun tuloksista tarvitsemansa. SharePointin haku tarjoaa laajat ja tarvittaessa melko joustavat mahdollisuudet toteuttaa tarpeiden mukainen hakutoiminnollisuus. SharePointin haku on monipuolinen ja tehokas palvelu, joka on jo perusasetuksiltaan melko toimiva. On kuitenkin hyvä muistaa, että SharePoint-asiantuntijat suosittelevat haun muokkaamista kunkin organisaation tarpeisiin. Myös Turun kaupungin kannattaa mielestäni satsata haun jatkokehitykseen. Toimiva haku helpottaa päivittäistä työtä ja vapauttaa aikaa.

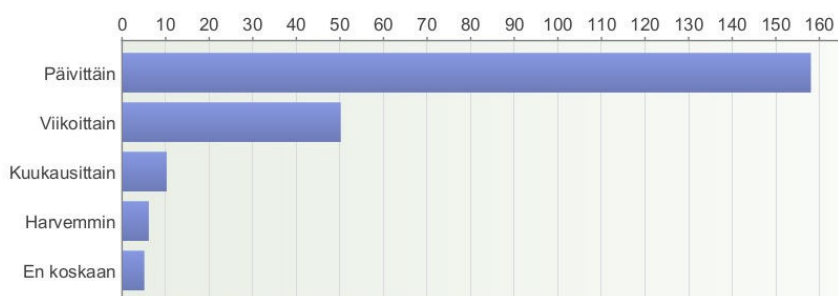
Varsinainen hyöty saadaan kuitenkin vasta silloin, kun indeksoitava sisältö on harkittu huolellisesti ja hakutulokset viilattu mahdollisimman käyttökelpoiseksi kulloisenkin kohdeorganisaation käyttöön. Haun jatkokehitys kannattaa tehdä ajan kanssa eikä kerralla valmiiksi. Ajan mittaan käyttäjiltä saatu palaute, hakutulosten relevanttius ja tapa miten tietoa etsitään, ohjaavat edelleen palvelun jatkokehitystä. (Roine & Anttila, 2015, 98.)

5 HENKILÖSTÖN ÄÄNI

5.1 Digitaalisen työpöydän ja työtilojen käyttöiheys

5. Kuinka usein käytät digitaalista työpöytää eli Metkua (luet uutisia, etsit tietoa, kommentoit, tuotat tai päivität sisältöä)?

Vastaajien määrä: 229



Taulukko 2, Digitaalisen työpöydän kävijäliikenne on vilkasta

Kyselyyn vastanneet käyttävät Metkua eli digitaalista työpöytää aktiivisesti, vastaajista peräti 69 prosenttia käyttää sitä päivittäin (Taulukko 2). Käyttöaste vastaajien kesken on ilahduttava. Kyselyllä tavoitettiin kuitenkin vain murto-osa henkilöstöstä, joten tulos ei välttämättä heijasta koko organisaation tilannetta. Dotkun eli Turun kaupungin SharePoint-työtilojen käyttö on vähäisempää, ja käyttö vaihtelee. Päivittäin työtiloja ilmoittaa käyttävänsä kyselyyn vastanneista 35 prosenttia, viikoittain 33 ja kuukausittain kymmenen prosenttia. Tätä harvemmin ilmoittaa käyttävänsä peräti 15 prosenttia. Seitsemisen prosenttia vastaajista jopa ilmoitti, ettei käytä työtiloja koskaan.

Dotkun (työtilat) ja digitaalisen työpöydän eli Metkun ero aiheutti osalle vastaajista jonkin verran päänvaivaa. Vastaajista noin puolet (54%) ilmoitti hahmottavansa Metkun ja Dotkun eron helposti. Toisaalta 33 prosenttia vastaajista kertoi, ettei osaa hahmottaa näiden kahden työskentely-ympäristön eroa. Oman näkemykseni mukaan myös hyvin samankaltaiset nimet saattavat sekoittaa käyttäjiä. Erityisesti vastaajat kaipasivat ohjeistusta siihen, mihin dokumentteja tai muita sisältöjä tallennetaan. Milloin dokumentin kotipesä on Dotkussa, milloin Metkussa?

5.2 Sisällöt ja niiden löydettävyys

8. Miten tärkeinä pidät seuraavia Metkun sisältöjä? Arvioi asteikolla 1-5.

Vastaaajien määrä: 228

	1 = ei lainkaan tärkeää	2 = ei kovin tärkeää	3 = jonkin verran tärkeää	4 = tärkeää	5 = erittäin tärkeää	Yhteensä	Keskiarvo
Uutiset	10	12	39	90	77	228	3,93
Tapahumat ja ilmoitukset	5	10	43	89	81	228	4,01
Aloitteet	19	54	92	54	9	228	2,91
Blogikirjoitukset	67	94	44	19	3	227	2,11
Omat tehtävät	36	51	50	57	31	225	2,98
Säännöt ja ohjeet	4	4	39	85	95	227	4,16
Työntekoon liittyvät lomakkeet	4	3	15	58	146	226	4,5
Työntekijöiden ja toimipisteiden yhteystiedot	4	2	9	47	165	227	4,62
Työsuhteeseen ja työterveyshuoltoon liittyvät asiat	3	5	21	79	117	225	4,34
Linkit järjestelmiin / dokumentteihin / työtiloihin	6	6	19	67	127	225	4,35
Yhteensä	158	241	371	645	851	2266	3,79

Taulukko 3, Työpöydän tärkeimmiksi koetut sisällöt

Tärkeimmiksi Metkun sisällöiksi vastaajat kokivat työntekijöiden ja toimipisteiden yhteystiedot, työntekoon liittyvät lomakkeet ja työsuhteeseen ja työterveyshuoltoon liittyvät asiat. Nämä saivat asteikolla 1–5 keskiarvot: 4,34–4,62. Niin sanotut pikalinkit eli linkit järjestelmiin, dokumentteihin ja työtiloihin koettiin myös käteviksi. Häntäpäätä tärkeydessä pitivät blogikirjoitukset. Vastaajaryhmä hakee selvästi digitaaliselta työpöydältä nimenomaan työtä helpottavia sisältöjä ja kevyemmät sisällöt koetaan vähemmän tärkeiksi.

Sisältöjen löydettävydessä ja haussa on kuitenkin vielä kehitettävää. Esimerkiksi kaikkein tärkeimmäksi koettu sisältö, työntekijöiden ja toimipisteiden yhteystiedot (tärkeydessä keskiarvo: 4,62) saa löydettävydessä keskiarvon: 2,58. Työntekoon liittyvät lomakkeet koettiin seuraavaksi tärkeimmäksi sisällöksi (keskiarvo: 4,5), mutta löydettävyys sai arvon: 2,78. Työsuhteeseen ja työterveyshuoltoon liittyvät asiat koettiin tärkeydessä kolmanneksi tärkeimmäksi, mutta sai löydettävydessä vain keskiarvon: 2,73.

9. Miten helposti löydät sisällöt Metkusta? Arvioi asteikolla 1–5.

Vastaajien määrä: 228

	1 = löytäminen on todella vaikeaa	2 = melko vaikeaa	3 = kohtuullisen helppoa	4 = helppoa	5 = löytyy nopeasti ja tehokkaasti	Yhteensä	Keskiarvo
Uutiset	10	19	71	79	48	227	3,6
Tapahtumat ja ilmoitukset	12	20	69	85	40	226	3,54
Aloitteet	9	17	69	83	46	224	3,63
Blogikirjoitukset	35	60	87	31	7	220	2,61
Omat tehtävät	24	42	71	55	23	215	3,05
Säännöt ja ohjeet	28	71	76	46	5	226	2,69
Työntekoon liittyvät lomakkeet	30	66	71	49	11	227	2,76
Työntekijöiden ja toimipisteiden yhteystiedot	42	68	70	40	8	228	2,58
Työsuhteeseen ja työterveyshuoltoon liittyvät asiat	26	68	83	41	9	227	2,73
Linkit järjestelmiin / dokumentteihin / työtiloihin	30	55	65	56	20	226	2,92
Yhteensä	246	486	732	565	217	2246	3,01

Taulukko 4, sisältöjen löydettävyyys digitaalisella työpöydällä

Mielestäni on huolestuttavaa, että löydettävyyden osalta arvosanat ovat selkeästi matalammat kuten taulukko (Taulukko 4) osoittaa. Tärkeitä sisältöjä ei siis löydetä riittävän hyvin. Vastaajat kertoivat etsivänsä sisältöjä sekä navigoimalla rakenteessa että käyttämällä hakua. Kumpikin menetelmä oli käytössä lähes saman verran. Avoimissa vastauksissa annettiin palautetta myös siitä, ettei haku toimi, ja haluttua sisältöä saa etsiä liian kauan. Tilannetta voidaan mielestäni kuitenkin parantaa huomattavasti selkeillä ohjeilla ja opastuksella, digitaalisen työpöydän rakennetta hiomalla sekä haku-toiminnollisuutta edelleen kehittämällä. Kiinnitin huomiota haun parantamiseen aiemmin kohdassa 4.3 (Roine & Anttila, 2015, 98.).

11. Missä määrin seuraavat väittämät vastaavat näkemystäsi Metkusta? Arvioi asteikolla 1-5.

Vastaajien määrä: 230

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseen kin eri mieltä	3 = ei samaa eikä eri mieltä	4 = jokseen kin samaa mieltä	5 = täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Metku tukee jokapäiväistä työtäni.	25	43	42	88	32	230	3,26
Metkun sisällöt ovat ajankohtaisia ja tuoreita.	10	20	66	107	23	226	3,5
Löydän tarvitsemani tiedon helposti Metkusta.	59	54	54	53	10	230	2,57
Metkua on helppo oppia käyttämään.	36	45	69	61	19	230	2,92
Metkun sivurakenne on looginen.	53	56	62	49	9	229	2,59
Minua on opastettu riittävästi Metkun käyttöön.	93	53	42	34	7	229	2,17
Yhteensä	276	271	335	392	100	1374	2,83

Taulukko 5, vastaukset väittämiin

Vastaajat kokivat Metkun eli digitaalisen työpöydän sisällöt yleisesti suhteellisen tuoreiksi ja ajankohtaisiksi (Taulukko 5). Sisällöntuotantoon ja uutisointiin ollaan siis kohtuullisen tyytyväisiä. Työpöydän ulkoasuun toivottiin avoimissa palautteissa muutoksia, visuaalisuus koettiin levottomaksi ja kuvapinnat liian suuriksi.

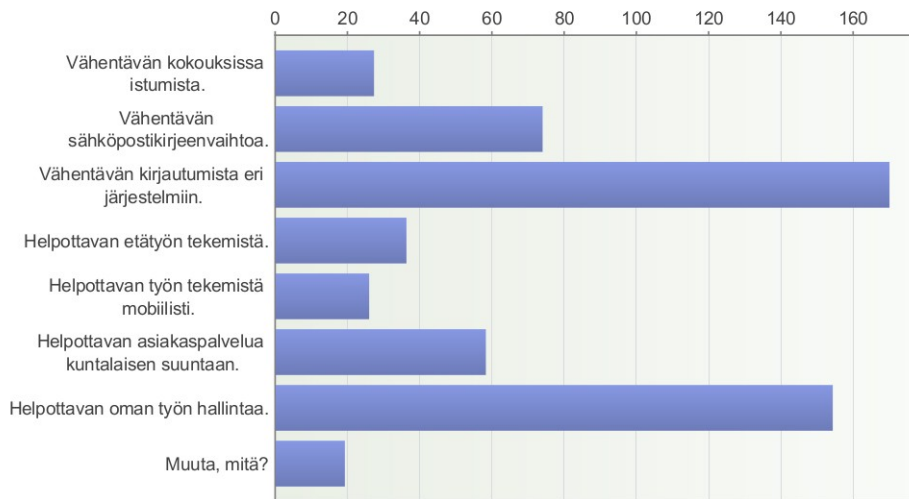
Ilahduttavaa on se, että Metkun koetaan taulukon (Taulukko 5) mukaan tukevan päivittäistä työtä jokseenkin hyvin. Tosin hajontaa vastauksista löytyy, joka signaloi sitä, että osa vastaajista hyödyntää digitaalista työpöytää työnteossaan tehokkaammin kuin toiset. ”Metkua on helppo oppia käyttämään” -väite sai vastauksissa keskiarvon 2,92. ”Täysin eri mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä” -vaihtoehdot saivat vastauksista melko suuren osan, joka kertoo siitä, että henkilöstö kaipaa edelleen opastusta digitaalisen työpöydän käytössä. Sama huomio nousee esiin avoimista kommentteista. Digitaalisen työpöydän päivittäinen käyttö on pääsääntöisesti helppoa, mutta sisällöntuotanto vapaiden vastausten mukaan jo paljon vaativampaa. Kyselyssä tiedusteltiin millaista opastusta ja koulutusta Metkun käyttöön kaivattaisiin. Eniten vastaajat toivoivat omalle toimialalle räätälöityä koulutusta ja se koettiin tärkeämpänä kuin koko konsernille suunnattu koulutus. Kirjallisia ohjeita vastaajat arvostavat enemmän kuin ohjevideoita.

5.3 Henkilöstön näkemys digitaalisen työpöydän tulevaisuudesta

Henkilöstöltä tiedusteltiin miten he toivoisivat digitaalisen työpöydän vaikuttavan tulevaisuudessa omaan työhönsä. Kuten alla oleva kuva (Kuva 8) osoittaa, annetuista vaihtoehtoista tärkeimmiksi vastaajat kokivat sen, että Metku vähentäisi kirjautumista eri järjestelmiin (76 prosenttia vastauksista), helpottaisi oman työn hallintaa (69 prosenttia vastauksista) ja vähentäisi sähköpostikirjeenvaihtoa (33 prosenttia vastauksista).

12. Miten toivoisit Metkun vaikuttavan työhösi? Valitse oman työsi kannalta kolme tärkeintä.

Vastaajien määrä: 223



Taulukko 6, Miten toivoisit Metkun vaikuttavan työhösi?

Kyselyssä haluttiin myös kartoittaa henkilöstön toiveita jatkokehitykselle. Mahdollisia tulevia toiminnollisuuksia pyrittiin avaamaan kysymyksessä 13. erilaisten esimerkkiominaisuuksien kautta. Yleisesti voidaan todeta, että vastaajien oli hiukan vaikea hahmottaa tulevia toiminnollisuuksia, ja ne saivatkin yllättävän heikot vastausten keskiarvot. Tämä selittyy ehkä eniten sillä, että sellaisia toiminnollisuuksia tai ominaisuuksia joita ei ole vielä olemassa, tai joiden toimintaa ei vielä täysin ymmärrä, on vaikea pisteyttää tai arvostaa. Tilannetta parantaisi ehdottomasti se, että jatkokehitystyössä saataisiin toteutettua muutama toimiva esimerkkiprosessi, joiden

henkilöstö kokee aidosti helpottavan omaa työtään. Sitä kautta syntyy ymmärrys tulevien ominaisuuksien hyödyistä.

13. Metkun jatkokehityksessä on hahmoteltu erilaisia toiminnallisuuksia. Jos alla luetellut ominaisuudet otettaisiin käyttöön, kuinka tärkeinä pitäisit niitä oman työsi kannalta? Arvioi asteikolla 1-5.

Vastaajien määrä: 228

	1 = ei lainkaan tärkeää	2 = ei kovin tärkeää	3 = jonkin verran tärkeää	4 = tärkeää	5 = erittäin tärkeää	Yhteensä	Keskiarvo
Koko henkilöstölle avoin keskustelupalsta.	34	57	84	32	21	228	2,78
Mahdollisuus kommentoida uutisia.	49	72	67	32	8	228	2,46
Työtehtävieni hallinta (tehtävälista) Metkussa.	35	51	57	61	19	223	2,9
Loman anominen tai koulutukseen ilmoittautuminen Metkun kautta.	19	43	54	70	41	227	3,31
Kuntalaisilta tulevien viestien, palautteiden tai herätteiden hallinta Metkun kautta.	36	51	91	32	13	223	2,71
Alaisteni työtehtävien hallinta Metkun kautta, esimerkiksi sähköpostin sijaan.	72	37	47	11	9	176	2,14
Alaisteni lomien tai koulutusten hallinnointi Metkun kautta (esim. automaattinen data SAP HR:stä).	60	31	47	20	15	173	2,42
Yksikköni toiminnan ohjaaminen vuosikellomaisesti (esim. valmiit raportit työpöydälläni).	47	40	61	26	14	188	2,57
Yhteensä	352	382	508	284	140	1666	2,66

Taulukko 7, jatkokehitystoiveet

Taulukon (Taulukko 7) mukaan loman anominen ja koulutukseen ilmoittautuminen digitaalisen työpöydän kautta koettiin ymmärrettäväksi parannukseksi ja sai asteikolla 1-5 keski-arvon: 3,31. Työtehtävien hallinta (tehtävälista) Metkussa sai keskiarvon: 2,87 ja koko henkilöstölle avoin keskustelupalsta sai keskiarvon: 2,9. Kuntalaisilta tulevien viestien, palautteiden tai herätteiden hallinta Metkun kautta sai keskiarvon: 2,71. Alaisten ja esimiesten vastauksissa oli hienoisia eroja, esimerkiksi esimiehet arvostavat tehtävien hallintaa hiukan enemmän kuin työntekijät. Toisaalta taas loman anominen tai koulutukseen ilmoittautuminen on selkeästi työntekijälle tärkeämpää. Erot ovat kuitenkin melko vähäisiä. Kysymyksen 13. kolme viimeisintä väittämää koskivat lähinnä esimiehiä.

6 DIGITAALISEN TYÖPÖYDÄN ERITYISPIIRTEITÄ

6.1 Sosiaalisuus ja vuorovaikutteisuus

Content isn't king, but the conversation is. It always has been. We need to be social with other people. Don't get me wrong; 'content' is important, but only because it gives us something to talk about, and a way to be social. (Oatway, J. 2012).

Yhä useammalla organisaatiolla tai yrityksellä on vähintään yksi yhteisöllinen sisäisen viestinnän väline käytössään (Communication World 2012). SharePoint tarjoaa vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä tukevia elementtejä runsaasti: esimerkiksi niin sanotun "uutisfeedin", jossa käyttäjien on mahdollista tykätä, kommentoida ja jakaa yksittäisiä uutisia, nopeaan ajatusten jakamiseen ja yhdistämiseen tarkoitetun wikin ja oman profiilisivun (katso Microsoft Support 2015). Oman profiilisivun kautta voi jakaa tietoja itsestään, ammattitaidostaan tai vaikka kirjoittaa blogeja, seurata ihmisiä ja muodostaa ryhmiä. Kun yhteisöpalvelu Yammer tuodaan osaksi intraa, vuorovaikutteisuus nousee aivan uuteen ulottuvuuteen.

Yhteisöpalveluiden käyttöönotto ei ole kuitenkaan aina ihan yksiselitteistä. Parhaimmillaan joissakin organisaatioissa esimerkiksi Yammer otetaan käyttöön lähes huomaamatta ja keskustelu on saman tien aktiivista ja rakentavaa. Ehkä tyypillisempää kuitenkin on, että asiasta käydään keskustelua johtoryhmissä ja pohditaan, kannattaako yhteisöpalveluita ottaa alkuunkaan käyttöön, tai jos, niin mitä aitoa hyötyä niistä on (Kolehmainen & Korhonen 2014). Miten Turun kaupungilla asiaan suhtauduttiin?

Haastatteluista ja kyselystä käy ilmi, että keskustelua käydään sekä puolesta että vastaan. Erityisesti johto koki kaikille avoimen keskustelupalstan, joka toteutettaisiin esimerkiksi Yammerin avulla, jokseenkin turhaksi. Kaikille avoin keskustelupalsta sai henkilöstölle osoitetussa kyselyssä keskiarvon: 2,9. Kun tarkastelin vastaajaryhmiä erikseen, niin pienoista eroa oli havaittavissa. Alaiset antavat avoimelle keskustelupalstalle keskiarvon: 2,86 ja esimiehet: 2,21. Toisaalta temaattisen keskustelun eli jonkin nimenomaisen teeman ympärille rakennetun keskusteluryhmän tai vaihtoehtoisesti jonkin ammattikunnan edustajista koostuvan ryhmän avainhenkilöt kokivat hyväksi ideaksi. Erityisen hyödylliseksi koettiin se, että ajatuksia on helppo pyöritellä ryhmäkeskustelussa ja keskusteluun voi ottaa osaa silloin kun haluaa (ei esimerkiksi vaadi välitöntä reagointia kuten Lync) eikä keskustelu kuormita

sähköpostia, johon muutenkin tulvii postia ihan liikaa. Ryhmäkeskustelussa on myös helppo koota erilaiset näkökulmat yhteen kun se ei vaadi kultakin erikseen tulevan sähköpostin kaivamista Outlookin syövereistä.

Tässä muutamia avainhenkilöiden ajatuksia Yammerista:

Yksi pelko oli sellainen, että jos tulee keskustelupalsta, niin siellä ruvetaan asiattomuuksia laukomaan. Mielestäni tämä on turha pelko. Jos halutaan edistää jotain hyvää ajatusta, niin ei voida lähteä siitä, että joku saattaa käyttää sitä väärin.

Toimialakohtainen Yammer voisi olla parempi. Koko konserni ei pysty syleilemään maailmaa ja ehkä ei ole tarpeenkaan.

Keskustelun pitäisi olla jotain muuta kuin "Facebook-trollausta". Sillä ei ole arvoa, mutta hyvällä keskustelulla on.

Haastatteluista on nähtävissä, ettei Yammeria kannata markkinoida sisäisenä Facebookina, koska se antaa väärän kuvan kanavan merkityksestä. Avainhenkilöt kokivat Facebookin kevyenä "hömppä-kanavana", ja jos Yammerista halutaan aito työn tekemisen apuväline, sitä ei kannata lanseerata vastaavana.

Eri organisaatioissa ja yrityksissä yhteisöpalvelua käyttöön otettaessa on monesti pohdittu, miten yleinen keskustelu saataisiin pysymään oikeilla urilla ja toisaalta mahdollisimman innostavana. Ratkaisu on usein yhteisömanageri (Weintraub, M. 2013; Mäkelä, P. 2014). Yhteisömanageri voi olla viestinnän edustaja tai hänen kotipesänsä voi olla esimerkiksi henkilöstöhallinnossa. Organisaation koosta riippuu, kuinka paljon aikaa tehtävä vie, joskus managerin tehtävä voi olla kokopäiväinen, mutta yleisemmin kuitenkin osapäiväinen. Community Managers in Finland -ryhmä järjesti kyselyn ja tutki yhteisömanagerin toimenkuvaa ja roolia erilaisissa suomalaisissa organisaatioissa vuonna 2015. Yhteisömanageri-kyselyyn vastanneista päätoimisia yhteisömanagereita oli 41 prosenttia ja sivutoimisia 59 prosenttia. Tutkimuksesta käy ilmi, ettei yhteisömanagerin työtä vielä täysin ymmärretä. Tehtävässä toimivat toivovat virallisempaa statusta ja sitä, että ymmärrettäisiin työn vaativan erikoisosaamista. (CMF, Yhteisömanageritutkimus 2015). Tutkimuksen mukaan yhteisömanagerin keskeinen tehtävä on innostaa, rohkaista ja osallistaa organisaation jäseniä yhteiseen keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Yhteisö toimii ideointifoorumina ja lisää sisäisen viestinnän avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Yhteisömanageri tarvitsee avukseen aktiivisia yhteisöpalvelun käyttäjiä. He vievät keskusteluja haluttuun suuntaan ja toisaalta oikovat väärinymmärryksiä. Yammer (tai mikä tahansa muu yhteisöpalvelu) vaatii moderointia

tai ehkä vielä tarkemmin, innostamista keskusteluun. Erityisasiantuntija Riitta Kittilä kiteyttää ilmiön osuvasti:

Vaikka elämme vahvan yksilökeskeisyyden aikaa, yhteisöt ovat monella tapaa palanneet agendalle. Yhteisöjen rakentamisesta ja hoitamisesta on tullut työtä ja yhteiskehittämisestä organisaatioiden uusi työkalu. (Kittilä, R. 2014.)

Hajautettu sisällöntuotanto, eli se, että lähes kaikki kaupungin työntekijät saivat kirjoittaa jotakin sisältöä digitaaliselle työpöydälle, jakoi avainhenkilöiden mielipiteitä. Jotkut heistä kokivat hajautetun sisällöntuotannon tärkeäksi: sillä mahdollistettaisiin tehokkaampi alhaalta ylöspäin -viestintä. Toiset nostivat esiin vaateen laadukkaasta ja hyvin toimitetusta viestinnästä, erityisesti pysyväisluonteisen sisällön osalta toivottiin viestinnän ammattilaisten työpanosta. Toisaalta haastatteluissa nousi esiin mielenkiintoinen näkökulma:

Jos intra vilisisi kirjoitusvirheitä, niin ehkä tekeminen voisi olla myös rennompaa?

Tarvitseeko sisäisen viestinnän siis olla niin tiukka-pipoista? Se, että kaikilla olisi mahdollisuus tehdä pieniä juttuja, lisäisi yhteisöllisyyttä. Entä jos olisi olemassa jokin foorumi, jossa voisi tuottaa kevyempää sisältöä? Voisiko esimerkiksi Yammer vastata tähän tarpeeseen?

Haastattelussa tiedusteltiin mielipiteitä myös uutisten kommentointimahdollisuuteen. Avainhenkilöiden mielestä kommentointi luo kaivattua avoimuutta ja vuorovaikutteisuutta:

Jos jokin uutiseen liittyvä asia jää epäselväksi, voi kysymyksensä esittää suoraan uutisen yhteydessä, jolloin siihen myös suoraan vastattaisiin sen sijaan, että asiaa vellottaisiin vaikkapa kahvihuoneessa oman käsityksen pohjalta. Väärinymmärryksen voisi näin saman tien oikaista.

Uutisen kommentti voisi toisaalta ohjautua myös suoraan uutisen kirjoittajalle, jolloin hän voisi vastata kysyjälle eikä uutissivustolle syntyisi asiattomia kommentteja. Teknisiä mahdollisuuksia on varmasti monia.

Sosiaalisuuden siirtyminen sähköisiin kanaviin on toimintatavan ja kulttuurin muutos. Ehkä suurimmat haasteet ovat tässäkin tapauksessa sisäiset (Hamadani, S. ym. 2014). Nähdäänkö järkevänä se, että kahvipöytäkeskusteluja voi käydä sähköisesti? Yhä edelleen moni kokee hedelmällisemmäksi keskustella kasvokkain. Toisaalta sekä haastattelut että henkilöstölle osoitettu kysely osoittaa, että kokousten määrän vähenemistä tervehdittäisiin ilolla. Jos joitakin teemoja on mahdollista pohtia sähköisesti pitkien kokousten sijaan, on se enemmän kuin tervetullutta.

6.2 Mobiili- ja etäkäyttö

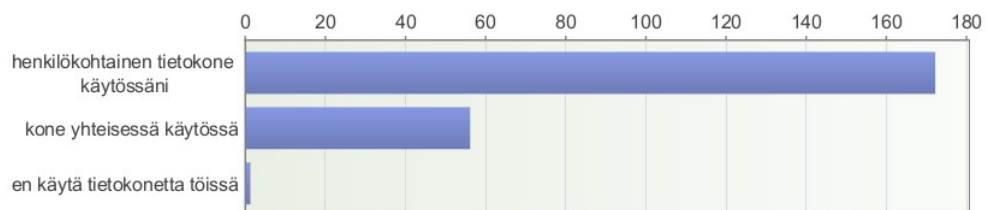
Digitaalisen työpöydän etä- ja mobiilikäytön avainhenkilöt kokivat ehdottoman tärkeäksi. Sekä digitaaliselle työpöydälle että taustajärjestelmiin pitäisi pystyä kirjautumaan mobiilisti, etänä ja paikasta riippumattomasti. Digitaalisen työpöydän etäkäyttö oli jo haastatteluhetkellä mahdollista, mutta työtiloihin ei silloin vielä päässyt etänä, koska työtiloissa oli käytössä aiempi SharePoint-versio. Sekä versiopäivitykset että mobiililaitteiden käytön hallintamalli olivat kumpikin työn alla ja uusi teknologia tulee mahdolliseksi hyvinkin pian. Tämän jälkeen on mahdollista miettiä miten etä- ja mobiilikäytöstä otetaan kaikki ilo irti. Etäkäyttö oli kuitenkin haastateltavien mielestä astetta tärkeämpi ominaisuus kuin mobiilikäyttö. Realismia on, että kaikkia työtehtäviä ei kuitenkaan pysty mobiilisti helposti hoitamaan, joskus perinteinen tietokone ajaa asian paremmin. Etätöiden luonnetta kuvaili yksi avainhenkilöistä seuraavasti:

Omaa elämää helpottaa kun jos mä vaikka illalla luen sähköposteja, niin mä voin sieltä tehdä yhden asian loppuun. Pääsen etänä kirjautumaan JoutseNetiin, SAPIin tai Dotkuun. Saan yhden asian hoidettua loppuun ja seuraava päivä on aina helpompi. Siinä on kuitenkin aina se riski olemassa, että kun luet sähköpostista jonkun postin, luetut jäävät unholaan ja tekemättä.

Toisaalta on hyvä huomioida eräs kyselyssä esiin noussut seikka. Kysely osoittaa, että vastaajista 75 prosentilla on henkilökohtainen tietokone käytössään. (Taulukko 8) Älypuhelin työn puolesta on 46 prosentilla vastaajista (Taulukko 9). Teknisessä jatkokehityksessä on hyvä pitää mielessä oman tietokoneen tai älypuhelimien puuttumisen luomat reunaehdot. Koko henkilöstöä on melko mahdoton osallistaa etänä ja mobiilisti.

2. Minulla on töissä:

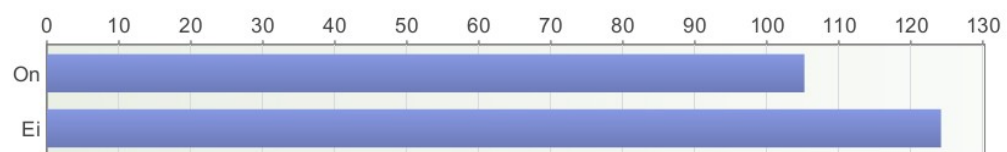
Vastaajien määrä: 229



Taulukko 8, henkilökohtainen tietokone 75 prosentilla vastaajista

4. Onko käytössäsi älypuhelin työn puolesta?

Vastaajien määrä: 229



Taulukko 9, älypuhelin työn puolesta 46 prosentilla vastaajista

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET

Päällimmäisenä mieleen tulee ajatus, että on aivan eri asia tehdä sisäisten verkkosivujen uudistus (intra) esimerkiksi sadalle tietotyötä tekeväälle asiantuntijalle kuin 12 000 hengen kaupunkiorganisaatiolle, jonka jokaisella toimialalla ja yksiköllä on omanlaisensa tarpeet ja toiveet. Paljon synergiaa löytyy, mutta myös toisistaan hyvin poikkeavia tarpeita. Laajassa kaupunkiorganisaatiossa ollaan ikään kuin rakentamassa monta pientä intraa. Turun kaupungin kehityshankkeessa painottuvat toimivat työnkulut ja prosessit, ja niiden rakentaminen ei ole yksinkertainen asia. On vaativaa määrittellä, mitkä ovat oleelliset prosessit ja toisaalta, mikä teknologia vastaa tarpeeseen parhaiten.

Tutkimuksesta kävi ilmi, ettei digitaalinen työpöytä ollut vielä kehitystyön alkumetreillä lunastanut määrittelytyössä asetettuja lupauksia. Loppuvuodesta 2015 digitaalinen työpöytä oli hiukan normaalia interaktiivisempi intranet. Sisällöntuottajien silmin kahden toisistaan eroavan verkkoalustan (Drupal ja SharePoint) opettelu lyhyen ajan sisällä oli työlästä ja visuaalisuutta korostava ympäristö haastava. Digitaalisen työpöydän käyttö oli kuitenkin aktiivista ja paljon positiivisia kehitysaskaleita on jo otettu. Digitaalisen työpöydän sisältöjä on yksinkertaistettu ja jättevöitetty. Tekstit ovat paremmin toimitettuja ja mietittyjä. Työn tekeminen linkittyy digitaaliselle työpöydälle paremmin kuin ennen ja tietoon pääsee käsiksi päätelaiteriippumattomasti, etänä ja mobiilisti. Ilmoituksia ja aloitteita voivat tehdä kaikki. Sisältöjen löydettävyydessä ja haussa on kuitenkin vielä kehitettävää ja henkilöstö kaipaa edelleen opastusta digitaalisen työpöydän käytössä. Tiedon järjestämiseen digitaalisen työpöydän rakenteeseen ja työtiloihin kaivattiin selkeitä ohjeita ja linjauksia, myös haun kehittäminen vaatii panostuksia. Visuaalisuuteen haluttiin muutoksia, ja näitä muutoksia on jo tehty.

Kun ollaan tekemässä digitaalista työpöytää, jossa korostuvat työn tekemisen helpottaminen ja toimivat työnkulut, niin yhden tai kahden suurta joukkoa koskettavan prosessin nopea rakentaminen on avainasia. Toimivan prosessin ansiosta saadaan henkilöstö ymmärtämään, mitä projektilla on mahdollisuus saavuttaa ja mitä se parhaimmillaan on. Kun aletaan nähdä, miten jokin työnkulku toimii ja mitä hyötyä työntekijänä siitä saan, päästään pisteeseen, jossa digitaalisen työpöydän ”myyminen” on yhtäkkiä paljon helpompaa. Viestintä kannattaa rakentaa todellisen tarpeen päälle, aito hyöty kantaa pisimmälle.

Mitä tulee sosiaaliseen intraan, sen rakentaminen on SharePointilla suhteellisen helppoa. SharePoint tarjoaa vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä tukevia elementtejä runsaasti. Turun kaupungin kannattaa mielestäni ottaa sosiaalisen intran elementtejä mukaan digitaaliselle työpöydälle. Yhteisöllisyys on kuitenkin järkevää rakentaa osaksi työn tekemistä. Kaupunkiorganisaation toimintakulttuuri ei muutu hetkessä ja ihmiset ovat tottuneet tekemään työtä tietyllä tavalla, mutta heti kun jonkin työkalun, yhteisöllisenkin nähdään tuottavan aitoa hyötyä, se otetaan vastaan ja sitä aletaan käyttää. Niinpä esimerkiksi Yammerin käyttöönotossa on järkevää muodostaa ryhmiä tai teemoja, joiden ympärille ihmiset aidosti kokoontuvat ja joissa on helppo pyöritellä omaan työhön liittyviä kysymyksiä tai ideoita. Kaupunkiorganisaatiossa eivät välttämättä lähde heti lentoon esimerkiksi blogit, mutta matalamman kynnyksen viestintä hyvinkin. Siksi esimerkiksi uutisiin kannattaa mahdollistaa kommentointi ja ainakin osaa sisällöistä luoda yhdessä, ei pelkästään viestijöiden toimesta. Yammer voisi mahdollistaa myös yleisen keskustelupalstan, mikäli se koetaan lopulta tarpeelliseksi.

Kehitystyön edetessä digitaalinen työpöytä tulee olemaan alusta, joka ohjaa työn tekemistä strategisesti ja tarjoaa henkilökohtaisen viestinnän helposti saataville. Hallintoprosesseja saadaan myös yksinkertaistettua. Ulkoisissa prosesseissa asiakas nostetaan kaiken lähtökohdaksi ja hallinto jätetään taakse, tätä samaa periaatetta tulee mielestäni hyödyntää myös sisäisessä kehittämisessä. Kun tarve on aito ja prosessi läpinäkyvä, synnyttää se aidon halun käyttää toiminnollisuutta. Henkilöstön oli hiukan vaikea hahmottaa kaikkia tulevia toiminnollisuuksia, mutta sellaiset asiat kuin erilliskirjautumisten ja sähköpostikirjeenvaihdon väheneminen, oman työn hallinnan helpottuminen ja ulkoisen asiakaspalvelun yksinkertaistaminen koettiin tärkeiksi.

Vaikka teknisen kehittämisen koettiin edenneen hitaasti, niin peilattuna kaikkeen siihen mitä DriveTurku-ohjelman puitteissa on tehty, vauhti sisäisen järjestelmän kehittämisessä on ollut erittäin ymmärrettävä ja realistinen. Kaiken kaikkiaan näyttää siltä, ettei tekniikka ole kynnyskysymys. Enemmän työtä on siinä, että uusi tekniikka havaitaan aidosti hyödylliseksi ja otetaan käyttöön laajamittaisesti. Kyseessä on toimintatavan ja kulttuurin muutos, joka ei synny hetkessä eikä itsestään.

LÄHTEET

Ambientia, Sosiaalinen intranet Viitattu 30.3.2016 <http://www.sosiaalinenintranet.fi/tietoa/>

Cawood, S. 2013. How to do everything: Microsoft Share Point 2013. New York: McGraw-Hill

Community Managers in Finland, Yhteisömanageritutkimus 2015 Viitattu 30.3.2016
<http://www.piilotettuaarre.fi/artikkelit/yhteisomanageritutkimus-2015/>

Communication World 2012. New study highlights internal social media use Viitattu 30.3.2016
<http://search.proquest.com/docview/1355918286/fulltext/275D5DB05CA34FAEPQ/1?accountid=14446>

Dideriksen, I. 2016. O365 PLANNER ON PIAN TÄÄLLÄ Viitattu 30.3.2016
<http://www.sulava.com/2016/01/vapiskaa-sharepoint-pohjainen-projektinhallinta-ja-tyotilat-o365-planner-on-pian-taalla/>

Dingsøyr, T. 2012. A decade of agile methodologies: Towards explaining agile software development. The Journal of Systems & Software

Drive Turku 2015. Mikä DriveTurku? Viitattu 30.3.2016 <http://blogit.turku.fi/driveturku/mika-driveturku/>

Halenius, L. 2014. Sosiaalisen intranetin neljä lupausta Viitattu 30.3.2016
<http://www.sitra.fi/blogi/sosiaalisen-intranetin-nelja-lupausta>

Heikkinen, T. muistio 1.10.2014

Heikkinen, T. sähköposti 19.1.2016

Kittilä, R. 2014. Mihin tarvitaan yhteisömanageria? Viitattu 30.3.2016
<http://www.soste.fi/ajankohtaista/sosteblogi/elinvoimaiset-jarjestot/mihin-tarvitaan-yhteisomanageria.html>

Kolehmainen, I & Korhonen, A. 2014 SOSIAALISEN INTRANETIN KÄYTTÖ ORGANISAATION VUOROVAIKUTUSYMPÄRISTÖNÄ - Asiantuntijatyötä tekevien käsityksiä ja kokemuksia
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/43866/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201406302182.pdf?sequence=1>

Luoto, K. 2014 Agile Meets Waterfall. Viitattu 30.3.2016 <http://www.slideshare.net/codento/agile-meets-waterfall-karoliina-luoto-j-boye-srminar20141105>

Marshall, S. 2014 What Digital Workplace is and what isn't Viitattu 30.3.2016
<http://www.cmswire.com/cms/social-business/what-a-digital-workplace-is-and-what-it-isnt-027421.php>

Microsoft Support 2015. Viitattu 30.3.2016
<https://support.office.com/en-us/article/Create-and-edit-a-wiki-dc64f9c2-d1a2-44b5-ac59-b9d535551a32>

Mäkelä, P. 2014 Uusi ammattikunta, yhteisömanagerit Viitattu 30.3.2016
<http://kinda.fi/posts/uusi-ammattikunta-yhteisomanagerit/>

Nortio, J. Ekonomilehti, Digimurroksen uhat ja mahdollisuudet työpaikalla Viitattu 30.3.2016
<http://www.ekonomilehti.fi/digimurroksen-uhat-ja-mahdollisuudet-tyopaikalla/>

Oatway, J. 2012. Mastering Story, Community and Influence: How to Use Social Media to Become a Socialeader.

PAT-tietomalli, DriveTurku 2015 Viitattu 30.3.2016 <http://blogit.turku.fi/driveturku/2015/11/26/pat-ydintietomalli-julkistettiin-mista-on-kyse/#comment-218>

Pelkkikangas, O. 2016 SharePoint käyttöliittymäsuunnittelun kannalta Viitattu 30.3.2016 <http://www.meteoriitti.com/2016/02/15/sharepoint-kaytoliittymasuunnittelun-kannalta/>

Perran, A., Lee, C., Reid, M. W. P., & Perran, A. 2010. Beginning SharePoint 2010: Building Business Solutions with SharePoint. Wrox.

Prescient Digital Media, The Social Intranet whitepaper Viitattu 30.3.2016 <http://www.prescientdigital.com/downloads/social-intranet-whitepaper-prescient-digital-feb2012.pdf>

Tolvanen, P. Internet ostajan opas 2012 Kolme erilaista intranetkonseptia Viitattu 30.3.2016 <https://intranet-ostajanopas.fi/2012/12/11/kolme-erilaista-intranet-konseptia-viestinnallinen-intranet-sosiaalinen-intranet-ja-sahkoinen-tyopoyta/>

Riemer, K., Scifleet, P., Reddig, R. 2012 Enterprise Social Networking in Professional Service Work: A Case Study of Yammer at Deloitte Australia <http://prijipati.library.usyd.edu.au/handle/2123/8352>

Roine, J. & Anttila, J. 2015 SharePoint & Office365: Hyvät, Pahat ja Rumat. Helsinki

Shimrit Hamadani Janes Keith Patrick Fefie Dotsika, 2014, Implementing a social intranet in a professional services environment through Web 2.0 technologies", The Learning Organization <http://dx.doi.org/10.1108/TLO-11-2012-0068>

Sininen meteoriitti, Ketteryys haltuun: Ketterän kehityksen yleiset periaatteet. 2013 Viitattu 30.3.2016 <http://www.meteoriitti.com/2013/06/06/ketteryys-haltuun-ketteran-kehityksen-yleiset-periaatteet/>

Tolvanen, P. Internet ostajan opas 2013 Sähköinen työpöytä on SharePoint-visio. Viitattu 30.3.2016 <https://intranet-ostajanopas.fi/2013/04/23/sahkoinen-tyopoyta-on-sharepoint-visio/>

Tolvanen, P. Intranet-projektit eivät tarvitse puhdasoppista ketterää kehitystä 2013 Viitattu 30.3.2016 <https://intranet-ostajanopas.fi/2013/12/02/intranet-projektit-eivat-tarvitse-puhdasoppista-ketteraa-kehitysta/>

Tuori, S. 2014 Sosiaalisuus tarttui intraan Viitattu 30.3.2016 <http://www.sitra.fi/blogi/sitran-toiminta/sosiaalisuus-tarttui-intraan>

Weintraub, M. 2013 The Complete social media community manager's guide essential tools and tactics for business success.

Turun kaupunki 2015 PAT-tietomalli. Viitattu 30.3.2015 www.turku.fi/PAT2015

Kysely Turun kaupungin henkilöstölle



Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

Mitä mieltä olet digitaalisesta työpöydästä eli Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä?
Vastaa kyselyyn 7.2. mennessä ja voita leffalippuja!
Vastauksista saamme tietoa sisäisen viestinnän välineiden kehittämiseen.

1. Työskentelen:

- Hyvinvointitoimialalla
- Kiinteistöliikelaitoksella
- Konsernihallinnossa
- Palvelukeskuksessa
- Sivistystoimialalla
- Vapaa-aikatoimialalla
- Vesiliikelaitoksella
- Ympäristötoimialalla
- Muualla, missä:

2. Minulla on töissä:

- henkilökohtainen tietokone käytössäni
- kone yhteisessä käytössä
- en käytä tietokonetta töissä

3. Toimitko esimiestehtävissä?

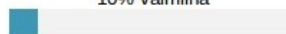
- Kyllä En

4. Onko käytössäsi älypuhelin työn puolesta?

- On Ei

[Seuraava -->](#)

10% valmiina





Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

5. Kuinka usein käytät digitaalista työpöytää eli Metkua (luet uutisia, etsit tietoa, kommentoit, tuotat tai päivität sisältöä)?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin
- En koskaan

6. Kuinka usein käytät työtiloja eli Dotkua (haet tietoa, luot dokumentteja, työstät dokumentteja yhdessä yksikkösi kanssa, keskustele työtilassa)?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin
- En koskaan

7. Onko sinun helppo hahmottaa Metkun ja Dotkun ero?

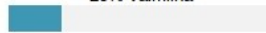
- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa.

8. Miten kehittäisit tilannetta? (Vapaaehtoinen vastaus)

<- Edellinen

Seuraava ->

20% valmiina





Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

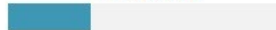
9. Miten tärkeinä pidät seuraavia Metkun sisältöjä? Arvioi asteikolla 1-5.

	1 = ei lainkaan tärkeä	2 = ei kovin tärkeä	3 = jonkin verran tärkeä	4 = tärkeä	5 = erittäin tärkeä
Uutiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumat ja ilmoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aloitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blogikirjoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omat tehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säännöt ja ohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekoon liittyvät lomakkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden ja toimipisteiden yhteystiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työsuhteeseen ja työterveyshuoltoon liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkit järjestelmiin / dokumentteihin / työtiloihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen

Seuraava -->

30% valmiina





Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

10. Miten helposti löydät sisällöt Metkusta? Arvioi asteikolla 1–5.

	1 = löytäminen on todella vaikeaa	2 = melko vaikeaa	3 = kohtuullisen helppoa	4 = helppoa	5 = löytyy nopeasti ja tehokkaasti
Uutiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumat ja ilmoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aloitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blogikirjoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omat tehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säännöt ja ohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekoon liittyvät lomakkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden ja toimipisteiden yhteystiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työsuhteeseen ja työterveyshuoltoon liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkit järjestelmiin / dokumentteihin / työtiloihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

40% valmiina





Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

11. Miten löydät etsimäsi sisällön Metkusta? Valitse sopivin vaihtoehto.

- Löydän etsimäni sisällön navigoimalla sivurakenteessa.
- Löydän etsimäni sisällön käyttämällä hakua.
- Muuten, miten?

12. Missä määrin seuraavat väittämät vastaavat näkemystäsi Metkusta? Arvioi asteikolla 1-5.

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = ei samaa eikä eri mieltä	4 = jokseenkin samaa mieltä	5 = täysin samaa mieltä
Metku tukee jokapäiväistä työtäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metkun sisällöt ovat ajankohtaisia ja tuoreita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän tarvitsemani tiedon helposti Metkusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metkua on helppo oppia käyttämään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metkun sivurakenne on looginen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua on opastettu riittävästi Metkun käyttöön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Miten toivoisit Metkun vaikuttavan työhösi? Valitse oman työsi kannalta kolme tärkeintä.

- Vähentävän kokouksissa istumista.
- Vähentävän sähköpostikirjeenvaihtoa.
- Vähentävän kirjautumista eri järjestelmiin.
- Helpottavan etätöiden tekemistä.
- Helpottavan työn tekemistä mobiilisti.
- Helpottavan asiakaspalvelua kuntalaisen suuntaan.
- Helpottavan oman työn hallintaa.
- Muuta, mitä?

Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

14. Metkun jatkokehityksessä on hahmoteltu erilaisia toiminnallisuuksia. Jos alla luetellut ominaisuudet otettaisiin käyttöön, kuinka tärkeinä pitäisit niitä oman työsi kannalta? Arvioi asteikolla 1-5.

	1 = ei lainkaan tärkeää	2 = ei kovin tärkeää	3 = jonkin verran tärkeää	4 = tärkeää	5 = erittäin tärkeää
Koko henkilöstölle avoin keskustelupalsta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus kommentoida uutisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtävieni hallinta (tehtävälista) Metkussa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loman anominen tai koulutukseen ilmoittautuminen Metkun kautta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntalaisilta tulevien viestien, palautteiden tai herätteiden hallinta Metkun kautta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alaisteni työtehtävien hallinta Metkun kautta, esimerkiksi sähköpostin sijaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alaisteni lomien tai koulutusten hallinnointi Metkun kautta (esim. automaattinen data SAP HR:stä).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksikköni toiminnan ohjaaminen vuosikellomaisesti (esim. valmiit raportit työpöydälläni).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Mistä yksiköissäsi/työsi käynnissä tai tulossa olevista työtä ohjaavista prosesseista haluaisit herätteet ja muistutukset Metkun etusivulle? (Vapaaehtoinen vastaus)

16. Millaista opastusta tai koulutusta kaipaisit Metkun käyttöön?

- Kaikille avointa ryhmäkoulutusta
- Toimialallemme räätälöityä ryhmäkoulutusta
- Ohjevideoita
- Kirjallisia ohjeita
- Toimialalta omaa opastusta
- Muuta, mitä?

<-- Edellinen

Seuraava -->



Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

Turun pualest -uutiskirje on ilmestynyt helmikuusta 2015 alkaen noin 6 viikon välein. Uutiskirje lähetetään toimialoitain kaupungin henkilöstön sähköpostiosoitteisiin.

17. Mitä mieltä olet Turun pualest -uutiskirjeen ilmestymistiheydestä? Uutiskirje ilmestyy:

- liian harvoin
- sopivasti
- liian usein

18. Mikä olisi mielestäsi sopiva määrä vuodessa? (Vapaaehtoinen vastaus)

19. Miten perusteellisesti luet uutiskirjeen? Valitse omaa tilannettasi parhaiten vastaava väittämä. Luen uutiskirjeen:

- Kokonaan
- Osittain
- Selaillen ja silmäillen
- En lainkaan

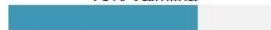
20. Mitkä asiat kiinnostavat sinua eniten uutiskirjeessä? (Valitse sinulle 3 tärkeintä.)

- Johdon vlogi eli videopääkirjoitus
- Hommissa-henkilöjutut
- Tietoisikut esim. muutoksista ja uudistuksista
- Työelämän aiheet kuten: johtaminen, strategia, työhyvinvointi
- It-vinkit
- Oman toimialan uutiset
- Oman toimialan henkilöhaastattelut

<-- Edellinen

Seuraava -->

70% valmiina





Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

21. Miten hyvin seuraavat luonnehdinnat vastaavat näkemystäsi uutiskirjeen sisällöistä? Valitse vaihtoehto asteikolla 1-5. Sisällöt ovat:

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = ei samaa eikä eri mieltä	4 = jokseenkin samaa mieltä	5 = täysin samaa mieltä
Ajankohtaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinnostavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helppolukuisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Houkuttelevia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinnostavasti kuvitettuja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Miten hyvin seuraavat luonnehdinnat vastaavat näkemystäsi uutiskirjeen merkityksestä? Vastaa väittämiin asteikolla 1-5. Uutiskirje:

	1 = täysin eri mieltä	2 = jokseenkin eri mieltä	3 = ei samaa eikä eri mieltä	4 = jokseenkin samaa mieltä	5 = täysin samaa mieltä
Lisää henkilöstön yhteishenkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisää arvostusta työnantajaani kohtaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjoaa hyödyllistä tietoa omaan työhön liittyen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On tärkeä kanava saada tietoa kaupungin ajankohtaisista kuulumisista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auttaa hahmottamaan Turun kaupungin monialaisuutta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<- Edellinen

Seuraava ->

80% valmiina





Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

23. Mitä sisältöjä haluaisit lukea uutiskirjeen toimiala-osuudessa? (Voit valita useita vastausvaihtoehtoja.)

- Henkilöhaastatteluja
- Toimialan eri työpaikkojen esittelyjä
- Toimialan talouteen ja toimintaan liittyviä asioita
- Toimialan henkilöstöasioita
- Esittelyjä toimialan uusista palveluista ja tuotteista
- Vapaa-aikaan ja harrastustoimintaan liittyviä asioita
- Muuta, mitä?

24. Oletko tietoinen, että uutiskirjeen sisällöt löytyvät myös Metkusta?

- Kyllä, olen huomannut.
- En ole huomannut / tiennyt.

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

90% valmiina





Kysely Metkusta ja Turun pualest -uutiskirjeestä henkilöstölle

25. Kehitysajatukseni ja terveiseni Metkun ja uutiskirjeen sisällöntuottajille. (Vapaaehtoinen vastaus.)

26. Mikäli haluat osallistua leffalippujen arvontaan, jätä alla yhteystietosi. Yhteystietoja kohdellaan luottamuksellisesti eikä niitä käytetä kyselyn analysoinnissa.

Nimi

Toimiala / muu yksikkö

Sähköpostiosoite

Puhelinnumero

<-- Edellinen

Lähetä

100% valmiina

