

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma

Pasi Vepsäläinen

Yrityksen sisäisen wikisivuston käyttöönotto

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma

VEPSÄLÄINEN, PASI

Yrityksen sisäisen wikisivuston käyttöönotto

39 sivua + 7 liitesivua

Työn ohjaaja

Yliopettaja Simo Ollila

Toimeksiantaja

Neste Oil Oyj

Kesäkuu 2011

Avainsanat

Sosiaalinen media, wiki, johtaminen, sopeutuminen

Tämä opinnäytetyö selvittää wikin käyttöönottoa yritysympäristössä. Opinnäytetyön aihe oli kaksiosainen. Ensinnäkin tuli selvittää minkälaisia kokemuksia wikin käytöstä yrityksissä on olemassa. Tähän liittyivät niin wikin käytön laajuus yrityksissä ylipäätään, kuin myös tarkemmat käyttötarkoitukset ja johtamiskeinot. Samalla tuli selvittää wikin käytön mahdollisuuksia kohdeorganisaatiossa.

Wikin käyttöönottoa on kokeiltu huomattavassa osassa yrityksiä niin Suomessa kuin globaalistikin. Wikin käyttö on useimmiten ollut yksinkertaista dokumenttien kirjoittamista tai niiden siirtämistä wikiin. Yleinen ongelma on ollut wikin elinkelpoisuuden ylläpitäminen. Erilaiset motivointikeinot ovat aktivoineet wikin käyttöä lyhytaikaisesti, ilman pysyviä tuloksia.

Kohdeorganisaation wikin käytössä havaittiin yleisesti tunnettuja ongelmakohtia. Itse wikityökalun ja sen käyttötarkoituksen tuntemus jäi ohueksi. Tämä johtui työn johtamisen ja roolituksen jäämisestä avoimiksi. Tämän lisäksi itse wikiohjelmistossa havaittiin puutteita, jotka johtivat negatiiviseen käyttäjäkokemukseen ja kokeilujen päättymiseen.

Wikin käyttöönotossa ei ole kysymys vain uuden ohjelmiston käyttöönottamisesta, vaan kokonaan uuden työntekotavan omaksumisesta. Tämä johtaa sopeutumisen tarpeeseen niin organisaation, kuin yksilönkin osalta. Yksilölle uudesta työntekotavasta voi odotuksien ja uskomusten vuoksi tulla joko uhka, tai mahdollisuus. Tämä vaikuttaa merkittävästi yksilön sopeutumistoimiin. Tämän vuoksi käyttöönoton johtamisessa on syytä ottaa käyttöön uusi termi ja ajatus odotuksien johtamisesta.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Technology Administration

ESIMERKKI, ERKKI

Deployment of corporations internal wiki

Master's Thesis

39 pages + 7 pages of appendices

Supervisor

Simo Ollila, Principal Lecturer

Commissioned by

Neste Oil Oyj

June 2011

Keywords

Social media, wiki, governance, adaptation

Purpose of thesis is to map wikis deployment in corporate settings. Subject of thesis is two folded. First was to be researched what kind of experiences there is from wikis deployment in corporations. This was involving the overall extent of wiki usage, likewise more specific purposes of wiki and means of leadership. Also was to be examined potential of wikis usage in target organization.

Deployment of wiki has been experimented in large portion of corporations in Finland and also globally. The usage of wikis is usually simple document writing or moving then to wiki. Common problem has been on sustaining of the viability of the wikis. Different kinds of motivation methods have activated usage of wikis for short period with no permanent results.

In target organization there was found out commonly known problematic features in wiki usage. The knowledge of wiki itself, and the intended use of it, was left thin. This was because of leaving the leadership and roles of the wiki to be left open. In addition to this there was observed weaknesses in wiki program itself. This led to negative user experience and discontinuation of wiki experiments.

In wikis deployment it is not a question of merely deploying new software, but to adopt a whole new way of working. This leads to need of condition for organization and for individual also. To individual new way of working may lead to form, because of expectations and beliefs, a threat or an opportunity. This will have a significant affect to individual's adaptation efforts. Because of this in leading of the adaptation there is a need to introduce a term and thought of expectations management.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 1.1 | Työn aihe | 6 |
| 2 | SOSIAALINEN MEDIA | 6 |
| 2.1 | Mikä on sosiaalinen media | 6 |
| 2.2 | Wiki | 6 |
| 2.3 | Blogi | 8 |
| 3 | WIKI TYÖKALU | 9 |
| 3.1 | Wikin historia | 9 |
| 3.2 | Wikien ominaisuuksia | 9 |
| 3.3 | Wikien käyttötarkoituksia | 10 |
| 4 | WIKIEN KÄYTTÖÖNOTON NYKYTILANNE | 13 |
| 4.1 | Wiki erilaisilla foorumeilla | 13 |
| 4.2 | Wikien käyttöönoton aste | 13 |
| 4.3 | Wikien käyttöönoton onnistuminen | 14 |
| 4.4 | Wikien käyttötarkoitukset | 15 |
| 4.5 | Wikityön motivaattorit | 16 |
| 5 | WIKIVALMIUDET | 17 |
| 5.1 | Wikin käytön vaatimat valmiudet | 17 |
| 5.2 | Yksilön valmiudet | 17 |
| 6 | WIKIN TEORIAA | 18 |
| 6.1 | Wiki ja sosiaalinen media teoreettisesta näkökulmasta | 18 |
| 6.2 | Yhteistoiminnallinen tietämyksen rakentaminen sosiaalis-kognitiivisena prosessina | 19 |
| 6.3 | Tietämyksen rakentamisen motivoimisprosessit | 20 |
| 6.4 | Wiki projektin kategoriat Bloomin taksonomiaan perustuen | 20 |

| | | |
|-------|---|----|
| 6.5 | Uuden teknologian käyttöönotto | 21 |
| 6.5.1 | Osallistumisen epäsuhtaisuus | 21 |
| 6.5.2 | Käyttäjien reaktiot informaatioteknologian käyttöönottoon | 22 |
| 6.5.3 | Käyttjäodotukset | 23 |
| 7 | WIKIN KÄYTTÖÖNOTTO | 24 |
| 7.1 | Käyttöönoton vaiheet | 24 |
| 7.2 | Käyttöönoton suunnittelu | 25 |
| 7.3 | Wikin käyttöönotto | 26 |
| 7.3.1 | Erilaiset roolit wikissä | 26 |
| 7.3.2 | Käyttjäoikeudet | 27 |
| 7.3.3 | Säännöt | 28 |
| 8 | TYÖN TOTEUTTAMINEN KOHDEORGANISAATIOSSA | 28 |
| 8.1 | Työn idea | 28 |
| 8.2 | Työn vaiheet | 28 |
| 8.3 | Käytössä olevat työkalut | 29 |
| 8.4 | Wikin käyttötarkoitus | 30 |
| 8.5 | Käyttäjäkysely | 30 |
| 8.6 | Wikin kirjoittamisen aktivointi | 31 |
| 8.7 | Johtopäätöksiä wikin käyttöönotosta kohdeorganisaatiossa | 32 |
| 9 | JOHTOPÄÄTÖKSET WIKIN KÄYTTÖÖNOTOSTA | 33 |
| 9.1 | Uusi työskentelytapa | 33 |
| 9.2 | Odotuksien johtaminen | 34 |
| | LÄHTEET | 36 |
| | LIITTEET | |
| | Liite 1. Käyttäjäkysely automaatio-osastolle koskien tiedon tallentamista | |
| | Liite 2. Tiedon tallentamista koskevan käyttäjäkyselyn vastauksien kooste | |

1 JOHDANTO

1.1 Työn aihe

Työn aiheena oli tehdä selvitystyö yrityksen sisäisen wiki-sivuston käyttöönotosta. Työ oli kaksiosainen. Aluksi keskityttiin selvittämään aiempia kokemuksia wikin käytöstä erilaisissa organisaatioissa. Samalla selvitettiin wikin käyttöönoton edellytyksiä itse kohdeorganisaatiossa. Aiheen taustalla olivat esiin nousseet tarpeet kokeneempien ja eläköityvien henkilöiden tiedon siirtämisessä nuoremmille. Wikin nouseminen esiin mahdollisena työkaluna johti tarpeeseen aiheen selvittämiseen tarkemmin.

2 SOSIAALINEN MEDIA

2.1 Mikä on sosiaalinen media

Sosiaalinen media on käsite, jolla tarkoitetaan tietoverkossa olevaa yhteisöllistä palvelua. Sosiaalisen median yhteydessä, tai sen synonyymina käytetään myös termejä Web 2.0, yritys 2.0, sosiaaliset ohjelmistot, sosiaalinen teknologia, ym. (Ojala & Pöysti, 2008) Kaikilla näillä termeillä kuvataan tietoverkkojen käyttötarkoituksen laajentamista pelkästä tiedon välityksestä yhteisölliseen, sosiaaliseen suuntaan. Tällöin ihmiset ovat yhteydessä toisiinsa, työskentelevät ja luovat ja ylläpitävät tietoa yhdessä tietoverkon välityksellä.

Sosiaalisen median käyttötarkoituksia sekä sovelluksia on monia. Nuorten ja myös aikuisten keskuudessa on jo pitkään levinnyt sosiaalinen yhteydenpito tietoverkoissa erilaisin sovelluksin. Samalla on kuitenkin pyritty selvittämään näiden keinojen käyttöönottoa myös työelämässä. Osittain uudet menetelmät leviävät niitä käyttämään toteutuneiden ihmisten tullessa työelämään. Osaltaan kyseessä on myös niissä havaittu potentiaali työelämän tehostamiseen ja nykyajan vaatimukseen vastaamiseen.

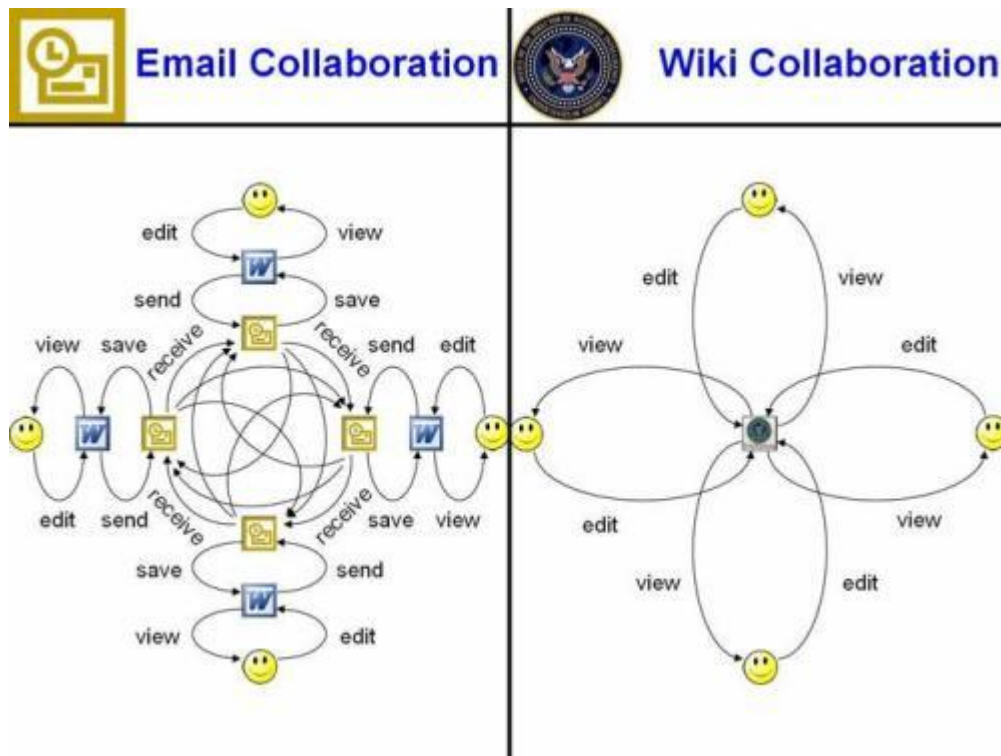
2.2 Wiki

Wiki on verkkosivusto, jonka sisältöä käyttäjät voivat itse muokata (wiki, 2009). Sanalla wiki tarkoitetaan myös ohjelmistoja, joilla wiki-toiminnallisuus on saatu aikaan. Tästä suorana johdantona tulee myös käsite yrityswiki; corporate wiki, eli ohjelmisto, joka pyrkii vastaamaan nimenomaan yritysten wikin käytön tarpeisiin.

Yksinkertaisimmillaan wiki on verkkosivusto, jolle käyttäjä voi luoda dokumentteja, wikisivuja, selaimella ja yksinkertaisella merkintäkielellä. Nykyiset wikiohjelmistot antavat käyttäjille käyttöön jo monia toimintoja, joita on opittu käyttämään muissakin toimistotyökaluissa tekstin editoinnista käyttäjien tunnistamiseen.

Varsinainen wikin toiminnallisuus on siinä, että käyttäjät saavat luoda ja muokata dokumentteja. Tällöin mahdollistuu yhteisöllinen kirjoittaminen, jossa käyttäjät yhdessä luovat wikisivun ja sen sisältämän tiedon. Tällöin tiedon ja wikisivun tarpeen tiedostanut käyttäjä voi luoda sivusta sen ensimmäisen version. Muut käyttäjät voivat sitten yhdessä luojan kanssa lisätä ja muokata sisältöä edelleen. Tällöin yksinkertainen verkossa oleva sovellus aikaansaa uuden tavan ylläpitää ja luoda tietoa. Tästä tiedon tallentamisen ja luomisen tavasta on monessa yhteydessä povattu tulevaisuuden yrityksi- en menestystekijää.

Usein esitetty esimerkki wikin eduista on verrata sitä sähköpostiin yhteisen dokumentin muokkaamisessa. Oletetaan, että yksi työntekijä haluaa lähettää dokumentin korjattavaksi neljän kollegansa kanssa. Jokaisella kollegalla on jotain korjattavaa dokumenttiin, jonka he sitten lähettävät muokattuna versiona takaisin muille. Näin saadaan hetkessä aikaan useampia versioita samasta dokumentista, joiden ajantasaisuudesta ja alkuperästä on vaikea saada selvää. Wikiä käytettäessä kaikki saavat aina käyttöönsä saman version dokumentista, johon voivat tehdä omat korjauksensa.



Kuva 1. Email versus wiki collaboration (Wilson).

2.3 Blogi

Blogi, jonka nimen alkuperä on englannin kielen termissä web log, on verkkosivu, jota kirjoitetaan säännöllisesti. Blogeissa yleensä uusin teksti jää sivustolla ylimmäksi, vanhojen säilyessä edelleen luettavina. Blogeissa tulevat esiin tunnusomaisesti ajankohtaisuus ja kirjoittajan henkilökohtainen näkökulma. Blogeissa on myös yleensä lukijoille tarjolla kommentointimahdollisuus.

Blogeja löytyy nykyään internetistä esim. poliitikkojen, asiantuntijoiden ja julkisuuden hahmojen kirjoittamana. Samoin blogi voi taipua tavallistenkin ihmisten tiedonjakokanavaksi tärkeäksi koetun keskustelunaiheen, harrastusten, matkailun tai ylipäänsä elämäntilanteen ajankohtaisen tilanteen päivityksiin.

Yrity maailmassa blogi on löytänyt paikkansa yritysjohtajien ulkoisessa ja sisäisessä viestinnässä. Tunnetuimpina esimerkkeinä ovat tunnettujen yritysjohtajien ylläpitämät blogit. Blogeja voidaan käyttää hyväksi esimerkiksi asiakas- ja sidosryhmäviestinnässä. Sisäiseen viestintään blogit ovat tulleet myös esimerkiksi IT-ryhmän ylläpitämien,

päivityksiin tai muutoksiin liittyvien blogien muodossa (Ojala & Pöysti, 2008). Blogien kommentointimahdollisuus takaa helpon palautteenantokanavan verrattuna loputtomaan epätietoisten ihmisten sähköpostien ja puheluiden tulvaan.

Blogien käyttöä voisi kehittää yritysten ja yhteisöjen tiedonjakamiseen enemmänkin tavanomaisessa ajankohtaisviestinnässä. Jokainen on kiivaan projektin edetessä koontunut kiireisten kollegoiden seurassa palaverihuoneeseen, jossa yritetään päivittää sen hetkistä tilannetta tekstidokumentteihin tai taulukoihin. Henkilökohtainen tapaaminen ja paikalleen istahtaminen ovat kumpikin tärkeitä, mutta moni tiedonjakamisen tarve tulisi täytettyä projektipäällikön tai asiantuntijan ylläpitämällä blogilla kommentointimahdollisuuksineen.

3 WIKI TYÖKALU

3.1 Wikin historia

Usein on kerrottu, kuinka Ward Cunningham kehitti ensimmäisen wikin, wikiwikiwebin vuonna 1994. Nimen työkalulle hän antoi Honolulun kansainvälisen lentokentän yhteysbussien, wiki wiki –bussien mukaan. wiki on hawaijin kielen sana, tarkoittaen nopeaa. Ensimmäinen wiki oli tarkoitettu ohjelmoijien väliseen kommunikointiin (wiki, 2009.)

3.2 Wikien ominaisuuksia

Alun perin wikisivuja luotiin työkalun käyttämällä merkintäkielellä, joka tallennettaessa tulkitaan verkkoselaimen ymmärtämäksi html –kieleksi. Sittemmin on otettu käyttöön ns. WYSIWYG –editori (What you see is what you get), jolla tavallisen käyttäjän on havainnollisempaa luoda ja muokata wikisivua. WYSIWYG –editorin käyttäjä näkee luodessaan ja muokatessaan sivun samanlaisena, kuin se tulee tallettuna verkkosivuna näkymään.

Tekstieditorin lisäksi toinen tärkeä osa wikiä on sivujen linkkaaminen toisiinsa. Yleensä wikiohjelmat antavat mahdollisuuden linkittää toinen sivu sen omalla nimellään. Käytössä olevat merkkaukset ovat yleisesti kaksinkertainen hakasulku, jossa linkkisana merkitään kaksinkertaisiin hakasulkuihin tai ns. CamelCase, jossa sana sisältää kaksi isoa kirjainta tulkitaan linkiksi.

Kolmas, etenkin tietokantapohjaisten wikiohjelmien tarjoama ominaisuus on sivun versiohistorian tallentaminen. Työkalu antaa mahdollisuuden sivun versiohistorian tutkimiseen ja vanhan version palauttamiseen. Versiohistoria antaa jokaiselle tekijälle mahdollisuuden säilyttää kunnia omasta työpanoksestaan, vaikka sivua editoitaisiin muidenkin toimesta. Versiohistorian avulla voidaan myös palauttaa mahdollisesti vahingossa tai sabotoinnin johdosta pilalle mennyt sivu tai osa siitä.

Käyttäjien vapaasti luomien wikisivujen käyttäminen vaatii hakutoimintoa, jolla sivuja voidaan etsiä. Hyvin toimiva haku mahdollistaa wikin tehokkaan käytön. Haun toiminta korostuu wikissä, koska sen rakenne on käyttäjien muokattavissa ja täten vaikeasti ohjeistettavissa tai ennakoitavissa. Tämä koskee etenkin aiheita, joissa luomisprosessi on kesken.

Wikisisällön kehittämisen apuvälineeksi moniin wikeihin on tuotu keskustelu- ja kommentointimahdollisuus. Tämä on apuna työryhmän etsiessä wikisivulle ja aiheelle oikeaa kehityssuuntaa. Ratkaisut näiden toimintojen osalta poikkeavat eri työkaluissa.

Wikin kehittyessä laajemman yhteisön ja erilaisten käyttötarpeiden työkaluksi on tarpeellista perustaa omia aihekohtaisia wikejä. Tähän tarpeeseen on monissa wikityökaluissa olemassa wikifarmi toiminto.

3.3 Wikien käyttötarkoituksia

Wikiä voidaan käyttää moneen erilaiseen tarkoitukseen, onhan se vapaasti ja nopeasti käytettävä työkalu verkkosivun tekoon.

Tietosanakirja

Tietosanakirjan tekeminen wikillä on onnistunut wikipedian tapauksessa. Rajoitetumpi ala- tai yrityskohtainen tai kenties harrastuskohtainen wiki on myös mahdollinen. Yksi tietosanakirjan alalaji voisi olla työntekijähakemisto, jossa yrityksen työntekijät kertovat itsestään. Tästä hakemistosta löytyvät ajantasaiset tiedot ihmisten työtehtävistä ja toimipaikasta ym. Tällaisen esittelysivun tekeminen voi olla työntekijälle tapa tutustua wikityökaluun ja -toimintapaan. Harrastajien tekemistä tietosanakirjawikeistä esimerkkeinä mainittakoon Häme-wiki ja Partio-wiki.

Tietämyskanta

Tietämyskanta sisältää kokemustietoa kuten ohjeita ja vinkkejä. Tietämyskantaan voidaan käyttää jo hankitun tiedon levittämiseen ja jalostamiseen. Sisältönä voi olla vaikka ohje tietyn työtehtävän tekemiseen tai kerättyjä kokemuksia tietyn laitteen ominaisuuksista. Tietämyskantaan voi pitää yhtenä potentiaalisen työkaluna eläköityvän henkilöstön hiljaisen tiedon tallentamiseen. Harrastajat ovat tehneet esimerkiksi autowiki tietopankin tai tietämyskannan.

Dokumentointityökalu

Yrityksen dokumenttien tuottaminen yhdessä wikin avulla yksi wikiä tehokkaasti hyväksikäyttävä käyttötarkoitus. Tällöin työryhmä, jonka tehtävänä on luoda tietty dokumentti voi luopua palaverien ja sähköpostien tulvasta yksinkertaisesti siirtämällä työ wikiin. Toinen esimerkki yhteisestä dokumentoinnista on palaverien dokumentointi. Koollekutsuja voi sijoittaa palaverin agendan wikiin, jossa kutsutut osallistujat voivat muokata sitä ja näin ehdottaa palaverin sisältöön muutoksia. Samoin palaverin muistio voidaan tehdä wikiin, jossa jokainen voi osallistua muistion tekemiseen pelkän sihteerin sijasta. Tällöin voidaan varmistaa, että jokaisen kanta tulee otettua huomioon ilman sihteerin tekemää asioiden suodatusta. Palaverimuistiosta voidaan edetä uusiin wikisivustoihin, joissa käsitellään edelleen palaverin innoittamia aiheita.

Dokumenttikanta

Yrityksen dokumenttien ja toimintaohjeiden säilytys ja päivitys voidaan siirtää wikiin.

Projektinhallinta

Projektin tarvitsemat dokumentit tuotetaan ja ylläpidetään projektin omassa wikissä. Kaikilla on saatavilla sama, aina ajantasainen dokumentointi.

Intranet

Koko yrityksen intranet voidaan siirtää wikiin, jolloin säästytään intranetin helposti kohtaamiin kankeuteen ja resurssoinnin ongelmiin. Yrityksen intranetin ylläpidosta vastaa tietty joukko, jolla on oikeudet ja tietotaito tähän työhön. Uuden tai muuttuneen

tiedon täytyy siis kiertää näiden ihmisten kautta, jotta muutos saataisiin intranettiin. Usein tämä johtaa vanhentuneeseen tai vajaan tietoon intranetissä. Tämä aiheuttaa intranetin arvostuksen ja luotettavuuden kärsimistä käyttäjien keskuudessa. Wikiin siirrettyssä intranetissä vanhentuneen tai väärän tiedon havainnut käyttäjä voi tehdä korjauksen saman tien. Tällöin tieto on aina yhtä ajantasaista, kuin sivuston tavoittama yleisö. Samoin luottamus tiedon ajantasaisuuteen ja mielenkiintoisuuteen on helpompi pitää yllä näin.

Keikkaraportointi

Wiki tarjoaa helpon työkalun tehdä esimerkiksi asiakkaalla tehdystä huoltokäynnistä keikkaraportti, joka tavoittaa esimiehet ja kollegat.

Uutisointikanava

Wikillä voidaan pitää yllä ajantasaista ja organisaation todellisuutta vastaavaa uutisointikanavaa. Jokainen voi tarpeen vaatiessa tehdä uutisen yrityksen ja sen henkilöstön tiedoksi ajankohtaisesta asiasta. Uutista voidaan pitää ajan tasalla asian kehittyessä.

Koulutuswiki

Koulutuswikissä tehdään yleensä esimerkiksi kurssin mittainen wikiprojekti. Projektin lopputuloksena on koottuna kurssin tavoitteiden mukainen sisältö. Wikiprojektin tavoitteina voi olla paitsi suoraan itse dokumentin luominen, mutta epäsuorina tavoitteina henkilökohtaisen osaamisen kasvaminen ja ryhmätyötaitojen paraneminen (West & West, 2009). Koulutukseen liittyviä wikin käyttötapoja ovat myös erilaiset itsearviointitehtävät ja artikkelit annetun tehtävän ratkaisusta.

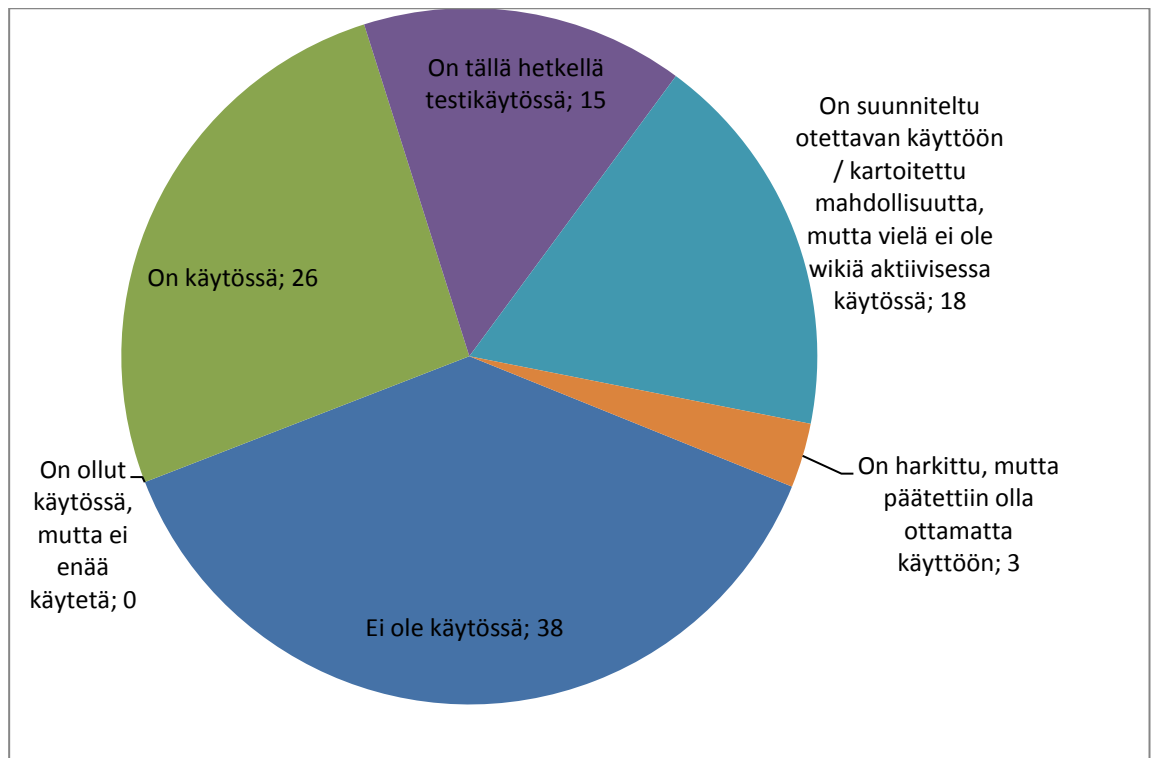
4 WIKIEN KÄYTTÖÖNOTON NYKYTILANNE

4.1 Wiki erilaisilla foorumeilla

Wikien käyttöönoton tunnetuin esimerkki on internetissä toimiva wikipedia. Internetin kautta tavoittaa myös suuren määrän harrastuksiin liittyviä wikejä. Ihmisten vapaa-ajallaan käyttämät ja kirjoittamat wikit eivät kuitenkaan ole ainoita wikejä. Menestyksellisten julkisten yhteistoiminnallisten wikiprojektien esimerkki on kuitenkin saanut aikaan wikien käyttöönoton myös työpaikoilla, yrityksissä ja erilaisissa julkisen ja kolmannen sektorin organisaatioissa.

4.2 Wikien käyttöönoton aste

Wikien, ja sosiaalisen median ylipäänsä, käyttöönoton asteesta nykyorganisaatioissa on suhteellisen vähän tietoa. Wikien käytön yleisyyttä, käyttötarkoituksia ja kokemuksia on tutkittu yrityksiin ja muihin organisaatioihin tehdyillä kyselytutkimuksilla. Tutkimusyhtiö Forresterin tutkimus antaa ymmärtää, että jo puolet yrityksistä maailmanlaajuisesti käytti yritys 2.0 sovelluksia vuonna 2009 (Young, 2007). Suomessa on tehty kyselytutkimus, joka kattaa viisikymmentä suurinta yritystä, sekä joitakin pienempiä tutkimuksen tekijöitä helposti tavoitettavia yrityksiä. Tämän tutkimuksen nojalla suomessakin on lähdetty mukaan kansainväliseen innostukseen wikien käyttöönotossa. Tutkimuksen mukaan noin kaksi kolmasosaa suurimmista suomalaisista yrityksistä käyttää tai osoittaa kiinnostusta wikien käyttämiseen (Henriksson & Mikkonen, 2008.)



Kuva 2. Wikien käyttö 50:ssä liikevaihdoltaan suurimmassa yrityksessä suomessa (Henriksson & Mikkonen, 2008).

4.3 Wikien käyttöönoton onnistuminen

Wikien käyttöönottoa on suunniteltu ja kokeiltu suuressa osassa yrityksiä, kuten edellisessä luvussa kerrotaan. Kuitenkin tietoja menestystarinoista on saatu odottaa. Selvää menestystä osoittaa Sun Microsystemsin panostus wikien käyttöön. Kuvaavaa toiminnalle on merkittävä panostus koulutukseen ja tiedotukseen. Tästä esimerkkinä on fumsi.com internetsivusto, jossa on jatkuvaa julkaisutoimintaa tiedon etsimiseen, käyttämiseen, hallitsemiseen ja jakamiseen (Brown, 2008.)

Boeing-yhtiön Payloads studion asiantuntijaryhmän parissa tehty tutkimus osoittaa, että wikiä voidaan käyttää projektitietojen ja työntekijöiden yhteys ja uratietojen dokumentointiin. Aktiivisten tiedon luojien määrän vähäisyys osoittaa kuitenkin, että työtä täytyy aktivoida mm. tapaamisin (Munson, 2008.)

IBM yhtiön sisällä tehty tutkimus osoitti, että wikiä voidaan käyttää suuryrityksessä maa- ja organisaatorajojen yli. Samalla kuitenkin huomattiin, että merkittävimmät kirjoittajat pitivät itseään aikaisina omaksujina. Wikien käyttö ei siis ollut levinnyt

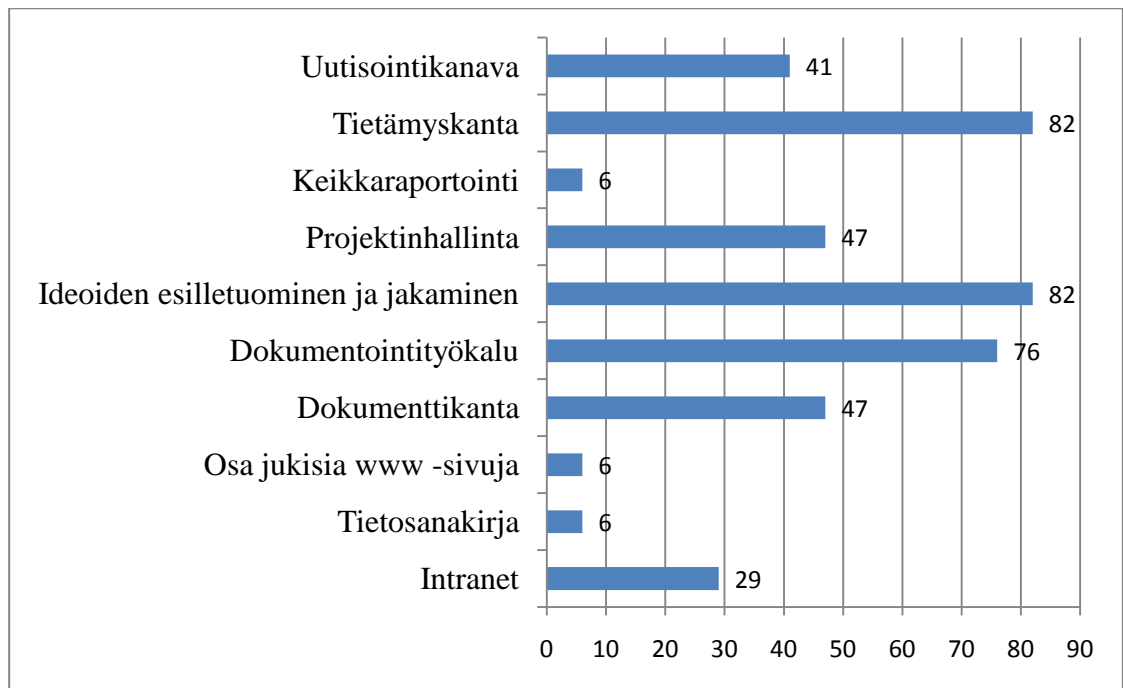
koko organisaation, wiki vaan oli löytänyt laajasta organisaatiosta innokkaimmat omaksujat pariinsa (Arazy;Gellatly;Soobaek;& Patterson, Summer 2009.)

Yhden organisaation sisällä toimineen tutkijaryhmän tapauksessa ruohonjuuritasolta lähtenyt aloite ja innostus wikin käytölle kuitenkin osoittautui pettymykseski. Wikin käyttö passivoitui alun jälkeen. Tutkimuksessa päädyttiin johtopäätökseen, että pelkkä aie jakaa tietoa wikissä ei välttämättä luo elinvoimaista wikiä (Garcia-Perez & Ayres, 2010.)

Innokkaita ja pysyviä wikin käyttäjiä löytyy opetuksen parista, kuten mm. yhteisösivustolla <http://wikisineducation.wetpaint.com> . Opetus- ja koulutuswikien aktiivisuus nojaa opettajien uskoon ja johtajuuteen wikin käytössä. Keinoina opettajilla on tiettyjen kurssien työskentelyn siirtäminen wikiin, kuten kappaleessa 3.3 kerrotaan.

4.4 Wikien käyttötarkoitukset

Wikien käyttötarkoitusten kirjo on laaja ja niinpä eri tutkimuksissa on todettu yrityksillä olevan käytössä hyvinkin erilaisiin tarkoituksiin valjastettuja wikejä. Suomessa tehdyssä tutkimuksessa voitiin myös todeta, että erilaisia käyttötarkoituksia on käytössä eri yrityksissä ja myös yritysten sisällä (Henriksson & Mikkonen, 2008).



Kuva 3. Wikien käyttötarkoitusten käyttöasteet (Henriksson & Mikkonen, 2008).

4.5 Wikityön motivaattorit

Työskentelyä wikissä motivoivat niin henkilökohtaiset, kuin työtä, yhteisöä ja yritystäkin koskevat motivaattorit.

Henkilökohtaisia motivaattoreita ovat mm. oman kunnioituksen saaminen työtovereilta, ammattilaisstatuksen kasvattaminen ja maineen kasvattaminen yrityksessä (Majchrzak;Wagner;& Yates, Corporate wiki users: results of a survey, 2006). Edellä mainittujen lisäksi myös oman työn vaikutusvallan lisääminen nähtiin henkilökohtaisena motivaattorina (Munson, 2008). Aikaisten omaksujien joukosta erottui tärkeäksi motivaattoriksi myös työstä saatu nautintoja uusien taitojen oppiminen (Arazy;Gellatly;Soobaek;& Patterson, Summer 2009). Myös rahalliset insentiivit nähtiin motivaation lähteenä (Holtzblatt;Damianos;& Weiss, 2009).

Hieman erilaisin kysymyksin on eri tutkimuksissa todettu wikin työperäisinä motivaattoreina olevan työn tukeminen, tiedon ajantasaisuuden aiheuttama hyöty tai työroolin aiheuttama tiedon jakamisen tarve (Majchrzak;Wagner;& Yates, Corporate wiki users: results of a survey, 2006), (Arazy;Gellatly;Soobaek;& Patterson, Summer 2009) ja (Kee-Young & Song-Woo, 2009).

Wikipediassa tehtyjen tutkimusten mukaan yhteisö ruokkii osallistumista yhteisen päämäärän ja yhteisöön kuulumisen avulla (Kuznetsov, 2006). Samoin on havaittu, että luotujen sivujen laatu ja keskustelusivujen aktiivisuus lisää osallistumista (Wilkinson & Huberman, 2007).

5 WIKIVALMIUDET

5.1 Wikin käytön vaatimat valmiudet

Wikin ja, kuten yleensä, sosiaalisen median käyttöönotto antaa uusia vaatimuksia niin yhteisölle, kuin yksilöllekin. Wikin käyttäminen ei ole vain uuden työkalun käyttämistä, vaan kokonaan uusi tapa työskennellä. Sen idea ei ole uudessa ohjelmassa, jota ryhdytään käyttämään, vaan uudessa työskentelytavassa, jonka se mahdollistaa.

5.2 Yksilön valmiudet

Yksilön on wikiä käyttäessään opittava yleensä itselleen aivan uusia tapoja, jotka eivät aiemmin ole olleet ainakaan tässä laajuudessaan tarpeen. Wikissä työ ja sen hedelmät jaetaan yhteisön kanssa sitä mukaa, kun se edistyy. Keskenäinen työ ja kehittymässä olevat ajatukset ovat kaikkien nähtävillä, kommentoitavissa ja muokattavissa. Alalla suurta huomiota saanut Wikinomics-kirja listaa yksilöltä vaadittavia ominaisuuksia näin (Tapscott & Williams, 2006):

Avoimuus

Avoimuus kutsuu muita tarkastelemaan ja tutkimaan. Avoimuudella haetaan palautetta ja parannuksia muilta. Avoimuuden vaatimuksia ovat itsekkyydestä luopuminen, verkostoitumisen kunnioittaminen, moninaisuus, uudet ideat sekä uudet lähestymistavat oppimiseen ja ongelmien ratkaisemiseen.

Vertaisuus

Vertaisuus voidaan määritellä organisaationa, joka etsii epätodennäköisiä kumppaneita hierarkioihin ja auktoriteetteihin luottamisen sijaan. Vertaisuus perustuu oikeiden kykyjen, informaation, ja resurssien kokoamiseen työn tekemiseksi.

Jakaminen

Digitaalisessa yhteisössä omistajuus ja tekijänoikeudet saavat uusia tarkoituksia. Kukaan ei ole yksin vastuussa minkään tuotoksen syntymisestä. Ideat ja päämäärät jaetaan yhdessä. Tuotokset ja myös niistä saatavat palkkiot jaetaan.

Kyseinen lista ominaisuuksista on sovitettu uuteen laajempaan ajatukseen työn tekemisestä aina kulloinkin syntyneessä yhteistoiminnallisessa ryhmässä, jossa on jäseniä useammasta eri yhteisöstä tai yrityksestä, tai joka on itsenäisten ammatinharjoittajien muodostama. Tällöin nämä ominaisuudet saavat myös laajemman merkityksen, koska kyseessä on yhteistoiminnallisen ryhmätyön lisäksi myös taloudellisen edun ja turvallisuuden jakamisesta. Vielä nykyään useimmiten, kuten myös tässä työssä, oletuksena on, että työ tehdään työnantajalle ja kuvailtu uuden ajan wikitalous on vielä vain tulevaisuuden utopiaa. Kuitenkin wikin käytön ensimmäisillä askeleilla yksittäisen käyttäjän täytyy ottaa käyttöön uusia toimintatapoja ja, mikä vielä tärkeämpää, omaksua uusi kulttuuri, uusi asenne työntekoon.

Wikin kirjoittaminen on etenevä yhteistoiminnallinen prosessi, jossa lopputuotos kehittyy ideoinnin, hahmottelun, hiomisen, editoinnin ja jalostamisen kautta. Itse wikipäiväkirja on aina verkossa, kuten myös wikidokumentitkin. Tästä johtuen jokaisella wikipäiväkirjään osallistuvalla täytyy olla riittävä tekninen osaaminen, jotta hän pääsee käsiksi työkaluunsa kaikkine verkkoon ja työkaluun pääsemiseen tarvittavine verkkoselaimineen ja käyttäjätunnuksineen. Samoin sinänsä yksinkertaisten wikiohjelmien käyttäminen täytyy osata ja itse wikieditorin käyttämisen täytyy myös olla tuttua.

6 WIKIN TEORIAA

6.1 Wiki ja sosiaalinen media teoreettisesta näkökulmasta

Wikin käyttö on tehnyt alkuaskeliaan jo yli vuosikymmenen. Suuresta innostuksesta huolimatta menestyksekkäät wikiprojektit ovat jääneet etenkin yrityksissä yksittäistapauksiksi. Editoiden määrä jää vähäiseksi ja wikin yhteistoiminnallisuus on harvoin todella toimivaa. Kehityksen tyssääminen on saanut aikaan tilannetta kuvaavia tutkimuksia, mutta myös toiveita itse wikin teoreettisen tarkastelun perään. Wikien käytön ja etenkin kokeilujen yleistyessä on ryhdytty yhä enemmän pohtimaan ja peräänkuulluttamaan wikin kirjoittamisen teoreettista pohjaa. Näin on esimerkiksi wikin tutki-

musta harjoittanut, paljon viitattu Ann Majchrzak tehnyt MIS Quarterly- julkaisussa. (Majchrzak, Comment: Where is the theory in Wikis?, 2009.) Wikien on toivottu muokkaavan työtekotavan jopa vallankumouksellisesti, joten täytyy esittää kysymys myös siitä, miten wikin toiminta ja toimimattomuus tulisi tulkita.

6.2 Yhteistoiminnallinen tietämyksen rakentaminen sosiaalis-kognitiivisena prosessina

Wikien suuria lupauksia ovat paitsi tiedon kerääminen ja jalostaminen, myös uuden tiedon luominen. Yksi tapa selittää yhteistoiminnallista tietämyksen rakentamista on esittää se yksilön kognitiivisten prosessien sisältämänä systeeminä ja yhteisön sosiaalisten prosessien sisältämänä systeeminä, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään (Cress & Kimmerle, A systemic and cognitive view on collaborative knowledge building with wikis, 2008). Seuraavassa on tiivistettynä kyseisen tutkijaparin esittämän mallin toiminta:

Wikidokumenttiin kirjoittaminen vaatii usein kirjoittajan oman tietämyksen prosessointia wikidokumenttiin sopivaksi. Kirjoittaessaan dokumenttia kirjoittajan täytyy todennäköisesti järjestellä tietoa mielessään dokumenttiin kirjoitettavaan muotoon. Tämä voi johtaa kirjoittajan henkilökohtaisiin oppimisprosesseihin.

Wikidokumenttia lukiessaan lukijan täytyy sovittaa lukemansa tieto omaan tietoonsa. Tässä prosessissa saattaa syntyä uutta tietoa, jota ei aiemmin ollut lukijalla itsellään, eikä myöskään wikidokumentissa. Tätä tietoa ei olisi syntynyt, ellei lukija olisi sisäistänyt wikidokumentissa olevaa tietoa.

Oppiminen voi tapahtua määrällisenä uuden tiedon lisäämisellä vanhaan tietoon, tai laadullisena vanhan tiedon mukauttamisena uuden tiedon valossa. Samalla tavoin wikidokumentin sisältämä tieto voi kehittyä määrällisenä tai laadullisena riippuen kirjoittajien antamasta panoksesta.

Yhteistoiminnallinen tiedon rakentaminen tapahtuu siis neljänä eri prosessina: Yksilön sisäisenä määrällisenä ja laadullisena oppimisena, sekä wikidokumenttiin kirjoitettaessa syntyvänä määrällisenä ja laadullisena tiedon rakentamisena. Tämä kirjoitettaessa syntyvä uusi tieto edustaa yhteistoiminnallista tiedon luomista, eikä pelkästään tiedon jakamista.

6.3 Tietämyksen rakentamisen motivoimisprosessit

Motivaatio wikidokumenttiin kirjoittamiseen voidaan Piaget'n ja Luhmannin teorioita soveltaen katsoa syntyvän kognitiivisten konfliktien vuoksi. Luettaessa wikidokumenttia wikissä nähdyn ja oman tietämyksen välinen ero aiheuttaa ärsytyksen, joka synnyttää motivaation sisäiselle sekä mahdollisesti myös ulkoiselle tiedon prosessoinnille. Myös wikidokumentin yksilölle tarjoama vetovoiman suuruus vaikuttaa motivaatioon. Motivaation on näin ollen henkilön oman ja wikin tietämyksen ristiriidan suuruuden ja aiheen yksilölle tarjoaman vetovoiman lineaarinen funktio. (Cress & Kimmerle, A systemic and cognitive view on collaborative knowledge building with wikis, 2008.) Opinnäytetyön tekijän mielestä sopivan kokoisen ärsytyksen aikaansaaminen on syytä pitää mielessä wikiyhteisöä luodessa ja sen työtä johdettaessa. Tämä voidaan aikaansaada sopivan käytännöllisen työn tekijöiden ja asiantuntijoiden kombinaatiolla.

6.4 Wiki projektin kategoriat Bloomin taksonomiaan perustuen

Bloomin taksonomia on Benjamin Bloomin työryhmän kehittämä jaottelu, jota voidaan käyttää opiskelijoiden osaamisen arviointiin ja samalla tehtävien tavoitteiden arviointiin. Bloomin entinen opiskelija Lorin Andersson on muokannut taksonomiaa muuttamalla kategorioiden nimet ja vaihtamalla hieman niiden järjestystä (Bloom's taxonomy of learning domains.) Tämän taksonomian perusteella on mahdollista myös luokitella wikiprojektit omiin luokkiinsa (West & West, 2009).

| <u>Tietämyksen rakentaminen</u> | <u>Kriittinen ajattelu</u> | <u>Kontekstuaalinen soveltaminen</u> |
|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Muistaminen | Analysoi | Sovella |
| Määrittele | Tutki | Ratkaise |
| Kuvaile | Tarkastele | Suunnittele |
| Luettele | Selvitä | Kokeile |
| Luokittele | Selitä | Rakenna |
| Ymmärtäminen | Arvioi | Luo |
| Referoi | Arvostele | Kartoita |
| Järjestele | Arvioi | Suunnittele |
| Tulkitse | Määritä | Sommittele |
| Kehitä | Väittele | Yhdistele |

Taulukko 1. Wiki projektin kategoriat Bloomin taksonomiaan mukautettuna (West & West, 2009).

Wikiprojektin kategoriat on syytä pitää mielessä wikin käyttöönottoa suunniteltaessa. Yhteisön ja sen yksilöiden valmiudet vaikuttavat vahvasti mahdolliseen projektin kategoriaan. Tavoitteet täytyy suhteuttaa valmiuksiin, vaikka muut tarpeet antaisivatkin toiveita muuhun.

6.5 Uuden teknologian käyttöönotto

Uutta teknologiaa käyttöönotettaessa joudutaan vastakkain paitsi teknologisten ongelmien, niin myös käyttäjiä koskevien vaikeidenkin haasteiden kanssa.

6.5.1 Osallistumisen epäsuhtaisuus

Sosiaalisten verkkosivujen ja yhteisöjen toimintaa värittää Jacob Nielsenin kuvaama ilmiö osallistumisen epäsuhtaisuudesta (Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute). Ilmiötä kuvataan myös nimellä 90-9-1 –teoria. Teorian mukaan sosiaalisissa verkkoyhteisöissä vain yksi prosentti käyttäjistä luo uutta sisältöä, yhdeksän prosenttia käyttäjistä osallistuu editoimalla ja kommentoimalla luotua sisältöä, loppujen 90 prosentin tyytyessä vain lukemaan verkkosivujen antia. Eri palveluissa ja yhteisöissä tarkat luvut voivat poiketa säännöstä, mutta kokoluokat säilyvät samoina.

6.5.2 Käyttäjien reaktiot informaatioteknologian käyttöönottoon

Uuden teknologian käyttöönotto saa käyttäjissä aikaan joukon erilaisia reaktioita, joiden kanssa joudutaan tekemisiin. Erilaisia reaktioita pyritään ennustamaan ja ymmärtämään. Kaiken taustalla on etsiä keinoja mahdollisimman onnistuneen käyttöönoton mahdollistamiseksi. Useita teorioita voidaan käyttää selittämään ihmisen käyttäytymistä uuden teknologian käyttöönotossa. Näitä teorioita ja niiden ominaisuuksia on esitelty mm. Yorkin yliopiston tietojärjestelmien tutkimuksen wikisivuilla (Wade).

Yksi uusi teoria uuden teknologian käyttöönoton selittämiseen on johdettu elämänhallinnan teorian avulla. Se selittää yksilön reaktiot IT –tapahtumaan yksilön mukautumisena häiriötapahtumaan (Beaudry & Pinsonneault, 2005, Volume 29 No. 3.) Tämän teorian mukaan yksilön suoriutuminen sisältää ensiksikin kaksiosaisen tilanteen arvioinnin, joita seuraavat selviytymispyrkimykset. Ensimmäisessä arvioinnissa yksilö arvioi, mitä kyseinen IT –tapahtuma tarkoittaa hänelle; tapahtuman tärkeys ja merkityksellisyys. Tämän arvioinnin perusteella tilanne muodostuu yksilölle joko mahdollisuudeksi tai uhaksi. Seuraavaksi yksilö arvioi mahdolliset selviytymisvaihtoehdot; tilanteen hallinnan taso ja mitä asialle tuntuu voitavan olevan tehtävissä. Riippuen ensimmäisestä arviosta ja tilanteen hallinnan tasosta yksilö noudattaa jotakin neljästä sopeutumisen strategiasta:

- hyödyt maksimoiva
- hyödyt tyydyttävä
- häiriöiden hallinta
- itsesuojelu.

Hyödyt maksimoiva strategia valitaan, jos tapahtuma koetaan mahdollisuudeksi ja tilanteen hallinnan taso suureksi. Tämä johtaa ongelmakeskeisiin selviytymispyrkimyksiin. Strategia kasvattaa henkilökohtaista tehokkuutta, mutta saattaa epäonnistuessaan johtaa turhautumiseen.

Hyödyt tyydyttävä strategia valitaan, jos tapahtuma koetaan mahdollisuudeksi, mutta tilanteen hallinnan taso koetaan vähäiseksi. Tämä johtaa sekä enimmäkseen ongelmakeskeisiin, että myös tunnekeskeisiin selviytymispyrkimyksiin. Strategialla on vähäisiä vaikutuksia henkilökohtaiseen tehokkuuteen.

Häiriöiden hallinnan strategia valitaan, jos tapahtuma koetaan uhkaksi ja tilanteen hallinnan taso suureksi. Tämä johtaa enimmäkseen tunnekeskeisiin, mutta myös ongelmakeskeisiin selviytymispyrkimyksiin. Strategia palauttaa emotionaalisen tasapainon, mutta saattaa myös johtaa henkilökohtaiseen tehokkuuden kasvamiseen.

Itsesuojelun strategia valitaan, jos tapahtuma koetaan uhkaksi, eikä tilanteen hallinnan taso ole korkea. Tämä johtaa enimmäkseen tunnekeskeisiin selviytymispyrkimyksiin. Strategia palauttaa emotionaalisen tasapainon, mutta saattaa johtaa myös tilanteesta vetäytymiseen.

Edelliset neljä strategiaa eivät ole toisiansa poissulkevia, koska yksilön selviytymispyrkimykset johtavat aina prosessina tilanteen uudelleen arviointiin. Tällöin henkilökohtainen, työssä tapahtuva tai teknologiassa tapahtuva kehittyminen voi johtaa uuteen strategian valintaan.

6.5.3 Käyttäjäodotukset

Käyttäjäodotukset näyttävät olevan merkittävässä roolissa informaatiotekniikan käytön onnistumisessa ja käytön aktiivisuudessa. Albert Banduran sosiaaliskognitiivisen teorian mukaan odotukset lopputuloksesta ovat suurena tekijänä ihmisten kontrolloidessa omaa käyttäytymistään (Bandura, 1986). Samoin elämänhallinnan teorian mukaan ihmisten subjektiivisen arvion mukaiset oletetut seuraukset johtavat hänet tiettyihin sopeutumistoiimiin (Lazarus & Folkman, 1984). Tarkemmin tutkittaessa on myös havaittu, että odotukset pitkän tähtäimen seuraamuksista ovat tärkeämpiä, kuin lyhyen. Pitkän tähtäimen seuraukset, kuten työn mielekkyyden kasvaminen ja kollegoiden kunnioituksen saavuttaminen ovat tärkeämpiä tekijöitä IT järjestelmän hyväksyntään, kuin lyhyen tähtäimen seuraukset, kuten vaikkapa hyödyllisyys (Chau, 1996.) Uuden teknologian ollessa kyseessä konkreettisenä nähty muutos, jota voidaan yksityiskohtaisesti kuvata ja tarkastella, on todennäköisemmin luomassa asiasta henkilökohtaisesti mielekästä (Griffith, 1999 (24:3)).

7 WIKIN KÄYTTÖÖNOTTO

7.1 Käyttöönnoton vaiheet

Wikin ja yleensäkin sosiaalisen median käyttöönottoon tarvitaan suunnitelmallisuutta ja määrätietoista työskentelyä. Täytyy muistaa, että wiki ei ole uusi työkalu, vaan uusi työskentelytapa. Tämän uuden työskentelytavan vaatimuksia ja vaikutuksia organisaatiolle ja sen jäsenille tulee arvioida. Tämä koskee etenkin vanhoja organisaatioita, joissa vanha tapa työskennellä on juurtunut syvälle. Tässä vaiheessa tulee tietenkin miettiä mitä uudelta tältä työskentelytavalta voidaan saada ja mitä siltä halutaan. Tämän perusteella työlle voidaan asettaa tavoitteet.

Uuteen toimintatapaan on syytä tutustua ensin vaikkapa pienemmässä ryhmässä, joka on organisaation kannalta edustava. Heti alusta lähtien myös johdon on tutustuttava uuteen työkaluun ja sen suomaan työskentelytapaan. Johdon osallistuminen uuteen työntekotapaan tulee olemaan tärkeää käyttöönnoton vaiheissa; Practise what you preach (Mader, Sage advice on wiki adoption keys to success, 2008). Samalla todetaan, minkälaiset valmiudet organisaatiolla on käyttöönottoon. Rehellinen arvio esimerkiksi avoimuuden vaatimuksen täyttämistä on tarpeen. Vahvasti ylhäältä alas suuntautunut organisaatio tuskin kykenee avoimeen alhaalta ylös nousevaan wikivalankumoukseen.

Wikille on oltava jokin selkeä liiketoimintalähtöinen tarve, jolle voidaan nähdä selkeitä etuja. Tarpeen selvittyä voidaan arvioida oikean työkalun. Työkalun päättämisen lisäksi tulee arvioida koulutuksen tarvetta ja tarvittavien resurssien määrää.

Sosiaalisen median käyttöönotto on kuvattu neljälle eri osa-alueella kirjassa Wiki-
maniaa yrityksiin (Ojala & Pöysti, 2008):

- Sosiaalisen median käyttöönnoton suunnitelma
- Sosiaalisen median/virtuaalisen työtilan käyttöönotto
- Työskentely virtuaalisessa työtilassa ja sen johtaminen
- Tulosten mittaaminen ja arviointi

7.2 Käyttöönnoton suunnittelu

Käyttöönottoa suunniteltaessa on oltava selvillä selkeä käyttötarkoitus, johon uutta toimintatapaa ryhdytään hyödyntämään. Käyttöönnoton suunnitelma on sitä tärkeämpi, mitä suuremmasta ja vakiintuneemmasta yrityksestä on kyse. Suunnitelmaa työstävään ryhmään on oltava tulevaa käyttötarkoitusta edustavan toiminnon vetämä ja edustama. Lisäksi mukaan tarvitaan tarvittava tietotekninen osaaminen ja johdon edustus. Suunnitelmaa tehtäessä on päätettävä, millä wikiprojektin kategorialla työtä tavoitellaan tehtäväksi. Tämä heijastuu vahvasti tarvittaviin wikivalmiuksiin ja samalla koulutuksen tarpeeseen (West & West, 2009.) Suunnitelman on otettava huomioon sosiaalisen median avoimuuden mahdollistama uusien käyttötarkoitusten löytyminen. Toisaalta tehdään siis valmiit askelmerkit jo päätetyn käyttötarkoituksen käyttöönottoon, mutta ei suljeta pois uusia kasvu-uria. löydetyille uusille käyttötarkoituksille voidaan tehdä uusi käyttöönnoton suunnitelma ja kenties lisätä tavoitteiden kunnianhimoisuutta kokemuksen karttuessa.

Tässä vaiheessa on syytä antaa käyttöönnotolle selkeä ja aiemmin tunnistetusta käyttötarpeesta jalostettu tarkoitus. On vältettävä ylimalkaisia viittauksia yhteistyöhön tai muuhun yleisesti hyvään tarkoitukseen. Tavoitteen tulee liittyä selkeästi yrityksen liiketoimintaan ja ihmisten työhön sekä sen tulee olla ilmaistu selkeästi (Leggio, 2008).

Tarkoituksen täsmennyttyä voidaan asettaa tavoitteet. Tavoitteet kuvaavat, mitä wikin käytöllä halutaan saada aikaan. Asetetut tavoitteet voi olla suoria tai epäsuoria. Sähköpostien määrän vähentäminen, raportointiin käytettävän työajan vähentäminen tai valmiin dokumentin aikaansaamisen nopeutuminen voivat olla hyviä suoria tavoitteita (Ojala & Pöysti, 2008). Epäsuorina tavoitteina voidaan pitää yksilöiden ja yhteisön kehittymistä käyttöönnoton edetessä. Esimerkiksi yksilön osaamisen kehittyminen tiedon hankkijana ja jakajana taikka yhteistyön syventymisen ja yhteisen vastuunkannon kehittyminen sopivat tällaisiksi tavoitteiksi (West & West, 2009).

Hyvin määriteltyjen tavoitteiden toteutumista voidaan mitata helpoilla mittareilla, jotka kuvaavat aikaansaattua hyötyä. Samalla voidaan asettaa tavoitteita itse käyttöönnottoprojektin toteutumiselle, joilla kuvataan käyttöönnoton tasoa, käyttäjäkokemusta tai tekniikan toimivuutta.

7.3 Wikin käyttöönotto

Käyttöönotossa ihmisten tulee omaksua uusi työskentelytapa, joka vaatii heiltä uusia ominaisuuksia, uusien sääntöjen opettelua ja myös teknistä osaamista. Tämän työn tukemiseen vaaditaan resursseja, jotka ovat valmiita auttamaan ihmisiä ja ohjaamaan työtä. Samoin tarvitaan säännöt, joiden kuuluu olla uskottavat ja työskentelyä tukevat, mutta eivät kuitenkaan ainakaan liiaksi rajoittavat.

7.3.1 Erilaiset roolit wikissä

Wikin rooleista on mainintoja useissa wikin käyttöönotosta kertovissa teksteissä. On ilmeistä, että wikiyhteisössä ihmisillä on eri rooleja, kuten muissakin sosiaalisissa yhteisöissä. Eri roolit voivat olla päällekkäisiä ja myös vaihtelevia, mutta tietty roolitus on tarpeen käyttöönoton onnistumiselle.

Wikissä luonnollisesti luetaan ja kirjoitetaan dokumentteja, joten lukijan ja kirjoittajan roolit ovat aina selkeästi läsnä. Alotteleva wikin käyttäjä todennäköisesti aloittaa lukijan roolissa, joten sitä ei pidä väheksyä, vaan sille on annettava oma tärkeä asemansa wikiyhteisössä (Mader, Wikipatterns, 2008). Wikidokumenttien kirjoittaja taas on roolissa, johon kaikkien tulisi pyrkiä. Ilman kirjoittajia ei ole sisältöä, eikä wikiä. Kirjoittaja voi yksinkertaisimmillaan muokata olemassa olevia dokumentteja korjaamalla kirjoitusvirheitä ja lisäämällä sinne tietoa. Rakentava toisten dokumenttien muokkaaminen on tärkeä osa hyvin toimivaa yhteisöllistä tiedon luomista, joten siihen tulisi kannustaa ja panostaa. Uusien dokumenttien aloittaminen ja tekeminen voi vaatia käyttäjältä totuttelua, mutta siihen kaikkien tulisi pyrkiä.

Wikin lähtiessä kukoistamaan, sen rakenteen ja tarkoituksen vaaliminen tulee ajan-kohtaiseksi. Wikihän on kuitenkin myös vain kokoelma verkkosivuja tai – dokumentteja, joita on linkitetty toisiinsa. Tämän vuoksi toimiva wiki tarvitsee moderaattoria, joka muokkaa wikin rakennetta samalla valvoen sisällön kehitystä. Sisällön laadun vaalimiseksi voi moderaattori esimerkiksi aloittaa uusia aiheita ja kommentoida tai muokata muiden aloittamia aiheita. Moderaattori voi pyytää uutta kirjoittajaa avaamaan uuden aiheen tai osallistumaan vanhan kehittämiseen (Ojala & Pöysti, 2008).

Wikin käyttöönoton ja käytön käytännön tekeminen vaatii kannustamista, innostavia ideoita ja tukea. Ihminen, jota ihmiset luonnostaan lähestyvät wikin käytännön ongelmissa, wikimestari, on wikiä kannatteleva voima yhteisössä. Hän ymmärtää wikin taroituksen ja käyttötavat ja häneltä saa apua kaikkiin käytännön ongelmiin. Hän osaa osallistaa ihmisiä wikityöhön ja näkee sudenkuopat, joihin työ voi kangistua (Mader, Wikipatterns, 2008.)

Etenkin isommissa organisaatioissa hankkeelle voi olla tarpeellista saada suojelija. Suojelija antaa hankkeelle uskottavuutta niin siihen osallistujien kesken, kuin myös koko organisaatiossa. Suojelija voi myös varmistaa tarpeellisten resurssien saamisen (Mader, Wikipatterns, 2008.)

Kaiken tämän lisäksi, tai niitä ennen on pääkäyttäjä, jolla on oikeus käyttää kaikkia toimintoja, sekä jakaa oikeuksia niihin muille. Pääkäyttäjä seuraa mittarien avulla wikin käyttöä ja kokoaa tiedot yhteen (Ojala & Pöysti, 2008).

7.3.2 Käyttäjäoikeudet

Wikin roolitukseen liittyvät myös käyttäjäoikeudet. Wikiohjelmissa on mahdollista jakaa erilaisia käyttöoikeuksia eri tarkoituksiin. Avoimuuden vaalimiseksi voi tuntua luonteelta antaa mahdollisimman paljon oikeuksia kaikille. Tällöin roolitus toimii enemmän epäviralliselta pohjalta, mutta voi olla kuitenkin ainakin osittain vahvistettu ja ohjeistettu. Eri käyttötarkoituksiin tehdyille wikeille voi kuitenkin olla tarpeen erilaisten käyttäjäoikeuksien käyttäminen. Esimerkiksi pienen asiantuntijaryhmän wiki voi olla tarkoituksenmukaista pitää vain ryhmän jäsenten ulottuvilla. Kuitenkin ajoittain voidaan katsoa tarpeelliseksi jakaa luotuja dokumentteja laajemmin joko luku tai myös kirjoitusoikeuksin. Moderointitarkoituksiin voidaan myös antaa oikeuksia, joiden avulla wikidokumentteja voidaan ryhmitellä ja tuhota. Tällöin wikin rakenteen ja laadun valvominen jää nimetyille moderaattoreille. Etenkin yrityskäyttöön tarkoitetuissa wikeissä on mahdollisuus dokumentin hyväksyttämiseen ennen sen julkistamista. Tällä toiminnolla voidaan alentaa johtajien kynnystä wikin hyväksymiselle. Samaa toimintoa voidaan kuitenkin myös käyttää normaalina hyväksymisrutiinina virallisempien dokumenttien ollessa kyseessä. Tällöin yrityksen viralliset dokumentit ja epävirallisempi yhteisöllinen tiedonrakentaminen voidaan toteuttaa samalla tutulla työkalulla.

7.3.3 Säännöt

Wikien käyttöön voi sisältyä pelkoja, mutta myös todellisia uhkia, joita varten täytyy varautua. Avoimeen työskentelyyn liittyy mahdollisuus tahattomaan tai tahalliseen epätoivottuun toimintaan. Yksi tapa varautua on wikin säännöt, joilla käyttäjät veloitetaan toimimaan tietyllä hyväksyttävällä tavalla. Yrityksillä on yleensä olemassa ohje intranetin käyttöön, joka ainakin hyvänä pohjana myös wikin säännöstöön. Vapaa ympäristö luo mahdollisuuden tehdä haittaa työtovereille ja ihmisille yleensä, sekä työnantajalle ja muille yhteisöille. Harkitsematon toiminta voi loukata jotakuta toista tai antaa työnantajasta vahingollisen kuvan. Tällaisen tapahtuman jälkiselvittely ja vahingon korjaaminen voi olla vaikeaa. Lain ja etenkin tekijänoikeuksien rikkominen on myös mahdollista avoimessa työtilassa, joten säännöstöä tarvitaan myös vakavampien riskien torjuntaan.

8 TYÖN TOTEUTTAMINEN KOHDEORGANISAATIOSSA

8.1 Työn idea

Kohdeyrityksessä oli syntynyt ajatus wikin käyttämisestä sen mahdollistaman tiedonkeruun ja taltioinnin vuoksi. Yksi taustavaikutin oli myös yrityksessä herätetty ajatus eläköityvien työntekijöiden hiljaisen tiedon keräämisestä. Opinnäytetyön tekijä on työssä kohdeorganisaatiolle läheisessä sidosryhmässä, joten kanssakäyminen oli kummallekin osapuolelle tuttua.

8.2 Työn vaiheet

Työ aloitettiin työn valvojan ja tekijän yhteydenpidolla ja tapaamisilla, joissa määritettiin työn tavoitteet ja sovittiin aloituspalaverista. Työ oli luonteeltaan kaksiosainen. Ensimmäisenä tarkoituksena oli selvittää wikin käytön nykytilanne yrityksissä kokemuksen keräämiseksi. Toiseksi oli tarkoitus pureutua itse kohdeorganisaation wikin käyttöönottoon. Tavoitteina oli wikin roolin kirkastaminen muihin tiedon tallennusmenetelmiin nähden ja aloittaa wikin käyttäminen siemensisällön ja pilotoinnin muodossa. Tekijä oli varannut työlle kahdeksan arkiperjantaita, joiden aikana oli mahdollisuus toimia kohdeorganisaatiossa paikalla.

Osa lähipäivistä käytettiin työkaluun tutustumiseen, siemensisällön tuottamiseen ja ohjeistavan sisällön luomiseen. Samoin lähipäivinä pyrittiin olemaan kosketuksissa kohdeorganisaation ihmisten kanssa vuorovaikutuksen aikaansaamiseksi.

Aloituspalaverissa olivat paikalla työn tilaajan paikalle kutsumat kohdeorganisaation jäsenet. Osallistujat olivat lähinnä automaatio-osaston toimihenkilöitä, sekä myös it-osaston edustaja. Palaverissa esiteltiin tuore tutkimus wikin käytön nykytilanteesta suomalaisissa yrityksissä. Samalla esiteltiin ”Wikimaniaa yrityksiin - yritys 2.0 tuottamaan” -kirjan esittämä malli sosiaalisen median käyttöönotosta. Tavoitteena oli johdattaa kuulijat teknisen tarkastelun yli miettimään aihetta johtamisen näkökannasta.

Aloituspalaverin jälkeen pidettiin vielä palaveri, jonne oli valikoitu työnjohtoa ja asentajia, joiden arveltiin voivan osallistua pilotin aiheen ideoimiseen. Pilotin ideaa ei saatu näillä toimilla aikaiseksi. Samalla oli herännyt kysymyksiä wikin roolin kirkastamiseksi muutenkin, joten päädyttiin järjestämään verkkokysely aiheesta. Verkkokyselyn purkamisen jälkeen työn tekijä ei enää tehnyt lähipäiviä kohdeorganisaatiossa.

Kuvaavaa työlle oli aiheen uutuus niin kohdeorganisaatiolle, kuin itse työn tekijälleen; suuri osa wikin teoretiedosta, joka on esitetty tässä raportissa, on hankittu viimeisen lähipäivän jälkeen.

8.3 Käytössä olevat työkalut

Kohdeorganisaatiossa oli käytössä Microsoftin SharePointin mukana tulevat wiki- ja blogityökalut. Työn aikana oli käynnissä myös selvitystyö mahdollisesta työkalujen päivityksestä, mutta tämä ei kuitenkaan toteutunut. Käytössä oleva wiki oli kaikkien yrityksen verkkotunnukset saaneiden käytössä. Kaikilla oli wikiin luku- ja kirjoitusoikeudet. Wikin ominaisuuksiin kuuluivat WYSIWYG -tekstieditori, sekä dokumentin historia ja hakutoiminnot. Hakutoiminnossa oli viivästys, joka esti vasta talletetun sivun löytämisen. Työkalussa oli puutteita, jotka ovat haitaksi laajemmalle wikin käytölle. Itse tekstieditorissa mm. kuvan liittämisen dokumenttiin havaittiin olevan vaikeaa. Työkalusta puuttuivat keskustelu ja kommentointi mahdollisuudet. Samoin wiki-farmi-toiminnon puute, eli mahdollisuus perustaa aihekohtaisia wikejä, oli haittana.

8.4 Wikin käyttötarkoitus

Wikin suunnitelluksi käyttötarkoitukseksi täsmentyi tietämuskanta, jonka sisällöksi kuvattiin ohjeet, ratkaisut, ongelmat ja kysymykset. Pidetyissä palavereissa heräsi kysymyksiä wikin roolista suhteessa muihin tiedontallennusmenetelmiin. Tietoa oli tallennettu vanhoilla menetelmillä ja työn teon ajankohtana oli myös käynnissä uuden yritystietojärjestelmän käyttöönotto. Tämä aiheutti tarpeen linjauksen tekemiseen tiettyjen tietojen osalta.

8.5 Käyttäjäkysely

Palavereissa heränneiden käyttötarkoitusta koskevien kysymysten vuoksi päätettiin kohderyhmälle tehdä selventävä kysely, jossa kartoitettaisiin tiedon tallentamisen ja hakemisen nykytilanne ja toiveita sen kehityksestä. Yksi avoinna oleva kysymys oli kohderyhmän tiedon ja kokemuksen taso wikin osalta. Työn tekijän toiveena oli myös löytää osastolta henkilö, jolla olisi muista yhteyksistä kokemusta wikin käytöstä. Kysely tehtiin yrityksessä käytössä olleella eTaika -työkalulla, jolla kysely voitiin tehdä verkkoselaimella tehtäväksi. Työkalulla pystyi tekemään paitsi vapaasti täydennettäviä kysymyksiä, myös monivalintakysymyksiä. Vastaukset saatiin taulukkolaskentaohjelmassa käsiteltävänä taulukkona.

Kyselyn etusivulla kerrottiin lyhyesti itse päättötyöstä ja sen tekijästä. Mukana olivat linkit wikiesitykseen ja opetusvideoon. Wikityökalua ja sille suunniteltua käyttötarkoitusta pyrittiin kirkastamaan diaesityksellä. Samoin oli työn tekijän toimesta tehty video, jossa näytettiin, kuinka wiki työkalu löytyy kohdeyrityksen intranetistä ja kuinka wikityökalulla voidaan muokata ja luoda wikisivuja. Kohdeosaston henkilökunta kutsuttiin vastaamaan kyselyyn osastonjohtajan sähköpostilla. Kutsu toistettiin vastausajan lähestyessä loppuaan, samoin osaston johtaja muistutti suullisesti kyselystä osastonsa ihmisiä.

Kyselyyn saatiin yksitoista vastausta noin sadan henkilön kohderyhmästä, eikä vastausprosenttia voida pitää hyvänä. Kyselyn aikana työn tekijä teki satunnaisesti kohtamilleen kohderyhmäläisille tiedusteluita kyselyyn vastaamisesta. Tuli ilmi, että monet eivät saamastaan kutsusta huolimatta kokeneet kuuluvansa itse kohderyhmään. Yhden kohderyhmään kuuluneen automaatioasentajan vastaus kuului: ”Sain toki kutsun, mutta eihän se kuulunut meille”. Toisen kohderyhmään kuuluneen työnjohtajan vastaus

taas kuvaili aiheen olevan liian kaukainen hänen kaltaiselleen kokeneemmalle henkilölle.

Vastauksista voi laadullisen tarkastelun perusteella, että suurin osa vastaajista oli palavereihin osallistuneita henkilöitä. Tarkastelu voidaan tehdä vastaajien tehtävänimikkeistä ja sijainnista (Porvoo / Naantali). Mahdollisesti tästä johtuen kysely ei tarjonnut uusia ajatuksia wikin hyödyntämiseen, vaan vastaukset noudattelevat palavereissa läpi käytyjä malleja. Kyselyn kysymykset ja palaverissa purettu vastaukset ovat raportissa liitteenä. Vastauksien otoksen pienuudesta ja vastaajien päätelystä taustasta johtuen ei vastauksia käsitellä tämän tarkemmin tilastollisesti, eikä laadullisesti.

Kyselyn tulokset purettiin palaverissa, jossa oli läsnä kohdeorganisaation toimihenkilöitä. Palaverin päätelminä todettiin, että kyselyn kattavuus ei ollut hyvä ja että pilotille ei ole saatu aihetta.

8.6 Wikin kirjoittamisen aktivointi

Aloituspalaverissa ja sen jälkeisessä yhteydenpidossa otettiin esille joitain keinoja, joilla wikin kirjoittamista pyritään aktivoimaan. Tiettyjä toimia kokeiltiin samaan aikaan, kun tehtiin työtä sopivan pilotin aiheen löytämiseksi.

Erään asiantuntijaryhmän esimies halusi kokeilla wikin käyttöä. Tarkoituksena oli kerätä säännöllisissä palavereissa kerättyä tietämystä wikidokumentteihin. Samalla täytyi miettiä, miten tulisi suhtautua vanhempiin aiheeseen liittyviin verkkolevyille kerättyihin dokumentteihin. Kyseiset vanhat verkkolevyille talletetut dokumentit päätettiin kopioida wikiin. Dokumentit jätettiin myös verkkolevyille, mutta niiden alkuun lisättiin teksti: ”Dokumenttia ylläpidetään wikissä”. Alun innokkaan kokeilun jälkeen ryhmän esimies kuitenkin totesi käytössä olevan wikityökalun olevan teknisesti liian kömpelö tarkoitettuun käyttöön. Kyseisen ryhmän wiki kokeilu loppui tähän.

Toinen käytetty tapa wikin kokeilun aktivoimiseen oli osaston johtajan omaksuma tapa kehottaa ihmisiä tekemään tarvittavat uudet dokumentit wikiin. Tällä tavoin saatiin uusia ajankohtaiseksi nousseita dokumenttitarpeita wikikokeilun piiriin. Tämä motiivointikeino poiki joitakin wikidokumentteja. Dokumenttien kirjoittajilta saatu suullinen palaute oli kuitenkin negatiivista. Ensiksi valitettiin wikin löytämisen vaikeutta. Toiseksi tuli esiin wikityökalun kömpelyys jopa yksinkertaisen dokumentin luomi-

seen. Tällä motivointikeinolla tehdyt dokumentit eivät saaneet jatkoa, eivätkä dokumenttien luojat halunneet jatkaa dokumentointia wikillä.

8.7 Johtopäätöksiä wikin käyttöönotosta kohdeorganisaatiossa

Työn tekohetkellä yrityksellä ei ollut julkaistua strategiaa sosiaaliseen mediaan tai wikin käyttöön. Kyseinen wikin käyttöönotto koski vain yhtä osastoa. Ajatus työlle oli tullut osaston sisältä. Tämä näkyi mm. vaikeutena ottaa kantaa ohjeistukseen ja roolitukseen. Wikin administroidi tapahtui it-osaston puolesta, kuten koko muunkin yrityksessä käytössä olleen intranet portaalin osalta. Tämä johti siihen, että kysymyksien ja muutosehdotusten tekeminen osoittautui hitaaksi ja vaikeaksi. Työn teon aikaan tehty harkinta Wiki-työkalun uudistamisesta jäi myös harkinnan asteelle, joten vanha kömpelöksi tiedetty työkalu jäi käyttöön. Ylemmän johdon sitoutuminen ja esimerkki jäivät puuttumaan käyttöönotosta.

Työlle ei varattu opinnäytetyön tekijän lisäksi omia resursseja, vaan palaverien lisäksi kaikkien toimien tuli tapahtua ihmisten oman työn ohessa. Wikityön roolitus modernoinnin, koulutuksen ja motivoinnin osalta jäivät tekemättä. Työtä motivoitiin sinänsä hyväksi todetulla ja lähdemateriaaleissa neuvotulla keinolla. Käytössä oli osaston johtajan tapa kehottaa tekemään sopiviksi katsotut uudet dokumentit wikiin. Tämä johtikin kokeiluihin wikin käyttöön. Kyseisellä motivointikeinolla aloitetut wikiaiheet jäivät kuitenkin luomisensa jälkeen passiivisiksi. Kuvaavaa tilanteelle oli havaittu työkalun löytämiseen ja sen toimintaan liittyvä hämmästyminen. Ihmiset keskustelivat paikalle kerääntyneen ryhmän kanssa työkalun vaikeasta löydettävyydestä ja kömpelyydestä ja samalla wikille kerääntyi huonoa julkisuutta.

Wikin käyttöönottoa suunniteltiin vaihtuvissa palavereihin kutsuissa ryhmissä. Usein uudet ihmiset eivät olleet juurikaan tutustuneet wikin ajatukseen ennen palaveriin osallistumista. Palaverin alussa pidetty pieni opastus sai toimia ihmisten tutustumisena aiheeseen. Osallistujat vaikuttivat epätietoisilta siitä mitä heidän tulisi vieraalle aiheelle tehdä. Työn aloituspalaverissa esitetty tarve roolitukseen ja resursointiin ei johtanut konkreettisiin päätöksiin.

Samoin pilotin aiheen etsiminen oli vaikeaa. Kenelläkään osallistujista ei ollut mielestä sopivaa kohdetta ja asia jäi palaverien jälkeen siihen. Aiheen toivottiinkin joissain

palaverissa löytyvän opinnäytetyön tekijän toimilla, mutta se ei onnistunut. Palaverissa ei saatu päätettyä mitään konkreettista wikin käyttöönoton suhteen.

Työn alussa ja sen kestäessä osaston ihmisillä oli toki vaihteleva, mutta yleisesti heikko mielikuva wikistä ja etenkin sen yrityskäytöstä. Tämä todettiin satunnaisten kohderyhmän henkilöiden kanssa käytyjen keskustelujen perusteella. Työn päätyttyä tilanne oli parantunut. Ihmiset tiesivät käynnissä olleesta wikin käyttöönotosta ja wikille ajatellusta käyttötarkoituksesta. Ihmiset tunsivat myös työkalun perusajatuksen. Tämä näkyi ihmisten uteliaina kysymyksinä työn etenemisestä. Samalla tuli ilmi, että vaikka työn eteneminen kiinnosti, harva koki sen koskettavan merkittävästi itseään. Ihmiset kokivat, että organisaation ulkopuolinen opinnäytetyön tekijä tietäisi heitä paremmin heidän oman wikinsä tilan.

Loppupäätelmänä voi sanoa, että ajateltu wikin käyttötarkoitus oli liiketoimintalähtöinen ja sille nähtiin olevan tarvetta niin esimiesten, kuin työntekijöidenkin puolelta. Työtä ei kuitenkaan saatu käynnistettyä riittämättömän johtamisen ja resursoinnin vuoksi. Käyttöönotolle ei ollut yksikäsitteistä suunnitelmaa. Tekniset seikat, kuten wikin löytämisen vaikeus ja työkalun kömpelyys olivat esteenä aikaansaatuja käyttöönottoyrityksien onnistumiselle.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET WIKIN KÄYTTÖÖNOTOSTA

9.1 Uusi työskentelytapa

Wikin käyttöönotossa on tärkeintä ymmärtää, että kyse ei ole vain uudesta teknisestä työkalusta, vaan uudesta työskentelytavasta. Tällä on vaikutuksia niin yksilötason, kuin yhteisön ja organisaation toimintaan. Vaikutukset riippuvat uuden työntekotavan muutoksien suuruudesta. Tätä arvioitaessa on huomioitava tilanne ennen käyttöönottoa, sekä odotetun askeleen suuruus.

Wikin käytön laajuus ja myös, jos näin voi sanoa, sen syvyys on otettava huomioon. Bloomin taksonomian mukainen kategorioihin jakaminen antaa kuvan wikityön syvyydestä. Tätä luokittelua on hyvä käyttää apuna, kun wikin käytön tavoitteita asetellaan. Luokittelun kahden ääripään ero on suuri niin yksilölle, kuin yhteisöllekin. Wikin ideaan ihastunut toivoo luonnollisesti mahdollisimman hienoja tuloksia ja tätä myötä myös etenemistä luokittelussa vaativampaan päähän. Toisaalta harvan työnteki-

jän valmiudet osaamisen, kuin kulttuurisen valmiuden kannalta antavat mahdollisuu-
den kovin syvälle yhteisölliselle tietämyksen rakentamiselle.

Varmin tapa aloittaa wikityö on helpot kohteet, joihin arkipäivän huomio dokumentti-
en luonnissa tarpeet ja huomio muutenkin keskittyvät. Tällaisia ovat tietämyskannat,
joissa jaetaan ohjeita ja kokemuksia, kysymyksistä puhumattakaan. Samoin wikityön
aloittamisessa voi hyvin huomioida palaveriagendan ja –muistion luomisen kaltaisen
tarpeellisen toimen, joka levittää myös helposti wikiosaamista ja kulttuuria käytännön
tasolle. Esimies voi myös antaa tehtäväksi täydennettäviä taulukoita ja aloitettuja, lop-
puun kirjoitettavia dokumentteja.

Wikin käyttöönotossa on huomioitava sen kaksisuuntainen luonne, toisaalta organi-
saatio ja johto luovat edellytykset wikin käytölle. Tämä tarkoittaa wikin käyttötarkoi-
tuksen uskottavaa viestintää sekä koulutuksen ja tuen järjestämistä. Samoin työhön
tarvittavat toimivat tekniset ja inhimilliset resurssit tulee järjestää. Toisaalta itse työ
tapahtuu ihmisten mielissä ja kirjoittajayhteisöissä. Tästä työstä seuraa onnistuessaan
wikityön antama hyöty.

9.2 Odotuksien johtaminen

Yksilö joutuu uuden häiriötekijän kohdatessaan valitsemaan selviytymisstrategian,
jonka avulla pyrkii selviytymään uudesta tilanteesta, kuten kappaleessa 6.5.2 kerro-
taan. Kaksiosaisessa arvioinnissa ensin arvioidaan, onko kyseessä uhka vai mahdolli-
suus. Toinen arviointi käsittää ihmisen näkemyksen tilanteen hallinnan tasosta. Kum-
pikin nojaa vahvasti yksilön odotuksiin ja oletuksiin. Ensimmäisessä arvioinnissa pe-
lot oman työn ja ammattitaidon tarpeellisuudesta voivat johtaa uhkaskenaarion valit-
semiseen. Toisaalta odotukset työn muuttumisesta mielekkäämmäksi tai mahdolli-
suuksista uralle etenemiselle voivat johtaa näkemykseen mahdollisuudesta (Beaudry
& Pinsonneault, 2005, Volume 29 No. 3.) Toisessa arvioinnissa merkityksellistä on,
kuinka suureksi ihmiset tuntevat autonomiansa omaan työhönsä ja mahdollisuuksiin
vaikuttaa siihen suhteessa IT-tapahtumaan (Shaw & Barret-Power, 1997). Yksilön
selviytymisstrategialla ja odotuksilla on siis merkittävä yhteys.

Odotukset ja uskomukset ovat myös niitä asioita, joihin hyvällä johtamisella voidaan
vaikuttaa. Tästä syystä uskottava tiedottaminen muutoksen tavoitteista ja keinoista on
avainsijalla muutoksen läpiviennissä. Näin etenkin muutoksissa, joissa yksilön oma

panos ja menestyminen ovat merkittävässä roolissa. Muutoksen tavoitteiden tulee olla konkreettisesti ymmärrettävissä olevia, jotta niistä tulee ihmisille merkityksellisiä. Keinoina muutokseen voidaan esittää mm. koulutuksen ja käyttäjätuen järjestäminen. Näin monet jo tutut keinot saavat uuden merkityksen, kun niitä voidaan katsoa yksilön selviytymisstrategian ja tutkimusten käyttäjäodotuksien vaikutuksista käyttöönoton lopputulokseen valossa.

LÄHTEET

Arazy, O.;Croitoru, A.;& Soobaek, J. (2009). The life cycle of corporate wikis: an analysis of activity patterns. *19th Workshop on Information Technologies and Systems*, (163-168).

Arazy, O.;Gellatly, I.;Soobaek, J.;& Patterson, R. (Summer 2009). Wiki Deployment in Corporate Settings. *IEEE Technology and Society, Volume 28, Number 2* , 57-64.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.

Beaudry, A.;& Pinsonneault, A. (2005, Volume 29 No. 3). Understanding user responses to information technology: A coping model of user adaptation. *MIS Quarterly* , 493-524.

Bloom's taxonomy. Haettu 29. 1 2011 osoitteesta Wikipedia:
http://en.wikipedia.org/wiki/Bloom's_Taxonomy

Bloom's taxonomy of learning domains. Haettu 29. 1 2011 osoitteesta Performance, learning, leadership and knowledge:
<http://www.nwlink.com/~donclark/hrd/bloom.html>

Brown, S. (8. 10 2008). *Wikis at Sun Microsystems: The Ongoing Evolution*. Haettu 12. 04 2011 osoitteesta <http://web.fumsi.com/go/article/share/3328>

Chau, P. (1996). An empirical investigation on factors affecting the acceptance of CASE by systems developers. *Information and Management, Volume 30, Issue 6* , 269-280.

Cress, U.;& Kimmerle, J. (2008). A systemic and cognitive view on collaborative knowledge building with wikis. *International Journal of Computer-Supported Collaborative Learning* , 105-122.

- Cress, U.;& Kimmerle, J. (Volume 3, Number 2 / June, 2008). A theoretical framework of collaborative knowledge building with wikis. *International Journal of Computer-Supported Collaborative Learning* , 105-122.
- Frappaolo, C.;Keldsen, D.;& Scrupski, S. *State of enterprice 2.0 adaption Q4 - 2009*. 2.0 Adoption Council.
- Garcia-Perez, A.;& Ayres, R. (2010). Wikifailure: the Limitations of Technology for Knowledge Sharing. *Electronic Journal of Knowledge Management Volume 8 Issue 1* , 43-52.
- Griffith, T. L. (1999 (24:3)). Technology features as triggers fos sensemaking. *Academy of management review* , 472-488.
- Henriksson, J.;& Mikkonen, T. (2008). *wiki kokemuksia suomalaisissa organisaatioissa*. Tampereen yliopiston hypermedialaboratorio.
- Holtzblatt, L. J.;Damianos, L. E.;& Weiss, D. (2009). *Factors Impeding Wiki Use in the Enterprise: A Case Study*. The MITRE Corporation.
- Kee-Young, K.;& Song-Woo, O. (2009). Examining the effect of user expectations on system use activity. *17th European Conference on Information Systems*. Verona.
- Kuznetsov, S. (2006). *Motivations of contributors to wikipedia*. New York: ACM SIGGAS Computing Society.
- Lazarus, R.;& Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer publishing company.
- Leggio, J. (2008, 12 22). *Enterprise social media: Don't forget, users are people too*. Retrieved 4 27, 2011, from <http://www.zdnet.com/blog/feeds/enterprise-social-media-dont-forget-users-are-people-too>
- Mader, S. (1. 3 2008). *Sage advice on wiki adoption keys to success*. Haettu 27. 4 2011 osoitteesta Elevator View: <http://www.ikiw.org/2008/05/01/sage-advice-on-wiki-adoption-keys-to-success/>

Mader, S. (2008). *Wikipatterns*. Wiley publishing, inc.

Majchrzak, A. (2009). Comment: Where is the theory in Wikis? *MIS Quarterly*, Vol. 33. No. 1 , 18-20.

Majchrzak, A.;Wagner, C.;& Yates, D. (2006). Corporate wiki users: results of a survey. *Proceedings of the international symposium on Symposium on Wikis*, (ss. 99-104). ACM Press.

Munson, S. A. (2008). Motivating and enabling organizational memory with a workgroup wiki. *Wikisym '08* (s. Article No.: 18). Porto, Portugal: ACM.

Nahapiet, J.;& Ghoshal, S. (1998, Vol. 23, No. 2). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review* , 242-266.

Otala, L.;& Pöysti, K. (2008). *Wikimaniaa yrityksiin - yritys 2.0 tuottamaan*. WSOYpro.

Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute. (ei pvm). Haettu 29. 1 2011 osoitteesta useit.com: Jakob Nielsen's Website:
http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html

Shaw, J.;& Barret-Power, E. (1997). A conceptual framework for assessing organization, work group, and individual effectiveness during and after downsizing. *Human relations* (50:2) , 109-127.

Tapscott, D.;& Williams, A. D. (2006). *Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything*. Penguin group.

Wade, M. (ei pvm). *IS Research Wiki*. Haettu 22. 05 2011 osoitteesta
http://www.fsc.yorku.ca/york/istheory/wiki/index.php/Main_Page

West, J. A., & West, M. L. (2009). *Using wikis for online collaboration, the power of the read-write web*. Jossey-Bass a wiley imprint.

wiki. (16. 10 2009). Haettu 19. 10 2009 osoitteesta wikipedia:

<http://fi.wikipedia.org/wiki/Wiki>

Wilkinson, D. M.;& Huberman, B. A. (2007). Cooperation and quality in Wikipedia.

WkiSym '07 (ss. 157-164). Montreal: ACM .

Wilson, M. *Email versus wiki collaboration*. United States Intelligence Community.

Young, G. O. (2007). *The Top Priorities And Needs Of Firms Looking At Enterprise*

2.0 Technology. Forrester Research, Inc.

Käyttäjäkysely automaatio-osastolle koskien tiedon tallentamista

NESTE OIL

refining the future

Seuraavassa kysely automaatio-osastolle

Mistä haet työtehtävissäsi tarvitsemaasi tietoa?

Valitse kustakin kohdasta parhaiten sopiva vaihtoehto.

a. Internet *

Valitse (0p)

b. Intranet *

Valitse (0p)

c. Sähköposti *

Valitse (0p)

d. MS Messenger *

Valitse (0p)

e. Keskustelupalsta *

Valitse (0p)

f. verkkolevy *

Valitse (0p)

g. Wiki *

Valitse (0p)

h. M+ *

Valitse (0p)

i. JIM:in vinkkisivut *

Valitse (0p)

j. Project Wise (arkisto) *

Valitse (0p)

k. Paperidokumentit (ohjekirjat ja mapit) *

Valitse (0p)

l. Omat muistiinpanot *

Valitse (0p)

m. Suullisesti kollegoilta / esimiehiltä *

Valitse (0p)

Mistä mieluiten hakisit työssä tarvitsemaasi tietoa? Anna edellistä yksi tai kaksi vaihtoehtoa.

Oletko käyttänyt wikiä aiemmin?

a. Wikipedia *

Kyllä,
kirjoittanut/muokannut (3p)

Kyllä,
lukenut (2p)

En ole
käyttänyt (1p)

b. joku muu wiki (harrastus, opiskelu, työ) *

Kyllä,
kirjoittanut/muokannut (3p)

Kyllä,
lukenut (2p)

En ole
käyttänyt (1p)

Minkä tyyppistä tietoa tarvitset työssäsi?

a. Laitemanuaalit *

Jatkuvasti
(5p)

Usein
(4p)

Ajoittain
(3p)

Joskus
(2p)

En
juurikaan (1p)

b. Laitte / positiokohtainen vikahistoria *

Jatkuvasti
(5p)

Usein
(4p)

Ajoittain
(3p)

Joskus
(2p)

En
juurikaan (1p)

c. Laitetyyppiäkohtainen vikahistoria *

Jatkuvasti
(5p)

Usein
(4p)

Ajoittain
(3p)

Joskus
(2p)

En
juurikaan (1p)

d. Työohje / vianhakuohje

En

| | Jatkuvasti (5p) | Usein (4p) | Ajoittain (3p) | Joskus (2p) | juurikaan (1p) |
|--|---|---|--|----------------|----------------|
| Miten edellämainitut tiedot ovat tällä hetkellä saatavissa? | | | | | |
| a. Laitemanuaalit * | <input type="checkbox"/> löytyy helposti (3p) | <input type="checkbox"/> vaihtelevasti (2p) | <input type="checkbox"/> huonosti (1p) | | |
| b. Laitte / positiokohtainen vikahistoria * | <input type="checkbox"/> löytyy helposti (3p) | <input type="checkbox"/> vaihtelevasti (2p) | <input type="checkbox"/> huonosti (1p) | | |
| c. Laitetyyppikohtainen vikahistoria * | <input type="checkbox"/> löytyy helposti (3p) | <input type="checkbox"/> vaihtelevasti (2p) | <input type="checkbox"/> huonosti (1p) | | |
| d. Työohje / vianhakuohje * | <input type="checkbox"/> löytyy helposti (3p) | <input type="checkbox"/> vaihtelevasti (2p) | <input type="checkbox"/> huonosti (1p) | | |

Miten dokumentoit ja jaat työssäsi kohtaamiasi ongelmia / ratkaisuja / kokemuksia?

| | |
|--|---|
| a. Kerron suullisesti esimiehelle / kollegalle * | <input type="text" value="Valitse (0p)"/> |
| b. Lähetän sähköpostia esimiehelle / kollegalle * | <input type="text" value="Valitse (0p)"/> |
| c. Teen omia muistiinpanoja * | <input type="text" value="Valitse (0p)"/> |
| d. Kirjoitan dokumentin verkkolevylle * | <input type="text" value="Valitse (0p)"/> |
| e. Kirjaan M+ lisätietoihin * | <input type="text" value="Valitse (0p)"/> |
| f. Kirjoitan wikiin * | <input type="text" value="Valitse (0p)"/> |
| g. Joku muu * | <input type="text" value="Valitse (0p)"/> |
| mikä muu? | <input type="text"/> |
| Mikä edellisistä on mielestäsi paras keino työssä kerätyn tiedon tallentamiseen ja jakamiseen tarvitsijoiden kesken? * | <input type="text"/> |

Minkälaisista asioista kaipaisit lisää tietoa tällä hetkellä?

Minkälaisista asioista voisit jakaa lisää tietoa, jos olisi mahdollisuus (aikaa, keinoja); minkälaista tietoa?

Mikä on ongelmakohta (tilanne, tehtävä...) tiedon tallentamisen ja jakamisen kannalta työssäsi tällä hetkellä?

Minkälaista tietoa kaipaat em. kaltaisessa ongelmakohdassa, mistä sen pitäisi olla saatavilla?

Mitä tietoa näkisit mielelläsi wikissä?

| | | | |
|---|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| a. Työohje * | <input type="radio"/> kyllä (3p) | <input type="radio"/> ehkä (2p) | <input type="radio"/> enpä tiedä (1p) |
| b. Laitetyyppikohtainen vikakanta * | <input type="radio"/> kyllä (3p) | <input type="radio"/> ehkä (2p) | <input type="radio"/> enpä tiedä (1p) |
| c. Tiedetyt / ratkaisemattomat ongelmat * | <input type="radio"/> kyllä (3p) | <input type="radio"/> ehkä (2p) | <input type="radio"/> enpä tiedä (1p) |

- d. Työssä ilmenneet kysymykset * kyllä (3p) ehkä (2p) enpä tiedä (1p)
- e. Tapaamisten agendat * kyllä (3p) ehkä (2p) enpä tiedä (1p)
- f. Tapaamisten muistiot * kyllä (3p) ehkä (2p) enpä tiedä (1p)
- g. Projektien dokumentit * kyllä (3p) ehkä (2p) enpä tiedä (1p)
- h. Työntekijähakemisto (henkilöesittely, tehtävät, toimipiste, osaamiset) * kyllä (3p) ehkä (2p) enpä tiedä (1p)
- i. Joku muu * kyllä (3p) ehkä (2p) enpä tiedä (1p)

Mikä muu?

Pitäisikö jonkun näistä olla saatavilla jossain muualla, missä?

Kuvaa muutosta nykytilanteese

Onko sinulla ajatuksia wikin käyttöönotosta? Missä sitä voisi kokeilla? Miten sitä tulisi käyttää? Mitä ongelmia näet wikin käytössä?

Voit jättää yhteystietosi, jos haluat kyselyn tekijän ottavan yhteyttä sinuun.

Lopuksi paina "Seuraava" ja sitten "hyväksy ilmoittautuminen". Tämän jälkeen voit sulkea selaimen.

Tiedon tallentamista koskevan käyttäjäkyselyn vastauksien kooste

Mitä tietoa näkisit mielelläsi wikissä?

| | Kyllä | Ehkä | Enpä tiedä |
|--------------------------------------|-------|------|------------|
| Työohje | 6 | 4 | 1 |
| Laitetyyppikohtainen vikakanta | 6 | 5 | 0 |
| Tiedetyt / ratkaisemattomat ongelmat | 9 | 2 | 0 |
| Työssä ilmenneet kysymykset | 7 | 4 | 0 |
| Tapaamisten agendat | 2 | 2 | 7 |
| Tapaamisten muistiot | 1 | 3 | 7 |
| Projektien dokumentit | 4 | 3 | 4 |
| Työntekijähakemisto | 0 | 5 | 6 |

Pasi Vepsäläinen, KyAMK

Mitä tietoa näkisit mielelläsi wikissä?

- Joku muu, mikä?
 - yleisesti käytetyt taulukot
 - virittäminen, käyttöönotto
 - Historia tiedot suoraan vikaantuneesta laitteesta.
- Pitäisikö jonkun näistä olla saatavilla jossain muualla, missä?
 - Jos wiki on organisaatiomuutoksista riippumaton - se on mainio.
 - Työohjeet ja käyttöönottojen muistiinpanot sähköisessä muodossa
 - Laitteiden vikatiedot pitäisi kertyä ja olla saatavissa M+:sta
 - Pitäisi löytyä Metson järjestelmästä (Diana)niminen ohjelma , mutta piheys voitti eikä ohjelmaa hankittu.

Pasi Vepsäläinen, KyAMK

Minkälaisista asioista kaipaisit lisää tietoa tällä hetkellä?

- Tietoa on paljon hajallaan eri järjestelmissä. Ongelma on tiedon löytymisen vaikeus.
- Laitteiden vikaantumisen yleisimmät syyt ja vikaantumistaajuudet., Laitteiden/instrumenttien toimintaperiaate.
- Laitekohtaiset vuritysohjeet, pikaohjeita laitteisiin.
- Viranomaisohjeista ja standardeista
- toimintavarmuudesta, huolloista ja vikaantumisista
- varaosien hankintaan mallitietoja

Pasi Vepsäläinen, KyAMK

Minkälaisista asioista voisit jakaa lisää tietoa, jos olisi mahdollisuus (aikaa, keinoja): minkälaista tietoa?

- Kenttälaitteiden kunnonvalvonnan kehittäminen.
- Analysoituihin liittyvää tietoa: toimintaperiaatteet, vikaantumiset ja niiden yleisimmät syyt
- Tietoa mitä laitemanuaaleista ei löydy, spesifistä ja teknistä tietoa
- Joidenkin kenttälaitteiden konfiguroinnista, Himan käytöstä
- - Mittausten käyttö prosessiongelmien tunnistamisessa (esim. kolonnin tulviminen)
- korjausvinkkejä, kokemustietoa

Pasi Vepsäläinen, KyAMK

Minkälaisista asioista voisit jakaa lisää tietoa, jos olisi mahdollisuus (aikaa, keinoja): minkälaista tietoa?

- Kenttälaitteiden kunnonvalvonnan kehittäminen.
- Analysointireihin liittyvää tietoa: toimintaperiaatteet, vikaantumiset ja niiden yleisimmät syyt
- Tietoa mitä laitemanuaaleista ei löydy, spesifistä ja teknistä tietoa
- Joidenkin kenttälaitteiden konfiguroinnista, Himan käytöstä
- - Mittausten käyttö prosessiongelmien tunnistamisessa (esim. kolonnin tulviminen)
- korjausvinkkejä, kokemustietoa

Pasi Vepsäläinen, KyAMK

Mikä on ongelmakohta (tilanne, tehtävä...) tiedon tallentamisen ja jakamisen kannalta työssäsi tällä hetkellä?

- Ajanpuute suurin ongelma.
- Projekteissa tuotetaan paljon tietoa, mutta vain osa hyödynnetään kunnossapidossa.
- On useita paikkoja tiedon tallentamiselle: M+, Wiki, työtilat, verkkolevy, ... Lisäksi järjestelmiä uusitaan liian usein ja tieto on tallennettuna usein organisaation mukaisesti.
- Ajan puute
- Tieto on liian hajallaan.
- - Ei ole aikaa varattuna tiedon tallentamiseen,
- M+:aan tallentuu tietoja, mutta niiden löytäminen myöhemmin voi olla hankalaa.
- Sähköpostin arkistointi pitkiä aikoja ei ole mielekästä tai jos niitä on paljon oikean tiedon löytäminen on vaikeaa.
- sopivan kanavan löytäminen
- Erittäin hitaat ja hankala käyttöiset ohjelmat. Esim. M+

Pasi Vepsäläinen, KyAMK

Minkälaista tietoa kaipaat em. kaltaisessa ongelmakohdassa, mistä sen pitäisi olla saatavilla?

- Paljon tietoa skannattu tyhmiksi kuviksi arkistoon, josta sen löytäminen on hankalaa.
- Ollapa Neste Oilissa sisäinen Wikipedia ja Google. Tieto voi sijaita missä tahansa ja haku onnistuu tehokkaasti.
- Organisaatiot ja ihmiset tulevat ja menevät, mutta tieto pitää löytyä tehokkaasti. .
- Wikin tapainen järjestelmä olisi hyvä.
- kaikille yhteisestä paikasta

Pasi Vepsäläinen, KyAMK

Onko sinulla ajatuksia wikin käyttöönotosta? Missä sitä voisi kokeilla?, Miten sitä tulisi käyttää?, Mitä ongelmia näet wikin käytössä?

- Wikin idea on hyvä, mutta aktiivisia tekijöitä on vähän.
- Eläköityvät voi kirjata hiljaista tietoa wikiin.
- Kaikissa uusien laitteiden/kokonaisuuksien käyttöönotoissa
- Ongelmana se, että kirjoittajia ei saada tarpeeksi mukaan.
- ongelmana näen sivuston löytäminen

Pasi Vepsäläinen, KyAMK

- Wikin käyttö olisi hyvä tapa viestiä erilaisista ongelmista laitteiden käyttöönoton, huollon ja vikakorjausten yhteydessä havaituista käytännön ongelmista ja niiden ratkaisuista. Myös yhteistyö Naantalissa ja Porvoossa parantuisi, kun ongelmia voitaisiin ratkoa wikissä yhdessä, huolimatta siitä, että toimitaan eri paikkakunnilla.,