

PK-YRITYKSEN SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

Eija-Liisa Aho

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2012

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma (YAMK)
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





Tekijä(t) AHO, Eija-Liisa	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 12.03.2012
	Sivumäärä 107	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi PK-YRITYKSEN SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN		
Koulutusohjelma Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma YAMK		
Työn ohjaaja(t) MÄNTYSAARI, Anne		
Toimeksiantaja(t) Yritys X		
Tiivistelmä Opinnäytetyössä selvitettiin kohdeyrityksen sisäisen viestinnän nykytilaa ja kehittämiskohteita. Samalla selvitettiin, voidaanko kehittämisessä käyttää sähköisiä verkkotyökaluja tai sosiaalisen median välineitä. Tutkimus oli kvalitatiivinen kehittämistutkimus. Siinä haastateltiin yhtiön henkilökuntaa ja tehtiin kysely yhtiön hallitukselle. Haastattelut tehtiin henkilökohtaisina teemahaastatteluina, ja ne nauhoitettiin ja kirjoitettiin auki käyttäen propositiotason litterointia. Tutkimusaineistoa käsiteltiin taulukoimalla ja etsimällä vastauksista mahdollisia kehityskohteita. Haastattelujen perusteella vastaajat olivat melko tyytyväisiä yrityksen nykyiseen sisäiseen viestintään, mutta kehityskohteitakin tuli esille, mm. palautteen saaminen omasta työstä, ajantasaisen ja selkeän tiedon saaminen henkilökohtaisen oppimisen ja työstä suoriutumisen tueksi, tiedon välittäminen ja nykyisten välineiden toimiminen. Sosiaalisen median välineet olivat henkilöstölle osittain tuttuja, mutta ajatus niiden käytöstä yrityksen sisäisessä viestinnässä oli vielä melko selkiytymätön. Sosiaalisen median välineistä ja verkkotyökaluista koettiin olevan mahdollisia hyötyjä yrityksen viestinnän ja tiedonhallinnan kehittämisessä. Kehittämiskohteiksi valittiin kolme ongelma-aluetta, ja välineiden sovittaminen voidaan aloittaa puhelinjärjestelmän ja sähköpostiviestinnän ajantasaistamisesta, sähköisen työtilaratkaisun rakentamisesta sekä jättesopimusten sähköisestä välittämisestä		
Avainsanat (asiasanat) sisäinen viestintä, organisaatioviestintä, pienet ja keskisuuret yritykset, sosiaalinen media, verkkopalvelut		
Muut tiedot		



Author(s) AHO, Eija-Liisa	Type of publication Master's Thesis	Date 12032012
	Pages 107	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title DEVELOPMENT OF THE INTERNAL COMMUNICATION AT SMEs		
Degree Programme Master's Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence		
Tutor(s) MÄNTYSAARI, Anne		
Assigned by COMPANY X		
Abstract <p>The aim of this study was to investigate the current state of the target company's internal communication and its potential targets for development. The usability of electronic, web-based or social media tools for this purpose was also explored.</p> <p>The study was a qualitative development research. The personnel of the enterprise were interviewed with a questionnaire sent to the Board. The interviews were conducted as individual theme interviews, recorded and transcribed. The data was processed by tabulating and the answers were scanned for potential developmental issues.</p> <p>The respondents were quite satisfied with the company's current state of internal communication. However, some developmental issues also came up, for example the feedback from co-workers, getting current and clear information to support an employee's educational and work performance, relaying the information and the capability of the existing tools. The respondents were familiar with social media to some extent apart from the use of the company's internal communication.</p> <p>Using social media and web tools in communication and in information management, has potential benefits for the company. There were three problem areas chosen as the targets of development. The company will use social media tools in practice by updating its email and phone systems, creating an electronic workspace and starting to use electronic contracting in waste management.</p>		
Keywords internal communication, organizational communication, SMEs, social media, web services		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA.....	7
2.1	Tutkimuksen rajaus ja tutkimusmenetelmät	8
2.2	Aikaisemmat tutkimukset aiheesta	10
2.3	Teemahaastattelut ja kyselyt	13
3	SISÄINEN VIESTINTÄ	15
3.1	Viestinnän häiriöt ja esteet	15
3.2	Yhteisöviestintä ja organisaation sisäinen viestintä	16
3.3	Prosessien johtaminen ja vuorovaikutus	20
3.4	Läpinäkyvyys ja avoimuus strategisena valintana	21
4	SOSIAALINEN MEDIA SISÄISEN VIESTINNÄN VÄLINEENÄ.....	23
4.1	Sosiaalinen media, Web 2.0, Yritys 2.0	24
4.2	Sosiaalisen median työvälineitä	25
4.3	Sosiaalisen median hyödyt pk-yrityksen toimintatavoissa	30
5	KOHDEYRITYKSEN TIEDONHALLINNAN NYKYTILA	33
5.1	Kohdeyrityksen tietojärjestelmien ja tiedonhallinnan nykytila	35
5.1.1	JHL- tietojärjestelmä.....	35
5.1.2	Ajo-ohjausjärjestelmä	37
5.1.3	Vaaka-ohjelma.....	37

5.1.4	Rahaliikenne ja kirjanpito, ostoreskontra ja perintä.....	38
5.1.5	PKY-LAATU toimintajärjestelmä.....	39
6	SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMISTARPEIDEN SELVITTÄMINEN.....	40
6.1	Kysely yhtiön hallituksen jäsenille.....	40
6.2	Henkilökunnan haastattelut.....	41
6.2.1	Työyhteisön viestintä ja tiedon välittäminen.....	42
6.2.2	Työyhteisön tiedonhallinnan ja viestinnän välineet.....	45
6.2.3	Toimintajärjestelmä ja sosiaalisen median tuntemus.....	50
6.3	Kehityskohteet.....	53
7	SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMISKOHTEET.....	54
7.1	Puhelinjärjestelmän ja sähköpostin uusiminen.....	54
7.2	Intranet tai sähköinen työtila.....	56
7.3	Viestinnän kehittäminen jäteasiamiehen ja yhtiön välillä.....	58
7.3.1	Asiakaspalveluketjun kuvaaminen.....	59
7.3.2	Toteutusvaihtoehdot.....	60
8	TULKINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	61
8.1	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	65
8.2	Ajatuksia tulevaan.....	67
	LÄHTEET.....	70

LIITTEET	74
Liite 1. Kyselylomake yhtiön hallitukselle	74
Liite 2. Haastattelurunko, johto	81
Liite 3. Haastattelurunko, henkilöstö	87
Liite 4. Omat viestintätavat ja tiedonkulku	92
Liite 5. Tiedonkulku ja kanavat	93
Liite 6. Tiedonkulku eri tahojen välillä	95
Liite 7. Tiedonkulun puutteet ja parannuskohteet	96
Liite 8. Nykyisten välineiden käyttö	97
Liite 9. Tiedon kulku ja johtamisen viestintä	100
Liite 10. Toimintajärjestelmä	102
Liite 11. Sosiaalisen median ja muiden verkkotyövälineiden tuntemus	104
Liite 12. Microsoft Office 365 ja Google Apps vertailu (HyperOffice 2011)	105

KUVIOT

KUVIO 1. Tutkimusongelman selkiyttäminen (vrt. Kananen 2010, 33).....	8
KUVIO 2. Tutkimuksen eteneminen	10
KUVIO 3. Web 2.0 O'Reillyn ja Doughertyn mukaisesti esitettynä	25
KUVIO 4. Kohdeyrityksen organisaatiokaavio (Vuosikatsaus 2010, 2.)	34
KUVIO 5. JHL-ohjelmiston rakenne (Tietomitta 2010.)	35

KUVIO 6. JHL ja muut järjestelmät	36
KUVIO 7. Yrityksessä oleva tieto, välineet ja yleisimmät ongelmat.....	46
KUVIO 8. Uuden asiakkaan palveluketjun prosessikaavio	59

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Työyhteisön ja työyhteisöviestinnän ajatusmallien vertailua	18
TAULUKKO 2. Esimerkkejä sosiaalisen median työkalujen vaikutuksesta toimintatapaan (vrt. Ojala & Pöysti 2008, 49.)	31
TAULUKKO 3. Onko viestinnässä kehitettävää?	44
TAULUKKO 4. Nykyisten välineiden käyttö	49
TAULUKKO 5. Mielipiteitä verkkotyövälineistä.	52

1 JOHDANTO

Kehittämistyön tarkoitus on löytää keinoja, miten voitaisiin helpottaa viestintää ja kehittää tiedon välittämistä pk-yrityksessä. Kohdeyritys on seitsemän kunnan omistama jätehuolto-yhtiö, jonka tehtävänä on huolehtia osakaskuntien lakisääteisistä jätehuoltopalveluista. Yhtiön toimiala kuuluu Tilastokeskuksen toimialaluokituksen mukaan pääluokkaan E 38 Jätteen keruu, käsittely ja loppusijoitus; materiaalien kierrätys (Tilastokeskus 2009). Ympäristöasioiden huomioiminen on olennainen osa yhtiön toimintaa, ja sen ympäristötavoitteisiin onkin kirjattu paperinkulutuksen vähentäminen toimistossa, minkä vuoksi nimenomaan sähköisten välineiden käytön lisääminen viestinnässä on perusteltua.

Jäteala on vahvassa muutoksessa, ja kaikkien uusien lakimuutosten ja velvoitteiden täyttäminen on haasteellista. Varsinkin pienen yhtiön on pyrittävä mahdollisimman hyvään osaamiseen, henkilökunta- ja järjestelmäresurssien optimaaliseen käyttöön. Myös kuntien talous on tiukalla. Muuttotappioalueella toimivan, kuntia ja kuntalaisia palvelevan yrityksen on pystyttävä toimimaan kustannustehokkaasti. On kehitettävä keinoja, joilla palvelut saadaan aikaiseksi, vaikka organisaation henkilökuntaa ei voidakaan lisätä.

Suomalaisia yrityksiä on viime vuosina kannustettu tietotekniikan hyödyntämiseen, ja samalla myös muutospaineet verkostoitumiseen kasvavat. Meneillään oleva murroskohti verkostokeskeistä toimintatapaa on suhteutettava yhtiön omaan toimintaan; millaista hyötyä, millaisia säästöjä, millaista tehokkuuden parantamista saavutetaan aikaisempaan toimintatapaan verrattuna? (Saarikoski 2007, 20.)

Hallitus antoi marraskuussa 2010 selonteon ”Tuottava ja uudistuva Suomi – Digitaalinen agenda vuosille 2011-2020”, jossa määritellään tavoitteet tietoyhteiskunnan kehittämiseksi ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Keskeisinä tavoitteina ovat tietoyhteiskunnan kehittäminen verkostomaisesti yli toimialarajojen, julkisen tiedon avaaminen sekä pyrkimys pois päällekkäisistä toiminnoista ja suljetuista tietojärjestelmistä. (Liikenne ja viestintäministeriö, 2010.)

Tässä tutkimuksessa on tiedonhallinnalla tarkoitettu kaiken organisaatioon liittyvän tiedon hallintaa (Enterprise Content Management, ECM). Kokonaisvaltainen tiedon ylläpito ja hallinta kattaa koko organisaation ja ulottuu toimintaprosessien kautta myös sidosryhmiin. (Kaario & Peltola 2008, 11.)

Tutkimuksessa lähestytään aihetta nimenomaan sisäisen viestinnän ja tiedon sujuvan välittämisen kautta, ei tietokantojen hallinnan (Database Management) tai tiedon tallentamisen ja arkistoinnin eikä tietämyksen hallinnan (Knowledge Management) tai liiketoimintatiedon hallinnan (Business Intelligence) näkökulmasta. Hyvällä tiedonhallinnalla ja viestinnällä tutkimuksessa ymmärretään erilaisen tiedon helppoa saatavuutta sekä sujuvaa ja oikeellista välittämistä sitä tarvitsevien tahojen välillä. Tutkimuksessa lähestytään viestintää myös johtamisen näkökulmasta.

Tiedonhallinta ja viestintä ovat johtamisen väline, mutta sitä voidaan käyttää myös yhtiön tavoitteiden vastaisesti. Oikein johdettu yhteisöviestintä vaikuttaa yhtiön ilmapiiriin ja saa aikaan vapaampaa vuorovaikutusta, mikä helpottaa edelleen tiedon kulkua. (Juholin 2008, 191-192; Harisalo & Miettinen 2010, 39; Li 2010, 14-15; Virtanen & Stenvall 2010, 225-228.)

Tutkimuskysymys on, miten kohdeyrityksen sisäistä tiedon välittämistä ja viestintää voidaan kehittää. Tutkimuksessa pyritään selvittämään, voidaanko ratkaisuja etsiä uusista sähköisistä työtilaratkaisuista, verkkotyökaluista tai sosiaalisen median välineistä.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

Yhtiön yhdeksi ympäristötavoitteeksi on kirjattu paperin kulutuksen vähentäminen. Sähköisen ajo-ohjausjärjestelmän käyttöönoton myötä paperitulosteiden määrä toimistossa väheni huomattavasti. Laskujen lähettäminen verkkolaskuina ja laskujen sähköinen arkistointi on vähentänyt paperin kulutusta, mutta myös poistanut monta turhaa työvaihetta ja samalla helpottanut arkistointia. Kehityskohteeksi olikin loogista etsiä yrityksestä toimintoja, joissa tietoa siirrettiin edelleen paperisena. Tutkimuksen aihe sai alkunsa konkreettisesta kehittämisideasta, jossa tiedon sähköinen välittäminen kohdeyrityksen ja jäteasiamiehen välillä helpottaisi molempien työtä.

Samalla yhtiössä ilmeni myös ongelmia tiedonkulussa – kömmähdyksiä, väärinymmärrystä ja virheitä arkityöskentelystä, jotka olisi vältetty riittävällä viestinnällä. Usein tiedon välittämisen ongelmat aiheuttavat ylimääräistä työtaakkaa, pahaa mieltä ja epävarmuutta sekä hankaloittavat yhteistyötä entisestään. Kyseessä on pieni yritys, jossa viestin voisi ajatella kulkevan ongelmitta ja vaivattomasti työn ohessa. Kuitenkin ihmisten tapa ajatella, oppia ja tulkita asioita on pienessäkin yhteisössä erilainen, joten tiettyjä vakiintuneita käytäntöjä olisi hyvä olla olemassa, jotta varmistetaan kaikkien tavoittaminen ja asioiden ymmärtäminen samalla tavalla. Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää, millaisia tiedon tarpeita yhtiössä on ja voidaanko tiedon välittämisen kehittämisessä käyttää sähköisiä verkkoratkaisuja.

Tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten selkiyttämiseksi lähestyttiin aihetta kuviossa 1. esitetyllä tavalla.



KUVIO 1. Tutkimusongelman selkiyttäminen (vrt. Kananen 2010, 33).

2.1 Tutkimuksen rajaus ja tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa rajataan ulkopuolelle asiakkaisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin kohdistuva viestintä. Lisäksi keskitytään viestintävälineisiin ja siihen, miten niiden avulla voitaisiin korjata mahdollisia puutteita viestinnässä ja tiedon hallinnassa. Suoran viestinnän ja suullisen viestinnän kehittämiseen, kuten palaverikäytäntöihin ja kehityskeskusteluihin, perehdyttämiseen tai vaikkapa asioiden esittämisen tehokeinoihin ei tutkimuksessa tarkemmin puututa, vaikka ne ovatkin hyvin tärkeitä ja tehokkaita sekä tiedon perillemenon kannalta että vaikutuksiltaan yhteistyöhön ja työilmapiiriin.

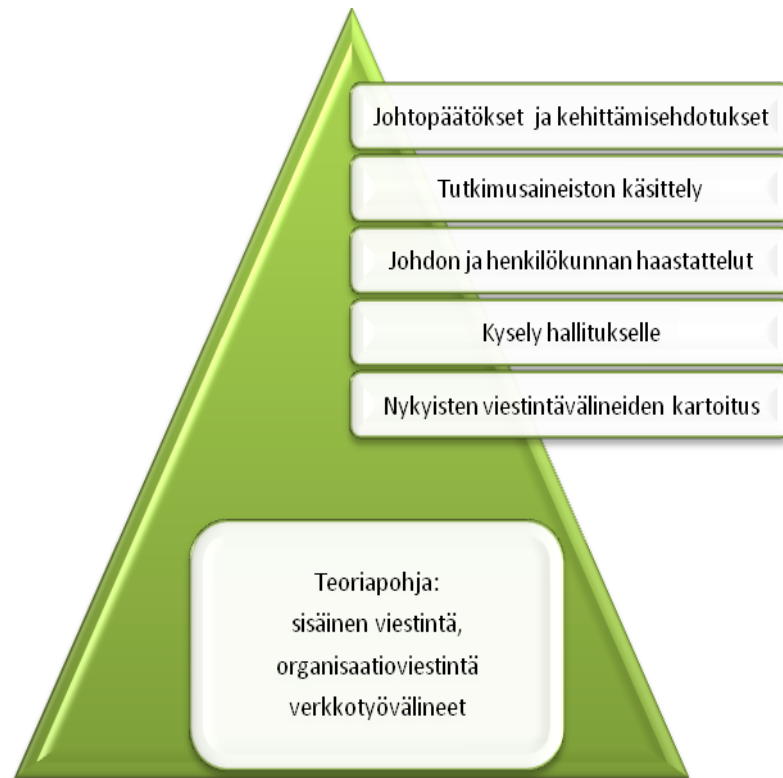
Tutkimus on kvalitatiivinen kehittämistutkimus. Tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa yhtiön sisäisen viestinnän nykytilaa ja löytää mahdolliset kehittämistoimenpiteet. Tutkimus on myös siinä mielessä toimintatutkimus, että siinä haetaan teorian ja käytännön vuorovaikutuksen kautta (abduktio) ratkaisua ja tutkijan rooli on olla aktiivinen toimija ja muutosagentti.

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on keskeistä kokonaisvaltainen tiedon hankinta. Tutkimusta varten kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Laadullisen tutkimuksen aineisto saadaan keräämällä luonnollisista, todellisista tilanteista. Lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesien testaaminen, vaan löytää ja paljastaa tosiasioita sekä aineiston monitahoinen tarkastelu.

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista induktio, jolloin päättely alkaa yksittäisestä havaintojoukosta muodostaen yleistyksen tai teorian. Induktiivinen päättely ei siis ole täysin varmaa eikä sisällä täyttä totuutta, sillä toinen havaintoaineisto voi kumota aikaisemman yksittäisistä havainnoista tehdyn yleistyksen. Induktiivinen päättely voi kuitenkin laajentaa ymmärrystä ja tietoa asiasta. (vrt. Kananen 2010, 40, 69-71.)

Tutkimukseen sisältyi myös osallistuvaa havainnointia, koska tutkimusaineisto kerättiin pääosin haastatteluilla ja kehittämisajatuksia pohdittiin muutenkin työpäivien aikana. Tutkija ei siis voi olla perinteisessä mielessä objektiivinen, sillä tutkija ja tutkimuskohde kietoutuvat toisiinsa. Tutkija ei voi myöskään irrottautua arvolähtökohdista, sillä ne muovaavat sitä, miten ymmärrämme tutkittavaa ilmiötä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 161.)

Tutkimuksen perustaksi on selvitetty yhtiön nykyiset käytössä olevat järjestelmät, viestinnän välineet ja ohjelmat sekä millaista tietoa ja missä tieto yhtiön sisällä on. Lähdeaineisto on kerätty teoriapohjaa varten siten, että se käsittelee sisäistä organisaatioviestintää, verkkotyökaluja ja sosiaalisen median välineitä yritysten sisäisessä käytössä. Teorianaineistoon on haettu tietoa ja ymmärrystä monesta eri näkökulmasta, kuten viestinnän, tiedonhallinnan sekä johtamisen näkökulmasta, joten voidaan puhua teoriatriangulaatiosta. (Kananen 2010, 72-73.)



KUVIO 2. Tutkimuksen eteneminen

2.2 Aikaisemmat tutkimukset aiheesta

Pirjo Koivula on vuonna 2008 tehnyt Tampereen yliopiston informaatiotieteiden väitöskirjan, jonka aiheena on survey-tutkimus julkishallinnon johtajien käyttämistä IT:n mahdollisuuksista vuosina 1992 ja 2006. Hän on verrannut kehitystä näiden vuosien välillä, eri sovellusten ja verkkopalveluiden käyttöä ja käsityksiä siitä, miten IT:n käyttö on vaikuttanut tiedon hankintaan ja johtamiseen. (Koivula 2008, 6-7.)

Kaikki vastaajat käyttivät vuonna 2006 sähköpostia ja suurin osa Internetiä päivittäin. Lähes kaikki vastaajat käyttivät hakupalveluja. Intranetin käyttö on julkishallinnossa yleistynyt, ja lähes kaikki vastaajat käyttivät sitä joltain osin joko päivittäin tai viikottain. Videoneuvotteluja oli käyttänyt työssään 37 % vastanneista. IT:tä käytti työtehtävien tekemisessä kotona jo 83 % vastaajista, ja se oli yleisimmin painottunut sähköpostin käyttöön. Mobiilitoimiston käyttäjiä oli puolet vastaajista. (Koivula 2007, 98, 111-117, 122-123.)

Vastaajista 91 % oli sitä mieltä, että IT:n käyttö oli lisännyt yksikön taloudellisuutta ja tuottavuutta. Työiihtyvyyden sanoi lisääntyneen yli puolet vastaajista, ja 73 %:n mielestä viestintäjärjestelmien ja työryhmäsovellusten käyttöönotto oli lisännyt työpaikkademokratiaa. Tutkimuksessa kysyttiin, onko toimialalla mahdollista käyttää erilaisia ryhmäohjelmistoja netissä viestintään, ideointiin, suunnitteluun tai päätöksentekoon. Vastaajista 59 % oli sitä mieltä, että niitä voidaan käyttää.

Antti Isokangas ja Petteri Kankkunen ovat Evan raportissa, Suora Yhteys – Näin sosiaalinen media muuttaa yritykset 2011, selvittäneet suomalaisten yritysten ja sosiaalisen median suhteita. Raportin päähavaintoina oli, että sosiaalisen median laajalaisin vaikutus koetaan yritysten sisäisessä viestinnässä ja toimintatapojen muutoksessa. Sosiaalisen teknologian tuottavuusvaikutus syntyy henkilöstön osallistamisen kautta. Sosiaalinen media tekee myös yritysten toiminasta läpinäkyvämpää ja avoimempaa. Uudet työtavat ja välineet etenevät kotikäytöstä työelämään. Sosiaalinen media tulee yrityksissä nähdä paremminkin asiakaspalvelun kuin markkinoinnin välineenä. Viestintätaidot tulevat uusien viestintämenetelmien vuoksi entistä tärkeämmiksi. (Isokangas & Kankkunen, 2011. 7-8.)

Susanna Kivelä ja Tuija Marstio (2011) ovat toimittaneet Laurea-ammattikorkeakoulun raportin, johon on koottu sähköisen liiketoiminnan ja digitaalisen markkinoinnin alueelle sijoittuvia opinnäytetöitä. Tässä raportissa opinnäytetöitä, joissa on käsitelty pk-yrityksiä ja sosiaalista mediaa, ovat mm. Ahlgrenin, Koivun & Loskinin (2010) Mikro- ja PK –yritysten viestintävalmiudet: Lohjan alueen yritysten motivaatio, osaaminen ja tietotekniset valmiudet sekä Palanderin (2010) Sosiaalisen median kehittäminen PK-yrityksissä Töpseli-verkoston avulla.

Sosiaalisen median yritykset Gemilo Oy ja Intosome Oy sekä Viestintätoimisto Tulus Oy toteuttivat kevään 2011 aikana verkkokyselyn sosiaalisesta mediasta yritysjohton, viestinnän ja markkinoinnin sekä tietohallinnon päättäjille ja siihen osallistui 141 yritystä. Kyselyllä selvitettiin, kuinka paljon ja miten yritykset käyttävät sosiaalista mediaa ja yhteisöllisiä työkaluja. Kyselyn yhtenä oleellisena tuloksena oli, että yritysten tärkeimpiä yhteistyö- ja kommunikointivälineitä ovat sähköposti, verkkolevylle tal-

lennus sekä Intranet. Yhteisöllisiä ja sosiaalisen median työkaluja käytetään vielä varsin vähän, vaikka niiden hyödyt olisivat sisäisessä viestinnässä suurimmat.

Samoin Harri Lakkalan (2011) esiselvitysraportissa Sosiaalinen media teollisuudessa todetaan, että sosiaalisen median ymmärrys on edelleenkin melko heikkoa ja hyödyntäminen varsin vähäistä teollisuusyrityksissä. Hyödyntämisestä vastaa vain pieni joukko edelläkävijöitä, mutta käyttö on laajentumassa ja sosiaalisen median hyödyntämisessä nähdään selvää potentiaalia. (Lakkala, 2011. 2.)

Sosiaalinen media on ollut muotiaihe ja siitä on kirjoitettu ja tehty tutkimuksia varsin paljon viimeaikoina. Tutkimuksia, jotka on tehty sosiaalisen median vaikutuksista ja mahdollisuuksista yleisesti, on varsin paljon. Sen vuoksi tässä tutkimuksessa haluttiin käsitellä aihetta yhden yksittäisen pk-yrityksen näkökulmasta. Tutkimuksessa pyritään käytännössä sovittamaan uusia välineitä pk-yrityksen toimintaan ja antamaan kehitysehdotuksia. Käyttöön otossa joudutaan yrityksen toimintatapoja muuttamaan melko paljonkin, joten tässä tutkimuksessa ei varsinaiseen käyttöönottoprosessiin ja tulosten seurantaan saakka edetä.

Robert G. Picardin ja Mikko Grönlundin (1999) Turun kauppakorkeakoulun tutkimus- ja koulutuskeskuksen tutkimus, Yrityksen sisäisen ilmapiirin johtaminen: Organisaatiotekijöiden ja työntekijöiden näkemysten väliset suhteet, käsittelee myös organisaation sisäisen viestinnän vaikutuksia. Tutkimus osoittaa, että työpaikan asioista selvillä olevat ja saamaansa informaatiomäärään tyytyväiset työntekijät ovat aktiivisempia ja sitoutuneempia ja ristiriitoja henkilöstön välillä on vähän. Johdon on huolehdittava, että riittävää ja tarkoituksenmukaista tietoa välitetään organisaatiossa ja että tieto on siinä muodossa, että se kyetään vastaanottamaan. Johdon on varmistettava sekä henkilökohtaisen että organisaationaalisen viestinnän toteutuminen johdon, esimiesten ja työntekijöiden välillä. Tutkimuksen mukaan myös johdolta saatava palaute ja tuki on merkittävän tärkeää työyhteisön sisäisessä kommunikaatiossa ja henkilöstön välisissä suhteissa. (Picard & Grönlund 1999, 35-36.)

2.3 Teemahaastattelut ja kyselyt

Jotta yhtiön tiedonkulun ongelmat ja toiveet sisäisen viestinnän kehittämiskohteista saataisiin esiin ja määriteltyä, tehtiin aluksi kysely hallituksen jäsenille, ja sen jälkeen haastateltiin henkilökuntaa. Kysymyksillä haluttiin myös tietoa siitä, millaista tietoa yrityksessä on ja millaisilla välineillä ja mitä kautta tieto kulkee sekä millaisia tiedonkulun puutteita ja kehityskohteita yhtiössä on. Lisäksi kartoitettiin asenteita ja mielipiteitä verkkovälineiden käytöstä oman työn ja viestinnän välineenä.

Hallituksen kokouksessa 12.5.2011 jaettiin jäsenille kyselylomake (Liite 1.). Sama lomake lähetettiin myös sähköpostitse, jotta myös sähköinen vastaaminen olisi helppoa. Kysely sisälsi yleensä vastausvalinnat kyllä ja ei, mutta myös avoimia kysymyksiä ja pyynnön tarkentaa vastauksensa taustaa (esim. jos vastasit kyllä, miksi tai miten). Vastaajia kehoitettiin myös kirjoittamaan omia ajatuksiaan aiheesta mahdollisimman laajasti. Kysely oli eräänlainen alustava kartoitus ja taustatutkimus, jotta pystyttiin selvittämään, kuinka paljon viestinnän kehittämisessä tulisi painottua ylimpään johtoon saakka.

Kesällä 2011 tutkimusta varten haastateltiin yhtiön toimitusjohtajaa, palvelupäällikköä, asiakaspalvelijaa ja jätetyöntekijää. Haastatteluissa pohdittiin nykytilannetta ja haettiin mielipiteitä siitä, millaisia ongelmia on yhtiön sisäisessä viestinnässä ja tiedonhallinnassa, samalla etsittiin kehitystarpeita eli miten asioiden pitäisi sujua. Haastateltavat valittiin sekä toimistosta että kenttätyöstä, jotta saataisiin näkemystä mahdollisimman kattavasti yhtiön eri toiminnoista. Haastateltavien työtehtävät olivat myös mahdollisimman erilaisia, jotta saatiin esille sekä johdon että työntekijöiden näkemyksiä. Tutkimuksen kannalta riittävä saturaatio tuli haastattelujen perusteella saavutetuksi, eikä lisähaastatteluja koettu enää tarpeellisiksi.

Haastattelut olivat kestoaltaan noin tunnin mittaisia, ja ne nauhoitettiin. Haastattelulomake jaettiin pari päivää aikaisemmin, jotta haastateltava saattoi tutustua aiheeseen ja miettiä asioita rauhassa etukäteen. Haastattelulomake oli rungoltaan hieman erilainen, jos kyseessä oli johdon tai henkilöstön edustaja (Liitteet 2 ja 3). Lomakkeen

teemat ja kysymykset olivat melko pitkälle muotoiltuja, ja lomake olisi voitu rakentaa myös täytettäväksi lomakkeeksi ja käsitellä aineisto kvantitatiivisin menetelmin. Yhtiön henkilökunta ja myös mahdollisten haastateltavien määrä oli niin pieni, ettei tutkimusaineiston käsittely näillä menetelmillä olisi tuonut aiheesta parasta tietämystä.

Koska tutkimuksessa oli kyse asiasta, jota ei yhtiössä ollut aikaisemmin tutkittu ja haluttiin saada tietoa ja ideoita laajemminkin, valittiin henkilökohtainen haastattelu aineistonkeruumenetelmäksi. Tutkimuksessa pyrittiin saamaan tietoa aiheesta mahdollisimman syvällisesti asiaan perehtyen ja ymmärrystä hakien. Tämän vuoksi haastatteluisa keskusteltiin asioista paljon myös ”haastattelurungon ohi”, jolloin haastateltava sai kerrottua mielipiteitään vapaammin ja omasta näkökulmastaan. Toisaalta kysymykset myös palasivat aiheeseen eri suunnalta, ja näin saatiin vastauksiin syvyyttä. Arveltiin myös, että sosiaalisen median ratkaisut ja verkkotyövälineet eivät haastateltaville olleet kovin tuttuja ennestään, joten samalla pystyttiin kartoittamaan niiden tuntemusta. Tarvittaessa annettiin mahdollisuus alustavasti tutustua haastateltavan kanssa niihin vaihtoehtoina ja hakea mielipidettä niiden käytöstä.

Jokainen haastattelu nauhoitettiin digitaalisella nauhurilla ja talletettiin cd-levylle. Litterointi eli ylöskirjaaminen tehtiin haastattelulomakkeille käyttäen propositiotason litterointia, eli kirjattiin vastausten ydinsisältö. Pääosa litteroinnista tehtiin jo haastattelun aikana. Näin voitiin tarvittaessa pyytää tarkennuksia ja varmistaa, että haastattelija on osannut tiivistää vastaajan kertoman asian oikein. Tämän jälkeen aineisto kirjattiin Excel-taulukoihin analysointia varten.

Tutkimusaineiston analysointia varten saatu tieto jaettiin osiin, joista ilmenevät kunkin teeman kysymykset sekä niihin saadut vastaukset. Vastauksista haettiin rakenteita, jotka sisälsivät muutostarpeita tai kehitysehdotuksia. Tutkimusaineistosta tiivistetyt taulukot löytyvät tutkimusraportin liitteistä 4 - 11.

3 SISÄINEN VIESTINTÄ

Lohtajan ja Kaihovirta-Rapon (2007) mukaan viestintä on ihmisten välistä vuorovaikutusta, sanallista tai sanatonta. Viestinnässä on kaksi osapuolta, lähettäjä ja vastaanottaja. Koska viestintä on vuorovaikutusta, vastaanottajan ja lähettäjän roolit vaihtelevat. Viesti kulkee lähettäjältä vastaanottajalle viestintäkanavan kautta – yksinkertaisimmillaan puhujan suusta kuulijan korvaan. Tällöin ollaan yleensä kasvokkain ja mukana on myös sanatonta viestintää.

Sanallinen viestintä, puhuttu tai kirjoitettu, voi tapahtua myös viestintävälineen kautta. Jos viestin lähettäjä käyttää jotain apuvälinettä, esim. Internet tai televisio, vastaanottajia voi olla jopa miljoonia. Jonkin välineen avulla viestin lähettäminen voi olla edullista ja nopeaa, mutta usein se synnyttää vähemmän vuorovaikutusta, kuin kasvokkain tapahtuva viestintä ja väärinymmärrysten riski kasvaa. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 11-12.)

3.1 Viestinnän häiriöt ja esteet

Koska kyse on ihmisten välisestä viestinnästä, esiintyy siinä aina myös häiriöitä, joko ihmismielen sisäisiä tai ulkoisia. Voimme ymmärtää asioita väärin, tulkita eri tavalla, kuulla väärin melun keskellä, tekstiviesti ei mene perille, viestiä ei koskaan vastaanoteta tms. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo, 2007. 11-12.)

Reima T. A. Luoto on Wiion (1989) mukaisesti luokitellut viestinnän neljä häiriötekijää, joita ovat este, kohina, kato ja vääristymä.

- **Este** on häiriö, jolloin sanoma ei koskaan tavoita vastaanottajaa.
- **Kohina** kuvaa asioita, jotka hämäävät viestin sisältöä, kuten epäselvyys, kuuluvuus, muiden viestien määrä.
- **Kato** tarkoittaa esim. sitä, että viesti tavoittaa vastaanottajan, mutta aistihäiriön tai muun syyn vuoksi osa sisällöstä häipyy tai se torjutaan.

- **Vääristymä**, jolloin vastaanottaja ymmärtää tai tulkitsee asian väärin. (Luoto 2000, 64.)

Myös viestintäkanavan valinnalla on merkitystä. Jos valitsemme sellaisen kanavan, jota vastaanottaja ei osaa käyttää tai joka ei kiinnosta, viestimme tuskin tavoittaa kuulijaansa. Häiriötekijöiden olemassaolon huomioiminen ja ennakointi parantaa viestin saamista perille. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 13.)

Viestinnän perillemenoon vaikuttaa usein myös sen kaksivaiheisuus. Viesti harvoin tavoittaa kohderyhmän suoraan, vaan se tulee jonkin välikäden kautta. Usein sanomat myös muuntuvat tällöin jonkin verran. (Luoto 2000, 66.)

3.2 Yhteisöviestintä ja organisaation sisäinen viestintä

Yhteisöviestintä tarkoittaa kaikkea yhteisön sisällä ja sen ulkopuolisen maailman välillä tapahtuvaa viestintää. Yhteisöviestintä sisältää vuorovaikutteista viestintää sekä yksisuuntaista tiedottamista. Se tukee liiketoimintaa ja tavoitteiden saavuttamista. Liiketoimintaa ei ole ilman johtamista ja viestintää. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 13-15.)

Viestintää voidaan Kortetjärvi-Nurmen, Kurosen ja Ollikaisen (2008, 7.) mukaan tarkastella kolmesta näkökulmasta:

- 1) yrityksen kaiken viestinnän kattavana vuorovaikutussuhteiden verkostona, joka liittää eri toimijat ja toiminnot yhteen
- 2) ammattilaisten hoitamana viestintätoimena, selkeine vastuualueineen ja tulostavoitteineen
- 3) johtamisen olennaisena osana, jonka tavoitteena on osaamispääoman vaaliminen ja kasvattaminen

Viestintä ja johtaminen ovat erottamattomia. Viestinnän avulla luodaan yrityksen missio, visio, arvot, tavoitteet, rekrytoidaan, perehdytetään, delegoidaan, koordinoi-

daan, motivoidaan ja annetaan palautetta. Johtajuuden ydin - se mitä johtajat päivittäin tekevät - on viestintää.

Yhteisöviestintä voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Yhteisön työntekijöiden keskinäinen viestintä on sisäistä viestintää. Ulkoista viestintää harjoitetaan yhteisön ulkopuolisten tahojen kanssa. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 13-15.)

Sisäinen viestintä on toimintatapoja, joita käytetään tiedon jakamisessa yhtiön sisällä, kuten viestintään liittyvät tavoitteet, viestinnän keinot ja käytännöt, viestinnän liittyminen johtamiseen jne. (Virtanen & Stenvall 2010, 222.)

Toinen tapa määritellä yhteisöviestintää on jakaa se viralliseen ja epäviralliseen viestintään. Virallista viestintää ovat organisaation vakiintuneet käytännöt, kuten se että kehityskeskustelut käydään vuosittain tai viikkopalaverit tiistaisin. Epävirallista viestintää voi olla esim. taukokuoneessa ja tupakkapaikalla käydyt keskustelut, käytäväkeskustelut yms. Epävirallinen sisäinen viestintä on tärkeä paineiden purkamisväline ja sen kautta kehitetään myös uusia ideoita. Johdon toiminta vaikuttaa organisaation ilmapiiriin kautta keskusteluiden sisältöihin ja sävyyn. Johdon tulisi huomioida, että työntekijät käyvät keskusteluja myös organisaation ulkopuolella, jolloin sisäisestä viestinnästä tulee osa ulkoista viestintää. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 13-15.)

Viestinnällä on uusi merkitys organisaatioiden toiminnassa. Viestinnän voidaan ajatella olevan muutakin kuin pelkkä yrityksen työväline. Suurin osa organisaation toiminnasta on viestintää – koko organisaatio on viestintää ja näin viestintä on yrityksen ensiarvoinen prosessi. (Mantere, Suominen & Vaara 2011, 49.)

Viestintä ja viestintäosaamisen vaatimus koskee kaikkia yhteisön jäseniä, ei vain yrityksen johtoa. Elämme tietoyhteiskunnassa, jossa viestinnällä on tärkeä merkitys ja myös viestinnän johtamisen merkitys on entisestään korostunut. Organisaation johdon tehtävänä on luoda edellytykset viestinnälle, sekä periaatteellisesti, eli millainen merkitys tai suhtautuminen viestintään organisaatiossa vallitsee, että konkreettisin toimintatavoin, eli miten viestintää toteutetaan ja millä keinoilla. (Virtanen & Stenvall 2010, 222-223.)

Toimivissa työyhteisöissä kaikki perustuu luottamukseen, niitä osataan johtaa, niissä kunnioitetaan toisia, ja menestyminen on kaikkien yhteinen asia. Moniääninen organisaatio sallii keskustelun ja edestakaisen tiedonkulun organisaation eri osien välillä ja sisällä. Toimintamahdollisuuksien ja työskentelyolosuhteiden kehittämisessä ja varsinkin muutostilanteissa tällä on suuri merkitys. Asioita käsitellään ja tulkitaan yhdessä, jotta kaikki saavat kokea osallisuutta yhteisiin asioihin. Ajan myötä työyhteisön luottamuksellisuus kasvaa, tunnelma rentoutuu ja pystytään keskustelemaan asioista jo ennen kuin ne alkavat hiertää yhteishenkeä. Menettelytapa perustuu aktiivisen vaikuttamisen ideaan, jolloin työyhteisön jäsenillä on mahdollisuus ja velvollisuus tiedon jakamiseen ja välittämiseen, koska nämä liittyvät yhdessä oppimiseen. Tiedonkulun kehittäminen on esimiestyön perusta. Tiedonkulku on yhteisöllisyyden peili – hyvän työyhteisön merkki on tiedonkulku ja avoimuus, huonon merkinä taas salailu, juoruilu ja muu yhteishenkeen negatiivisesti vaikuttava toiminta (Virtanen & Stenvall 2010, 225-228.)

Elisa Juholin (2008, 59.) on verrannut viestinnän uskomuksia ja työyhteisöjen tyyppiä toisiinsa seuraavanlaisessa taulukossa.

TAULUKKO 1. Työyhteisön ja työyhteisöviestinnän ajatusmallien vertailua

Viestintä	Loitontavaa	Lähentävää
Työyhteisö		
Lamaannuttava	Hierarkkinen organisaatio Monologinen viestintä	Hierarkkinen organisaatio Yhteisöllisyyttä vahvistava viestintä
Energisoiva	Osallistava työyhteisö Monologinen viestintä	Osallistava työyhteisö Yhteisöllisyyttä vahvistava viestintä

Lamaannuttava työyhteisö on yleensä hierarkkinen ja johtajakeskeinen, ja sen kanssa toimii loitontava viestintä, jossa yksi puhuu ja muut kuuntelevat. Vanha johtajakeskeinen malli toimi niin kauan kun yksi tiesi miten pitää toimia, ja se toimii jossain määrin edelleenkin. Loitontava viestintä etäännyttää ihmisiä toisistaan, jolloin keskusteluyhteys puuttuu ja yhteinen tietämys ja näkemys työstä ja työyhteisöstä jää saamatta. Organisaatiossa on ehkä totuttu tietynlaiseen tapaan viestiä ja tyytyväisyys työyhteisössä voi säilyä, jos henkilöstön vaihtuvuus on vähäistä eikä toiminnassa tapahdu suuria muutoksia. (Juholin 2008, 59-60.)

Energisoiva työyhteisö syntyy lähentävällä viestinnällä, yhteisestä keskustelusta ja osallistumisesta. Se tuottaa yhteisöllistä ja yksilöllistä energiaa – ihmiset kokevat voivansa tehdä mitä osaavat ja haluavat, tekevänsä tärkeitä asioita, pystyvänsä vaikuttamaan asioihin, oppivansa ja kehittyvänsä. (Juholin 2008, 60.)

Juholin esittää uudenlaisen työyhteisöviestinnän pohjautuvan kuuteen osatekijään

1. isot ja tärkeät asiat käsitellään vuorovaikutteisesti ja niistä keskustellaan ja varmistetaan ymmärrys
2. tieto on ajantasaisesti kaikkien sitä tarvitsevien saatavilla ja jokainen ymmärtää roolinsa sen tuottamisessa ja välittämisessä
3. jokainen uskaltaa esittää näkemyksensä, kysyä ja kyseenalaistaa
4. jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua.
5. yhdessä oppiminen ja monisuuntainen palaute tukevat yksilöä ja koko yhteisöä.
6. jokainen tuottaa työnantajamainetta omalla toiminnallaan ja heijastaa sitä ympäristöönsä, ja se heijastuu takaisin organisaatioon ja yksilön minäkuvaan.

Kaikkia osatekijöitä yhdistää se, että viestintä ja toiminta tapahtuu foorumeilla, fyysillä tai virtuaalisilla työtiloilla tai -ympäristöillä, jotka ovat avoimia tiedon vaihtami-

sen ja vuorovaikutuksen paikkoja. Olennaista on itseohjautuvuus ja kollegiaalisuus. (Juholin 2008, 64 -65.)

3.3 Prosessien johtaminen ja vuorovaikutus

Kun puhutaan prosesseista, puhutaan organisaatiossa tehtävästä työstä eli millaisia työtehtäviä siellä tehdään. Prosessien johtamisella on julkishallinnossa haluttu korostaa toiminnan asiakaslähtöisyyttä. Toiminnan tulisi pohjautua asiakastarpeisiin ja organisaation määrittellä niiden kautta päätoimintonsa. Prosesseja kehittämällä on haluttu aktiivisesti kehittää organisaation toiminnan tehokkuutta, tuottavuutta ja taloudellisuutta. (Virtanen & Stenvall 2010, 148.)

Vuorovaikutus liittyy prosesseihin siten, että prosessien tunnistaminen, nimeäminen ja määrittely kasvattavat tietoisuutta siitä mitä organisaatiossa tehdään ja mitä halutaan saada aikaan. Prosessien johtaminen on keino vahvistaa myös sisäistä vuorovaikutusta. (Virtanen & Stenvall 2010, 153.)

Myös johto voi tehdä päätöksensä prosesseina, jolloin avoimuuden arvot viestinnässä joutuvat usein ristiriitaan käytännön kanssa. Prosessin aikana yleensä käsitykset asiasta muotoutuvat vähitellen, voi olla ristiriitaisia näkemyksiä, asiat muuttuvat eikä niistä ole helppoa kertoa eteenpäin. (Virtanen & Stenvall 2010, 153.)

Harisalo & Miettinen (2010, 36-37.) tarkastelevat myös luottamuksen luomista, ylläpitämistä ja vahvistamista prosessina. Luottamuksen kehitysprosessissa Reina ja Reina (1999) näkevät kolme vaihetta, joista ensimmäistä he kutsuvat sopimusperusteiseksi luottamukseksi (contractualtrust), jossa opetellaan tuntemaan mm. toistensa odotuksia, käyttäytymisen ja valintojen johdonmukaisuuksia ja halua pitää kiinni lupauksista.

Toisessa vaiheessa prosessia siirrytään kommunikaatioperusteiseen luottamukseen (communicationtrust), jolloin tarkoituksena on varmistua tiedon kulun avoimuudesta ja kiinnitetään huomiota ihmisten haluun jakaa tietoa, puhua totta, myöntää virheensä, antaa rakentavaa palautetta ja säilyttää luottamukselliset tiedot.

Jos luottamus kommunikaatioon on syntynyt, siirrytään kolmanteen vaiheeseen, jossa siirrytään sanoista tekoihin ja testataan osapuolten luottamusta toistensa ammatitaitoon (competencetrust), ja jossa on kyse ihmisten tiedoista, taidoista, kyvykkyyksistä.

Luottamusta synnyttävässä ja vahvistavassa prosessissa viimeinen vaihe on luottamus muutokseen (transformativetrust), jolloin ollaan vaiheessa, että luottamus alkaa vahvistua eksponentiaalisesti, se on itseään generoivaa ja synergista. Se vahvistaa yhteisyyden tunnetta, uskoa ja rohkeutta yhteiseen tekemiseen. Mitä pidemmälle prosessissa päästään organisaatiossa, sitä todennäköisemmin se saavuttaa tavoitteensa.

Luottamus on kuitenkin vaikeasti hallittavissa ja johdettavissa. Ihmiset tuovat väistämättä vuorovaikutukseen omat intressinsä. He myös huomaavat, että omat saavutukset ovat rajallisia ja ajoittain on annettava periksi ja muutettava suunnitelmia ja omien intressien tärkeysjärjestystä. Ihmiset siis ovat varsin haavoittuvia keskinäisessä vuorovaikutuksessaan, mikä voi olla pelottavaa. Luottamus kehittyy vain, jos kukaan ei hyödynnä toisten haavoittuvuutta omaksi edukseen. Muutokset ja uudistukset antavat organisaatioissa halukkaille monia mahdollisuuksia käyttää hyväksi niiden avaamia yllättäviä mahdollisuuksia. (Harisalo & Miettinen 2010, 36-39.)

3.4 Läpinäkyvyys ja avoimuus strategisena valintana

Sosiaalisen median yleistymisen aiheuttaa sen, että kaikki tieto ei olekaan johdolla, vaan se voi tulla monista lähteistä, myös organisaation ulkopuolelta. Tieto leviää nopeasti ja monesti tieto kulkee nopeammin kuin viralliset käytännöt organisaatiossa. Tärkeän tai mielenkiintoisen tiedon viivyttäminen koetaan loukkaavaksi ja epäluottamuksen osoitukseksi. (Juholin 2008, 191-192)

Sosiaalinen media on tehnyt yritysten toiminnasta läpinäkyvämpää. Kyse ei ole pelkästään siitä mitä yritykset itse tekevät sosiaalisessa mediassa - ne ovat siinä mukana halusivat tai eivät. Asiakkaat ja henkilökunta ovat jo siellä, ja sosiaalisen median tu-

tuksi tekemät kommunikointitavat ovat heille tuttuja. Voisiko työn tekemisestä yrityksissä tehdä samalla tavalla läpinäkyvää? (Isokangas & Kankkunen 2011, 14.)

Paine muuttaa toimintaa avoimemmaksi tuleekin asiakkaiden, työntekijöiden ja yhteistyökumppanien suunnalta, ja avoimuus ja päätöksenteon läpinäkyvyys lisääntyy väistämättä sekä yrityksissä että koko yhteiskunnassa. Vasta sosiaalisen median läpimurron ja uuden teknologian kautta avoimeen tiedonkulkuun perustuva toimintatapa on tullut mahdolliseksi. (Isokangas & Kankkunen 2011, 21.)

Aikaisemmin yritykset olivat tietotekniikan käyttöönoton edelläkävijöitä ja digitaaliset viestintävälineet yleistyivät työpaikoilta koteihin. Nyt tilanne on kääntynyt päinvastaiseksi ja monella on kotonaan helppokäyttöisemmät ja nopeammat järjestelmät. (Isokangas & Kankkunen 2011, 14.) Tilastokeskuksen (2011) tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2011 tietokone oli käytössä jo 85 prosentissa suomalaisista kotitalouksista, ja kannettavat koneet yleistyivät. Internet ohittikin television käyttömäärät. Suomalaisista 16–74 vuotiaista 89 % käytti nettiä, ja näistä kolme neljäsosaa jopa päivittäin.

Charlene Lin mukaan uudet teknologiat tuovat myös johdolle mahdollisuuden päästää irti tiukasta kontrollista ja silti johtaa organisaatiota. Uudet kommunikointivälineet mahdollistavat tutustumisen siihen mitä todella tapahtuu, sekä asiakkaiden että työntekijöiden keskuudessa. Näin voidaan rakentaa yhteistyössä avointa johtamista, jolloin tarvitaan myös uusia johtamisen pelisääntöjä, kuten asiakkaiden ja työntekijöiden vallan arvostamista, jakamista ja luottamuksen jatkuvaa rakentamista, kiinnostusta ja nöyryyttä ottaa vastaan ja oppia, avointa vastuullisuutta ja virheiden hyväksyntää. (LI 2010, 14-15.)

Yritysten menestyksen keskeisimpänä tekijänä ei ole enää kyky kontrolloida niiden liiketoimintaprosesseja, vaan sen on korvannut kyky innovoida ja sopeutua muutokseen.

4 SOSIAALINEN MEDIA SISÄISEN VIESTINNÄN VÄLINEENÄ

Viestintäteknologia on muuttanut työntekoa ratkaisevasti. Uusi teknologia mahdollistaa verkostoitumisen erilaisissa Internet-yhteisöissä. Sosiaalisessa mediassa toimivat ihmiset muodostavat aina yhteisön, ja olennaista on, että toimitaan yhteisön ehdoilla. Sosiaalisen median välineitä voidaan käyttää sekä avoimessa Internetissä että suljetussa Intranetissä. Näitä työvälineitä ovat esim. keskustelupalstat, wikit ja blogit ja virtuaaliset työtilat. Virtuaalinen työtila voi olla kaikille yrityksen työntekijöille avoin, tai sinne voidaan kutsua ihmisiä yrityksen sisältä tai ulkoa. Virtuaalisia työtiloja on useita tarjolla sekä avoimina että kaupallisina sovelluksina (Ojala & Pöysti 2008, 18-19, 38.)

Sosiaalisen median antamia mahdollisuuksia työyhteisön sisäiseen käyttöön ovat Ojalan ja Pöystin mukaan mm.

- tiedon jakaminen henkilöstölle
- sähköpostien määrän vähentäminen
- sisällön ja tietämyksen hallinta, tietojen ja parhaiden käytäntöjen tallentaminen ja jakaminen
- asiantuntijoiden tunnistaminen ja löytäminen
- myynnin ja markkinoinnin tukeminen
- sisäisen innovoinnin kehittäminen
- strategian luominen ottamalla henkilöstö mukaan strategian kehittämiseen
- raporttien ja muiden materiaalien tuottaminen yhteisesti
- jatkuva uusien asioiden seuranta RSS-syötteiden avulla
- osaamisen kehittäminen ja hallinta (Ojala & Pöysti 2008, 48).

4.1 Sosiaalinen media, Web 2.0, Yritys 2.0

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan monimuotoisia ja vuorovaikutteisia verkkoympäristöjä, joissa käyttäjät tuottavat sisältöä ja sitä jaetaan yhteisöllisesti (Järvi & Vainikainen 2010, 143).

Erkkola (2008) määrittelee termin sosiaalinen media seuraavasti:

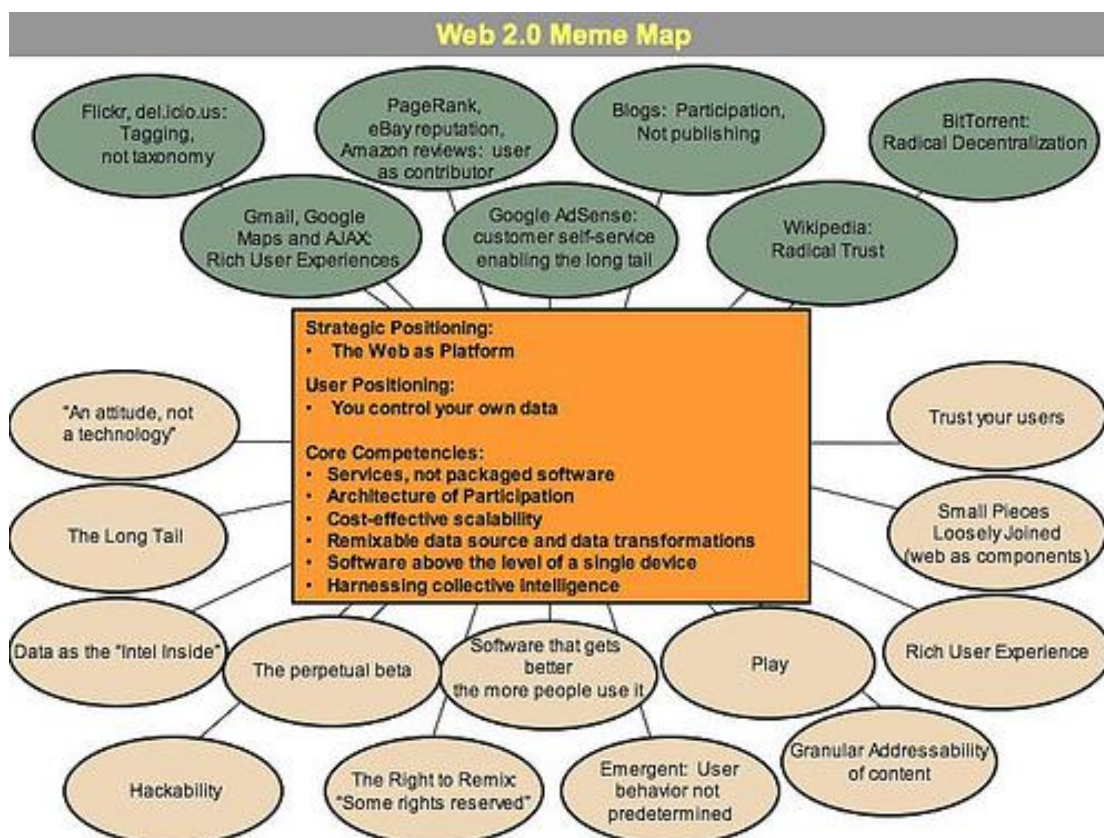
”Sosiaalinen media on teknologiasidonnainen ja -rakenteinen prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotannon kautta. Samalla sosiaalinen media on jälkiteollinen ilmiö, jolla on tuotanto- ja jakelurakenteen muutoksen takia vaikutuksia yhteiskuntaan, talouteen ja kulttuuriin”. (Erkkola 2008, 83.)

Professori Andreas M. Kaplan ja Michael Haenlein mukaan

”Sosiaalinen media on joukko Internet-sovelluksia, joiden ideologinen ja tekninen perusta on Web 2.0:ssa ja jotka mahdollistavat loppukäyttäjien tuottaman sisällön luomisen ja välittämisen” (Wikipedia 2011.)

Sosiaalinen media voi olla harhaanjohtava nimitys, ja sosiaalisen median asiantuntija Rohn Jay Miller kehotti huhtikuun 2011 kirjoituksessaan ihmisiä lopettamaan termin ”sosiaalinen media” käytön. Alun perin media-sanalla kuvataan nimenomaan joukkotiedotusvälineitä. Sosiaalinen media on nykyajan ja tulevaisuuden työkalu ja työskentelymenetelmä, ja sen vuoksi termi ”sosiaalinen media” on sille liian rajallinen. Se sosiaalinen media, jota käytämme, on ihmisten välistä vuorovaikutusta, yhteydenpitoa sekä verkostojen luomista. Millerin mukaan sosiaalinen media on osa yritysten mediastrategiaa. Miller ehdottaa kirjoituksessaan uudeksi termiksi sosiaalisia verkostoja (social networks). Sosiaaliset verkostot ovat uudenlaisia yhteisöllisiä tapoja järjestäytyä, ja niissä pätevät uudet säännöt ja uusi tapa osallistua. (Miller 2011.)

Web 2.0 on Tim O’Reillyn ja Dale Doughertyn luoma termi sosiaalisen webin palveluille, joita seuraavassa kuviossa on havainnollistettu.



KUVIO 3. Web 2.0 O'Reillyn ja Doughertyn mukaisesti esitettyinä

Web 2.0 korostaa yhteisöllisyyttä ja tiedon jakamisen merkitystä. Tietoa tuotetaan ja jaetaan, kommunikoidaan ja viestitään verkossa ja samalla opitaan. (Haasio 2008, 156.)

Yritys 2.0 on Harvard Business Schoolin professori Andrew McAfeen vuonna 2006 käyttöön ottama termi, jolla hän tarkoitti yrityksen palomuurin sisällä Intranetissä käytettyjä Web 2.0-palveluita (McAfee 2006).

4.2 Sosiaalisen median työvälineitä

Leenamaija Ojala ja Kaija Pöysti kirjassaan Wikimaniaa yrityksille (2008) listaavat sosiaalisen median työkaluja osana Yritys 2.0:aa:

Sähköposti ja pikaviestimet

Sähköpostia käytetään yrityksissä useimmiten pääasiallisena kommunikaatiovälineenä ja myös ryhmätyövälineenä, vaikka se soveltuu siihen melko huonosti (Ojala & Pöysti 2008, 28). Sähköpostin käytön kasvu on vienyt pohjaa sen käyttökelpoisuudelta ja teholta, sillä ihmiset eivät pysty lukemaan kymmeniä tai satoja sähköposteja päivittäin (Juholin 2010, 77).

Tilastokeskuksen (2009) tutkimuksen mukaan 37% netin käyttäjistä käyttää pikaviestimiä. Chat ja IRC ovat pikaviestimiä, jotka mahdollistavat reaaliaikaisen keskustelun ja kommunikaation verkossa.

Skype on yksi verkon suosituimpia pikaviestinpalveluita. Skypellä voi soittaa puheluita tietokoneelta toiselle ilmaiseksi sekä chattailla. Sillä voi myös soittaa maksua vastaan kännykkänumeroihin ja lankaliittymiin. (Haasio 2008, 209.)

Pod- ja webcastit, livecasting, mashupit ja geoweb

Podcast on äänitallenne, webcast taas on videon ja äänen yhdistelmä. Niitä voidaan käyttää yrityksessä esimerkiksi koulutuskäytössä ja esimerkiksi jakaa uuden sovelluksen käyttöönottoon tarkoitettuja ohjeita työntekijöille. (Ojala & Pöysti 2008, 36-37.)

YouTube on suosituin videopalvelu (Aalto & Uusisaari 2009, 54).

Livecasting taas on reaaliaikaista lähetystä, tai radio- tai tv-lähetyksen välittämistä. Yrityksen sisäisessä käytössä se voisi tarkoittaa esim. yhteyden pitämistä henkilöstöön (Safco & Brake 2009, 298).

Mashup on sivu, jossa yhdistetään tietoa useasta eri lähteestä samalle sivulle tosiaikaisesti. Eräs esimerkki mashup-palvelusta on kumiankka.net -palvelu, jossa Googlen karttaan on yhdistetty hälytystietoja.

Geoweb-sovelluksissa hyödynnetään paikkatietoja. Käyttäjä voi hakea tietoa sijainnin mukaan, esim. lähinnä olevat ekopisteet.

Keskustelufoorumit ja sosiaaliset yhteisöt

Keskustelufoorumit ovat web-sivuja, joissa käyttäjät voivat käydä keskusteluja eri aiheista, yleensä puumuotoisissa keskusteluketjuissa. Yritysten sisäisissä keskustelufoorumeissa on hyvä olla puheenjohtaja, joka seuraa keskustelun aiheita, ja niissä tulee kirjoittaa aina omalla nimellään. Anonyymi kirjoittaminen ei tue avoimuutta ja luottamusta, jotka ovat tärkeitä sosiaalisen median perusedellytyksiä. (Ojala & Pöysti 2008, 31, 126.) Sosiaalisia yhteisöjä on tarjolla monia, kuten Bebo, Facebook, LinkedIn, MySpace, Ning, Google+...(Safco & Brake 2009, 450).

Yrityksen sisäisessä käytössä sosiaaliset yhteisöt ja rikastetut yrityspuhelinluettelot on tarkoitettu kanssakäymiseen ja asiantuntijoiden hakemiseen yrityksen sisällä. Eri alan ihmiset voivat muodostaa virtuaalitiimejä ja jakaa tietoa. (Ojala & Pöysti 2008, 34.)

Blogit

Blogit ovat Internetissä päiväkirjan omaisia sivuja, joita ylläpitää yksi tai useampi kirjoittaja. Blogeihin voivat käyttäjät lisätä kommentteja, jotka näkyvät kaikille blogikirjoituksen yhteydessä. (Ojala & Pöysti 2008, 29.) Useimmat blogit tarjoavat uutisia tai sisältöä tietystä aiheesta, kun taas toiset toimivat henkilökohtaisina päiväkirjoina (Safco & Brake 2009, 167).

Blogeja voidaan käyttää tiedotuskanavina yritysten sisäisessä viestittämisessä ja asiantuntijatiedon jakamisessa, ja esimerkiksi pääjohtajan blogia pidetään merkittävänä tekijänä yrityksen sisäisessä kommunikaatiossa.

Lifestreaming on bloggauksen muoto, jossa käyttäjä jakaa tietoa erilaisten tallenteiden avulla, esim. teksti, kuva, video tai valokuvamuodossa. Yrityksen Intranetissä lifestreamingia voi käyttää uusien videoiden jakamiseen sekä myös muun informaation jakamiseen. (Ojala & Pöysti 2008, 37.)

Wikis

Wikis ovat web-sivuja joita useat ihmiset voivat muokata yhdessä. Nimi juontuu sanoista havaijin kielen sanoista "wikiwiki", mikä tarkoittaa nopeaa. Sivujen sisällön luomisen ja muuttamisen nopeus ja välikäsien puuttuminen ovatkin wikitekniikan tärkeimmät ominaisuudet. Wikien perusajatus on tiedon jakaminen ja vuorovaikutteisuus. (Haasio 2008, 171) Monet ihmiset voivat siis kirjoittaa ja muokata sivuja yhdessä. Muutokset tallentuvat muutoshistoriaan, josta versioita voidaan verrata nykyiseen. (Ojala, L. ym. 2008, 29.) Vahingon sattuessa voidaan aikaisempi versio palauttaa ja epätoivotut muutokset poistaa (Safco & Brake 2009, 184).

Käyttötarkoitukseltaan wikis voivat olla yritysten sisäisiä sisällönhallintajärjestelmiä, eräänlaisia työryhmäohjelmistoja korvaavia tietokokonaisuuksia, joita käytetään sisäiseen viestintään, dokumenttien tuottamiseen, tietopankkien luomiseen ja ylläpitoon ja projektinhallintaan. (Wikipedia 2010.)

Avoimissa wikeissä tieto on yhdessä paikassa, yrityswikeissä yleensä jakautuen usein aiheen mukaan, esim. projektin, osaston, ryhmät tms. mukaan. Yrityswikis voidaan integroida yrityksen muuhun tietojärjestelmään.

Wikeistä tunnetuin esimerkki Internetissä on Wikipedia. Yrityksen sisäisessä wikissä tilat, tietosuoja, integrointi, käyttötarkoitus ja osallistumistaso poikkeavat kuitenkin Internetissä olevasta avoimesta wikistä. Yrityswikis ovat yleensä palomuurin takana vain yrityksen jäsenten käytössä ja sisällöntuottajana voi toimia lähes koko henkilöstö. (Ojala & Pöysti 2008, 88.)

RSS-syötteen, tagit ja kirjanmerkit

Aallon ja Uusisaaren (2009) mukaan RSS (*"Really Simple Syndication"*) mahdollista usein päivittyvän digitaalisen verkkosisällön, kuten blogit, uutiset ja podcastit, säännöllisen tarkistamisen. Käyttäjä *tilaa* syötteen antamalla lukijalleen linkin syötteen, jonka lukuohjelma sitten tarkistaa uuden sisällön varalta. Jos uutta sisältöä on tullut edellisen tarkistuksen jälkeen, lukijaohjelma hakee ja näyttää kyseisen sisällön käyttäjälle.

Yrityksissä voidaan RSS -syötteitä hyödyntää apuna esimerkiksi tiedottamisessa. Henkilöstöllä voi olla sivu, jolle voi tilata RSS-syötteitä ilmoitusviesteinä eri lähteistä yrityksen sisällä, esimerkiksi milloin wiki, keskustelufoorumi tai muu heitä kiinnostava sisältö on muuttunut. (Ojala & Pöysti 2008, 32.)

Tagit ja tagipilvet kuvaavat käyttäjille kohteen sisältöä. Ne ovat avainsanoja tiettyyn asiaan, tietosisältöön. Tagipilvi on tiedon hakusanajoukko. Käyttäjät itse ”tagaavat” tietoa, joka taas helpottaa sen uudelleen löytämistä.

Sosiaaliset kirjainmerkit taas ovat käyttäjien luomia kirjanmerkkejä palveluihin. Tietomäärän kasvaessa, niiden tarkoitus on helpottaa tiedon löytämistä netistä, samoin kuin myös Intraneteissä. (Ojala & Pöysti 2008, 34.)

Haut

Koska tiedon tuottaminen ja viestintä on helppoa, myös tiedon määrä lisääntyy ja sen laatu voi olla arveluttavaa. Tietotulvassa ei ole puutetta tiedosta, vaan sen seulonasta. (Mäkinen 2007.)

Haut ja sosiaaliset haut ovat yrityksen Intranetin tärkeimpiä työkaluja. Tietomäärän kasvaessa, haku on välttämätön osa sosiaalista mediaa, jotta sen sisältä löydettäisiin tarvittava tieto. (Ojala & Pöysti 2008, 36.) Google on tunnetuin hakupalvelu ja sen taito ohjata käyttäjä oikeille sivustoille, perustuu hakutulosten järjestämiseen analysoimalla verkkosivujen sisältöä ja niihin johtavia linkkejä sekä tutkimalla käyttäjien yleistä toimintaa (Aalto & Uusisaari 2009, 137).

Sosiaalinen haku on hakutyyppi, jonka parantamiseen käyttäjät ottavat osaa. Käyttäjät merkitsevät mielestään osuvimmat hakutulokset, ja auttavat hakukonetta näyttämään parhaimmat tulokset ensimmäisenä. Näin saavutetaan parempi tarkkuus kuin pelkän automatiikan avulla. (Ojala & Pöysti 2008, 36.)

Virtuaaliset työtilat

Verkkopohjaiset yhteistyöalustat tai -ympäristöt toimivat fyysisten tilojen korvikkeena tai täydentäjinä. Virtuaaliset verkkokokoukset ovat yleistyneet varsinkin kansainvälisissä organisaatioissa. (Juholin 2010, 74).

Virtuaalista työtilaa voisi verrata yrityksen virtuaaliseen toimistoon, jossa sosiaalisen median työkalut sijaitsevat. Työtila on työskentelyä ja yrityksen tarpeita varten, ja kaikilla on aina ajantasainen tietoversio. Työtila toimii myös tiedon arkistona ja historian muistina. Työtilat voivat olla erilaisia ja ne voivat sisältää eri määrän työkaluja. Virtuaalisia työtiloja on runsaasti tarjolla, sekä avoimen lähdekoodin sovelluksia että kaupallisia työtiloja. (Ojala & Pöysti 2008, 37-38.)

4.3 Sosiaalisen median hyödyt pk-yrityksen toimintatavoissa

Mäkisen (2007) mukaan olemme suuren yhteiskunnallisen muutoksen kynnyksellä; teollisuusyhteiskunnasta tietoyhteiskuntaan siirtyminen mullistaa myös ihmisten työn ja työtavat. Tietokoneiden rajoitukset eivät enää ole esteinä, tekniikan toimimista mitataan nyt käyttäjien näkökulmasta. Parhaiten ohjelmia pystyvät rakentamaan käyttäjät itse. Uuden oppimisesta tulee keskeinen tavoite ja yhteisöllisyys, sekä verkossa että kohtaamisessa, tuovat ryhmätyön ja yksilötyön parhaat puolet esiin. Ideat syntyvät yksilön päässä, mutta hän tarvitsee virikkeitä ja vertaistukea ajatusensa testaamiseen.

Meillä kaikilla on yhä paremmat työkalut lisätä läpinäkyvyyttä ja jakaa tietoa toimintaympäristössämme. Tämä pakottaa yritykset uudistamaan liiketoimintansa palveluja ja toimintatapoja. Perinteiset yritysten tarjoamat työvälineet ovat vanhanaikaisia, joustamattomia ja tylsiä sosiaalisten medioiden sovelluksiin verrattuna. Niistä puuttuu vuorovaikutteisuus ja yhdessä tekemisen innostus. (Forsgård & Frey 2010, 104, 115-116.)

Pk-yritykset ovat Saarikosken (2009, 6,20.) mukaan isoja yrityksiä useammin sopeutujan roolissa. Muutospaineiden keskellä pk-yritys pyrkii ennakoimaan ja sopeutu-

maan ympärillään tapahtuviin muutoksiin. Liikkeelle voidaan pk-yrityksessä lähteä siitä, millainen oma liiketoimintamalli voisi olla uudenlaisessa ympäristössä. Monet oivallukset syntyvät arkipäivän tekemisen kautta, pienistä yksityiskohdista. Yrityksen kannattaa pyrkiä automatisoimaan nykyisiä toimintoja ja hankkimaan tätä kautta säästöjä.

Otalan ja Pöystin (2008, 49.) mukaan voidaan toimintatavan muutoksella saavuttaa monenlaisia hyötyjä. Seuraavassa taulukossa on verrattu nykykäytäntöjä, työvälineitä, ongelmia ja mahdollisia uusia ratkaisuja keskenään.

TAULUKKO 2. Esimerkkejä sosiaalisen median työkalujen vaikutuksesta toimintatapaan (vrt. Ojala & Pöysti 2008, 49.)

Käytetty työväline	Nykyinen tai aiempi toimintatapa	Toimintatapaan liittyviä ongelmia	Sosiaalisen median korvaava työväline	Uusi toimintatapa	Saavutetut hyödyt
Sähköposti	Yksi lähettää liitetiedoston monelle, jokainen vastaanottaa ja vastaa tiedon tasalla olosta ja taltiointista	Eri ihmisillä voi olla eri versioita. Virheellinen tieto voi levitä.	wiki + RSS syöte	Tieto on viimeisimmässä muodossaan yhdessä paikassa, josta kukin käyttäjä hakee tiedon. Moni vastaa tiedon ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Käyttäjä saa tiedon muutoksesta RSS-syötteellä.	Tietoa on helppo pitää ajan tasalla ja päivittää. Käyttäjillä aina sama (viimeisin) versio.
Palvelimen kansiot, verkkosivut	Yksi tai harvat päivittävät tietoa	Päivitys rajoitettua, tieto helposti vanhentunut	Wiki + blogi	Kaikki ajantaisaisesti päivittävät, uusien tietojen aina näkyvissä	Päivityksen helppous. Kaikki asianosaiset voivat päivittää.

Kirjallisesti toimitettu materiaali	Yksi tekee ja lähettää paperisena tai sähköpostin liitteenä. Jokainen vastaa omasta arkistostaan.	Hidasta. Vaatii ihmistyötä. Ei ympäristöystävällistä. Paperidokumentit usein väärässä paikassa.	wiki ja dokumenttien hallinta. Työtilaan voidaan liittää myös keskustelupalsta tai aihekohtainen blogi.	Kaikki materiaali jokaisen käytössä. Uusin aineisto heti jokaisen tiedoksi. Voidaan päivittää lennossa. Keskustelua voidaan käydä eri aiheista jo ennakoon. Uusiin aiheisiin voidaan perehtyä vähitellen esim. asiantuntijan blogien avulla.	Joustavuus, nopeus, läpinäkyvyys.
Tiedote, julkaisu, esim. toimitusjohtajan katsaus	Yksi tuottaa ja lähettää vastaanottajille.	Kommentointi- ja tiedon jatkajalostusmahdollisuus rajallinen	Blogi	Yksi tuottaa. Vastaanottajat lukevat parhaana aikanaan, ei haudaudu sähköpostiliitteisiin. Viesti säilyy aina blogissa. Laajat kommentointimahdollisuudet. Edellytykset vuorovaikutteille tiedon muodostukselle.	Esim. toimitusjohtaja voi viestii saman asian kerralla ja samaan aikaan koko henkilöstölle. Nopeuttaa viestiä, muistuttaa käytäväkeskustelua. Luodaan perusta myös yhteisöllisen tiedon kertymiselle.
Projektiraportti Ohjeiden ja tuen tuottaminen	Yksi laatii pohjan ja lähettää sen kirjallisena tai sähköpostina monelle. Kommenttien kerääminen.	Useita erilaisia versioita, kommentteja usein vanhoihin versioihin.	Wiki	Yksi laatii pohjan, jota kaikki asianosaiset täydentävät ja muokkaavat. Sisältö on yhdessä paikassa ja täydentyy. Muutokset säilyvät muutoshistoriassa, josta ne voidaan helposti jäljittää.	Nopeus ja monen kontribuutio.

Yhteisöllisten palvelujen kehittäminen on jatkuvassa muutoksessa ja uudet leviävät aikaisempien avaamia teitä. Tieto uudesta palvelusta yhä useammin leviää jonkin yhteisöllisen median kanavia myöten.

Yrityksilläkään ei ole yhtä valmista toimintamallia, vaan jokaisen on löydettävä omiin tarpeisiin soveltuvat mallit ja rakennettava tavoitteidensa mukainen suunnitelma kokonaisuuden rakentamiseen, hallintaan, ylläpitoon ja kehittämisen. Yhteisöllisen median palvelut ovat kehittymässä yhä enemmän yritysten kontrollia vaativien tarpeiden palvelemiseen. Organisaatiot kaipaavat enemmän luotettavuutta, mitattavuutta, turvaa, jatkuvuutta ja liiketoimintaa tukevia palveluja.

Yhteisölliset palvelut myös verkottavat toisiaan, muodostavat ns. yhteisöllisen ekosysteemin, jossa kaikki on kytköksissä kaikkeen. Yhdeltä palvelulta vaikuttava kokonaisuus voikin olla useiden palveluiden sisältöjen yhdistelmä. (Forsgård & Frey 2010, 37-38.)

5 KOHDEYRITYKSEN TIEDONHALLINNAN NYKYTILA

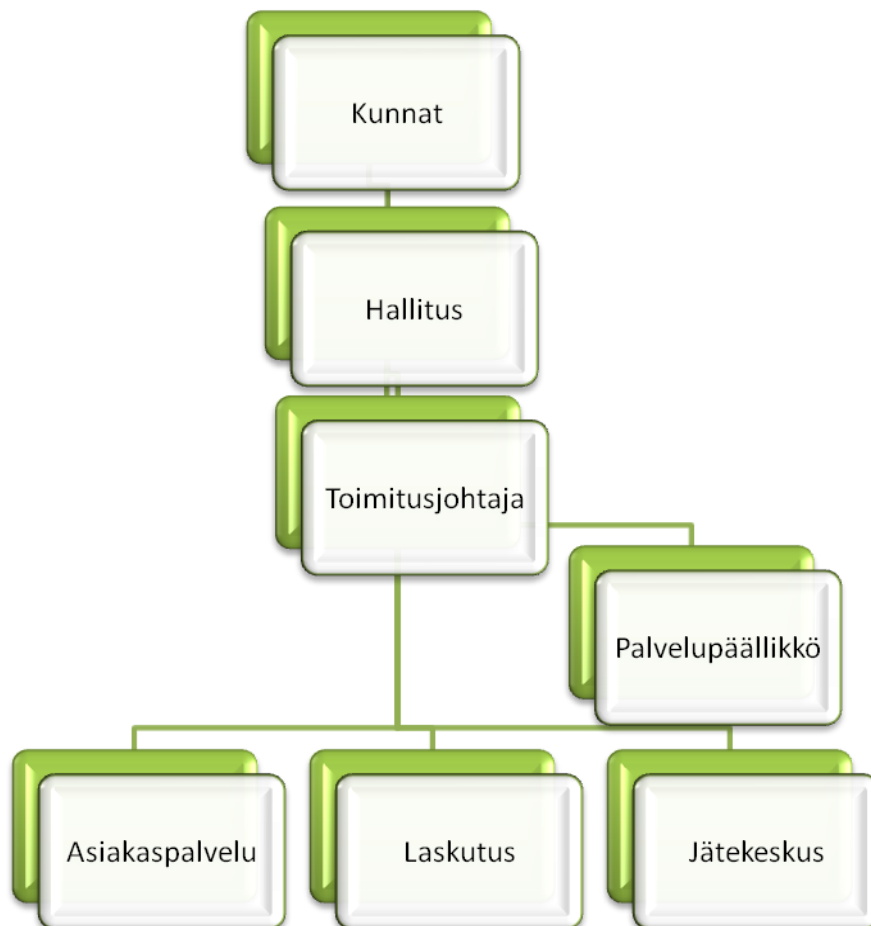
Tutkimuksen kohdeyritys on vuonna 2003 perustettu, 2004 toimintansa aloittanut jätehuolto-yhtiö. Yhtiön omistaa alueen seitsemän kuntaa, viiden kunnan puolesta yhtiö hoitaa lakisääteiset jätehuollon palvelutehtävät kokonaan, kahden kunnan puolesta se hoitaa jätteen loppusijoituksen. Ominaista kuntien omistamalle yhtiölle on, ettei se ole voittoa tavoitteleva, vaan pyrkii hinnoittelemaan toimintansa niin, että se pystyy hoitamaan jätehuoltopalvelut mahdollisimman kustannustehokkaasti ja hyvin kuntalaisia palvellon. Osakaskuntien alueella on n. 31800 asukasta. (Vuosikatsaus 2010, 26.)

Jätehuolto-yhtiön tehtävät

- jätehuoltopalveluiden järjestäminen toimialueella
- yhdyskuntajätteen vastaanotto ja käsittely
- pienjäteasemien ja ekopisteiden ylläpito

- jätekuljetusten järjestäminen
- asiakasrekisterin ylläpito
- laskutus, perintä
- neuvonta (kirjeet, puhelinneuvonta, esitelmät)
- jätehuollon kehittäminen

Seuraavassa kaaviossa on esitetty yrityksen organisaatiokuvaus



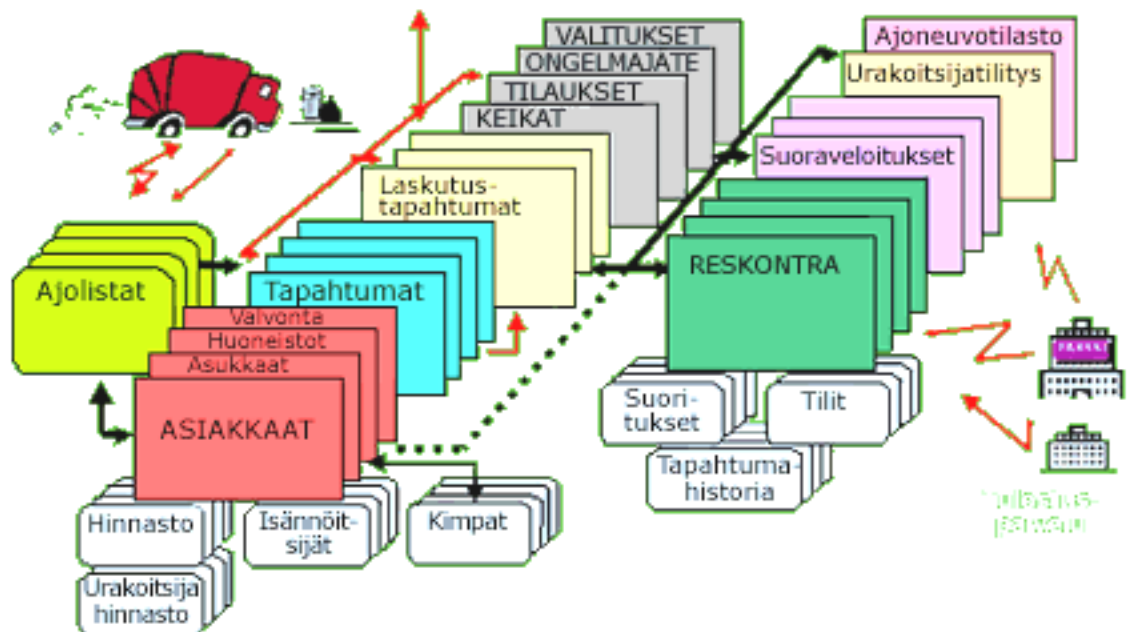
KUVIO 4. Kohdeyrityksen organisaatiokaavio (Vuosisikatsaus 2010, 2.)

5.1 Kohdeyrityksen tietojärjestelmien ja tiedonhallinnan nykytila

5.1.1 JHL- tietojärjestelmä

Yhtiöllä on käytössään useita eri järjestelmiä hoitamassa tiettyjä toimintoja ja niitä on linkitetty yhteen. Asiakastietojärjestelmänä toimii Tietomitta Oy:n JHL-ohjelmisto, jolla voidaan hoitaa mm. seuraavia asioita:

- ajoreittien hallinta
- urakoitsijaraportit
- massa-, keikka- ja kausilaskutus
- suoraveloitus
- e-kirje, verkkolaskutus
- myyntireskontra
- jätelajien hallinta
- jätehuollon tilastot (Tietomitta 2010.)

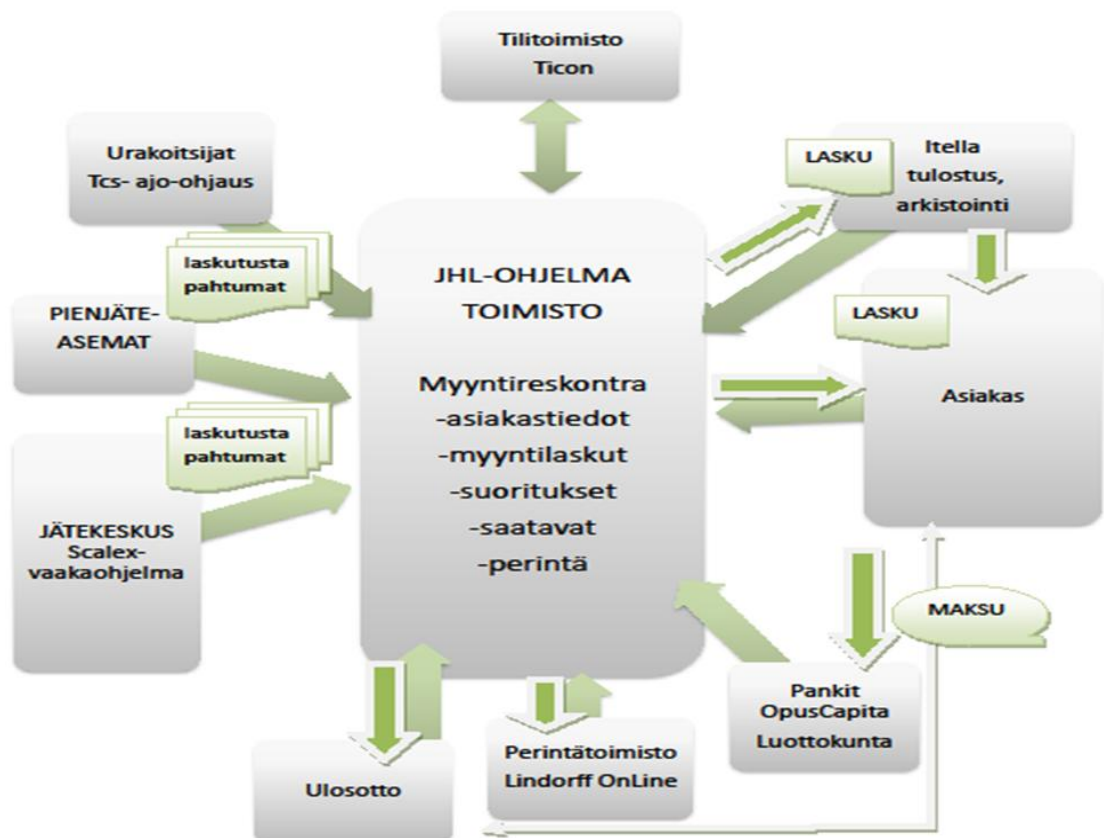


KUVIO 5. JHL-ohjelmiston rakenne (Tietomitta 2010.)

JHL-ohjelmisto on laajentunut ja monipuolistunut mm. web toiminnallisuuden ja aktiiviteettien käsittelyn osalta. Ohjelmistoa kutsutaan myös toiminnanohjausjärjestelmäksi. (Tietomitta 2011.)

JHL -ohjelmiston ympärille on muodostunut verkosto erillisiä tehtäviä hoitavia ohjelmistoja. Esim. TCS ajo-ohjausjärjestelmän ja JHL-ohjelmiston välille on rakennettu siirtoyhteys ja koodit, jotta aineistoja voidaan siirtää ohjelmasta toiseen.

Seuraavassa kuviossa on esitetty JHL-ohjelmiston kytkeytymistä, lähinnä myyntireskontran ja laskutuksen osalta, muihin järjestelmiin.



KUVIO 6. JHL ja muut järjestelmät

JHL-ohjelmaan on rakennettu urakoitsijahinta, palaute ja bonusjärjestelmä. Palautteet saadaan joko ajo-ohjausjärjestelmästä tai kirjataan asiakaspalvelussa. Urakoitsijalle lähetetään tieto palautteista ja urakoitsijatilastojen avulla tilitetään urakoitsijan osuus jätekuljetuksista. Urakoitsijaraportit talletetaan sekä sähköisesti että paperisena mappiin.

5.1.2 Ajo-ohjausjärjestelmä

Ajo-ohjauksessa toimii Ecomond Oy:n TCS -järjestelmä, jolla on mahdollista hoitaa mm.

1. sähköiset tehtävälistat
2. kuljettajien ajo-opastus
3. kuljettajien tehtävähallinta
4. kuljettajien työajan seuranta
5. keikkakäyntien lisääminen reitille reaaliajassa
6. tehtävien seuranta ja hallinta reaaliaikaisena
7. sähköisten tietojen välitys
8. langaton tiedonsiirto ajoneuvojen ja toimiston välillä
9. kuljetusten ja tehtävien tehokkuuden seuranta raportoinnilla
10. laskutus-, tilitys- ja työaikatietojen automaattinen siirto taustajärjestelmään (Ecomond 2011.)

Ajo-ohjauksen käyttöönotto on poistanut paperisten ajolistojen tulostamisen. Tehtävälistat siirtyvät sähköisesti autoon ja suoritettut tyhjennykset siirtyvät tapahtumina JHL:ään laskutusta varten. Myös toimistojärjestelmässä on kartta, josta voi seurata lähes reaaliaikaisesti missä jäteauto on, mitä kohteita reitillä on tyhjennetty, mihin aikaan tyhjennys on tapahtunut ja minne auto on menossa seuraavaksi. Kuljettaja on voinut merkitä asiakaspalvelua varten tiedoksi, jos tyhjennyksessä on ollut jotakin huomautettavaa, esim. ellei ole lumen vuoksi pystynyt astiaa noutamaan. Asiakaspalvelu voi myös lisätä tehtäviä listalle tarvittaessa. Ajo-ohjausjärjestelmällä hoidetaan myös pienjäteasemien ja ekopisteiden huoltoreittien suunnittelu ja valvonta. Tehtävien tallennuksessa on käytetty kämmenmikroja tai kannettavaa tietokonetta.

5.1.3 Vaaka-ohjelma

Jätekeskuksessa on käytössä Tamtron Systems Oy:n Scalex-autovaaka, jolla punnitaan kaikki jätekeskukseen tuotava jäte, sekä siirrettävä tai jatkokäsittelyyn lähtevä

jäte. Vaa'an punnitusohjelmanasta tuodaan tapahtumia asiakaslaskutusta varten JHL:ään. Tapahtumien siirtoa varten on koodattu linkit ohjelmien välille, jotta vaaka-ohjelman ja JHL -ohjelman tuotteet tunnistavat toisensa. Pienjäteasemille tuotujen jätteiden laskutustapahtumat syötetään käsin JHL-ohjelmaan, samoin muut yksittäiset laskutettavat tapahtumat.

Vaaka-ohjelma tallentaa myös paljon sellaista tietoa, jota raportoidaan suoraan vaaka-ohjelmasta seurantaan ja päätöksenteon tueksi, kuten jätemääräraportit ja tullin jäteverolaskelmat.

5.1.4 Rahaliikenne ja kirjanpito, ostoreskontra ja perintä

JHL kytkeytyy myös myyntireskontraan tulevien suoritusten ja lähetettävien suoraveloitusaineistojen kautta OpusCapitaan, jolla hoidetaan yrityksen rahaliikenne. OpusCapitan kautta haetaan myös tiliotteet. Nämä ja laskutuksen myyntireskontraraportit toimitetaan tilitoimistoon kuukausittain. Kirjanpito ja palkanlaskenta on ulkoistettu. Ostoreskontra on hoidettu Citrix -etäkäyttöyhteydellä tilitoimiston Tikon -ohjelmaan. Laskujen maksatus tapahtuu siirrolla Tikonista OpusCapitaan. Tiliotteet ja suoritusraportit sekä reskontralistaukset talletetaan nykyisin paperisina mappeihin, kuukausitasolla ja toimitetaan tilitoimistoon.

Jätekeskuksessa on käteiskassa, joka tilitetään pankkiin kuukausittain. Pankkikortti ja luottokorttimaksuja varten on maksupääte. Maksupäätepalvelut, tilitykset ja raportoinnit on hoidettu Luottokunnan maksupäätepalvelun avulla.

Myyntireskontra on keskitetty JHL-ohjelmaan ja siitä on rakennettu liittymä ja verkkoysteys perintätoimistoon siirtoja varten. Yhtiö lähettää asiakkaalle yhden maksu-kehotuksen ja sen jälkeen perintätoimisto hoitaa yhtiön laskujen perinnän. Perintätoimistolta tulee yhtiöön varsin paljon paperia postitse, sillä kaikki raportit tulostuvat kunnittain. Perintätoimisto ei voi siirtää julkisoikeudellisia maksuja kuntien puolesta suoraan ulosottoperintään, vaan ne palaavat takaisin yhtiölle ulosottovaiheessa. Yhtiö tekee ulosottohakemukset jätelautakunnan nimissä, ne täytetään "käsin" pdf-lomakkeina ja niihin pyydetään jätehuoltoasiamiehen allekirjoitus. Myös ulosottojen suoritustilitykset kirjataan käsin JHL -ohjelmaan.

5.1.5 PKY-LAATU toimintajärjestelmä

Yhtiölle hankittiin toimintajärjestelmä vuoden 2010 lopulla ja sen ensimmäinen koulutusjakso oli helmikuussa 2011. PKY-LAATU toimintajärjestelmä on Pk-sektorin yrityksille ja organisaatioille kehitetty laatu-, ympäristö- sekä työterveys ja turvallisuusjärjestelmä, joka toimii Internetissä. Toimintajärjestelmä on yrityksen johtamisjärjestelmä, jonka avulla voidaan kehittää prosesseja ja mitata tuloksia, hoitaa viestintää, hallita dokumenttien versionhallintaa, arkistointia, hyväksymismenettelyitä sekä laatu- ja turvallisuuden käsittelyä. (KH-FINN Oy, 2011.)

Ohjelman hankintapäätöksen kannalta tärkeitä kriteerejä olivat:

- mahdollisuus rakentaa aineistoa vaiheittain, step-by-step
- dokumenttien tallentaminen muotoon, josta ne on helppo saada omaksi aineistoksi, esim. käsikirjaksi
(Tehty työ ei mene hukkaan vaikka ohjelma ei toimitakaan halutusti.)
- koulutus prosessien selkiyttämiseen ja rakentamiseen on yrityksen osaamisen parantamiseksi tärkeää
- ohjelmiston tulee olla käytössä myös jollakin muulla jätehuoltoalan laitoksella
- edullisuus, jolloin sitoutumisen riski on pieni
- ohjelman keveys ja muunneltavuus
(Ei haluttu rakentaa liian raskasta järjestelmää pienen yrityksen toiminnanohjaukseen, vaan mahdollisimman yksinkertainen ja käyttöönotoltaan helppo.)
- mittareiden rakentaminen järjestelmään mahdollista

Toimitusjohtaja esitteli PKY-LAATU ohjelmiston hallituksen kokouksessa keväällä 2011. Ohjelmiston koulutus järjestettiin Sotkamossa 23.-24.2.2011, jolloin ensimmäiseen päivään osallistui koko henkilökunta ja toisena päivänä mukana olivat järjestelmän rakentamiseen osallistuvat henkilöt. Toisen päivän aikana muotoutuivat jo yrityksen ydinprosessien kuvaukset ja rakennettiin prosessikartta, jossa kuvataan yhtiön

ydinprosessit ja tukiprosessit. Lisäksi ohjelmaan täydennettiin perustiedot, käyttäjä-tunnukset ja henkilöstökortit.

Toimintajärjestelmän käyttöönotto on kuitenkin koulutuksen jälkeen jäänyt muiden kiireiden vuoksi taka-alalle. Työohjeita, toimintoja ja prosesseja on määritelty, mutta niiden tallentaminen ohjelmaan on vielä kesken.

PKY-LAATU toimintajärjestelmällä olisi mahdollista hoitaa myös yhtiön sisäistä viestintää. Ohjelman sisällä on ainakin ilmoitustaulu ja kalenteri. Myös toimintajärjestelmän käyttöönottoprosessi vaatii sisäistä viestintää, sillä samalla on käytävä läpi yrityksen arvot ja kulttuuri. On keskusteltava auki myös mittareiden sisältö ja merkittävyys - mitataanko ja raportoidaanko oikeita asioita?

6 SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMISTARPEIDEN SELVITTÄMINEN

6.1 Kysely yhtiön hallituksen jäsenille

Koska tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten yhtiön sisäinen johtamisen viestintä toimii kokonaisuudessaan, tehtiin hallituksen jäsenille kysely 12.5.2011. Tarkoituksena oli saada taustatietoa siitä, miten tyytyväisiä he ovat tiedonsaantiinsa tai minkälaista tietoa he kaipaavat yrityksestä, sekä millä tasolla haluaisivat viestiä yhtiön kanssa. Samalla haettiin myös tuntumaa siitä, kuinka selvillä he olivat sähköisistä välineistä ja kuinka kiinnostuneita yhtiön strategisen ohjaamisen seurantaan näiden avulla. Kyselylomake lähetettiin sekä paperisena että sähköpostilomakkeena (Liite 1).

Kysely lähetettiin kaikille seitsemälle hallituksen jäsenelle ja vastauksia kyselyyn tuli neljä kappaletta. Kyselyyn vastaamattomien mielipiteet jäivät johtopäätöksiä tehtäessä arvailujen varaan, joten kriittisesti tarkastellen saadut tulokset eivät vastaa ehkä koko hallituksen käsitystä yhtiön viestinnän toimivuudesta ja ajatuksia kehittämistarpeista. Vastaajista kolme oli sitä mieltä, että saa tietoa riittävästi yrityksestä ja että

nykyinen viestintäkäytäntö on hyvä. Kaikkien mielestä yhtiön verkkosivut ovat selkeät ja sieltä löytyvät asiat helposti.

Yksi vastaajista kaipasi lisätietoa yrityksestä johtamisen tueksi, etenkin strategian toteutumisesta, mutta myös tietoa asiakas- ja sidosryhmäyhteistyöstä sekä toivoi tiiviimpää yhteydenpitoa henkilöstöön. Hän toivoi mieluummin kasvokkain tapaamisia toimijoiden kanssa, ei pelkästään verkon välityksellä.

Vastaajan mielestä olisi myös hyvä, jos itse pystyisi halutessaan seuraamaan toimintaa verkon välityksellä, tai esim. toimintajärjestelmään kautta. Yksi vastaajista oli valmis osallistumaan keskusteluun ja myös itse tuottamaan tietoa sivuille. Verkkovälineiden käytöstä yhtiön viestinnässä kolme vastaaja oli sitä mieltä, ettei niistä olisi käytännön hyötyä. He kuitenkin katsoivat, että toimintajärjestelmä voisi olla hyvä tiedottamisen ja tiedon saannin väline. Eräs vastaajista oli sitä mieltä, että tällä hetkellä sähköisiä viestimiä on liiankin kanssa, ja on paljon turhaa tietoa ja tiedon päivittämistä. Viestimien kanssa menee hänen mielestään moninkertaisesti aikaa puhelimeen verrattuna, kun palautteen saa puhelimesta välittömästi.

6.2 Henkilökunnan haastattelut

Toimitusjohtajan kanssa käytiin tutkimusprosessin edetessä keskustelua siitä, miten ja mitä sähköisiä välineitä voitaisiin käyttää yhtiön viestinnässä ja toiminnan tukemisessa. Mietittiin, voisiko sosiaalisen median välineistä olla todellista käytännön hyötyä, toisivatko ne mitään lisäarvoa. Toimintajärjestelmän hankinnalla oli pyrkimys saada yrityksen prosessit näkyville, selkiyttää vastuita, saada aikaiseksi toimintaohjeet, jotka löytyvät yhdestä paikasta sekä kehittää dokumentointia laatujärjestelmää kohti.

Alkuperäinen ajatus lähti siitä, että rakennettaisiin esim. Wiki-perustainen työtila, josta löytyisi kaikki tieto samasta paikasta. Ongelmaksi kuitenkin muodostuivat työaikaresurssit ja osaaminen. Pienen henkilökunnan yhtiössä ei kyetä suureen muutokseen omin voimin, vaan tarvitaan ulkopuolista apua ja koulutusta mm. prosessien

määrittelyyn. Toimintajärjestelmän hankinnalla pystyttiin saamaan perusta, jonka ympärille voidaan etsiä sitä tukevia välineitä. Toimintajärjestelmä sisälsi myös sisäisen viestinnän ja tiedottamisen välineitä, jos niitä halutaan ottaa käyttöön toimintajärjestelmän sisällä.

Tutkimusta varten haastateltiin kesällä 2011 toimitusjohtajaa, palvelupäällikköä, jäteyöntekijää sekä asiakaspalveluhenkilöä. Haastattelurungot ovat tutkimuksen liitteinä 2 ja 3. Haastattelujen teemat rakennettiin vastaamaan kuviossa 1 esitettyihin tutkimusongelman kysymyksiin.

6.2.1 Työyhteisön viestintä ja tiedon välittäminen

Haastattelun alussa kysyttiin vastaajan omista viestintätavoista ja miten hän kokee tiedon kulkevan yhtiössä ja millaiset ovat hänen tiedonsaantimahdollisuutensa. Kysyttiin myös, mitä kautta vastaaja sai työssään tarvitsemaa tietoa.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että tiedonkulku toimii yhtiössä ainakin kausittain melko hyvin. Viestintäkatkoja kuitenkin on sekä aikoja, jolloin viestintä on varsin vaikeaa ja tieto ei tahdo kulkea. Katkokset saattavat olla myös ajankohdaltaan sellaisessa vaiheessa, että viestintä olisi kaikkein välttämättömintä. Tiedonvälitysrakenteissa ja viestintätavoissa nähtiin parannettavaa, mutta samalla muistutettiin, että viestintävälineiden käyttö ei saisi korvata kasvokkain viestintää.

Johto haluaisi saada enemmän tietoa johtamisensa tueksi, ja etenkin toivottiin jätelautakunnan kanssa yhteistyötä ja viestinnän parantamista, samoin omistajakuntien kanssa viestintää tulisi lisätä. Johdon haastatteluissa ilmeni huoli siitä, että yhtiön hallituksen ja jätelautakunnan väliltä puuttuu yhteistyö- ja viestintäkäytännöt.

Henkilöstön ja työtovereiden kautta tiedon saanti koettiin tärkeäksi. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että saivat vain hyvin vähän palautetta omasta toiminnastaan, johtamisestaan, ammatinhallinnastaan ja työtuloksistaan sekä niihin kohdistuvista odotuksista. Vuosittaiset kehityskeskustelut olivat ainoa palautteen vaihtamisen paikka. Hiljaisuus koettiin erään vastaajan mielestä jonkinlaiseksi hyväksynnäksi; jos yhtiölle aiheutuu ongelmia hänen toiminnastaan, saa hän varmasti myös palautetta.

Kaikki vastaajat myönsivät huhujen kautta kulkevan erittäin paljon tietoa, mutta kuitenkin huhujen uskottavuus pyrittiin jättämään omaan arvoonsa. Henkilöstöpolitiikkaan liittyvistä tai valmistelussa olevista asioista ei yleensä tule henkilöstölle tietoa yhtiön sisältä.

Henkilöstön mielestä palaverit ovat tiedonvälityksessä tärkeitä ja niissä saa hyödyllistä yleistä tietoa jätealan ja yhtiön tilanteesta. Kasvokkain viestintä on monen mielestä parhain ja varmin tapa saada viesti oikeanlaisena perille. Osa vastaajista olikin sitä mieltä, että yhteisiä palavereja oli liian vähän.

Haastatteluissa haluttiin selvittää myös johtamiseen liittyvän viestinnän toimimista ja kysyttiin, mitä kautta saa tietoa tärkeistä asioista, kuten esim. valmisteilla olevista asioista tai henkilöstöpolitiikkaan liittyvistä muutoksista. Huhujen ja epävirallisen viestinnän suuren määrän vuoksi voidaan ajatella, että johtamisen viestinnässä olisi parannettavaa.

Välitettävä tieto oli henkilöstön mielestä joskus vaikeasti ymmärrettävää ja epäselvää. Uudet käytännöt ja ohjeistukset saattoivat jäädä kirjaamatta tai ohjeita korjataan ja kehitellään niin pitkän aikaa, että käytäntö jää lopulta epäselväksi. Viestinnässä on myös usein käytetty liian vaikeaa kieltä tai asia on muuten ilmaistu vaikeaselkoisesti. Johdon mielestä välitetty tieto ei ollut vaikeasti ymmärrettävää tai epäselvää, mutta jonkin verran hajanaista. Johdon mielestä tietoa oli talletettuna eri paikkoihin ja joskus tieto saattoi arkistoissa olla myös vanhentunutta.

Haastatteluissa tuli myös ilmi, että yhtiön viestinnässä tulisi huomioida ihmisten erilaisuus. Joku haluaa perusteellisen taustaselvityksen ja kokonaisuuden hahmottamisen muistamisensa tueksi ja siirtyy ajattelussaan kokonaisuudesta yksityiskohtiin. Toinen haluaa oppia asian pala palalta selkein ohjein siirtyen osasista kokonaisuuden hahmottamiseen. Toiselle puhuttu ja kasvokkain välitetty tieto on selkeintä, toinen tarvitsee visuaalisia elementtejä ymmärtämisenä tueksi.

Seuraavassa taulukossa on koottu yhteenveto haastatteluista saaduista vastauksista sisäisen viestinnän kehittämistarpeisiin ja tiedonkulun toimivuuteen yhtiössä

TAULUKKO 3. Onko viestinnässä kehitettävää?

Teemat	Kehittämisajatukset	Muita havaintoja
Omat viestintätavat ja kokemus yhtiön tiedonkulusta	<p>muutosten hallintaan liittyvää viestintää kehitettävä</p> <p>työtehtävien hoitamiseen liittyvien asioiden tiedon välittäminen toimivammaksi</p>	<p>kausiluontoisuus, kokemus että viestintä toimii välillä huonommin ja välillä paremmin</p> <p>suullinen viestintä tärkeää</p> <p>sähköposti koetaan hyväksi</p>
Tiedonkulku eri kanavien kautta	<p>henkilöstöpalaverien lisääminen</p> <p>kuntien, jätelautakunnan ja yhtiö välistä yhteistoimintaa kehitettävä</p>	<p>huhuja liikkuu melko paljon</p> <p>jäteasiamiehen ja henkilöstön viestintä toimii, mutta jäteasiamiehen, lautakunnan ja yhtiön johdon toiminnassa ei vakiintuneita käytäntöjä</p>
Johtamisen viestintä	<p>henkilöstöhallintoon liittyvä viestintä vaatisi kehittämistä ja keskustelupalavereja voisi pitää enemmän.</p> <p>uusista ohjeistuksista ja käytännöistä pitäisi tehdä kirjatut käytännöt ja saman tien tiedottaa kaikille</p> <p>ihmiset ovat erilaisia, voisi kehittää tiedon kulkua sellaiseksi että se tavoittaisi kaikki ja että kaikki ymmärtäisivät asiat samalla tavalla</p> <p>omasta ammatinhallinnasta ja työtuloksista palautteen saamista pitäisi kehittää.</p>	<p>huhujen kautta henkilöstö saa tiedon tärkeistä asioista</p> <p>kausiluontoisuus tiedottamisessa</p> <p>vastuuhenkilöistä välillä epäselvyyttä, viestinnän selkeys ja ymmärrettävyys ontuu</p> <p>Palaute tärkeää</p>
Tiedonkulku eri tahojen välillä	<p>kaikkien tahojen välillä nähtiin kehitettävää</p>	<p>oman ammattitaidon kehittämiseksi työtovereilta kaivataan tukea työhön</p> <p>sekä henkilöstö että johto kaipaa esimiehen ja henkilöstön vuorovaikutuksen ja viestinnän kehittämistä</p> <p>johto kaipaa parannusta yhteistoimintaan jätelautakunnan, jäteasiamiehen ja yhtiön johdon välillä</p>

Tiedonkulun puutteet ja parannuskohteet	<p>viestinnässä tulisi käyttää yksinkertaisempaa kieltä, jotta se olisi helpompaa omaksumaa.</p> <p>arkistoja olisi perattava</p> <p>tärkeänä parannuskohteena on henkilökohtainen tiedon siirto</p> <p>tieto vaatisi selkiyttämistä</p> <p>systemaattisuuden ja tiedon automaattisen saamisen parantaminen</p>	<p>henkilöstön mielestä tieto on vaikeasti ymmärrettävää, hajanaista ja ristiriitaista.</p> <p>johdon mielestä tieto on hajanaista, osittain arkistoissa vanhentunutta, eikä tule automaattisesti, mutta se on loogista ja helposti ymmärrettävää</p> <p>jokaisen henkilökohtaisesti pitäisi kehittää tiedon välittämistä, tiedon välittäminen unohtuu</p>
--	---	--

6.2.2 Työyhteisön tiedonhallinnan ja viestinnän välineet

Haastateltavilta kysyttiin myös, millaista tietoa ja missä vastaajilla on talletettuna sekä miten tieto on sitä tarvitsevien noudettavissa. Tavallisimmat tiedon talletus ja viestinnän välineet ovat yhtiössä olleet henkilökohtaiset tai yhteiset paperikansiot ja sähköiset kansiot, sähköposti ja verkkosivut. Yrityksessä on mm. seuraavanlaista tietoa:

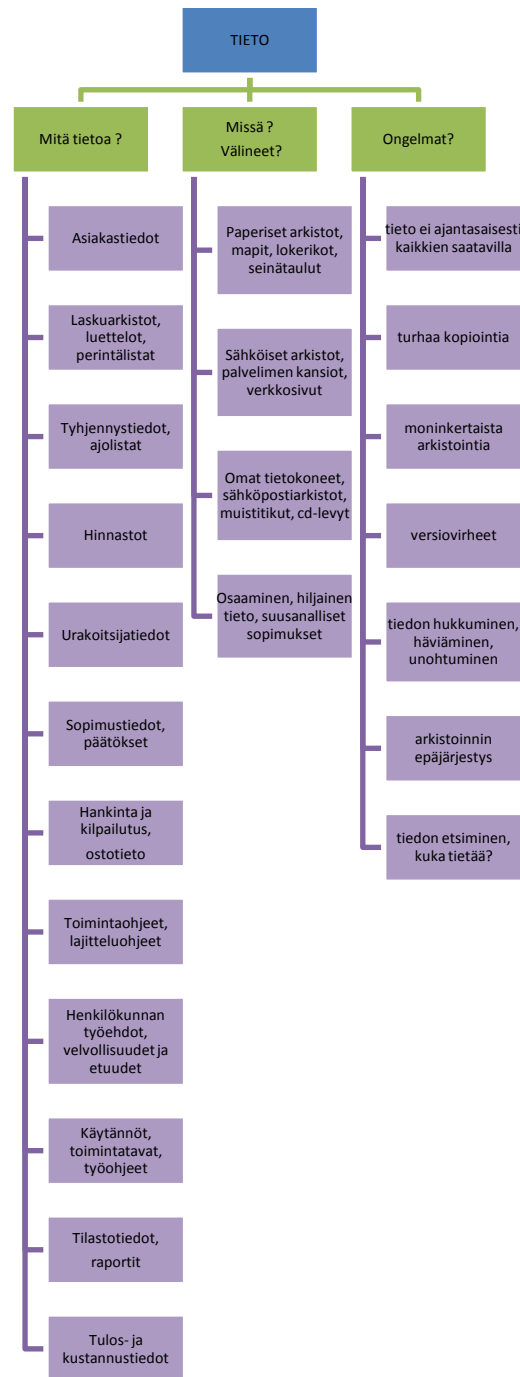
- asiakastiedot
- laskuarkistot, luettelot, perintälistat
- tyhjennystiedot, ajolistat
- hinnastot
- urakoitsijatiedot
- sopimustiedot, päätökset
- hankinta ja kilpailutus, ostotieto
- toimintaohjeet, lajitteluohjeet
- henkilökunnan työehdot, velvollisuudet ja etuudet, lomalistat
- käytännöt, toimintatavat, työohjeet, päiväkirjat
- tilastotiedot, raportit
- tulos- ja kustannustiedot

Sisäisen tiedon tallennus muotoja:

- paperiset arkistot, mapit, lokerikot, seinätaulut

- sähköiset arkistot, palvelimen kansiot, verkkosivut
- omat tietokoneet, sähköpostiarkistot, muistitikut, cd-levyt
- henkilöstön osaaminen, hiljainen tieto, suusanalliset sopimukset

Kuviossa 7 on kuvattu yrityksessä olevaa tietosisältöä ja tallennusmuotoja, sekä niiden käyttöön liittyviä yleisiä ongelmia.



KUVIO 7. Yrityksessä oleva tieto, välineet ja yleisimmät ongelmat

Yhteiset-kansio

Yhteiset-kansio (sekä vastaava hakemistot-kansio) on tietojen verkkotallentamista varten perustettu kansio palvelimella. Kansio sisältää paljon erilaista tietoa, mutta se on jokaisen käyttäjän oman logiikan mukaisesti talletettuna ja samaa aihetta voi olla useassa eri paikassa ja sama tieto voi olla monena eri versiona.

Asiakirjojen tallentamista yhteiset-kansioon tulisi kehittää siivoamalla, vanhoja poistamalla ja loogiseen järjestykseen tallentamalla. Toimintajärjestelmästä toivottiin löytyvän keinoja korvaamaan kansioon tallennusta ja sen käyttöön liittyviin ongelmiin. Lisäksi tulisi kehittää myös yleisiä tietoteknisiä taitoja, jotta yleensä sähköisten arkistojen käyttö tulisi jokaiselle tutuksi.

Sähköposti

Sähköpostia käytetään yhtiön viestinnässä paljon, ja se koetaan erittäin hyväksi välineeksi. Sähköpostilla tavoittaa melko hyvin, ja sillä voi varmistaa viestin perillemenon. Jätekeskuksessa kaikki eivät kuitenkaan käytä sähköpostia aktiivisesti eikä kaikilla ole omia tunnuksiakaan. Sähköpostista tietojen löytämistä moni on pyrkinyt helpottamaan arkistoimalla tiedostoja aihealueittain.

Haastatteluissa mainittiin ehdotus, että sähköpostiin rakennettaisiin kaikille omat tunnukset, jotta esim. omat tuntilistansa voisi lähettää sähköpostin kautta. Myös ehdotettiin, että tärkeiden tietojen tallentaminen sähköposteihin täytyisi varmistaa varmuuskopiointia kehittämällä. Kalenterien ja puhelimien synkronointi olisi tarpeen ottaa käyttöön.

Sähköpostin käytön määrää olisi myös hyvä vähentää, etteivät asiat hukkuisi viestiviidakkoon. Vaihtoehdoksi sähköpostille ehdotettiin toimintajärjestelmän kautta tapahtuvaa viestittämistä.

Verkkosivut

Verkkosivut on melko vastikään uudistettu, eikä niillä siksi ole kovin vanhaa tietoa. ja sivujen loogisuutta on myös pyritty parantamaan. Verkkosivuilta on omaa työtä varten haettu hintatietoja, jätehuoltomääräyksiä tai pienjäteasemien aukioloaikoja.

Pientä korjailua haastateltavien mukaan verkkosivuille kuitenkin pitäisi tehdä. Niitä voisi yksinkertaistaa ja vähentää sisäisiä linkityksiä ja päällekkäisyyksiä. Sivut voisivat myös olla hauskemmat ja humoristisemmat. Sivuille voisi mm. lisätä videoita jäte-neuvonnasta.

Paperiset arkistot

Paperiarkistoa, arkistointitilaa tai varsinaista arkistointijärjestelmää ei yhtiössä ole, vaan mappeja toimiston työhuoneiden kaapistoissa ja jätekeskuksen tiloissa. On olemassa sekä yhteisiä että omia henkilökohtaisia mappirivistöjä. Tieto löytyy melko helposti, jos on itse sen tallettanut mielestään ”oikeaan paikkaan”.

Arvopapereille tarvittaisiin tallelokero, jossa ne ovat suojassa varkailta ja tulipalolta. Tarvitaan arkistointijärjestelmä ja paikka arkistolle, koska osa papereista on säilytettävä pysyvästi, esim. sopimukset. Lisäksi tulisi kehittää sähköistä arkistointijärjestelmää niille dokumenteille, joista ei tarvitse välttämättä säilyttää paperiversiota. Pyrkimyksenä tulisi olla paperittomuus.

Taulukossa 4. on tehty yhteenveto haastatteluissa esille tulleista ajatuksista käytössä olevista viestinnän ja tiedon tallentamisen välineistä, ja muista tehdyistä havainnoista.

TAULUKKO 4. Nykyisten välineiden käyttö

Teemat	Kehittämisajatuksukset	Muita havaintoja
Nykyisten välineiden käyttö	<p>JHL:ää voisi hyödyntää enemmänkin, samoin Tcs -ajo-ohjausjärjestelmän raportteja</p> <p>JHL ohjelman käyttö verkon kautta, parantaisi asiakaspalvelua myös jätekeskuksessa</p> <p>asiakastietojärjestelmä ja ajo-ohjausjärjestelmä samalta toimittajalta helpottaisi työtä</p> <p>ekopisteiden reititys toimivaksi, ohjelman toimivuus huono kämmenmikroilla</p>	nykyisten ohjelmien toimivuudessa parantamista
Yhteiset-kansio, omat sähköiset arkistot	<p>tulisi järjestellä, siivota</p> <p>tiedonhallintaa voisi kehittää kouluttamalla tietokoneen käyttöä</p> <p>ohjelmien yhteensovittaminen ja toimivuuden optimointi</p> <p>toimintajärjestelmään siirtyminen olisi parempi vaihtoehto</p> <p>verkkotallennuksen kehittäminen</p> <p>ohjelmien käytön osaamisen päivitys ja ohjelmien olemassa olevien ominaisuuksien käyttöönotto</p> <p>omien tiedostojen automaattista varmuuskopiointia tulisi kehittää</p>	<p>sovittava tallennuskäytännöistä</p> <p>tiedon digitaalinen tallentaminen ja hakeminen vaatii myös osaamista, koulutustarve</p> <p>varmuuskopiointi</p>
Sähköposti	<p>kaikille oma sähköpostiosoite ja kaikkien aktiivinen käyttö, tuntiappujen lähettäminen mahdollistuisi</p> <p>sähköpostiviestinnän vähentäminen</p> <p>arkirutiiniksi välineiden käyttäminen ja tiedon välittäminen kaikille asianosaisille</p> <p>kehittämiskohteina varmuuskopiointi, kalenterit ja niiden synkronointi</p>	<p>pitäisi olla kaikkien käytössä</p> <p>ohjelmien päivittäminen</p>

	toimintajärjestelmä korvaamaan sähköpostiviestintää	
Verkkosivut	<p>voisivat olla yksikertaisemmat</p> <p>voisivat olla kevyemmät, hauskemmat, mukana mielenkiintoa lisääviä elementtejä</p> <p>tieto tulisi tarkistaa ainakin kerran vuodessa</p>	
Paperiarkistot	<p>kehittämisideoina arkistointijärjestelmä, logiikka ja järjestelmällisyys</p> <p>vastuuhenkilön määrittäminen</p> <p>arvopapereille tallelokero</p> <p>sähköisen arkistoinnin kehittäminen, pyrkimys paperittomaan toimistoon</p> <p>pienjäteasemille käyttöön sähköinen tiedon välitys, kannettavat tietokoneet</p> <p>Scalex tietoihin pääsy verkon kautta, vähentäisi paperin välitystä</p> <p>paperin vähentämiseksi ja työn helpottamiseksi jäteasiamieheltä päätökset sähköisenä</p>	ohjelmien toimivuus keskenään ja verkon kautta välittäminen vähentää paperin pyörittelyä

6.2.3 Toimintajärjestelmä ja sosiaalisen median tuntemus

Toimintajärjestelmä

Yhtiölle hankittiin toimintajärjestelmä vuodenvaihteessa 2010, ja koulutus henkilökunnalle järjestettiin helmikuussa 2011. Toimintajärjestelmän käyttöönotto on kuitenkin edelleen melko alkutekijöissään, koska resursseja käyttöönottoon ei, monen yllättävän muutoksen vuoksi, ole ollut tarpeeksi. Toimintojen kuvausten ja työohjeiden kirjaamien on ollut tarkoitus saada tehtyä vuoden 2011 loppuun mennessä, jotta järjestelmää päästään rakentamaan edelleen.

Toimintajärjestelmältä odotetaan paljon, ja sen uskotaan toimivan myös sisäisen viestinnän välineenä. Sinne rakennettu ilmoitustaulu näytti hyvältä keinolta viestiä ajankohtaisista asioista. Henkilöstön edustajilla oli enemmän epäilyksiä siitä, palvelleeko järjestelmä todella yritystä ja toimintaa. Toimintajärjestelmä tulisi pystyä rakentamaan sellaiseksi kuin yhtiössä halutaan, mutta sen tulisi pysyä selkeänä ja helpokäyttöisenä. Kaikkien tulisi osata sitä käyttää, ja sen pitäisi tulla osaksi yhtiön arkista työntekoa.

Sosiaalisen median työkalujen tuntemus

Sosiaalisen median välineet ja pilvipalvelut olivat haastateltaville melko vieraita. Osa haastatelluista oli tutustunut Skypeen, ja jonkin verran oli kokemusta sosiaalisista yhteisöistä, kuten Facebookista. Kaikki olivat lukeneet blogeja, ja ajatus toimitusjohtajan blogista meneillään olevien asioiden kertomisesta tuntui houkuttelevalta. Geoweb-sovelluksista oli osalle tuttu kumiankka.net ja kaikille kierrätys.info. Pod- ja webcasteja ajateltiin voitavan käyttää harkiten omillakin verkkosivuilla mm. lajitte- luohjeissa tai omissa työohjeissa.

Välineistä arveltiin olevan mahdollisia hyötyjä viestinnässä, mutta samalla oltiin sitä mieltä, että yhtiössä ei saisi olla liian monia erilaisia ohjelmia käytössä. Nykyinenkin ohjelmien määrä tuntuu eri kirjautumisineen ja salasanoineen hankalalta. On myös raskasta hallita monia eri ohjelmia ja erilaisia tapoja toimia. Ohjelmien tulisi ainakin keskustella sujuvammin keskenään, ja jo nykyisin käytössä olevia ohjelmia voisi paremmin hyödyntää, jos olisi aikaa tutustua niiden ominaisuuksiin ja uusiin versioihin.

Taulukossa 5. on tehty yhteenveto haastatteluissa esille tulleista ajatuksista toimintajärjestelmästä, sosiaalisesta mediasta ja muista tehdyistä havainnoista.

TAULUKKO 5. Mielenpitoja verkkotyövälineistä.

Teemat	Kehittämisajatukset	Muita havaintoja
Toimintajärjestelmä, kehitysaajatukset ja sisältötoiveet	<p>kesäapulaisille tekemistä, ohjeiden kirjoittaminen puhtaaksi sähköiseen muotoon</p> <p>täytettävä Iso 14001, Iso 9001 ja OHAS 18001 vaatimukset</p> <p>kaikki yhdessä paikassa, tieto kerääntyy ja on tilastoitavissa ja raportoitavissa</p> <p>organisaatio nähtävissä ja esitettävissä,</p> <p>prosessit ja työohjeet, käytännöt, vaarojen ja riskien arviointi jne.</p> <p>toimintatavat ja järjestelmät kirjattuna</p> <p>palautteet</p> <p>tehtävien ja toimintojen kuvaukset</p> <p>seurantajärjestelmä, mitä mitataan, myöhemmässä vaiheessa</p>	<p>paljon toiveita ja uskotaan ratkaisuksi moneen, jos saadaan valmiiksi</p> <p>johto uskoo enemmän kuin henkilöstö hyötyyn käytännöntyössä</p> <p>sisältyvät ominaisuudet ja käytön helppous vielä epäselvät henkilöstölle</p> <p>tarvittaisiin resursseja käyttöönottoon</p> <p>hyvä viestintään ja tukena työhön, ei muistin varassa niin paljon tietoa</p>
Sosiaalisen median välineet	<p>pod- ja webcastit sekä keskustelufoorumit voisivat toimia asiakasviestinnässä ja jäteneuvonnassa, mutta tarvitsisivat ylläpitäjän</p> <p>teoriassa wikin avulla lomakkeiden ja kirjeiden kirjoittamisesta, toimitusjohtajan tai hallituksen blogista, rss-syötteistä tulevista ilmoituksista kuulostaa hyvältä</p> <p>blogin pitäminen voisi olla ihan hyvä, mutta vaatisi jatkuvaa ylläpitoa, voisi olla myös toimintajärjestelmässä</p>	<p>useimmista koettiin olevan mahdollista hyötyä</p> <p>ei saisi olla liikaa erilaisia ohjelmia käytössä</p> <p>ohjelmien toimiminen ja keskusteleminen keskenään tärkeää</p> <p>"viestintä ei saa piiloutua sähköisten välineiden taakse"</p> <p>osaaminen - sähköiset välineet koetaan vaikeiksi ja niitä jännitetään</p>

Tarkemmat taulukot teemojen kysymyksistä ja niihin saaduista vastauksista ja esille tulleista kehitysehdotuksista ovat tutkimuksen liitteenä. (Liitteet 4 – 11.)

6.3 Kehityskohteet

Kehityskohteiksi, joissa viestintää ja tiedon hallintaa voitaisiin parantaa sähköisillä välineillä eri yrityksen toimipisteissä, esitettiin haastatteluissa seuraavia:

Toimistossa

- eri ohjelmien yhteensovittaminen tai jopa määrän vähentäminen
- puhelinjärjestelmän kehittäminen, ruuhkahuippujen hallinnan parantaminen
- työohjeiden ja sovittujen käytäntöjen dokumentointi
- arkistoinnin kehittäminen
- sähköisen tiedonsiirto yhtiön sisällä sekä jäteasiamiehen ja yhtiön välillä

Jätekeskuksessa

- vaakaohjelman päivitys ja koulutus
- sähköinen raportointi ja tiedonsiirto
- työohjeiden ja -vaiheiden dokumentointi toimintajärjestelmään

Pienjäteasemilla

- sähköinen tiedonsiirto, laskutus ja tilastointi
- kannettava tietokone kämmenmikrojen tilalle ja kiinteä tulostin pienjäteasemille

Kenttätyössä ja ajo-ohjauksessa

- ohjelmien päivitys
- ekopistereittien järkeistäminen ja yhteyksien toimivuuden parantaminen

7 SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMISKOHTEET

Haastatteluista esille tulleista kehittämiskohteista otettiin tarkempaan tarkasteluun kolme kohdetta:

1. puhelin- ja sähköpostiviestinnän uudistaminen
2. sähköisen työpöydän / intranetin kehittäminen
3. paperisen viestinnän sähköistäminen jäteasiamiehen ja yhtiön välillä

Näihin tarkastelukohteisiin pyrittiin etsimään myös alustavia ratkaisuvaihtoehtoja.

7.1 Puhelinjärjestelmän ja sähköpostin uusiminen

Puhelin on edelleen merkittävä jokapäiväinen pk-yrityksen viestintä ja tietotekninen väline. Puhelin on jopa niin tavallinen, että puheella toimivan viestinnän kehittäminen usein unohdetaan, myös puhelinteollisuuden toimesta. (Kurki 2010, 75-76.) Samoin tämän tutkimuksen kyselylomakkeilla ei puhelinta mainittu, vaan kehittämis-toive löytyi haastateltavien kommentteista. Yhtiön puhelinjärjestelmänä toimii tällä hetkellä kaksi kiinteää linjaa sekä gsm-numerot. Kiinteä numero on ollut käytössä asiakaspalvelussa, laskutuksessa ja aikaisemmin myös jätekeskuksessa. Numeroissa on käytetty tarvittaessa soitonsiirtoa sekä vastaajapalvelua, mutta koska vaihdetta ei ole, puheluiden siirto kesken puhelun numerosta toiseen ei ole onnistunut. Myöskään välipuheluita ei ole käytetty. Tekstiviestien lähettämisessä on käytetty apuna Fonecta Finderin tekstiviestipalvelua. Toki tekstiviestejä on lähetetty myös gsm-puhelimista.

Kiinteän puhelinjärjestelmän perusteena on ollut kausittainen volyymiltaan melko suuri asiakaspalvelutarve. Asiakspuheluiden yhteydessä tarvitaan asiakastietorekisterin tietoja, eikä vastaajan tarvitse liikkua paljonkaan paikaltaan ja ergonomiakysymyksetkin tulevat paremmin huomioiduksi.

Yrityksen tulisi tehdä periaatepäätös, onko peruspuhelin kiinteä kaapeliverkkoon liitetty puhelin vai matkapuhelin. Matkapuhelin on muuttumassa yleislaitteeksi, joka sisältää lukuisia ominaisuuksia, joita ei muilla yrityksen tietoteknisillä työkaluilla ole. Tekstiviesti on varsin tehokas keino tavoittaa ihmisiä. Matkapuhelimen kamera skannerina tarjoaa paljon mahdollisuuksia, kuten myös paikannuspalvelut. (Kurki 2010, 83.)

Myös matkapuhelinympäristöön voidaan pystyttää perinteiset puhelinvaihteen tehtävät. Jos käytetään kiinteää puhelinjärjestelmää, on se samassa tietoverkossa kuin muutkin tietokonelaitteet ja on paremmin sovitettavissa toimimaan yhteen keskenään, VoiP-maailmassa yrityksen lähiverkossa. Esimerkiksi jos puhelimella tapahtuvaa asiakaspalvelua ja asiakasrekisteriä rakennetaan contact center tyyppiseksi eli yhteyskeskukseksi, ihannetilanteessa puhelin, sähköposti, matkapuhelin tekstiviestineen ja muut yhteyskanavat yhdistyvät kokonaisuudeksi ja asiakas voi valita itselleen sopivimman tavan. Normaalisissa asiakaspalvelutilanteissa tarvitaan taustatietojärjestelmiä ja ne voidaan liittää kokonaisuuteen cti-palvelimella. Esimerkiksi asiakkaan soittaessa voidaan tekniikan avulla hänet tunnistaa ja hakea tiedot valmiiksi asiakasrekisteristä ennen puhelun alkua. Vaikka yhteyskeskus koetaankin isojen yritysten työkaluksi, se on myös hyvä ratkaisu sellaisille yrityksille, jotka eivät halua panostaa isoihin järjestelmiin, mutta haluavat asiakaspalvelun toimivan sujuvasti sähköisissä kanavissa. (Kurki 2010, 76-78, 84-87.)

Skype on eräs vanhimmista Internetissä tarjotuista IP-tekniikalla toteutetuista puhelinpalveluista. Puheluita voidaan soittaa ilmaiseksi Skypen toisille jäsenille Internetin kautta, mutta muut puhelut ohjataan matkapuheluiksi normaalien puhelinmaksujen piiriin. Skypen hyvä puoli on se, että yhteisö tietää toistensa tilan, eli onko vastaanottaja tavoitettavissa. (Kurki 2010, 80-81.)

Yhtiön sähköpostipalvelut on ostettu samalta toimittajalta kuin yhtiön verkkosivut on hankittu. Toimistolla sähköposti toimii Microsoft Office Outlookissa. Sähköpostia voi käyttää myös netin kautta, mutta sen toiminnot ovat silloin melko rajalliset. Ongelmaksi muodostuu se, että sähköpostit latautuvat palvelimelta Outlookiin avattaessa, eivätkä ole enää tämän jälkeen luettavissa Internetin kautta. Myöskään Internet ver-

siolla lähetetyt viestit eivät näy Outlookin listoilla. Sähköposteja ja kalenteria ei ole synkronoitu puhelimien kanssa, eivätkä kalenterit siis ole yhteisesti nähtävillä.

Microsoft Exchange on käytössä kaupungilla, jonka kautta yhtiön IT-tukikin on hoidettu, joten opastuksen saaminen vaihdossa tähän sähköpostipalveluun olisi helposti saatavilla. Yhtiö voisi melko vaivattomasti parantaa puhelinten ja sähköpostin toimivuutta vaihtamalla kiinteät puhelinliittymät gsm-liittymiin, hankkimalla kaikille puhelimet nettiyhteydellä, operaattorilta puhelinvälityksen ja muuttamalla sähköpostipalvelut ja kalenterit toimimaan myös puhelimissa.

7.2 Intranet tai sähköinen työtila

Intranet 2.0

Intranetillä tarkoitetaan verkossa käytettävien tekniikoiden käyttämistä yrityksen sisäisessä tiedon jakamisessa ja hallinnassa. Se toimii lähiverkossa palomuuriohjelman suojassa. (Aalto 2007, 82.)

Kehitysjohtaja Tomi Terentjeff kirjoittaa Gemiloblogissa, että pienet ja keskiuuret yritykset kokevat Intran toimivan merkittävimpana sisäisen viestinnän kanavana. Nykyisin useissa yrityksissä pohditaan Intranetin uudistamista, jolloin ne toimivat enemmän työskentely-ympäristöinä kuin pelkkänä yksisuuntaisena tiedotuskanavana tai dokumenttivarastona. Tiimikeskustelut, vuorovaikutuksellinen tiedottaminen sekä yhteisöllinen dokumenttien työstäminen ovat lisääntymässä. Uudet työkalut ja työtavat lisäävät työtehoa sekä parantavat tiedon kulkua ja hallittavuutta. (Terentjeff 2011.)

Kohdeyhtiöllä ei ole ennestään omaa Intranetiä, vaan sen rakentamiseen on lähdettävä aivan alusta. Koska ICT -palvelut on ostettu kaupungilta ja yhteistyö jätelautakunnan ja kaupungin kanssa on tärkeää, tutkimuksessa katsottiin hyväksi selvittää yhteistyömahdollisuudet ja yhteisten ratkaisujen ja käytäntöjen huomioiminen. Intranetin sisältämien viestintäominaisuuksien osalta haastateltiin kaupungin viestintä-

nästä vastaavaa kehittämispäällikköä ja teknisten ratkaisujen osalta alueen kehitys-yhtiön Intranetin kehittämisessä mukana ollutta IT -koordinaattoria.

Kehittämispäällikkö kertoi, että Intranetin sisältöjä on ollut pohtimassa ja kehittä-mässä kaupungin viestintätiimi. Tietojen päivittäminen on nimettyjen henkilöiden vastuulla. Intranet on kaikkien työntekijöiden työpöydälle asetettu aloitussivuksi ja sinne tulisi myös jokaisen muistaa kirjautua. On työntekijöitä, joilla ei ole päivittäin käytössään tietokonetta, jolloin viestinnästä ja tiedottamisesta on vastuussa esimies. Nykyinen Intranet sisältää paljon hyödyllistä tietoa, lomakkeita, ohjeistuksia yms. mutta se ei sisällä Web 2.0 ominaisuuksia.

Intranetin jatkokehitys on IT -koordinaattorin mielestä tienhaarassa, paitsi uusien kehittyneempien tekniikoiden käyttöönottomahdollisuuksien vuoksi, myös siksi että kaikki kehitysyrityksissä mukana olevat kunnat eivät ole päättäneet ottaa sitä täysipai-noisesti käyttöön. Jätehuoltoyritys voisi tulla mukaan yhteiseen Intranetiin, mut-ta se kannattaisi tehdä vasta siinä vaiheessa kun Intranet jatkokehitys ja tulevaisuus on selkeämmin varmistunut. Keskustelussa päädyttiin myös ajatukseen, että yhtiön kan-nattaisi tutustua kevyemmin rakennettuihin vaihtoehtoihin kuten esim. Googlen tai Yammerin ominaisuuksiin.

Office 365 tai Google Apps

Pilvipalveluna tarjottavia ohjelmistopaketteja, jotka sisältävät mistä tahansa käytet-tävät viestintä- ja yhteiskäyttöohjelmistot, mm. sähköpostin, pikaviestin- ja verkkoko-koustoiminnon, kalenterin ja ryhmätyösisuvoston, löytyy varteenotettavina ainakin Microsoft Office 365 ja Google Apps. Nämä tarjoavat myös yritystason tietoturvan ja suojauksen sekä käytön tuen. Tutkimuksen liitteenä 12 on taulukko, jossa on mukail-tu HyperOfficen verkkosivuillaan julkaisemaa vertailua näiden kahden palvelun omi-naisuuksista. (vrt. HyperOffice 2011.)

Työkalut mahdollistavat yhteistyön ja viestinnän yleisimmillä käytössä olevilla se-laimilla, älypuhelimilla ja tietokoneilla. (Microsoft 2011.) Näillä palveluilla voitaisiin siis rakentaa sekä sähköinen työpöytä että parantaa puhelinjärjestelmä, kalenterit ja sähköposti toimivammaksi.

Microsoft Office 365 pilvipalveluista voisi olla hyötyä nimenomaan pienelle yritykselle, jolla ei ole omaa IT -osastoa, joka jo muutenkin käyttää Office-paketin sovelluksia, ja jonka työntekijät liikkuvat tai haluavat tehdä töitä haluamastaan sijainnista. Vaikka pilvipalvelusta saa käyttöönsä perusversiot toimistosovelluksista, kannattaa asentaa myös Microsoft Office 2010. Vaativampi käyttö edellyttää paikallisesti asennettuja sovelluksia ja suositeltavin työnkulku työvälineohjelmilla tehtävissä töissä eteneekin siten, että alustava työ tehdään pilvessä, mutta viimeistely ja ulkoasun muokkaustoimet hoidetaan työasemasovelluksilla. Valmiit asiakirjat voidaan myös laittaa luettavaksi verkkoon. (Lammi 2011.)

7.3 Viestinnän kehittäminen jäteasiamiehen ja yhtiön välillä

Jätehuollon lakisääteiset tehtävät voidaan jakaa valvonta-, viranomais- sekä palvelutehtäviin. Ympäristöviranomaisen toimii jätehuollon valvontaviranomaisena, jonka tehtäviin kuuluu jätelain ja sen annettujen määräysten noudattamisen valvominen. Jätehuollon järjestämiseen liittyviä lakisääteisiä viranomaistehtäviä hoitaa jätelautakunta ja palvelutehtäviä jätehuoltoyhtiö. Jätelautakunnan päätökset tehdään joko lautakunnan kokouksessa tai virkamiespäätöksinä.

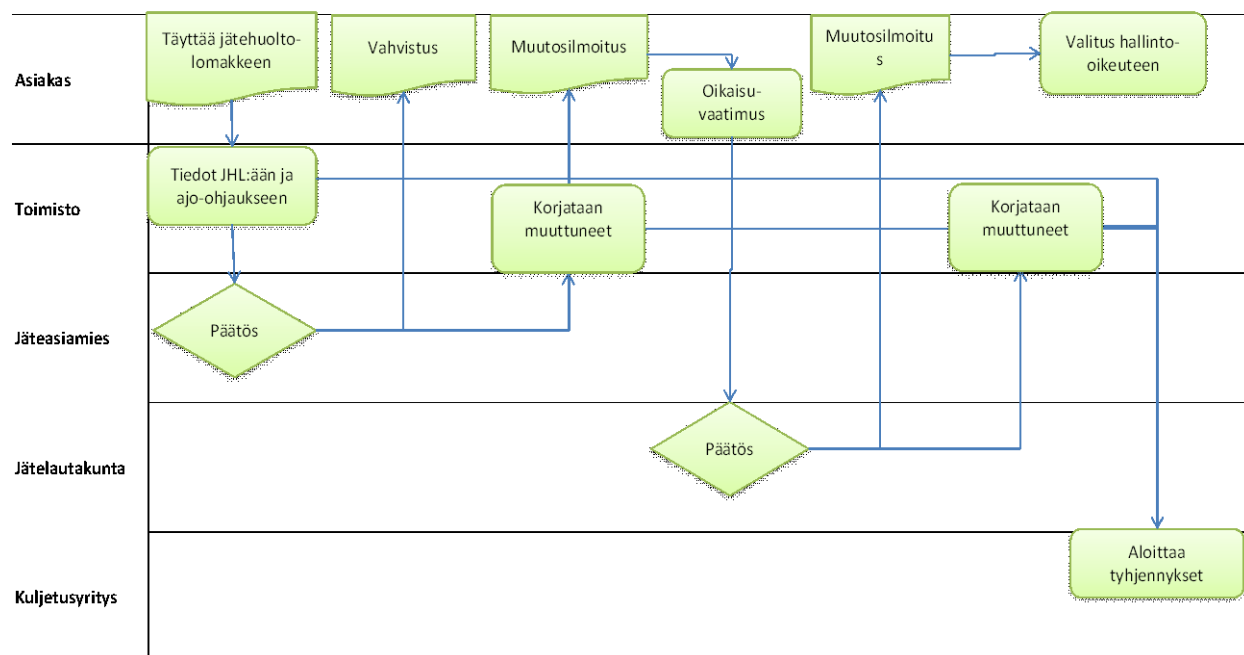
Jätelautakunta on yhtiön toimialueen viiden kunnan yhteinen lautakunta, jonka vastualueeseen kuuluu kotitalouksien jätehuolto. Jätelautakunta aloitti toimintansa 1.1.2009. Toiminnan aloittaminen on yhtenäistänyt käytäntöjä, sillä jätehuoltopäätökset ja jätetaksojen määrääminen ym. tehtävät hoidettiin aikaisemmin kuudessa eri kunnassa. Jätehuoltoasiamies ja jätelautakunnan sihteeri käsittelevät jätehuoltolomakkeet ja tekevät niistä päätökset. Lautakunnan esittelijällä ja sihteerillä on pääsy yhtiön asiakasrekisteriin ja mahdollisuus tarkastella ja myös tallentaa jätehuoltopäätöksiin liittyviä tietoja tietokantaan. Jätehuoltopäätökset tuodaan yhtiölle käsiteltäväksi paperisina. Yhdeksi kehittämiskohteeksi keskusteluissa kävi ilmi jätehuoltopäätösten sähköinen välittäminen jäteasiamiehen ja yhtiön välillä.

Jo tutkimusaihetta alustavasti pohdittaessa kysyttiin sähköpostitse 10.2.2010 jäteasiamiehen mielipiteitä viestinnän toimivuudesta yhtiön kanssa. Jäteasiamiehen

mukaan on ilmennyt tarpeita viestinnän tehostamiseen jätehuoltoyhtiön ja jäteviranomaisien välillä ja tiedottamiseen tulisi tehdä myös selkeä suunnitelma ja sovittu toimintatapa. Sähköposti on hänen mielestään ollut hyvä viestintätyökalu, mutta sähköinen tallentaminen ja tietojen välittäminen jonkin verkkotyötilan avulla voisi olla järkevää. Sähköisestä rekisteristä tietojen etsiminen on huomattavasti helpompaa ja nopeampaa. Samalla vältettäisiin turhaa paperitulostusta ja arkistot pienensivät. Vaikkakin jätelautakunnan pöytäkirjojen ja päätösten osalta pitäisi kaikki tallettaa myös paperiversiona. (Ruuska 2010)

7.3.1 Asiakaspalveluketjun kuvaaminen

Koska suurin osa paperisesta informaatiosta liikkuu yhtiön asiakaspalvelun ja jäteasiamiehen välisessä yhteistyössä, tutkimuksessa haluttiin selkiyttää asiakaspalveluketjua toimiston ja jäteasiamiehen ja jätelautakunnan välillä. Tällöin on helpompi havaita, mitä asioita voidaan ottaa huomioon viestinnän ja tiedon hallinnan kehittämisessä. Seuraavassa kuviossa (KUVIO 8.) on esitetty palveluketju asiakkaan liittymisestä jätehuoltoon ja asiointi eri toimijoiden ja toimintojen välillä.



KUVIO 8. Uuden asiakkaan palveluketjun prosessikaavio

Jätehuoltopalvelu perustuu siis jätehuoltopäätökseen, joten jätehuoltoon liittymisessä, sopimusmuutoksessa tai sopimusreklamoinnissa jäteasiamies on asioiden käsitteijä. Yhtiö kuitenkin usein neuvoo asiakasta alkuun jätehuoltopalveluun liittyvissä asioissa, mm. palvelun valinnassa, astian hankintaan ja sen sijoitteluun liittyvissä kysymyksissä ja lajittelussa.

Asiakas ottaa yhteyttä jätehuoltoon, kun haluaa

- liittyä jätehuoltoon ja aloittaa palvelun
- haluaa muuttaa sopimustaan
- haluaa päättää sopimuksensa
- reklamoi sopimusasioissa
- reklamoi palvelusta
- reklamoi laskusta

Osassa palveluun liittyvissä muutoksissa ei tarvita uutta päätöstä, esim. tyhjennysvälin lyhentäminen, jolloin jäteyhtiön asiakaspalvelu voi hoitaa muutoksen.

7.3.2 Toteutusvaihtoehdot

Sähköisen viestinnän tulisi poistaa paperisten päätösiakirjojen kopiointi ja paperiarkistointi kohdeyrityksessä. Arkistointivastuu päätösten osalta on kaupungin jätelautakunnalla, mutta yhtiön asiakaspalvelussa päätöksen tiedot on oltava helposti saatavilla. Kehitysidean toteuttaminen vaatii myös toimintatavan muutosta jäteasiamiehen käytäntöihin, joten käyttöönottossa on selvitettävä tarkemmin myös hänen toiveensa ja aikataulunsa. Seuraavassa on kuitenkin esitetty kaksi erilaista toteutusvaihtoehtoa.

Verkkokansio

Ensimmäiseksi kehityskohteeksi valittu sähköinen tiedonsiirto jäteasiamiehen ja yhtiön välillä voitaisiin toteuttaa varsin yksikertaisella tavalla rakentaa yhtiön palvelimelle oma kansio, ns. "postilaatikko", jonne talletetaan uudet jätehuoltopäätökset. Päätökset nimetään Päätös -kansioon esim. seuraavasti: tyhjennysnimi, päätösnumero tai päivämäärä, päätöksen tekijän tunnus. Palvelimen kansioista voidaan päätös ha-

kea yhtiön toimesta käsiteltäväksi ja sen jälkeen tallettavaksi JHL:n asiakasjärjestelmään asiakastiedon (ko. asiakasnumeron omaan kansioon) taakse esim. pdf-muodossa.

Jäteasiamieheen päin viestintä toimisi edelleen sähköpostilla, jolloin viestit tulisi asiakaspalvelun tarpeita varten tallettaa JHL:n muistiotietoihin. Uudempien sähköisten välineiden käyttö, esim. sähköisen työtilan kautta viestintä voisi olla kätevämpää, mutta tietojen tulisi joka tapauksessa olla helposti ja ajantasaisesti luettavissa JHL:n asiakastiedoista.

JHL:n käytön tehostaminen

Toinen toteutusvaihtoehto viestintään jäteasiamiehen ja yhtiön välillä on JHL -ohjelmaan hankittava lisäosa, uusi moduuli. Jätehuoltopäätökset tehdään tällöin jäteasiamiehen toimesta suoraan JHL-ohjelmassa, ja päätökset ovat valmiiksi kytkettyinä asiakkaaseen ja nähtävillä asiakaspalvelussa. Muu viestintä jäteasiamiehen kanssa voitaisiin hoitaa JHL:n aktiviteetit ominaisuudella, jolla muodostetaan sähköiset tehtävät yrityksen 'sisäisiin tehtäviin'. Aktiviteettien kautta voidaan hoitaa sähköinen viestintä myös urakoitsijoille, asiakkaille ym. (Tietomitta 2011.) Jäteasiamiehellä on käyttöoikeudet JHL -ohjelmaan jo ennestään, joten ohjelmakin on muilta osin tuttu.

8 TULKINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Ollaan siirtymässä mekaanisesta nopeuden ajasta digitaaliseen reaaliaikaisuuden aikaan. Marshall McLuhanin mukaan "Ahdistuneisuus on pääasiassa seurausta siitä, että yrittää tehdä tämän päivän työtehtäviä eilispäivän työkaluilla ja konsepteilla"(Arina 2008). Uusia teknologioita ei kuitenkaan pidä omaksua itsestäänselvytenä, vaikka "teknologia hype" olisi kuinka voimakasta tahansa, vaan niiden todellinen rooli ja arvo on määriteltävä (Helfenstein & Penttilä 2008).

Kohdeyrityksen tiedonvälitys tuntuu kangertelevan, vaikka yhtiö on varsin pieni ja henkilökuntaa vähän. Tieto jää joskus unohduksiin sähköposteihin, tai se jää välittä-

mättä sitä tarvitseville. Sähköposteissa kiertää eri versioita dokumenteista ennen viimeistä hyväksyntää. Tietoa joudutaan usein etsimään ja muistelemaan sovittuja käytäntöjä ja välillä joudutaan miettimään, onko arkistoitu dokumentti viimeisin. Sopimus- tai päätöspaperit eivät ole kytkettynä asiakasrekisteriin, vaan ne on haettava asiakaspalvelutilanteessa mapeista - joista ne löytyvät, jos ovat oikein arkistoituna tai asiakastieto ei ole muuttunut. Dokumentteja arkistoidaan kahteen kertaan, niitä kopioidaan, lajitellaan ja mapitetaan. Tieto ei aina ole kaikkien saatavilla ajantasaisena. Voidaanko toimintaa tehostaa sähköisillä palveluilla? Vaikuttaisiko sähköisen viestinnän tehostaminen myös työtyytyväisyyteen, ja voisiko johtamisen viestintä samalla parantua ja muuttua avoimemmaksi?

Sosiaalisen media käsitteenä herätti alkuun kahvipöytäkeskusteluissa enemmänkin vastustavia kannanottoja kuin ihastusta. Sosiaalinen media miellettiin lähinnä facebookiksi, nuorten chatiksi ja melko turhaksi ajantuhlaukseksi. Keskustelujen ja vaihtoehtojen miettimisen yhteydessä on pyritty herättämään henkilöstöä huomaamaan myös sosiaalisen median välineiden mahdollisuudet 'oikeassa työssä' – niiden käytökelpoisuus ja soveltuvuus arkityöhön voidaan todeta vasta käytön myötä. Se miten hyötyjä sitten mitataan, onkin vaikeaa. Sosiaalisen median ja projektien vaikuttavuuden mittaaminen ja kytkeminen liiketoimintaan on aivan alkuvaiheessa, eikä sitä suurisakaan teollisuusyrityksissä ole osattu tehdä (Lakkala 2011, 51).

Tärkeää yrityksen kulttuurin, toimintatapojen ja prosessien muuttamisessa on osaaminen ja suhtautuminen aiheeseen. Käyttöönottossa on huomioitava erilaiset osamistasot ja työntekijöille tulee kertoa, miten he henkilökohtaisesti hyötyvät uusista toimintatavoista. Sosiaalisen median käyttöönottoa ei pysty suunnittelemaan yhtenäisönä hankkeena, vaan kyseessä on oppimisprosessi, jota kannattaa aina uudelleensuunnata vastaan tulevien uusien mahdollisuuksien ja kokemusten mukaan (Lakkala 2011, 48.)

Myös haastatteluissa kävi ilmi huoli siitä, että uusi teknologia koetaan vaikeaksi ja kaikki eivät ehkä kykene sitä käyttämään. Käytettävän välineen tulisi olla mahdollisimman helppokäyttöinen, jotta kaikilla olisi mahdollisuus osallistua viestintään ja

pysyä mukana. Uusia toimintoja tulisi ottaa käyttöön yksi kerrallaan, jotta ne pystytään paremmin oppimaan ja edellisen oppiminen tukisi seuraavan käyttöönottoa.

Sosiaalisen median välineiden käyttöönotosta on varmasti hyötyä yrityksen viestinnän ja tiedonhallinnan kehittämässä, vaikka suorien taloudellisten hyötyjen laskeminen onkin hankalaa. Tutkimuksen yhtenä perustehtävänä on ollut avata sosiaalisen median mahdollisuuksia yhtiön toimintojen kehittämässä. Kokonaisuuden rakentamisessa tulee lähteä yrityksen omista lähtökohdista, omista tarpeista ja yhdessä ratkaisua hakien. Samalla saadaan aikaan keskustelua yhtiön sisäisten prosessien toimivuudesta. Sosiaalinen media vaatii avointa kulttuuria, mutta toisaalta näillä välineillä voidaan myös edistää ja nopeuttaa kulttuurin muutosta avoimemmaksi (Ojala & Pöysti 2008, 120).

Tämä tutkimus toimii esitutkimuksena, tausta- ja lähtökohtatilanteen sekä kehitystarpeiden kuvauksena. Kun tiedetään, missä ollaan ja ehkäpä myös mitä halutaan, ollaan jo paljon pidemmällä - kartoitettuja tarpeita voidaan verrata palveluntarjoajien lupauksiin. Robert Stehphes, Geek Squadin perustaja, on Tapscottin & Williamsin mukaan sanonut, että ensin tulee tarkkailla ja vasta sitten toteuttaa. On ajan ja energian tuhlausta yrittää saada ihmisiä tekemään jotakin, mitä he eivät halua tehdä. Ennen kuin rakennetaan uusi hieno pelikenttä, kannattaa kysyä ensin käyttäjiltä, miten se tulisi järjestää. (Tapscot & Williams 2007, 245.).

Välineen valinnassa tulee huomioida, että rakennettavan tietoaaineiston tulee olla yhtiön omaisuutta, ja tiedon on tarvittaessa oltava siirrettävissä toiseen järjestelmään ongelmitta, jos valitaan ns. ”väärä hevonen”. Oman haasteensa käyttöönotolle tuo alan jatkuva kehitys – uusia palveluntuottajia ponnahtaa esille jatkuvasti ja viimeisimmän sekä parhaan vaihtoehdon valitseminen pk-yrityksen oman tietoteknisen osaamisen rajoissa ei ole helppoa. Kannattaa kuitenkin olla avoin sille, että virheilintoja saatetaan tehdä, mutta virheiden kautta voidaan oppia ja aina on mahdollisuus tehdä korjausliikkeitä, jotka vievät hyvään lopputulokseen.

Kaikista tehdyistä kyselyistä ja haastatteluista kävi ilmi, että toimintajärjestelmä koettiin paremmaksi välineeksi kuin jokin muu verkkotyöväline. Osaltaan tämä varmasti

johtui siitä, että toimintajärjestelmään oli jo jonkin verran tutustuttu - toimitusjohtaja oli esitellyt sen hallitukselle ja ensimmäisiä askeleita käyttöönottoon oli otettu. Toimintajärjestelmän avulla kyettiin mallintamaan omaa toimintaa, ja pystyttiin jo näkemään se hyöty, mitä toimivasta järjestelmästä valmiina työkaluna olisi. Samalla ei haluttu enää lisää uusia ohjelmia käyttöön, koska entisissäkin oli hallittavaa yllin kyllin. Työpöytäratkaisuna valittu toimintajärjestelmä ei nykyisellään ehkä ole kaikkein joustavin ja kätevin vaihtoehto, vaikka se sisältääkin viestintään soveltuvia ominaisuuksia. Sisäinen viestintä kannattaisi mahdollisesti hoitaa esim. Microsoft Office 365 työtilan kautta ja samalla päivittää puhelimet, kalenterit ja sähköpostit toimimaan yhdessä.

Sosiaalisen median työvälineet voivat tehostaa myös hallituksen työskentelyä. Ne mahdollistavat pidempiaikaisen työskentelyn kuin vain kokousten aikana. Vakiotieto, johon kuuluu paljon yhteistä kokousaikaa, voidaan toimittaa ennalta tai jatkuvana seuranta. Jokaisella on pääsy laajaan tausta aineistoon, ja tiedoista tai poikkeamista voidaan käydä keskustelua joko työtilassa tai käsitellä yhdessä kokouksissa. (Ojala & Pöysti 2008, 57.)

Tehdyn kyselyn perusteella voidaan ajatella, että ainakaan kaikki yhtiön hallituksen jäsenet eivät ole tässä vaiheessa innokkaita käyttämään verkkotyövälineitä työskentelyssään. Työvälineiden käyttöönotto tulisivin aloittaa yrityksen käytännön työtehtävien helpottamisesta. Kun välineisiin on päästy tutustumaan, niitä osataan käyttää ja mahdollisuudet tunnetaan paremmin. Sen jälkeen voidaan käyttöä opastaa edelleen ja laajentaa myös seurantaan ja raportointiin.

Viestinnän sähköistäminen yhtiön ja jäteasiamiehen välillä olisi ehkä järkevintä ratkaista nykyisen ohjelman, eli JHL-ohjelmiston päivittämisellä ja laajentamisella sekä toimintotapojen muokkaamisella niin, että paperittomuuteen päästään. JHL-ohjelmaa tulisi pystyä käyttämään verkon kautta, jolloin myös jätekeskuksen ja pienjäteasemien asiakaspalvelun taso ja toimivuus paranisi. Jos JHL:n käyttö laajennettaisiin myös ajo-ohjaukseen, helpottaisi se yhteyksien hoitamista asiakastietojärjestelmän ja jätekuljetusten, pienjäteasemien tapahtumien sekä ekopisteiden hoitotehtävien välittämisessä.

Tässä tutkimuksessa keskityttiin sisäisen viestinnän kehittämiseen teknisillä välineillä. Yhtiön tulisi pohtia myös muiden sisäisten viestintärakenteiden kuin digitaalisen viestinnän toimivuutta. Yhtiön tulisi tarkastella mm. palaveri-, perehdyttämis- sekä kehityskeskustelu- ja palautekäytäntöjään, jotka ovat johtamisviestinnän tärkeimpiä työkaluja. Yhtiön tulevaisuuden ja toiminnan suunnittelun kannalta olisi tärkeää rakentaa yhteistyötä yhtiön johdon, hallituksen, jätelautakunnan ja jäteasiamiehen kesken. Yhteistyö varmistaisi samansuuntaisen toiminnan ja säästäisi kaikkien voimavaroja. On kuitenkin muistettava, että kyseessä on sekä palveluntuottajataho että viranomaistaho. Toimiva yhteistyö ja viestintä ei kuitenkaan poissulje mahdollisuutta hoitaa tehtäviä hyvän hallintotavan mukaisesti.

Tutkimuksen tarkoitus on ollut myös herättää keskustelua yhtiön sisäisistä toimintatavoista. Samalla on sivuttu johtamisen viestinnän peruskysymyksiä ja yrityksessä voimassa olevia arvoja. Yhtiö on päässyt alkuvuosien käynnistymisvaiheen yli, ja on luotu tiettyjä hyviksi havaittuja käytäntöjä. Käytäntöjä tulee kuitenkin kyseenalaistaa aika ajoin, jotta pystytään kehittymään ja tehostamaan toimintaa. Toimintaympäristömme muuttuu jatkuvasti, ja meidän on pysyttävä kehityksessä mukana. Eikä viestintäteknologian ja sosiaalisen verkostoitumisen muutos ole todellakaan vähiten muuttuva osa-alue. Me emme voi heittää peittoa päämme yli ja toivoa, että tämä hömpötys menee ohi. Meidän ei ehkä tarvinnut olla ensimmäisten joukossa, mutta meidän ei myöskään kannata olla viimeisiä.

8.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimusongelmaa ja tutkimuskysymyksiä selkiytettiin kuviossa 1. Opinnäytetyön teoriaosuudessa selvitettiin kysymyksiä, mitä on sisäinen viestintä, mikä on kohdeyritys ja millaisia välineitä sillä on käytössään. Tutkimuksessa esiteltiin myös yleisellä tasolla vaihtoehtoisia sosiaalisen median välineitä.

Tutkimuksen tiedonkeruumenetelminä käytettiin kyselyä ja haastatteluja. Näissä haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin, onko yhtiön viestinnässä kehitettävää, millaista tietoa yrityksessä on ja miten se on talletettu. Kysely toimitettiin hallituksen

jäsenille kokouksessa ja sähköpostitse, eikä kyselyssä voitu esitellä vaihtoehtoisia välineitä, vaikka oletuksena oli, ettei sosiaalinen media ollut ennestään vastaajille tuttua. Kysely oli melko pitkä ja vaati perehtymistä, mikä vaikutti ehkä siihen, että vastauksia tuli vain neljä. Näin pienestä vastausten määrästä johtopäätösten tekeminen on arveluttavaa. Kysely toimi kuitenkin ns. alustavana tutkimuksena ja se vahvisti ajatusta siitä, että sosiaalisen median välineitä on järkevämpi sovittaa ensin yhtiön arkisiin työtehtäviin, pahimpiin kipukohtiin, ja laajentaa käyttöä vasta myöhemmin.

Tutkija oli osa yrityksen henkilöstöä, mikä ei voinut olla vaikuttamatta siihen, että tutkimuksessa painottui hänen osaamisalueensa, ymmärryksensä ja näkökulmansa. Toisaalta vastauksista saaduista kehityskohteista jäivät puuttumaan haastattelijan omat näkemykset, kuten ostolaskujen ja ulosoton käsittelyn sähköistäminen. Näitä voidaan kuitenkin myös esittää jatkokehityskohteiksi.

Haastattelijan oma sähköisten välineiden tuntemuksen taso saattoi häiritä vastaajia, ja se ettei hänellä ollut valmiita konkreettisia ratkaisuja esiteltävänään. Haastatteliija oli jonkin verran haastateltavia perehtyneempi sosiaalisen median välineisiin, mutta vain sen verran, että tiesi olevansa itsekin uutta oppimassa ja usein ”oman mukavuusalueensa ulkopuolella”. Toisaalta tutkijan on tällöin helpompi samaistua haastateltavien mahdolliseen kokemukseen siitä, että uudet välineet voivat tuntua epäämäräisiltä ja muutos pelottavalta.

Haastattelurungot, joita tutkimuksessa käytettiin, olivat melko pitkiä ja teemakysymykset yksityiskohtaisia. Vastaajat saattoivat kokea haastattelurungon kysymykset varsin tyhjentäviksi, eivätkä jaksaneet miettiä enää avoimiin kysymyksiin omia ajatuksiaan. Haastattelut pyrittiin kuitenkin tekemään niin, että vastaajilla oli mahdollisuus kertoa asioista, joita haastatteliija ei ehkä ymmärtänyt kysyä. Haastatteluiden nauhoitus varmisti sen, että haastatteliija kykeni keskittymään itse haastatteluun, ja pystyi varmistamaan asioita haastattelun kuluessa ja myös sen jälkeen.

Haastateltavina ei ollut koko yrityksen henkilökunta, vaan haastateltavat pyrittiin valitsemaan mahdollisimman kattavasti yhtiön eri työtehtävistä, eri koulutustaustalta ja erilaiselta osaamisalueelta. Tämä merkitsi kuitenkin sitä, että johdolta ja työnteki-

jöiltä oli kysyttävä samaa asiaa eri näkökulmasta. Vastauksissa alkoi toistua samoja näkemyksiä, joten saattoi päätellä, että riittävä saturaatio saavutettiin.

Koska kysymyksessä on yhteen yritykseen kohdistuva tutkimus, se ei ole sellaisenaan hyödynnettävissä tai siirrettävissä toiseen yritykseen. Toisaalta monet pk-yritykset ovat vastaavan haasteen edessä, ja samalla tavoin vasta miettimässä, miten hyödynittää sosiaalisen median välineiden mahdollisuuksia toiminnassaan. Tutkimuksesta voi olla hyötyä varsinkin alalla toimiville muille yhtiöille, joilla on useimmiten käytössään lähes vastaavat ohjelmistot kuin kohdeyrityksessä. Myös sisäinen viestintä on usein organisaatiossa osa-alue, jossa koetaan olevan parannettavaa. Samoin suuntaus avoimempaan toimintatapaan on nähtävissä koko yhteiskunnassa ja on oletettavasti tarpeellinen kehityskohde vielä monella yrityksellä.

8.2 Ajatuksia tulevaan

Yritysten kannattaa panostaa edelleenkin toimintaprosessiensa kuvaamiseen ja tätä kautta selvittää, mitkä asiat vaativat uudelleen määrittelyä, kehittämistä ja tietojärjestelmien uudelleenrakentamista. Verkottuneen toimintatavan yhteydessä on korostettava prosessien roolia myös yli organisaatorajojen. Prosessit muodostavat usein laajoja organisaation ulkopuolelle ulottuvia verkostoja. (Saarikoski 2007, 22.) Samalla tavoin tutkimuksen kohteena olevan yrityksen prosessit verkottuvat ulospäin ja viestinnän ongelmatilanteet näkyvät mm. jätelautakunnan tai urakoitsijoiden kanssa tehtävään yhteistyöhön. Jatkossa voitaisiin tutkimusta laajentaa myös ulkoiseen viestintään, asiakaskontaktien hoitoon ja verkostoitumiseen muiden toimijoiden kanssa.

Jatkotutkimukseksi voidaan esittää toimintatutkimusta uusien työvälineiden käyttöönotosta ja testauksesta sekä mahdollisesti kvantitatiivista tutkimusta, jossa selvitetään kyselytutkimuksella, vastasiko valittu vaihtoehto tarpeita ja paransiko se viestinnän tasoa. Koettiin muutos olleen vaikutusta viestintään ja johtamiseen ja sitä kautta työssä viihtymiseen ja jaksamiseen. Käyttöön oton yhteydessä tulee paneutua vahvemmin myös tietoturvakysymyksiin.

Jatkotutkimuksena tai kehittämishankkeena voisi olla yhtiön arkistointisuunnitelman rakentaminen, ja varsinaisen arkiston perustaminen turvallisuusnäkökohdat huomioiden. Riskien hallintaan liittyvät osa-alueet arkistoinnissa tulevat käsiteltäviksi toimintajärjestelmän käyttöönoton yhteydessä.

Jotta yritys voisi jatkossakin verrata omaa tilaansa muihin ja selvittää, onko käytössään oleva tietotekniikka riittävällä tasolla, kannattaisi sen ottaa oppia muilta benchmark-yrityksiltä. Jokainen tekee virheitä, mutta niitä ei kannata toistaa – ei omia eikä toistenkaan. Tietotekniikan tarpeet ja ongelmat ovat melko samanlaisia toimialasta ja yrityksen koosta riippumatta. (Kurki 2010, 29-30.) Kokemuksia varsinkin toisilta jätehuoltoyrityksiltä sekä vertailutietoa ja yhteistyötä Jätelaitosyhdistyksen kautta kannattaa käyttää hyväksi.

Vuoden 2012 alussa on käynnistymässä Manner-Suomen ESR-ohjelman rahoittama Uuden tieto- ja viestintäteknologian koulutushanke, jonka tarkoituksena on edistää alueen yritysten ja toimijoiden valmiuksia hyödyntää uusia sovelluksia viestintäteknologian käyttöön liittyvää yleistä osaamista ja uudenlaisen toimintakulttuurin omaksumista. Hankkeen tavoitteet on määritelty seuraavasti.

1. *Tutustua ja oppia käyttämään uusia Web 2.0 teknologiaan perustuvia työkaluja, jotka tukevat sisällöntuotantoa, jakelua, jalostamista, yhteisöllisyyttä sekä niiden käyttöön liittyvää monitorointia.*
2. *Tutustua ja oppia käyttämään uusia päätelaitteita ja niiden ominaisuuksia. Erytynen painotus on monikanavaisessa käytössä, jossa verkkoon kiinteästi kytkettyjen tietokoneiden lisäksi käytetään mobiileja laitteita, kuten älypuhelimia ja uudenlaisilla käyttöliittymillä varustettuja tietokoneita (tablet – tietokoneet).*
3. *Tutustua ja oppia uuden teknologian mahdollistamia toimintamalleja sekä sovellusten/ palvelujen käyttöä itse tai yhdessä muiden kanssa.*
4. *Oppia ottamaan käyttöön erilaisia Web 2.0 – palveluja ja tuottaa, jakaa ja jalostaa niissä eri mediamuotoihin perustuvia sisältöjä.*
5. *Oppia hyödyntämään paikkatietoihin ja elektronisiin karttoihin perustuvia järjestelmiä.*
6. *Parantaa edellytyksiä jatkuvaan virtuaaliseen läsnäoloon ja vuorovaikutuksen verkon välityksellä alueellisesti, kansallisesti ja globaalilla tasolla.*
7. *Ymmärtää ja oppia ennakoimaan uuden teknologian kehitystä, sen aiheuttamia muutoksia vaikutusta omaan toimintaan. (Törmälä 2011.)*

Yhtiön kannattaa osallistua hankkeeseen, ja hyödyntää sen kautta saatava tuki ja tietämys, sekä yhdistää käyttöönotto hankkeesta saatavan koulutuksen yhteyteen. Hankkeen käynnistyminen ja sen sisältö osoittaa, että tutkimusongelmassa on kysymys varsin ajankohtaisesta, alueellisesti ja valtakunnallisestikin huomionarvoisesta aiheesta. Hankkeeseen osallistuminen auttaisi yritystä tutkimuksessa avattujen kehittämiskohteiden viemisessä käytännön ratkaisujen tasolle.

LÄHTEET

Aalto, L., Peltomäki S. & Westermarck I. 2007. Tehokkaasti toimistossa. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Aalto, T. & Uusisaari M. Y. 2009. Nettielämää, Sosiaalisen median maailmat. Jyväskylä: BTJ Finland. Viitattu 30.11.2011. <http://www.nettielamaa.fi/Nettielamaa.html>

Ahlgren T. & Koivu T., & Loskin T. 2010. Mikro- ja PK -yritystenviestintävalmiudet: Lohjan alueen yritysten motivaatio, osaaminen ja tietotekniset valmiudet. Teoksessa Pk-yritykset sosiaaliseen mediaan ammattikorkeakouluopiskelijoiden rohkaisemina. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja D23. Toim. Kivelä, S. & Marstio, T. 2011. Viitattu 20.10.2011. http://www.laurea.fi/fi/tutkimus_ja_kehitys/julkaisut/tyopaperit_d_sarja/Documents/D23.pdf Viitattu 20.10.2011.

Arina, T. 2008. Ketterä yritys 2.0. Dicole Oy. Viitattu 31.5.2011. <http://www.slideshare.net/infe/ketter-yritys-20-presentation>.

Ecomond Oy. Tuotteet, TSC-Transpoint Control System. 12.7.2011. Viitattu 31.5.2011. http://www.ecomond.com/?Tuotteet:TCS#Scene_1

Erkkola, J-P. 2008. Sosiaalisen median käsitteestä. Taideteollinen korkeakoulu, Medialaboratorio. Loppuyö. Viitattu 7.12.2011. http://users.jyu.fi/~juerkkol/sosmed_kasite_erkkola.pdf

Forsgård, C. & Frey, J. 2010. Suhde: sosiaalinen media muuttaa johtamista, markkinointia ja viestintää. Vantaa: Hansaprint.

Gemilo Oy, Intosome Oy & Viestintätoimisto Tulus Oy. Sosiaalinen media yritysten viestinnässä - Kyselyn tulokset. Viitattu 22.10.2011. http://www.tulus.fi/tiedote_viestintakysely_2011.html.

Haasio, A. 2008. Kaikki irti Internetistä. Helsinki: BTJ Finland.

Harisalo R. & Miettinen E. 2010. Luottamus: pääomien pääoma. Tampere: Tampere University Press.

Helfenstein, S., Penttilä J. 2008. Yritys 2.0: Enterprise 2.0-survey fin'08' –kysely. Jyväskylän Yliopisto, Agora Center. Viitattu 31.5.2011. <http://yritys20.wordpress.com>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. uud. p. Helsinki: Tammi.

Humala, I. 2007. Johda verkossa. Virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet. Helsinki: Infor.

HyperOffice. 2011. Office 365 vs. Google Apps | Compare Google, Microsoft BPOS, Office 365. Viitattu 27.11.2011. <http://www.hyperoffice.com/google-apps-vs-microsoft-bpos/> .

Isokangas, A., Kankkunen, P. 2011. Suora yhteys. Näin sosiaalinen media muuttaa yritykset. Helsinki: Unigrafia, Taloustieto Oy.
Gemiloblog. 7.9.2011. Viitattu 22.10.2011.
<http://www.gemilo.com/yritysblogi/viestintakysely/>.

Järvi, U., Vainikainen, T. 2010. Asiantuntijan mukaan, Viestintäopas media-ajan asiantuntijoille. Turku: Enostone.

Kaario K., Peltola T. 2008. Tiedonhallinta - avain tietotyön tuottavuuteen. Jyväskylä: WSOYpro/Docendo

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

KH-FIN Oy. 2011. PKY-LAATU www-pohjainen toimintajärjestelmä. Viitattu 30.11.2011. <https://www.pkylaatu.fi/pkylaatu/jarjestelma.asp>

Koivula, P. 2008. Johtaminen ja IT:n mahdollisuudet. Survey-tutkimus julkishallinnon johtajien käyttämistä IT:n mahdollisuuksista vuosina 1992 ja 2006. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uud. p. Helsinki: Edita.

Lakkala, H. 2011. Sosiaalinen media teollisuudessa. Esiselvitysraportti. Intosome. Viitattu 13.1.2012.
http://teknologiateollisuus.fi/file/12177/sosmedia_teollisuudessa_raportti.pdf.html

Lammi, O. 2011. Microsoft Office 365, pilvipalvelua pienelle yritykselle. Blogikirjoitus. Viitattu 10.11.2011. <http://www.outilammi.com/2011/09/microsoft-office-365-pilvipalvelua.html>.

Lj, C. 2010. Open leadership: how social technology can transform the way you lead. San Francisco: Jossey-Bass.

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2010. Tietoyhteiskuntaa kehittämällä tuottavuus kasvuun. Tiedote 26.11.2010. Valtioneuvosto. Viitattu 13.11.2011.
<http://www.valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp.print?oid=313376>

Lohtaja S. & Kaihovirta-Rapo M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: WSOY pro.

Luoto, R. T. A. 2000. Viestintäjohtaminen kuntahallinnossa. Espoo: Fenix-Kustannus.

McAfee, A. 2006. The trends underlying Enterprise 2.0. Viitattu 31.5.2011.
<http://andrewmcafee.org/research/>.

Microsoft, 2011. Office 365 tarjoaa Microsoft-ohjelmien online-versiot pilvipalveluina. 12.9.2011. Viitattu 30.11.2011. <http://www.microsoft.com/fi-fi/office365/what-is-office365.aspx>

Miller R. J. 2011. STOP! It's Not "Social Media!" It's "Social Networks". Social Media Today 19.4.2011. Viitattu 20.10.2011.
<http://socialmediatoday.com/rohnjaymiller/287465/stop-its-not-social-media-its-social-networks>.

Mäkinen, L. 2007. Yritys 2.0: Näkökulmia yrittäjän arkeen. Viitattu 31.5.2011.
<http://yritys20.wordpress.com>.

O'Reilly, T. & Cougherty, D. 2005. What is Web 2.0? Viitattu 31.5.2011.
<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>.

Otala, L. & Pöysti, K. 2008. Wikimaniaa yrityksiin: Yritys 2.0 tuottamaan. Helsinki: WSOY pro.

Palander, L. (2010) Sosiaalisen median kehittäminen PK-yrityksissä Töpseli-verkoston avulla. Teoksessa Pk-yritykset sosiaaliseen mediaan ammattikorkeakouluopiskelijoiden rohkaisemina. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja D23. Toim. Kivelä, S. & Marstio, T. 2011. Viitattu 20.10.2011.
http://www.laurea.fi/fi/tutkimus_ ja_ kehitys/julkaisut/tyopaperit_d_sarja/Documents/D23.pdf Viitattu 20.10.2011.

Picard, R. G., Grönlund, M. 1999. Yrityksen sisäisen ilmapiirin johtaminen: Organisaatiotekijöiden ja työntekijöiden näkemysten väliset suhteet. Turun kauppakorkeakoulu, Yritystoiminnan tutkimus- ja koulutuskeskus, sarja B tutkimusraportteja B 1 / 1999. Turku: Turun kauppakorkeakoulu.

Ruuska, O. Sähköpostiviesti 10.2.2010. Vastaanottaja Eija-Liisa Aho.

Saarijärven kaupunki, Jätehuolto ja lautakunta. Viitattu 11.2.2010.
http://www.saarijarvi.fi/fi/palvelut/asuminen_ ja_ rakentaminen/jatehuolto_ ja_ jatelautakunta/?id=1747

Saarikoski, V. 2007. Pk-yritys 2.0. Helsinki: TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. Viitattu 31.5.2011.
http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/21473/file/Pk_ yritys2.0.pdf.

Safko, L. & Brake D. K. 2009. The Social media bible: tactics, tools, and strategies for business success. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. Hoboken.

Tapscott, D., Williams A. D. 2007. Wikinomics, how mass collaboration changes everything. New York: Penguin Group.

Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Internetin käyttötarkoitukset 2009, prosenttia Internetin käyttäjistä. 2009. Suomen virallinen tilasto (SVT). Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 30.5.2011. http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2009/sutivi_2009_2009-09-08_tau_001.html.

Tietomitta Oy, 2010. Etusivu. Viitattu 31.5.2010. <http://www.tietomitta.fi/?sivu=etusivu>

Tietomitta Oy, 2011. Tuotteet. JHL-toiminnanohjaus. 12.8.2011. Viitattu 7.12.2011. <http://www.tietomitta.fi/?sivu=tuotteet&sub=jhl-toiminnanohjaus>

Tilastokeskus. Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö-tutkimus 2011. 2.11.2011. Viitattu 20.1.2012. http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_tie_001_fi.html

Tjerentjeff, T. 2011. Gemilo blog Intranet ja verkkosivut PK-yrityksen tärkeimmät viestintäkanavat 12.1.2011. Viitattu 30.11.2011. http://www.gemilo.com/yritysblogi/viestintakysely/?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+gemilo+%28Gemilo+blog%29&utm_content=FaceBook

Toimialaluokitus 2008. Suomen virallinen tilasto (SVT). Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 31.5.2011. http://www.stat.fi/til/yrty/yrty_2009-12-30_uut_001.html.

Törmälä, V. 2011. Hankkeen tavoitteet – uusiict. Crenoco. Viitattu 20.1.2012. <http://sites.google.com/site/uusiict/hankekuvaus>

Törmälä, V. 2011. Tiedote: Uuden tieto- ja viestintätekniiikan koulutushanke (Uusi ICT) käynnistyi. Sähköposti 29.12.2011. Lähettäjä Riitta Hintsa, vastaanottaja Eija-Liisa Aho.

Vuosikatsaus 2010. Viitattu 11.5.2011. <http://www.sammakkokangas.fi/binary/file/-/id/1/fid/114>

Wikipedia. 2011. Internet-tietosanakirja, josta artikkelit Sosiaalinen media ja Wiki. Viitattu 1.5.2011. <http://www.wikipedia.com>.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake yhtiön hallitukselle

Yrityksen sisäisen viestinnän ja tiedonhallinnan kehittäminen

Kysely on tarkoitettu pohjatutkimukseksi opinnäytetyötä varten ja tarkoituksena on selvittää yhtiön ja hallituksen näkemystä ja toiveita liittyen yhtiön tiedon hallintaan ja viestintään.

Pyydän palauttamaan vastaukset 25.5.2011 mennessä sähköpostitse:
tai osoitteella:

Seuraavassa muutamia valmiita kysymyksiä, mutta toivoisin että vapaasti esittäisitte ajatuksianne ja mieleen tulleita asioita aiheeseen liittyen. Kyselylomakkeelle voitte kirjoittaa omia kommenttejanne. Kokoan aineiston siten, ettei yksittäisiä vastauksia tai vastaajaa voi tunnistaa.

TIEDON SAANTI YRITYKSESTÄ:

- Kaipaisitteko lisää tietoa yrityksestä johtamisen tueksi?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin minkälaista?

- Onko teillä ollut ongelmia saada tarvitessanne tietoa yhtiön toiminnasta tai hankaluutta kontaktitilanteissa yhtiöön?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin minkälaista?

- Näkisittekö tarvetta, että voisitte itse seurata toimintaa niin halutessanne, vai onko selkeämpää saada tieto koottuna (esim. kokouksissa toimitusjohtajan esittelemänä)?

Yrityksen verkkosivuille (ja jätelautakunnan sivuille) on koottu paljon tietoa yrityksen toiminnasta ja alueen jätehuollosta.

- Oletteko vierailut yrityksen verkkosivuilla?

Kyllä

Ei

Jos vastasitte kyllä, millaista tietoa olette hakenut sivuilta ja oletteko löytänyt tarvitsemanne tiedon helposti?

VERKON KÄYTTÖ TIEDONHALLINNASSA:

Jos verkkotyövälineitä käytettäisiin enemmän yhtiön tiedon välittämisessä, katsoisitteko tärkeäksi saavuttaa:

- Tiiviimpää yhteydenpitoa johtoon?

Kyllä

Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä tai miten?

- Tiiviimpää yhteydenpitoa henkilöstöön?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä tai miten?

- Avoimuuden lisäämistä yhtiön viestinnässä?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä tai miten?

- Saada tietoa strategian toteutumisesta yhtiön johtamisessa?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä tai miten?

- Saada tietoa yhtiön päivittäisestä toiminnasta?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä tai miten?

- Saada tietoa yhtiön ja sidosryhmien välisen toiminnan sujuvuudesta?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä tai miten?

- Saada tietoa asiakaskontaktien ja palautteiden laadusta ja määrästä?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä tai miten?

- Jotain muuta, mitä?

TOIMINTAJÄRJESTELMÄ

Yritykselle ollaan rakentamassa toimintajärjestelmää, joka sisältää laatu-, ympäristö- sekä työterveys ja turvallisuusjärjestelmät. Järjestelmä tulee sisältämään prosessien ja toimintojen kuvaukset sekä työohjeet, joista saa varsin kattavan yleiskuvan yhtiön toiminnasta ja mahdollistaa myös Balanced Scorecardiin pohjautuvan tulostittariston rakentamisen.

Sivut löytyvät osoitteesta <https://www.pkylaatu.fi/pkylaatu/index.asp>

Jatkossa ratkaisuvaihtoehtoja tiedonhallintaan liittyviin kysymyksiin toimintajärjestelmässä **voisi olla** esimerkiksi:

- hallituksen vapaa pääsy toimintajärjestelmään omilla tunnuksilla
- toimitusjohtajan katsaukset ja tiedotteet ajankohtaisista asioista, blogi
- kirjatut virheet ja ongelmatilanteet (muut kuin urakoitsijapalautteet)
- henkilöstön palautteet ja ongelmapalsta
- hallituksen palsta kokouspöytäkirjoineen, aikatauluineen

- Uskotteko että näistä olisi hyötyä johtamisen tukena?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin millaista hyötyä?

Olisiko ohjelmalla muunlaista käyttötarkoitusta hallitukselle?

Jos vastasitte ei, miksi?

MUITA VERKKOTYÖVÄLINEITÄ

- Onko Teillä kokemusta tai näkemystä verkkotyövälineistä (esim. Wiki tai Skype)?

Kyllä

Ei

Lisätietoa löytyy esim. osoitteista

<http://intunex.fi/wp/blog/2010/01/03/20-parasta-web-tyokalua-liiketoiminnan-tukena/>

<http://www.slideshare.net/llparone/sosiaalinen-media-johtamisen-tukena-taustakartoitus-ja-tutkimus>

<http://www.slideshare.net/Uusijohtajuus/sitran-julkishallinnon-johtamisohjelman-yhteisollisen-viestinnan-konsepti-2010>

Millaisia ajatuksia teillä on näistä työvälineistä?

- Kannattaisiko verkkotyövälineitä mielestänne ottaa käyttöön yhtiön viestinnässä?

Kyllä

Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä tai miten?

Jos vastasitte ei, miksi?

- Olisitteko halukas itse tuottamaan tietoa ja osallistua keskusteluun verkon välityksellä tai toimintajärjestelmän kautta?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä tai miten?

Jos vastasitte ei, miksi?

Muita ajatuksia aiheesta?

Kiitos!!

Liite 2. Haastattelurunko, johto

SISÄISEN VIESTINNÄN JA TIEDON HALLINNAN NYKYTILAN KARTOITUS

Haastattelurunko, johto

1. Millaiseksi luonnehtisit itseäsi viestijänä?
 - Kuinka aktiivinen olet
 - Mitä viestintätapoja käytät

2. Mitä mieltä olet tiedon kulusta yhtiössä?

3. Oletko tyytyväinen tiedonsaantimahdollisuuksiisi?

4. Kaipaisitko lisää tietoa yrityksestä johtamisen tueksi?

5. Kuinka paljon työssäsi tarvitsemastasi tietoa saat seuraavista lähteistä? Minkälaista tietoa?
 - Hallituksen jäseniltä
 - Työkaveriltasi
 - Jäteasiamieheltä, jätelautakunnalta
 - Tilitoimistosta
 - Asiakkailtasi
 - Urakoitsijoilta, kuljettajilta
 - Sähköpostilla
 - Palaverissa
 - Huhuista
 - Netistä, verkkosivuilta

- JHL-asiakastietojärjestelmästä
- TCS -ajo-ohjausjärjestelmästä
- Yhteiset-kansiosta
- Tiedotusvälineistä
- Muualta?

Mitä kanavia pidät tärkeimpinä, joiden kautta haluaisit saada enemmän tietoa ?

6. Kuinka paljon saat tietoa seuraavista asioista ? Mitä kautta saat tietoa?

- Yrityksen nykytilan kartoittamiseen, raportointiin
- Yrityksen tulostavoitteiden määrittämiseen
- Alan tulevaisuudennäkymien ennakoimiseen
- Oman johtamisen vaikutuksista
- Henkilöstön työtyytyväisyydestä
- Uusista ohjeistuksista ja käytännöistä
- Palautetta työtuloksistasi tai ammatinhallinnastasi
- Jokin muu, mikä olisi johtamisen kannalta tärkeää?

Mistä asioista pitäisit tärkeimpänä saada enemmän tietoa?

7. Haluaisitko parannusta tiedonkulkuun

- Henkilöstöltä esimiehelle
- Esimieheltä henkilöstölle
- Henkilöstöltä jäteasiamiehelle/ltk
- Jäteasiamieheltä henkilöstölle
- Työkavereiden kesken
- Johonkin muuhun, mihin?

Mitkä näistä ovat mielestäsi tärkeimpiä parannuskohteita?

8. Onko mielestäsi seuraavia tiedonkulun puutteita yhtiössä?

- Tietoa ei ole helposti saatavilla
- Tieto on hajanaista tai ristiriitaista
- Tieto on hyödytöntä tai vanhentunutta
- Tieto ei tule minulle saakka
- Saan liian paljon tietoa
- Tieto on vaikeasti ymmärrettävää
- Jokin muu, mikä?

Mitkä näistä ovat mielestäsi tärkeimpiä parannuskohteita?

9. Yhteiset-kansion käyttö ja omat sähköiset arkistot

- Kuinka helposti löydät tiedon Yhteiset-kansiosta?
- Onko sinulla ehdotusta vaihtoehdoksi tiedon tallentamiseen Yhteiset-kansioon?
- Onko sinulla tietoa tallennettuna omalle tietokoneelle tai levykkeille? Millaista tietoa?
- Onko omissa ja yhteiset kansiossa oleva tieto ajantasaista?
- Miten kehittäisit tietojen tallentamista?
- Muita ajatuksia kansion /omien arkistojen käytöstä?

10. Sähköposti

- Onko sinulla tietoa tallennettuna sähköpostiin?
- Kuinka helposti löydät tiedon sähköpostista?
- Onko tieto ajantasaista?
- Miten kehittäisit sähköpostiviestintää?
- Onko sinulla ehdotuksia vaihtoehdoksi sähköpostin käytölle?

- Muita ajatuksia sähköpostin käytöstä?

11. Verkkosivut

- Onko sinulla työtäsi varten tärkeää tietoa tallennettuna yhtiön verkkosivuille?
- Kuinka helposti löydät tiedon verkkosivuilta?
- Onko tieto ajantasaista?
- Miten kehittäisit verkkosivuja?
- Muita ajatuksia verkkosivuista?

12. Paperiarkistot

- Onko sinulla tietoa tallennettuna paperisena yhteisiin arkistoihin? Millaista tietoa?
- Onko sinulla tietoa tallennettuna paperisena omiin arkistoihisi? Millaista tietoa?
- Kuinka helposti löydät tiedon arkistoista?
- Onko tieto ajantasaista?
- Miten kehittäisit arkistointia?
- Onko sinulla ehdotuksia vaihtoehdoksi paperiarkistojen käytölle?
- Muita ajatuksia arkistoinnista?

13. Verkkotyövälineet

Jos verkkotyövälineitä käytettäisiin enemmän yhtiön viestinnässä ja tiedon hallinnassa, olisiko mielestäsi tärkeää saavuttaa

- tiiviimpää yhteydenpitoa hallitukseen?
- tiiviimpää yhteydenpitoa henkilökuntaan?
- avoimuuden lisäämiseen yhtiön viestinnässä?
- saada tietoa strategian toteutumisesta yhtiössä?

- yhtiön päivittäisestä toiminnasta?
- saada tietoa yhtiön ja sidosryhmien välisestä toiminnan sujuvuudesta?
- saada tietoa asiakaskontaktien ja palautteiden laadusta ja määrästä?
- jotain muuta, mitä?

Millaisia konkreettisia kehityskohteita näkisit yhtiössä olevan viestinnän ja verkkotyövälineiden käytön parantamiseksi?

Millaisia ajatuksia sinulla on näiden toteutuksesta?

14. Toimintajärjestelmä

Millaista tietoa/toimintoja haluaisit sisällytettävän toimintajärjestelmään?

- Mitä mieltä olet toimintajärjestelmän käyttöönotosta?
- Uskotko sen tuovan työhösi jotain hyödyllistä?
- Voiko toimintajärjestelmä toimia myös viestinnän apuvälineenä?
- Voiko toimintajärjestelmä toimia myös tiedon tallennuksen välineenä?
- Mitä tietoja haluaisit tallettaa toimintajärjestelmään?
- Mitä ominaisuuksia haluaisi toimintajärjestelmän sisältävän?

15. Muut välineet

Onko sinulla kokemuksia tai ajatuksia seuraavista verkkotyövälineistä?

- Pikaviestimet, kuten chat, irc, skype?
- Blogit?
- Wikit?
- Keskustelufoorumit?
- RSS-syötteet?
- Mashupit, sosiaaliset yhteisöt ja kirjainmerkit?

- Tagit?
- Pod- ja webcastit?
- Geoweb?
- Virtuaaliset työtilat?
- Muista?

Näkisitkö jostakin/joistakin niistä olevan hyötyä yhtiön viestinnässä tai tiedon hallinnassa?

Liite 3. Haastattelurunko, henkilöstö

SISÄISEN VIESTINNÄN JA TIEDON HALLINNAN NYKYTILAN KARTOITUS

Haastattelurunko, henkilöstö

1. Millaiseksi luonnehtisit itseäsi viestijänä?
 - Kuinka aktiivinen olet
 - Mitä viestintätapoja käytät
2. Mitä mieltä olet tiedon kulusta yhtiössä?
3. Oletko tyytyväinen tiedonsaantimahdollisuuksiisi?
4. Kuinka paljon työssäsi tarvitsemastasi tietoa saat seuraavista lähteistä? Millaista tietoa?
 - Esimieheltäsi
 - Työkaveriltasi
 - Jäteasiamieheltä, jätelautakunnalta
 - Asiakkailtasi
 - Urakoitsijoilta, kuljettajilta
 - Sähköpostilla
 - Palavereissa
 - Huhuista
 - Netistä, verkkosivuilta
 - JHL-asiakastietojärjestelmästä
 - TCS -ajo-ohjausjärjestelmästä
 - Yhteiset-kansiosta
 - Tiedotusvälineistä

- Muualta?

Mitä kanavia pidät tärkeimpinä, joiden kautta haluaisit saada enemmän tietoa?

5. Kuinka paljon saat tietoa seuraavista asioista? Mitä kautta saat tietoa?

- Yrityksen nykytila
- Yrityksen tulostavoitteet
- Alan ja toimintaympäristön tulevaisuudennäkymät
- Oman ammattitaidon kehittäminen, koulutukset
- Henkilöstöpolitiikka ja sen muutokset
- Valmistelussa olevat asiat
- Töiden uudelleen järjestelyt
- Eri asioiden vastuhenkilöt
- Uudet ohjeistukset ja käytännöt
- Palautetta työtuloksistasi tai ammatinhallinnastasi
- Jokin muu, mikä

Mistä asioista pitäisit tärkeimpänä saada enemmän tietoa?

6. Haluaisitko parannusta tiedonkulkuun

- Henkilöstöltä esimiehelle
- Esimiehellä henkilöstölle
- Henkilöstöltä jäteasiamiehelle/ltk
- Jäteasiamiehellä henkilöstölle
- Työkavereiden kesken
- Johonkin muuhun, mihin?

Mitkä näistä ovat mielestäsi tärkeimpiä parannuskohteita?

7. Onko mielestäsi seuraavia tiedonkulun puutteita yhtiössä?

- Tietoa ei ole helposti saatavilla
- Tieto on hajanaista tai ristiriitaista
- Tieto on hyödytöntä tai vanhentunutta
- Tieto ei tule minulle saakka
- Saan liian paljon tietoa
- Tieto on vaikeasti ymmärrettävää
- Jokin muu, mikä?

Mitkä näistä ovat mielestäsi tärkeimpiä parannuskohteita?

8. Yhteiset-kansion käyttö ja omat sähköiset arkistot

- Kuinka helposti löydät tiedon Yhteiset-kansiosta?
- Onko sinulla ehdotusta vaihtoehdoksi tiedon tallentamiseen Yhteiset-kansioon?
- Onko sinulla tietoa tallennettuna omalle tietokoneelle tai levykkeille? Millaista tietoa?
- Onko omissa tai yhteiset kansiossa oleva tieto ajantasaista?
- Miten kehittäisit tietojen tallentamista?
- Muita ajatuksia kansion /omien arkistojen käytöstä?

9. Sähköposti

- Onko sinulla tietoa tallennettuna sähköpostiin?
- Kuinka helposti löydät tiedon sähköpostista?
- Onko tieto ajantasaista?
- Miten kehittäisit sähköpostiviestintää?
- Onko sinulla ehdotuksia vaihtoehdoksi sähköpostin käytölle?
- Muita ajatuksia sähköpostin käytöstä?

10. Verkkosivut

- Onko sinulla työtäsi varten tärkeää tietoa tallennettuna verkkosivuille?
- Kuinka helposti löydät tiedon verkkosivuilta?
- Onko tieto ajantasaista?
- Miten kehittäisit verkkosivuja?
- Muita ajatuksia verkkosivuista?

11. Paperiarkistot

- Onko sinulla tietoa tallennettuna paperisena yhteisiin arkistoihin? Millaista tietoa?
- Onko sinulla tietoa tallennettuna paperisena omiin arkistoihisi? Millaista tietoa?
- Kuinka helposti löydät tiedon arkistoista?
- Onko tieto ajantasaista?
- Miten kehittäisit arkistointia?
- Onko sinulla ehdotuksia vaihtoehdoksi paperiarkistojen käytölle?
- Muita ajatuksia arkistoinnista?

12. Toimintajärjestelmä

- Mitä mieltä olet toimintajärjestelmän käyttöönotosta?
- Uskotko sen tuovan työhösi jotain hyödyllistä?
- Voiko toimintajärjestelmä toimia myös viestinnän apuvälineenä?
- Voiko toimintajärjestelmä toimia myös tiedon tallennuksen välineenä?
- Mitä tietoja haluaisit tallettaa toimintajärjestelmään?
- Mitä ominaisuuksia haluaisi toimintajärjestelmän sisältävän?

13. Muut välineet

- Onko sinulla kokemusta tai ajatuksia seuraavista verkkotyövälineistä?
- Pikaviestimet, kuten chat, irc, skype?
- Blogit?
- Wikit?
- Keskustelufoorumit?
- RSS-syötteet?
- Mashupit, sosiaaliset yhteisöt ja kirjainmerkit?
- Tagit?
- Pod- ja webcastit?
- Geoweb?
- Virtuaaliset työtilat?

Näkisitkö jostakin/joistakin niistä olevan hyötyä yhtiön viestinnässä tai tiedon hallinnassa?

Liite 4. Omat viestintätavat ja tiedonkulku

Kysymykset

Oma aktiivisuus ja viestintätavat?

Tyytyväisyys tiedon kulkuun ja omiin tiedonsaantimahdollisuuksiin?

Vastaukset

Pyritään aktiivisuuteen omassa viestinnässä

- aktiivinen tuomaan mielipiteet julki
- aina ei tule huolehdittua että viesti menee eteenpäin

Viestintätavat

- suullinen viestintä tärkeää, ainoa tapa saada viesti perille ilman väärinkäsityksiä
- tekstiviestit, puhelin
- sähköposti myös hyvä ja tärkeä väline

Tiedonkulku yhtiössä

- tieto kulkee, mutta aukkojakin on, kehitettävää siis on
- parantunut aikaisemmasta, mutta vieläkin toivomisen varaa
- kausiluontoista, riippuen asiasta ja ajankohdasta

Omiin tiedonsaantimahdollisuuksiin oltiin melko tyytyväisiä

- aina ei tiedä mitä kysyä, joskus ei ole huomannut hankkia tietoa jostakin asiasta

Kehittämisaajatukset

- työtehtäviin liittyvissä asioissa viestinnässä parannettavaa
- muutosten hallintaan liittyvää viestintää kehitettävä

Liite 5. Tiedonkulku ja kanavat

Kysymykset

Mitä kautta saa työssään tarvitsemaa tietoa?

Vastaukset

Henkilöstö

- esimieheltä lakiin ja määräyksiin liittyvistä muutoksista, yhtiön tilasta, tarvittava määrätietoa
- työkavereilta työtehtävien suorittamiseen liittyvissä asioista kysymällä
- jäteasiamieheltä hyvin paljon tietoa jos paikalla
- asiakkailta palautetta, muutosilmoituksia
- urakoitsijoilta ja kuljettajilta ongelmatilanteista
- sähköpostilla usein toimitusjohtajan välittämät tiedotteet, jätelakimuutokset
- palavereissa kokonaistilanteesta tietoa
- huhuista saa eniten tietoa odotettavissa olevista muutoksista ja ihmisten mielipiteistä, ensin kuulee huhun ja sitten tiedotetaan jostain muutoksesta
- verkkosivuilta ja netistä tietojen tarkistusta, esim. hinnastot, lajittelun abc
- JHL-asiakastietojärjestelmässä erittäin paljon asiakastietoa
- TCS -ajo-ohjausjärjestelmässä paljon työn kannalta oleellista tietoa, ajotiedot, myös kämmenmikroissa, muttei ole toiminut operaattorin vaihdon jälkeen
- yhteiset-kansiossa paljon tietoa, sekavasti talletettuna, vaikeasti löydettävissä
- tiedotusvälineistä ei juurikaan uutta tietoa, isoimmista tiedottaa toimitusjohtaja

Johto

- hallituksen jäseniltä toivoisi enemmänkin tietoa, mm. "kuntien tuntoja"
- alaisilta ja työkavereilta saa paljon päiväkohtaista tietoa
- jäteasiamieheltä, jätelautakunnalta valitettavan vähän jokapäiväistä kanssakäymistä, yhteistoimintaa ja asioiden suunnittelua kehitettävä
- tilitoimistosta saadaan riittävästi tarvittavaa taloustietoa
- sähköpostin kautta paljon yleistä jätehuoltoon liittyvää ja kuntapuolen tietoa
- palavereista jonkin verran saa tietoa, riippuu palaverin tarkoituksesta, henkilöstöpalavereita ollut valitettavan vähän,
- huhuja liikkuu, mutta eivät välttämättä kulkeudu johdolle ja oleellistakin voi jäädä tietämättä.
- huhujen arvo tietolähteenä kyseenalainen, pyritään toimimaan faktojen pohjalta.
- netistä haetaan taustatietoja suunnittelun pohjaksi
- yhteiset-kansiosta saa mm. valmiiksi kerättyjä raportteja laskutustiedoista, valokuvia, vanhoja juttuja
- tiedotusvälineistä, alan ammattilehdistä, talouslehdistä sekä alan että yleistä tietoa valtakunnan tason tapahtumista
- lisäksi käsikirjat, koulutukset, jätehuoltopäivät, jätelaitospäivät, johdon päivät ovat tärkeitä ns. alan sisäpiiritiedon saamisen välineitä.

Kehittämisajatukset

- JHL- järjestelmästä seurantaraportteja, JHL:ää voisi hyödyntää enemmänkin, samoin Tcs -ajo-ohjausjärjestelmän raportteja
- henkilöstöpalaverien lisääminen
- kuntien, jätelautakunnan ja yhtiö välistä yhteistoimintaa kehitettävä
- JHL ohjelman käyttö verkon kautta, parantaisi asiakaspalvelua myös jätekeskuksessa
- asiakastietojärjestelmä ja ajo-ohjausjärjestelmä samalta toimittajalta helpottaisi työtä

Liite 6. Tiedonkulku eri tahojen välillä

Kysymykset

Haluaisitko parannusta tiedonkulkuun seuraavien tahojen välillä
 Henkilöstö - esimies?
 Esimies - henkilöstö?
 Henkilöstö/yhtiön johto - jäteasiamies/ltk?
 Jäteasiamies - henkilöstö/yhtiön johto?
 Työkavereiden kesken?
 Jonkin muu?

Vastaukset

Henkilöstö

- henkilöstön ja esimiehen väliseen tiedonkulkuun tulisi panostaa, ja saada vuoro-vaikutusta paremmaksi, mutta myös kaikkien muidenkin tahojen kohdalla olisi parantamisen varaa.
- tärkeäksi parannuskohteeksi koettiin työtovereiden kesken tiedonkulun parantaminen, epävarmuus työn hallinnassa aiheuttaa stressiä.
- tietoa saa, jos osaa kysyä, mutta tietynlainen hierarkia estää tiedon suoraa välittämistä

Johto

- henkilöstön ja esimiesten välillä tiedon tulisi kulkea sekä ylhäältä alas että alhaalta ylös
- eritoten jäteasiamiehen/-lautakunnan ja yhtiön välistä yhteisen suunnan hakemista ja tulevaisuuden visiointia tarvittaisiin
- työkavereiden kesken tulisi kehittää jatkuvaa keskustelua ja informointia, mitä enemmän asioista puhutaan sen parempi
- omistajakuntiin päin tulisi olla myös enemmän yhteyksissä

Kehittämisajatukset

- kaikkien tahojen välillä nähtiin kehitettävää

Liite 7. Tiedonkulun puutteet ja parannuskohteet

Kysymykset

Tieto ei ole helposti saatavilla?
 Tiedon hajanaisuus tai ristiriitaisuus?
 Tieto on hyödytöntä tai vanhentunutta?
 Tieto ei tule minulle saakka?
 Saan liikaa tietoa?
 Tieto on vaikeasti ymmärrettävää?

Vastaukset

Henkilöstö

- tieto on välillä hajanaista tai ristiriitaista, esim. jos muutetaan päätöstä tai ohjetta, ohjeiden tulkintaan jää oman tulkinnan mahdollisuus
- tieto on usein vaikeasti ymmärrettävää ja etenkin tekstitieto ilmaistu vaikeasti
- tieto ei tule aina kaikille, vaan unohtuu välille

Johto

- tieto on hajanaista, ei ristiriitaista. tietoa on siellä täällä, mutta tieto on loogista ja samansuuntaista.
- arkistoissa voi olla vanhentuneita dokumentteja .
- ongelmana se ettei tieto tule automaattisesti, se ei ole systemaattista tai ei ymmärrä kysyä.
- tieto ei ole vaikeasti ymmärrettävää.
- tietoa on helposti saatavilla, jos osaa kysyä
- tietoa ei tule liikaa, itse voi seuloa. sähköposti työntää liikaa viestejä

Kehittämisaajatukset

- viestinnässä tulisi käyttää yksinkertaisempaa kieltä, jotta se olisi helpompaa omaksua.
- tärkeänä parannuskohteena on henkilökohtainen tiedon siirto.
- arkistoja olisi perattava
- tieto vaatisi selkiyttämistä.
- systemaattisuuden ja automaattisen saamisen parantaminen

Liite 8. Nykyisten välineiden käyttö

Tallentaminen omalle palvelimelle, omat sähköiset arkistot

Kysymykset

Tiedon löytämisen helppous?

Tiedon ajantasaisuus?

Omien työtiedostojen tallentaminen ja tallennustilat?

Kehitysideat?

Sähköposti

Tiedon löytämisen helppous?

Tiedon ajantasaisuus?

Omien työtiedostojen tallentaminen ja tallennustilat?

Kehitysideat?

Vastaukset

- vaikea löytää tietoa, sekavaa
- ei ajantasaista ja sisältää vanhaa tietoa
- eri versioita tiedostoista
- ihmiset ajattelevat tallentaessaan logiikkaan eri tavalla, vaikeuttaa tiedon etsimistä
- totuttu paperitallentamiseen, kaikki eivät pysty hakemaan sähköisiä tietoja

- ryhmittelyjä eri kansioihin tietojen löytämiseksi tai tallennettu omalle koneelle
- haku aihealueittain tai henkilön nimellä
- tieto melko ajantasaista, päivättyä
- liikaa sähköpostia, hukkuu viestiviidakoon
- hyvä ja varma viestintäväline

Kehittämisaajatukset

- tulisi järjestellä, siivota
- verkkotallennuksen kehittäminen
- tiedonhallintaa voisi kehittää kouluttamalla tietokoneen käyttöä
- ohjelmien käytön osaamisen päivitys ja ohjelmien olemassa olevien ominaisuuksien käyttöönotto

- kaikille oma sähköpostiosoite ja kaikkien aktiivinen käyttö, tuntilappujen lähettäminen mahdollistuisi
- sähköpostiviestinnän vähentäminen
- arkirutiiniksi välineiden käyttäminen ja tiedon välittäminen kaikille asianosaisille
- kehittämiskohteina varmuuskopiointi, kalenterit ja niiden synkronointi

- ohjelmien yhteensovittaminen ja toimivuuden optimointi
- omien tiedostojen automaattista varmuuskopiointia tulisi kehittää
- toimintajärjestelmään siirtyminen olisi parempi vaihtoehto

- toimintajärjestelmä korvaamaan sähköpostiviestintää

Verkkosivut

Kysymykset

Tiedon löytämisen helppous?

Tiedon ajantasaisuus?

Verkkosivujen käyttö omassa työssä?

Kehitysideat?

Paperiarkistot

Tiedon löytämisen helppous?

Tiedon ajantasaisuus?

Omien työtiedostojen tallentaminen ja tallennustilat?

Kehitysideat?

Vastaukset

- asioiden tarkistamista varten, esim hinnat, jätehuoltomääräykset, aukioloajat
- sisältää asiakkaille suunnattua tietoa
- tieto melko helposti löydettävissä
- tieto ajantasaista
- sisäisiä linkityksiä ja päällekkäisyyksiä voisi vähentää

- sekä omia että yhteisiä paperimappeja, työohjeet perehdyttämisen tukena
- ei varsinaista arkistoa, mappirivejä siellä täällä
- tieto löytyy melko helposti, jos on sen itse tallettanut
- melko ajantasaista tietoa, perkaamistakin on
- järjestelmällisyyttä kaivataan, kaikilla oma tapa arkistoida
- määrän kasvu, mappirivistöt kasvavat

Kehittämisaajatukset

- voisivat olla yksikertaisemmat
- voisivat olla kevyemmät, hauskemmat, mukana mielenkiintoa lisääviä elementtejä
- tieto tulisi tarkistaa ainakin kerran vuodessa

- kehittämisideoina arkistointijärjestelmä, logiikka ja järjestelmällisyys
- vastuuhenkilön määrittäminen
- arvopapereille tallelokero
- sähköisen arkistoinnin kehittäminen, pyrkimys paperittomaan toimistoon

- pienjäteasemille käyttöön sähköinen tiedon välitys, kannettavat tietokoneet
- Scalex tietoihin pääsy verkon kautta, vähentäisi paperin välitystä
- ekopisteiden reititys toimivaksi, ohjelman toimivuus huono kämmenmikroilla
- paperin vähentämiseksi ja työn helpottamiseksi jäteasiamieheltä päätökset sähköisenä

Liite 9. Tiedon kulku ja johtamisen viestintä

Kysymykset

Mitä kautta saat tietoa seuraavista asioista

Yrityksen nykytilasta - kartoittamiseen, raportointiin?

Tulostavoitteista - niiden määrittämiseen?

Alan ja toimintaympäristön tilasta - tulevaisuuden ennakoimiseen?

Oman ammattitaidon kehittämisestä, koulutuksesta?

- oman johtamisen vaikutuksista?

Henkilöstöpolitiikasta - työtyytyväisyydestä?

Valmistelussa olevista asioista?

Töiden uudelleen järjestelyistä?

Eri asioiden vastuuhenkilöistä?

Uusista ohjeistuksista ja käytännöistä?

Palautetta työtuloksista tai ammatin hallinnasta?

Vastaukset

Henkilöstö

- yrityksen nykytilasta, tulostavoitteista ja alan tulevaisuudennäkymistä tiedottaa esimies jonkin verran.
- koulutuksista ja oman ammattitaidon kehittämiseen liittyvistä asioista tietoa saisi hyvin jos olisi itse aktiivisempi.
- tietoa tulee välillä hyvinkin, mutta tilanne vaihtelee. nykyisin tietoa on saanut paremmin.
- ammattitaidon kehittämisessä ovat työtoverit tärkeitä tiedonlähteitä.
- henkilöstöpolitiikasta, muutoksista, valmistelussa olevista asioista ja töiden uudelleen järjestelyistä ei saa tietoa yhtiön omien kanavien kautta, vaan tieto kulkee huhujen välityksellä.
- eri asioiden vastuuhenkilöistä ollaan yleensä melko hyvin selvillä, mutta välillä ilmenee myös epäselvyyttä.
- tieto unohtuu helposti kertoa kaikille.
- palautetta omista työtuloksista tai ammatinhallinnasta ei saa muutoin kuin vuosittain kehityskeskusteluissa.

Johto

- yrityksen nykytilan kartoittamiseen talousraportteja tilitoimistosta, laskutuksesta ja jätekeskuksen tilastoista.
- alan tulevaisuuden näkymien ennakoimiseen saatiin parhaiten tietoa jätelaitosyhdistyksen tilaisuuksista ja johdon tiedotteista.

- uusista ohjeistuksista ja käytännöistä tiedottaa tiloimisto, keskusjäjestöt, Kuel, Kela, Tapiola...
- oman johtamisen vaikutuksista johto saa aika vähän tietoa, henkilökohtaisissa keskusteluissa tai kiertotietä jonkin verran.
- palautetta henkilöstön työtyytyväisyydestä saa kehityskeskusteluista ja kyselyistä.
- omasta ammatinhallinnasta ja työtuloksista saa palautetta hyvin vähän

Kehittämisaajatukset

- henkilöstöhallintoon liittyvä viestintä vaatisi kehittämistä ja keskustelupalavereja voisi pitää enemmän.
- uusista ohjeistuksista ja käytännöistä pitäisi tehdä kirjatut käytännöt ja saman tien tiedottaa kaikille
- ihmiset ovat erilaisia, voisi kehittää tiedon kulkua sellaiseksi että se tavoittaisi kaikki ja että kaikki ymmärtäisivät asiat samalla tavalla
- omasta ammatinhallinnasta ja työtuloksista palautteen saamista pitäisi kehittää.

Liite 10. Toimintajärjestelmä

Kysymykset

Mielipiteitä toimintajärjestelmästä

Tuoko hyötyä omaan työhön?

Toimiiko viestinnän apuvälineenä?

Toimiiko tiedon tallennuksen apuvälineenä?

Mitä ominaisuuksia tulisi sisältää?

Vastaukset

Henkilöstö

- olisi hyötyä, jos valmis ja saadaan toimintaan asti
- onko liian monimutkainen
- ei ehkä sisällä niitä ominaisuuksia, joita me tarvitsemme
- jääkö turhaksi, palveleeko ohjelma oikeasti työntekoa
- henkilöresurssit käyttöönottoon, muun työn ohessa ei etene
- sisältääkö riittävän helposti ymmärrettävät ohjeet, paperiset ohjeet helpommat käyttää
- kaikkien aktiivinen käyttö olisi tärkeää onnistumiselle
- muutenkin liikaa ohjelmia, kaikki ei saisi olla ohjelmien takana
- voisi toimia viestinnässä, ilmoitustaulu hyvä yleiseen viestintään
- tiedon tallentamisessa, tukena työhön
- ei muistin varassa olevaa tietoa, esim. jäteneuvontaan liittyvä tietoa

Johto

- kun saadaan tiedot tallennettua ja valmiimmaksi, toimii kaiken kokoavana juttuna
- tuo uskottavuutta yhtiön toimintaan, sertifiointi
- viestinnän apuväline sisäiseen viestintään ja hallitukseen päin, mm. ilmoitustaulu
- toimii tiedon tallennuksen välineenä,

- ei yksinomaisena tallennuspaikkana, hyvä olla tallennettuna myös jossain muualla, mutta täällä kerrottaisiin missä tieto sijaitsee
- blogin kirjoittaminen voisi olla hyvä, jos varaisi ajan jolloin ylläpitäisi sitä, tapahistoriatietoaikin tallentuisi samalla

Kehittämisajatukset

Sisältötoiveita

- kesäapulaisille tekemistä, ohjeiden kirjoittaminen puhtaaksi sähköiseen muotoon
- täytettävä Iso 140001, Iso 9001 ja OHAS 18001 vaatimukset
- kaikki yhdessä paikassa,
- tieto kerääntyy ja on tilastoitavissa ja raportoitavissa
- organisaatio nähtävissä ja esitettävissä,
- prosessit ja työohjeet, käytännöt, vaarojen ja riskien arviointi jne.
- toimintatavat ja järjestelmät kirjattuna
- palautteet
- tehtävien ja toimintojen kuvaukset
- seurantajärjestelmä, mitä mitataan, myöhemmässä vaiheessa

Liite 11. Sosiaalisen median ja muiden verkkotyövälineiden tuntemus

Kysymykset

Sosiaalisen median välineet ja muut verkkotyövälineet

Onko kokemuksia erilaisista työvälineistä?

Voisiko niistä olla hyötyä viestinnässä tai tiedonhallinnassa?

Vastaukset

Henkilöstö

- voisi olla hyötyä toiminnassa
- ellei kokemusta, vaikea sanoa mielipidettä hyödyllisyydestä oman työn kannalta
- kokemuksia: skypeä kokeiltu, blogeja kokeiltu harrastuksiin liittyen, nähty rss-syötteitä, käytetty wikipediaa, facebookia, geoweb –sovelluksia
- ei saisi olla paljon eri ohjelmia eri salasanojen takana
- ohjelmien keskenään keskusteleminen tärkeää
- aika ei riitä uuden opetteluun, ikäkysymys – ei jaksaa kiinnostua uusista

Johto

- useimmista voisi olla hyötyä viestinnässä ja tiedonhallinnassa
- pikaviestimistä ei kokemusta, mutta tietää, että Skypeä käytetään paljon neuvotteluissa, varsinkin eri maiden välisissä yhteyksissä.
- geoweb tuttu
- ei koe omaksi nopeaa tiedon vaihtoa, haluaa mieluummin miettiä viestin rauhasa, johon sähköposti sopii paremmin
- tekstiviestien lähettäminen hyvä tapa viestiä
- wikipedia tuttu, muista wikeistä ei kokemusta eikä virtuaalisista työtiloista

Kehittämisaajatukset

- pod- ja webcastit sekä keskustelufoorimit voisivat toimia asiakasviestinnässä ja jäteneuvonnassa, mutta tarvitsisivat ylläpitäjän
- tarkkaan harkittuna pod- ja webcastit jäteneuvonnassa ja myös omissa ohjeistuksissa
- teoriassa wikin avulla lomakkeiden ja kirjeiden kirjoittamisesta, toimitusjohtajan tai hallituksen blogista, rss-syötteistä tulevista ilmoituksista kuulostaa hyvältä
- blogin pitäminen voisi olla ihan hyvä, mutta vaatisi jatkuvaa ylläpitoa, voisi olla myös toimintajärjestelmässä

Liite 12. Microsoft Office 365 ja Google Apps vertailu (HyperOffice 2011)



Strengths

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ideal for elaborate enterprise needs • SharePoint Online may be used to create custom applications | <ul style="list-style-type: none"> • Includes Gmail, one of the best email clients around • Since it evolved from the consumer market, it is super simple • Low cost leader |
|---|--|

Weaknesses

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ad-hoc integration as components are also stand alone products (Sharepoint Online, Exchange Online) • Can be complex for some users | <ul style="list-style-type: none"> • Is seen as more a consumer oriented product repackaged for businesses • Poorly integrated with multiple interfaced as components are stand alone products in consumer market (Gmail, Sites, Groups etc.) |
|--|---|

Features



Online Document Management

Storage	✓	✓
Collaboration (version control, notifications, comments etc.)	✓	✓
Desktop Web Folders	✓	✓
Online authoring	✓	✓



Full text search	✓	✓
Online Project Management		
Task scheduling (create, assign, track)	✓	✗
Gantt Charts	✓	✗
To-do lists	✓	✓
Communication and Messaging		
Web mail	✓	✓
Outlook Synchronization	✓	⚠ 1
Calendars and contacts	✓	✓
Web conferencing	✓	✓
Site Publisher		
Publish internal site	✓	✓
Personal Sites	✓	✗
Publish external site	✓	✓
WYSIWYG Publisher	✓	✓
Relational Web Databases and Online Forms		
Relational Online Databases	✓	✗
Web Forms	✓	⚠ 2

1. No tasks sync, and syncs only 1 calendar
2. Google Docs can be used to create forms

Mobility

		
Phones Supported	iPhone, BlackBerry, Android, Nokia, Windows Mobile	iPhone, BlackBerry(1), Android, Nokia, Windows Mobile
Features Supported	push email, push calendars, push contacts, push tasks	push email, push calendars, push contacts,
Protocols Supported	ActiveSync	ActiveSync, SyncML(2)

1. Requires Blackberry Enterprise Server implementation
2. Only supports contacts for SyncML

Service and Support

		
Phone Support	Available to admin for "critical issues"	Available to admin for "critical issues"
License Terms	Annual	Monthly or annual