LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU Uuden edellä

Valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönotto Valtiokonttorissa

Lindholm, Karl

2012 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönotto Valtiokonttorissa

Karl Lindholm
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2012

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Tiivistelmä

Lindholm, Karl

Valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönotto Valtiokonttorissa

Vuosi 2012 Sivumäärä 36

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Valtion yhteisen viestintäratkaisun (VYVI) käyttöönottoa Valtiokonttorissa. Kapula -nimellä kulkenut viestintäratkaisun käyttöönottohanke päätettiin vuoden 2012 lokakuussa. Viestintäratkaisu korvasi vanhat viestintävälineet uusilla keskitetysti yhdeltä toimittajalta. Tavoitteena oli selvittää, mitä asioita on otettava huomioon vaatimusmäärittelyssä kun valtiohallinnon organisaatio siirtyy viestintäratkaisun käyttäjäksi.

Valtiokonttori toimi viestintäratkaisun käyttöönotossa pilottivirastona, mikä tarjosi haasteita käyttöönoton sujuvuuden takaamiseksi. Kapula-hankkeessa ei vastoinkäymisiltä säästytty ja niistä muodostui haasteellinen tutkimusongelma opinnäytetyön aiheeksi.

Selvityksessä hyödynnettiin Valtiokonttorin intranetissä julkaistuja uutisia, dokumentteja, hankeraportteja, omia ja työtoverien kokemuksia sekä kahta hankepäällikön tuottamaa lyhyehköä kyselyä. Kyselyjen tulosten pohjalta kartoitettiin loppukäyttäjien ennakko-odotuksia ja käyttöönoton sujuvuuteen liittyviä mielipiteitä. Teoriaosuudessa avattiin sisäisen ja ulkoisen viestinnän merkitystä organisaatioissa.

Käyttöönoton kriittisimmät ongelmat ilmenivät hankkeen teknisellä puolella. Ongelmaksi muodostuivat palvelujen puutteelliset määrittelyt asiakkaan ja toimittajan kesken sekä palvelujen vajaa testaus ennen käyttöönottoon siirtymistä. Loppukyselyn tuloksien pohjalta todettiin, että loppukäyttäjät olivat keskimäärin tyytyväisiä käyttöönoton sujuvuuteen ja kokivat palvelujen käytön helpoksi.

Hankkeen alkuperäiset aikataulut venyivät huomattavasti, mutta käyttöönotto saatiin kuitenkin ponnistelujen kautta vietyä loppuun. Hanke saatiin päätökseen ja viestintäratkaisu on nyt jatkuvassa käytössä Valtiokonttorilla.

Asiasanat viestintäratkaisu, käyttöönotto, pilotti

Laurea University of Applied Sciences
Laurea Leppävaara
Bachelor's Degree Programme in Business Information Technology

Abstract

Lindholm, Karl

Deployment of a Government Shared Communication Solution for the State Treasury

Year 2012 Pages 36

The purpose of this thesis was to study the deployment of Government Shared Communication Solution for the State Treasury. The deployment project which was named Kapula, was concluded in October 2012. The Government Shared Communication Solution replaced old communication tools with new ones, exclusively from one service provider. The objective was to ascertain what should be taken into consideration in the requirement specification between the customer and the service provider when the Communication Solution is to be put into service in a state office.

The State Treasury operated as a pilot state office in the deployment of the communication solution which brought challenges to guarantee a proficient deployment. The Kapula project was not spared from adversities and these misfortunate events gave a challenging research problem for this thesis.

The research utilized news, documents and project reports published in the intranet of the State Treasury as well as personal and colleagues' experiences as well as two short inquiries made by the project manager of the Kapula project. Based upon the conclusions from the two inquiries it was possible to survey end-users expectations and opinions of the proficiency of the deployment. The relevance of organizations internal and external communications was opened in the theory section.

The most critical problems occurred in the technical phase of the deployment. Inadequate specifications of the services between the customer and the service provider became a problem during the deployment as well as service providers' lacking testing of the products. The final survey shows that the end-users were quite satisfied with the proficiency of the deployment and considered the new services easy to use.

The original project schedule was prolonged significantly, but in the end with some great efforts, the deployment was concluded and the Government Shared Communication Solution is now fully applied and working at the State Treasury of Finland.

Keywords communication solution, deployment, pilot

Sisällys

1 Johdanto 6
1.1 Työn tarkoitus ja tavoitteet 7
1.2 Tutkimusongelma ja aiheen rajaus 7
1.3 Tutkimusmenetelmät 8
1.4 Valtiokonttori pilottina 8
2 Kohdeorganisaatio ja työn taustat 9
2.1 Kohdeorganisaation toimialat 9
2.2 Organisaatioviestintä 10
2.3 Valtion yhteinen viestintäratkaisu (VYVI) 12
2.4 Valtion yhteisen viestintäratkaisun edellytykset 13
2.5 VY- verkko 13
2.6 VYVI -palvelut 14
2.7 Kapula-hanke 15
3 Muutosvalmiuskysely ja VYVI –palvelujen käyttöönotto 18
3.1 Muutosvalmiuskysely 18
3.2 Käyttöönotto 22
4 Loppukysely ja johtopäätökset 23
4.1 Taustatiedot ja kysymykset 24
4.2 Tyytyväisyys käyttöönottoon 24
4.3 Palvelujen käyttö 25
4.4 Yhteenveto ja johtopäätökset 26
Lähteet 29
Taulukot 32
Liitteet 33

1 Johdanto

Organisaation sisäinen ja ulkoinen viestintä on työntekijöiden ja eri osapuolten yksi tärkeimmistä työkaluista. Ilman asianmukaista viestintää ja siihen mahdollistavia viestimisvälineitä, kärsii tehokkuus sekä työmukavuus huomattavasti. Valtiokonttori virastona ei juuri eroa sisäisen ja ulkoisen viestinnän kannalta muista organisaatioista. Samat säännöt pätevät valtion virastoissa kuin yksityisissäkin organisaatioissa, sähköinen viestintä ja kommunikointi ovat laadukkaan ja tehokkaan työyhteisön tärkeimpiä työkaluja.

Valtiokonttori on Valtiovarainministeriön alla toimiva monialainen valtion virasto, joka tuottaa palveluja muille virastoille, hoitaa valtion varoja, lainoja ja kirjanpitoa sekä myöntää kansalaisille esimerkiksi rikoskorvauksia. Valtion virastona Valtiokonttori toimii pääosin kuten mikä tahansa muu keskisuuri organisaatio. Hankinnoissa ja palveluissa kustannustehokkuus on yksi määräävistä tekijöistä, kuitenkaan palvelun laatua unohtamatta.

Kapula –hanke otti Valtiokonttorissa käyttöön valtion uuden viestintäratkaisun (VYVI), joka sisältää organisaation sisäiselle ja ulkoiselle viestinnälle tärkeimmät työkalut keskitetysti yhdeltä toimittajalta. Valtiokonttorin toimialoihin kuuluva Valtion IT-palvelukeskus (VIP) toimi palvelun toimittajana ja sen alihankkijana Tieto Oyj.

Viestintäratkaisun sisältämien viestintävälineiden kaltaiset työkalut olivat jo olleet käytössä Valtiokonttorissa pidemmän aikaa, mutta palvelut olivat hankittu hajautetusti eri toimittajilta. Tämä monimutkaisti palvelujen ylläpitoa ja hallinnointia huomattavasti. Palvelujen hankkiminen yhtenäisenä ratkaisuna tuo Valtiokonttorille säästöjä ja parantaa tuottavuutta sekä työmukavuutta. Kapula -hankkeen tarkoituksena oli uudistaa ja tehostaa Valtiokonttorin viestimistyökalujen laatua ja käytettävyyttä kustannustehokkaasti niin käyttäjän kuin ylläpidon näkökulmasta.

1.1 Työn tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Valtion yhteisen viestintäratkaisun (VYVI) käyttöönottoa ja sen tuloksia Valtiokonttorissa. Saavutettujen tuloksien pohjalta onnistuttiin tunnistamaan käyttöönotossa ilmenneitä ongelmia esteitä ja kehittämään niihin ratkaisuja.

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia raportti, joka kuvaa Kapula-hankkeenlähtökohdat, käyttöönoton vaiheita ja lopputulokset. Tavoitteena oli selvittää käyttöönotossa ilmenneitä ongelmakohtia ja niiden pohjalta selvittää, miten viestintäratkaisu saataisiin sujuvasti seuraaville valtion virastoille ja -laitoksille käyttöön. Valmiin työn tarkoituksena on tukea ja toimia valtion yhteisen viestintäratkaisun toimittajalle, Valtiokonttorille ohjenuorana, kun se on aikeissa toimittaa viestintäratkaisua seuraavalle valtiohallinnon organisaatiolle.

1.2 Tutkimusongelma ja aiheen rajaus

Kapula-hanke toimi VYVI-ratkaisun käyttöönoton pilottina, joten lähtökohtaisesti tietoa oli saatavissa hyvin vähän niin palvelusta kuin käyttöönoton tehtävistä. Hanke käynnistettiin 11.2.2011, jonka jälkeen seurasi suunnitteluvaihe sekä hankkeen sisällä että yhdessä VIPin ja Tiedon kanssa.

Alkuperäisen käyttöönottosuunnitelman mukaan käyttöönoton piti olla valmis 30.9.2011, mutta aikatauluja jouduttiin muokkaamaan useita kertoja ja näin ollen viestintäratkaisun viimeiset moduulit otettiin käyttöön vasta 21.5.2012. Viiveet johtuivat pääsääntöisesti palveluiden heikosta valmiudesta ja puutteellisesta vaatimusmäärittelystä.

Pilotin rooli toi mukanaan huomattavia haasteita ja nyt kun hanke on päättynyt, niin on helpompi tarkastella viestintäratkaisun käyttöönottoa valmiina kokonaisuutena. Pyrin selvittämään hankkeen aikana ilmenneet viivästykset ja ongelmat sekä luomaan niiden pohjalta opinnäytetyön, jota hyödyntämällä Valtion IT -palvelukeskuksen ja asiakkaan, eli valtiohallinnon organisaation, on helpompi laatia tarkemmat vaatimusmäärittelyt käyttöönottoa varten.

Rajasin opinnäytetyöni aiheen valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönottoon eli Kapula-hankkeeseen, siinä ilmenneisiin ongelmiin ja hankkeen vaatimusmäärittelyn täydentämiseen. Opinnäytetyössä ei lähdetty käsittelemään aihetta kovin teknisesti spesifistä näkökulmasta. Koin luonnollisemmaksi lähestyä käyttöönottohanketta kokonaisuutena ja tarkastella valmistuneen hankkeen tuloksia muun muassa omien ja kollegoiden kokemuksien pohjalta.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Katri Ojasalo, Teemu Moilanen ja Jarmo Ritalahti kirjoittavat, että tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa erilaisista lähtökohdista, kuten organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 19). Lähestyin opinnäytetyötä osittain toimintatutkimuksellisena kehittämistyönä, sillä toimintatutkimuksen tavoitteena on yleensä etsiä ratkaisuja organisaatiossa ilmeneviin käytännön ongelmiin, jotka voivat olla esimerkiksi teknisiä, sosiaalisia, eettisiä tai ammatillisia (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 58). Valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönoton Valtiokonttorissa odotetaan lähtökohtaisesti tuovan kustannussäästöjä, palvelujen hallinnoinnin siirtämistä yhdelle palveluntarjoajalle sekä viestintävälineiden nykyaikaistamista ja pilotin roolin vuoksi tutkimusongelmaa lähestyttiin erilaisin menettelyin. Palvelujen käyttöönottoa voitiin havainnoida reaaliaikaisesti, sillä käyttöönotossa ilmenneet ongelmat vaikuttivat keskeisesti omaan ja työtovereiden työskentelyyn ja työtehtäviin. ”Hyödyllistä tietoa saa usein paremmin menemällä itse paikalle tarkkailemaan todellisia tapahtumia kuin esimerkiksi kyselyillä tai haastatteluilla” (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 42).

Tiedonlähteenä toimi vahvasti Valtiokonttorin intranetissä julkaistut uutiset, dokumentit ja hankeraportit. Hankeryhmässä mukana olleiden työtovereiden sekä omakohtaiset kokemukset käyttöönoton ajalta toivat hyvin näkemyksiä hankkeen sujuvuudesta. Omat kokemukseni perustuivat palvelujen käyttöönottojen aika ilmenneisiin ongelmatilanteisiin ja loppukäyttäjien lähitukitehtäviin.

Hyödynsin opinnäytetyössä myös Kapula-hankkeen hankepäällikön, Merja Kuparisen tuottamia kyselyjä loppukäyttäjille. Kyselyjen tulosten pohjalta oli tarkoitus kartoittaa loppukäyttäjien odotuksia ja kokemuksia viestintäratkaisun käyttöönotosta ja palvelujen käytettävyydestä. Loppukyselyn tuloksista sai käsityksen siitä, miten paljon käyttöönotot vaikuttivat loppukäyttäjien työskentelyyn.

1.4 Valtiokonttori pilottina

Valtiokonttori toimi valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönoton pilottivirastona. Käytännössä Valtiokonttori toimi testaajana viestintäratkaisun käyttöönotossa, vaikka pilotin rooliin ei kuulu suorannainen testaus, vaan tuotantovaiheeseen edenneen tuotteen tai palvelun ensikäyttö. Valtiokonttoriin kuuluva Valtion IT -palvelukeskus (VIP) toimi viestintäratkaisun toimittajana ja alihankkijana Tieto Oyj. Pilotointi toi lisähaasteita viestintäratkaisun käyttöönottoon. Esimerkiksi sähköpostipalvelun eli ”Postin” migraatiossa tuli vastaan vakavia teknisiä ongelmia. Näiden ja muiden palvelujen käyttöönotossa ilmenneiden ongelmien ratkaiseminen viivästytti hankkeen etenemistä huomattavasti.

2 Kohdeorganisaatio ja työn taustat

Monialaisena palveluvirastona Valtiokonttori työllistää noin 550 henkilöä. Valtiokonttori tuottaa valtion sisäisiä, talouteen, henkilöstöön ja tietohallintoon liittyviä konsernipalveluja, hoitaa valtion varoja, lainoja, kirjanpitoa ja tapaturmakorvauksia sekä myöntää kansalaisille sotilasvamma- ja rikosvahinkokorvauksia ja hallinnoi asuntolainojen takauksia ja korkotukia. Lisäksi, Valtiokonttori hoitaa valtion virastojen ja laitosten lakisääteiset työeläke-, tapaturma- ja vahinkovakuutukset sekä vakuuttamiseen liittyvät työnantajapalvelut ja tukee henkilöstön työkykyä ylläpitävää toimintaa (Valtiokonttori 2011). Valtiokonttori toimii myös Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen (Palkeet) sekä Valtion eläkerahaston (VER) IT-tukena. Valtiokonttorin toimipisteet sijaitsevat Hämeenlinnassa ja Lappeenrannassa sekä eri puolilla Helsinkiä, päätoimipiste sijaitsee Helsingin Hakaniemessä.

Valtiokonttori aloitti toimintansa täysitehoisena vuonna 1876. Vuoden 1875 heinäkuussa keisari Aleksanteri II antoi ”keisarillisen majesteetin armollisen julistuksen” perustaa Valtiokonttorin. (Valtiokonttori. 2011). Tätä ennen vastaavat tehtävät oli hoitanut Suomen Pankki. Vuosien saatossa Valtiokonttorin tehtävät ovat lisääntyneet ja muokkautuneet nykyisten tehtävien muotoon.

2.1 Kohdeorganisaation toimialat

- Hallinnon ohjaus

  ”Hallinnon ohjaus palvelee valtiokonsernia talous- ja henkilöstöhallinnon asiantuntijana. Se tuottaa talous- ja henkilöstöhallintoon, tulosohjaukseen, tietojärjestelmiin ja tietotuotantoon liittyviä palveluja. Hallinnon ohjaus vastaa myös valtion talous- ja henkilöstöhallinnon ja tulosohjauksen prosessien ja tietojärjestelmien kehittämisestä ja yhtenäistämisestä.” (Valtiokonttori 2011).

- Rahoitus

  ”Rahoitus vastaa velan- ja likviditeetinhallinnasta sekä hallinnoi pääosaa valtion varoista myönnetyistä lainoista ja korkotuista sekä osaa valtiontakauksia. Rahoitus hoitaa myös valtion testamentti- ja perintöasioita sekä maksuvapautuksia.” (Valtiokonttori 2011).

- Vakuutus

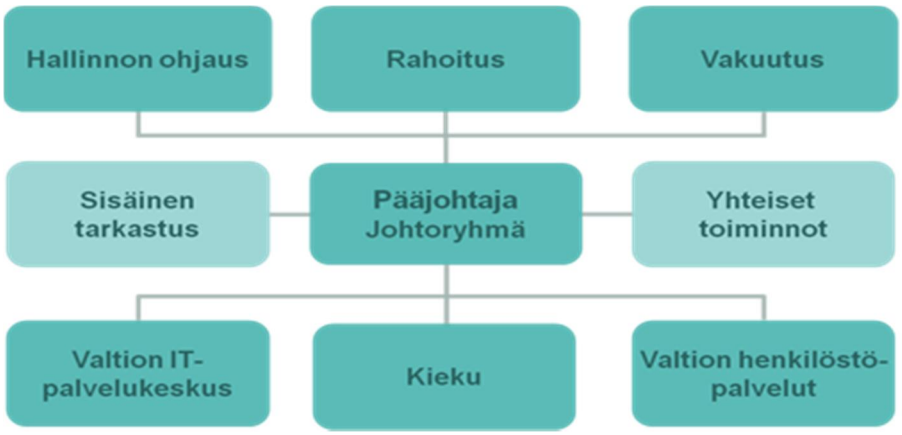
  ”Vakuutus on valtion vakuutuslaitos, joka edistää riskienhallintaa ja työhyvinvointia koko valtionhallinnossa ja hoitaa valtion virastojen ja laitosten lakisääteiset työeläke-, tapaturma-, kuntoutus- ja vahinkovakuutukset sekä säädetyt korvauspalvelut sotien veteraaneille ja muille edunsaajille.” (Valtiokonttori 2011).

- Valtion IT–palvelukeskus

  ”Valtion IT -palvelukeskus (VIP) kehittää ja tuottaa valtion yhteisiä IT -palveluja. VIP järjestää, hankkii ja tuottaa palveluita koko valtionhallinnon puolesta. Valtionhallinto saa VIP:stä konsernitasoiset yhteiset IT -palvelut käyttöönsä.” (Valtiokonttori 2011). VIP toimi valtion yhteisen viestintäratkaisun toimittajana.

- Yhteiset toiminnot

  Yhteiset toiminnot koostuvat Valtiokonttorin pääjohtajan, toimialajohtajien, talous- ja hallintoyksikön johtajan, tietohallintojohtajan ja henkilöstön edustajan muodostamasta johtoryhmästä. Yhteiset toiminnot tuottavat johtoryhmän jäsenten yksiköiden toimesta hallinnollisia palveluja toimialoille ja avustavat pääjohtajaa. (Valtiokonttori 2011). Valtiokonttorin IT -palveluyksikkö toimii tietohallinnon alla ja se oli myös keskeisessä roolissa viestintäratkaisun käyttöönotossa.



Kuva 1: Organisaatiokaavio (Valtiokonttori. 2009)

2.2 Organisaatioviestintä

Organisaatiolla tarkoitetaan ihmisryhmää, joka pyrkii yhteisiin päämääriin. Viestinnällä eli kommunikaatiolla tarkoitetaan yleensä informaation vaihtamista ihmisten kesken ja organisaatioviestintä on viestintää organisaation yhteydessä. (Goldhaber 1981, 11).

Viestinnän merkitystä työelämässä ei voi korostaa liikaa. Jos kommunikaatio ei toimi, on ongelmia luvassa ennemmin tai myöhemmin. Sähköinen viestintä on tehnyt viestinnästä reaaliaikaista ja mahdollistanut aiempaa avoimemman ja jatkuvan tiedottamisen
Eri organisaatioissa sisäinen ja ulkoinen viestintä on toteutettu hyvin eri tavoin, mutta peruselementit ovat kuitenkin samat, oli organisaatio sitten suuri tai pieni. Goldhaber kirjoittaa, että organisaatioviestintää on kutsuttu muun muassa ”organisaation osia yhdistäväksi liimaksi” ja ”kaikkien ihmissuhteiden perustaksi”. Organisaatioviestinnän merkitystä selvittävät tutkimustulokset ovat osoittaneet, että viestinnän ja organisaation toiminnan välillä on riippuvuussuhde. (1981, 12).

Viestintää voidaan pitää organisaation toiminnan perusedellytyksenä ja voimavarana, jonka oikeaoppinen käyttäminen vaatii tietoa ja taitoja. On kuitenkin tiedostettava, että viestintä ei ole pelkästään virallista tiedonvälitystä. Työyhteisön sisällä tapahtuu monenlaista viestintää; virallista ja epävirallista, suoraa ja epäsuoraa, ymmärrettävää ja sekavaa, reaaliaikaista ja viiveellä saatavaa, luotettavaa ja epäluotettavaa. (Ikävalko 1994, 10). Edellä mainitut seikat ja tosiasia, että viestimiskanavien ja –välineiden tarjonta on nykypäivänä niin monipuolista, että ne voivat aiheuttaa ongelmia halutun informaation toimittamisessa organisaation jäsenille.

Kaikilla työyhteisön jäsenillä ja ulkopuolisilla sidosryhmillä on omat käsityksensä siitä, miten viestintää pitäisi hoitaa. Järkevän ja tehokkaan viestinnän kannalta, työyhteisön tulisi kartoittaa tarpeet ja niiden pohjalta laatia selkeä suunnitelma, jonka puitteissa organisaation viestintä tapahtuu. (Ikävalko 1994, 10).

Viestintää toteuttavat muutkin kuin ammattilaiset, koska lähes jokaisen työhön viestintä liittyy joltain osin, olipa kyseessä esimies, päällikkö, asiantuntija, sihteeri, assistentti ja olkoon etuliitteenä viestintä, tiedotus, markkinointi, henkilöstö tai substanssiosaaminen (Juholin 2009, 15).

Ikävalko listaa yhteisöviestinnän käsikirjassaan organisaation sisäisen viestinnän keskeiset tehtävät:

- Informointi yhteisön toiminnan tuloksista, suunnitelmista ja muista henkilöstöä kiinnostavista asioista
- henkilöiden perehdyttäminen työhön ja työyhteisöön sekä kiinnittäminen ja sitouttaminen organisaatioon
- informointi ja keskustelu sekä yhteisistä asioista että kunkin henkilön omasta työstä, sen muutoksista, tulostavoitteista, koulutuksesta, etenemisestä, kehittymisestä ja muista tulevaisuuden asioista

- sisäinen markkinointi on tärkeä voimavara yritykselle, joka markkinoi tuotteita, palveluja tai aatteita. Tehokas ulkoinen markkinointi edellyttää, että asia hallitaan myös omassa piirissä. Myös yhteisön kehittäminen vaatii suunnitelmien ja ideoiden markkinointia omalle väelle. (1994, 46).

2.3 Valtion yhteinen viestintäratkaisu (VYVI)

Valtion yhteinen viestintäratkaisu on Valtiovarainministeriön toimeenpanema hanke, jonka tuottajaksi määrättiin Valtion IT -palvelukeskus (VIP).
Valtiovarainministeriön selvityksen perusteella viestintäratkaisu yhdistää viestintätyökalut yhdeksi loogiseksi ja saumattomaksi kokonaisuudeksi. Selvitysten pohjalta on tultu siihen tulokseen, että viestintäratkaisu tuo aiempaan malliin verrattuna huomattavia säästöjä kustannuksissa. (Valtiovarainministeriö. 2010). Palvelu sisältää monipuoliset ja yhtenäiset viestintätyökalut kaikille valtiohallinnon organisaatioille.
Palvelun käyttöönoton ansiosta:

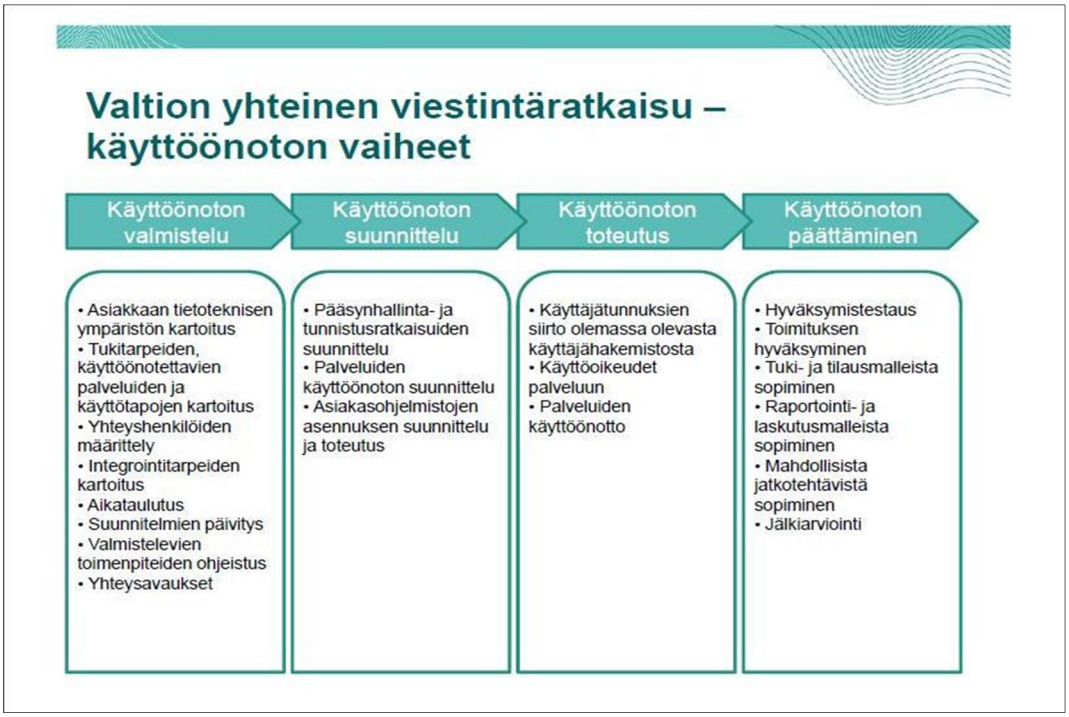
- viestintä monipuolistuu ja helpottuu
- työntekijöiden tavoitettavuus ja asiakaspalvelu parantuvat
- matkustamisen tarve vähenee
- työnantajakuva ja työtyytyväisyys paranevat
- mahdollistaa uudet tavat toimia ja työskennellä
- vaikutusmahdollisuudet omiin työtapoihin ja ajanhallintaan kasvavat

(Valtiokonttori. 2012)

2.4 Valtion yhteisen viestintäratkaisun edellytykset

Viestintäratkaisun käyttöönotto edellyttää liittymistä Valtion yhteiseen verkkoon, VY- verkkoon. Organisaation, joka aikoo liittyä viestintäratkaisun käyttäjäksi, on syytä aloittaa käyttöönoton valmistelu hyvissä ajoin. Viestintäratkaisun käyttöönotto on suhteellisen vaativa prosessi ja vaatii perusteelliset valmistelut ja kartoitukset sujuvan läpiviennin takaamiseksi.

Seuraavassa kuvassa viestintäratkaisun käyttöönoton vaiheet:



Kuva 2: Valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönoton vaiheet (Valtiokonttori. 2012)

2.5 VY- verkko

Valtion yhteinen verkko tarjoaa siihen liittyneille valtiohallinnon organisaatioille turvallisen ja luotettavan tavan kytkeytyä verkon muodostamaan sisäiseen intranetiin. VY- verkossa yhdistyy nopeus, luotettavuus, turvallisuus sekä helppo pääsy yhteisiin palveluihin, toisiin valtiohallinnon organisaatioihin ja ulkoisiin palveluihin.

VY- verkossa valtion organisaatiot yhdistetään toisiinsa ja palveluihin varmennetun kytkentäytimen avulla. VY- verkko sisältää myös keskitetyn tietoturvan siihen liittyneille organisaatioille; palomuuripalvelun, tunkeutumisenestojärjestelmän, haittaohjelmien ja roskapostin suodatuksen sekä palvelunestohyökkäysten torjunnan.

VY- verkkoon liittyminen tuo mukanaan monia virastoille ja laitoksille hyödyllisiä etuja. Merkittävimmät hyödyt ovat:

- tietoliikenteen kokonaiskustannusten aleneminen
- tietoliikenteen hallinnointi ja ongelmanratkaisu
- uusien valtiohallinnon laajuisten palvelujen käyttöönotto nopeutuu
- verkkorakenteisiin kohdistuneiden muutosten joustavuus
- palveluntason parantuminen
- virastoilta vaadittavan tietoturvallisuuden tason saavuttaminen helpottuu

(Valtiokonttori. 2012)

2.6 VYVI -palvelut

Viestintäratkaisun ”Pika” -palveluna toimii Microsoft Lync 2010 –pikaviestin (aiemmin käytössä edeltäjä, Microsoft Office Communicator). MS Lync sisältää pikaviestimen, VoIP–ympäristön ja läsnäolotietojen esityksen. MS Lync toimii myös mobiililaitteissa ja se on suunniteltu käytettäväksi Windows Phone-, IPhone/IPad- ja Android –pohjaisilla laitteilla. Valtiokonttorilla on käytössä niin sanottu mobiilipostiratkaisu, eli osalla käyttäjistä on mobiililaite, jolla voidaan käyttää mm. sähköpostia ja pikaviestintä sijainnista riippumatta. Läsnäolotietoihin päivittyy myös tieto siitä, oletko tavoitettavissa mobiililaitteella tai paikallisesti työasemalla. Alun perin Pika-palvelun tuotteeksi oli suunniteltu IBM:n pikaviestisovellus Lotus SameTime, mutta testausten jälkeen todettiin, että yhteensopivuusongelmista johtuen, on kannattavampaa ottaa käyttöön Microsoft Lync 2010 -sovellus.

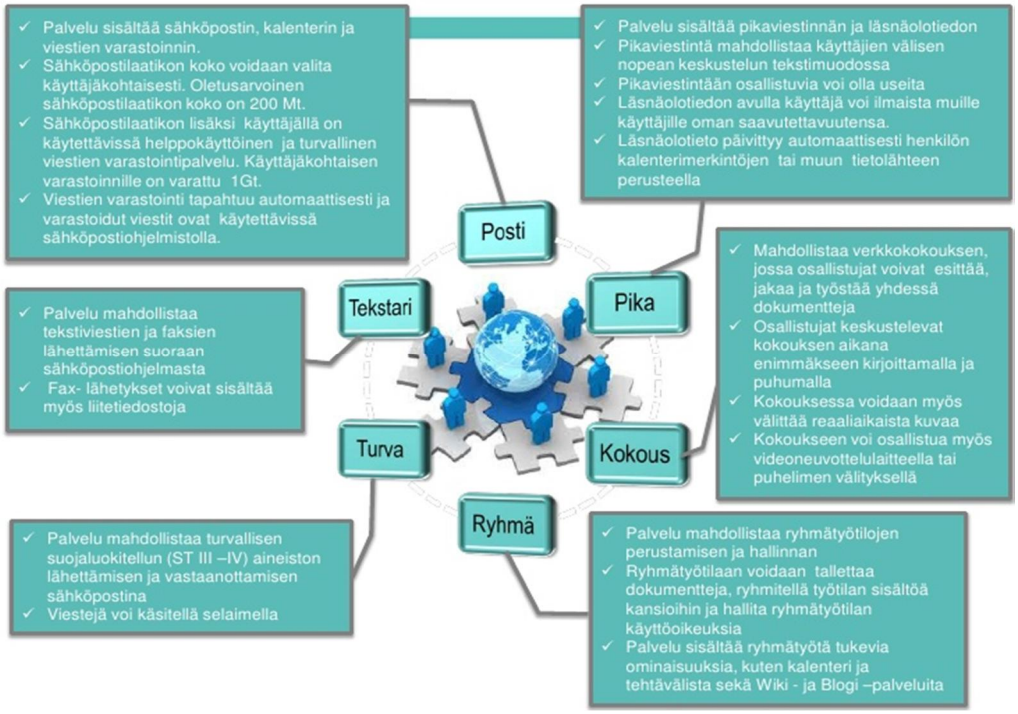
Kokous mahdollistaa verkkokokoukset ja videoneuvottelut MS Lync-ohjelman välityksellä. Microsoft Outlookin kautta voidaan varata verkkokokous normaalin kalenterivarauksen tapaan. Verkkokokouskutsu lähetetään halutuille käyttäjille, jolloin heidän kalenteriin ilmestyy verkkokokousvaraus. Aktiiviseen verkkokokoukseen voi myös osallistua ilman kutsua, jolloin verkkokokouksen järjestäjä hallinnoi verkkokokoukseen haluavien pääsyä eteistilasta.

Valtiokonttorin sähköpostisovelluksena on käytössä Microsoft Office Outlook 2007, joka pyörii Microsoft Exchange Server 2010 –palvelimella. Käyttäjällä on käytössään sähköpostilaatikko, kalenteri sekä sähköpostien arkistointi. Palvelu kulkee nimellä Posti.

Ryhmä-palvelu toimii työkaluna, kun on tarve perustaa ryhmätyötila, johon on pääsy myös viraston ulkopuolisilla henkilöillä. Ryhmätyötilassa voidaan jakaa dokumentteja ja tiedostoja helposti esimerkiksi projektiryhmän kesken. Palveluun sisältyy myös blogi- ja wikiominaisuudet. Ryhmä-palvelu toimii Microsoftin SharePoint -ympäristössä.

Tekstari –palvelu eli tekstiviesti lähetetään sähköpostista kännyköihin. Palvelu on käytössä vain rajatulla ryhmällä ja erikseen määritellyissä yhteispostilaatikoissa. Tekstariin ei voi vastata kuten normaaliin tekstiviestiin. Palvelu on tarkoitettu vain virkatehtävien hoitoon. Sitä käytetään vain kiireellisissä, esimiehen kanssa sovituissa tapauksissa. Tekstari- palvelua voidaan käyttää esim. valtion yhteisten tietojärjestelmien häiriötiedottamisessa ja muissa kiireellisissä viestintätilanteissa.

Turva –palvelu mahdollistaa turvallisen suojaluokitellun (ST III – IV) aineiston lähettämisen ja vastaanottamisen sähköpostina.



Kuva 3: Valtion yhteisen viestintäratkaisun esittely (Valtiokonttori. 2012)

2.7 Kapula-hanke

Valtion viestintäratkaisun käyttöönottohanke, Kapula, käynnistyi Valtiokonttorin tietohallinnon järjestämällä aloitustilaisuudella keskiviikkona 23.3.2011. Valtiokonttori toimi hankkeessa pilottina ja viestintäratkaisun toimitti Valtion IT -palvelukeskus. Hanke koostui kahdesta osasta eli muutos- ja teknisestä osaprojektista, jotka olivat tarkoitus ottaa käyttöön syksyllä 2011. Viestintäratkaisun sisältämät palvelut auttavat kehittämään uusia toiminta- ja työtapoja, viestintä monipuolistuu ja asiakaspalvelu parantuu. Viestintäratkaisun ansiosta matkustamisen tarve vähenee ja vaikutusmahdollisuudet omaan ajanhallintaan kasvavat. (Valtiokonttorin intranet 2011).

Kapula-hankkeen tavoitteena oli ottaa kokonaisuudessaan valtion yhteinen viestintäratkaisu käyttöön Valtiokonttorissa ja näin uudistaa sekä tehostaa viraston sisäistä ja ulkoista viestintää. Valtiokonttorin pilotin rooli viestintäratkaisun käyttöönotossa oli tärkeää, sillä kyseessä oli Valtiokonttorin, tarkemmin VIP:n, tuottama palvelu valtiohallinnon organisaatioille. Viestintäratkaisu otettiin käyttöön moduuleittain siksi, että mahdollisiin ongelmiin ja viivästyksiin pystyttiin reagoimaan mahdollisimman nopeasti, eikä syntyisi päällekkäisiä ongelmatilanteita. (Valtiokonttorin intranet 2011).

Tarkkoja euromääräisiä hankkeelle varattuja resursseja ei voida julkaista tässä työssä. Hankkeen organisaatio koostui ohjausryhmästä (7 henkilöä), hankeryhmästä (17 henkilöä), ja muista avainhenkilöistä (2 henkilöä). Hankeorganisaation jäsenet tulivat eri toimialoilta ja eri tehtävistä. Mukana oli johtotason henkilöitä, teknisiä asiantuntijoita, viestinnän avainhenkilöitä ja eri toimialojen avainhenkilöitä. Uusien työtapojen omaksuminen oli pidempään jatkuva prosessi. Tätä tukemaan järjestettiin muun muassa tietoiskuja, infotilaisuuksia ja VIP:n järjestämiä verkkokoulutuksia sekä Valtiokonttorin oma parhaiden käytäntöjen vapaaehtoinen verkkokoulutus. (Kapula-hankkeen edistymisraportti. 2012)

Kapula-hankkeen suunnitteluvaihe oli tarkoitus aloittaa 9.2.2011 ja valmistumispäivämääräksi kaavailtiin 30.9.2011. Kuten aiemmin tuli todettua, pilotin rooli tuo mukanaan haasteita, eikä niiltä vältytty tässäkään hankkeessa. Suunnitteluvaihe saatiin kunnolla käyntiin maaliskuussa 2011 ja hanke päätettiin päätöstilaisuudessa Helsingissä 24.10.2012.

Kapula-hankkeelle oli elintärkeää tunnistaa riskit, ennaltaehkäistä niitä ja valmistautua niiden toteutumiseen. Seuraavassa on listattu Kapula-hankkeelle vakavimpia riskejä:

- Oikean tiedon saaminen viestintäratkaisun vaatimista töistä ja käyttöönoton toimintatavoista, jolloin sekä hankkeen aikataulu että laatu vaarantuu
- Valtiokonttorin mielipiteitä ja kokemuksia ei huomioida, jolloin tehdään virheitä, jotka olisi voitu estää
- Hankkeelle tärkeiden henkilöiden sairastumiset, lomat, pitkät poissaolot ja irtisanoutumiset. Hankkeen läpivienti viivästyy tai pahimmassa tapauksessa keskeytyy
- Muutosten ja virheiden aiheuttamat viivästykset. Tiukan aikataulun takia mahdolliset virheet huomataan liian myöhään
- Ennalta arvioimattomien töiden vuoksi budjetti ylittyy.
- Työmääräarviot ylittyvät, jolloin hankkeelle varatut resurssit eivät riitä
- Viestintäratkaisun käyttöönotto ei onnistu tavoitteiden mukaisesti, jolloin ratkaisun toivotut edut eivät täyty tavoitteiden mukaisesti
- Uusien toiminnallisuuksien tekninen käyttöönotto ei onnistu tavoitteiden mukaisesti, jolloin Valtiokonttorin toiminta häiriytyy vakavasti

- Toimitetun viestintäratkaisun tekninen laatu ja ohjeistus ei ole riittävä, jolloin käyttö ei ole tehokasta ja virheiden käsittely lisää kuluja
  (Kapula-hankkeen edistymisraportti. 2012)

Kapula-hankkeessa tehtiin laadunvarmistusta niin hankkeen sisällä kuin yhteistyössä VIP:n ja Tiedon kanssa. Hankesuunnitelmassa asetetut laatutavoitteet olivat seuraavat:

Lopputulos	Laatutavoite	Mittari	Laadun toteuma
Vanhan viestintäratkaisun ja sen sopimusten hallittu alasajo	Alasajo on tehty teknisesti ja taloudellisesti mahdollisimman tehokkaasti.	Ohjausryhmän arvio: tyydyttävä, hyvä, kiitettävä.	Hyvä
Uuden viestintäratkaisun tekninen käyttöönotto (sisältää mm. konversiot ja liittymät)	Käyttöönotto on onnistunut teknisesti laadukkaasti siten, että uuden ratkaisun käyttöönotto ei vaaranna virkamiesten työnteon sujuvuutta tai toiminnan jatkuvuutta.	Ohjausryhmän arvio: tyydyttävä, hyvä, kiitettävä.	Tyydyttävä
Uusien menettelytapojen hallittu käyttöönotto (sis. mm kaikkien käyttäjäryhmien koulutukset ja ohjeistusten käyttöönotto)	Virkamiehet • suhtautuvat muutokseen positiivisesti • ymmärtävät uusien palveluiden käyttämisen hyödyt • osaavat käyttää uusia palveluja oikein ja tehokkaasti • tietävät, miten tuki toimii	Muutosvaikutusten seurantakyselyn keskiarvo on vähintään 7.5 asteikolla 4-10.	Keskiarvo 3,47 asteikolla 1-5
Muutosvaikutusten seurannan suunnitelma	Suunnitelma on laadittu ja hyväksytty ohjausryhmässä	Kyllä / ei	Kyllä, sisältyy loppuraporttiin.
Hankkeen loppuraportti	Loppuraportti on laadittu ja hyväksytty ohjausryhmässä	Kyllä / ei	Kyllä

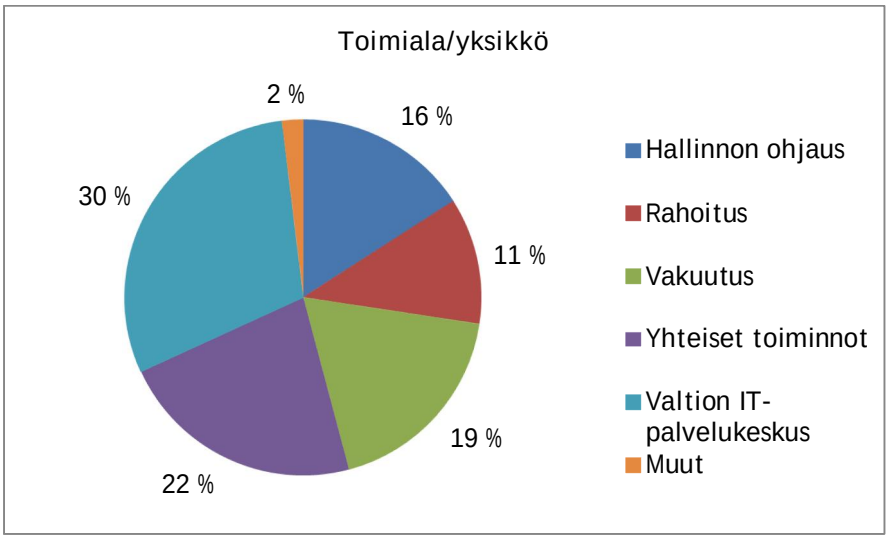
Työskentelyn tehokkuus	Resurssien käyttö on tehokasta, turhia kokouksia vältetään. Työnjako on selkeä, ei tehdä päällekkäistä työtä. Päätökset ja kokoukset on dokumentoitu.	Ohjausryhmän arvio (tyydyttävä / hyvä / erinomainen)	Hyvä
Työilmapiiri	Hankkeen työilmapiiri on hyvä, keskustelu on avointa, jäsenet tuntevat itsensä motivoituneiksi ja kehittyvänsä tehtävissään.	Ilmapiiritutkimuksen tulos on vähintään 3.5 / 5.	9/10

Taulukko 1: Laadunvarmistus (Kapula-hankkeen loppuraportti. 2012)

3 Muutosvalmiuskysely ja VYVI –palvelujen käyttöönotto

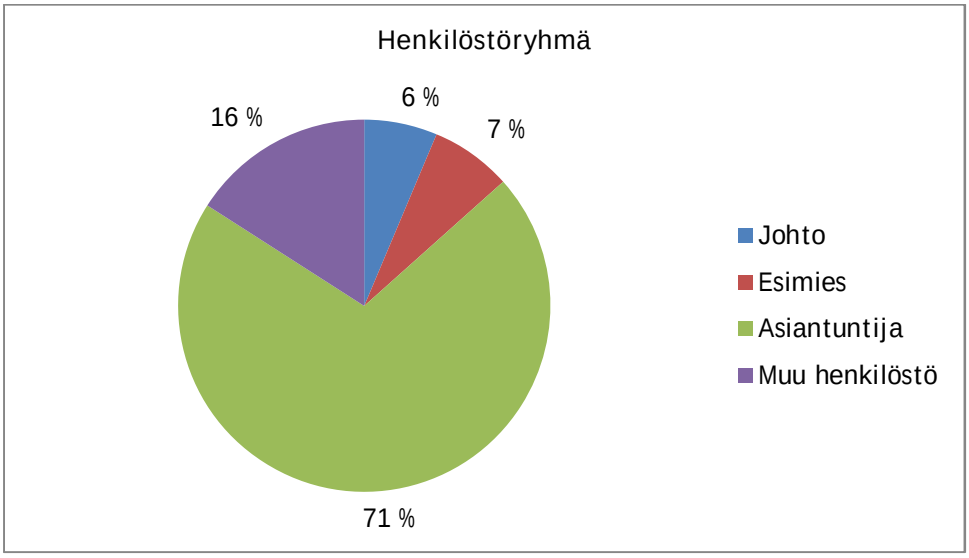
Tietohallintoyksikössä hankepäällikkönä sekä Kapula-hankkeessa hankepäällikkönä toiminut Merja Kuparinen tuotti muutosvalmiuskyselyn liittyen tulevaan valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönottoon kesäkuussa 2011. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa käyttäjien ennakko-odotuksia ja mielipiteitä tulevan viestintäratkaisun käyttöönotosta. Kyselyssä kartoitettiin myös silloisten viestintävälineiden käyttöä ja tarpeellisuutta. Kysely koostui yhdeksästä kysymyksestä, joista kaksi oli ns. vapaan sanan kysymyksiä. Muutosvalmiuskyselyyn vastasi yhteensä 157 käyttäjää, mikä tarkoittaa noin 28,5% osuutta kaikista Valtiokonttorin työntekijöistä.

3.1 Muutosvalmiuskysely



Kuvio 1: Kysymys 1. Toimiala/yksikkö (n=157)

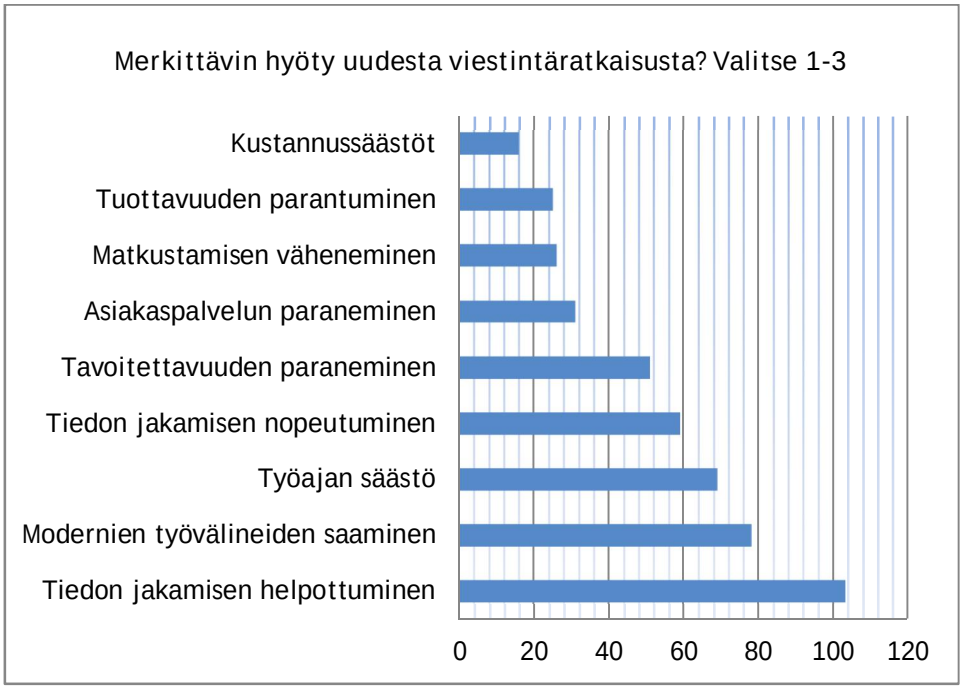
Vastaajien määrä toimialoittain oli suhteellisen tasainen. Valtion IT -palvelukeskukselta tuli vastauksia eniten, mikä oli odotettavaa, sillä VIP toimii viestintäratkaisun toimittajana.



Kuvio 2: Kysymys 2. Henkilöstöryhmä (n=157)

Henkilöstöryhmän jakauma oli myös odotetunlainen. Johtoportaan ja esimiestason tehtävissä työskenteleviä vastaajia oli kohtuullinen määrä. Asiantuntijataustaisia vastaajia oli selkeästi eniten. Muuhun henkilöstöön voidaan laskea esimerkiksi sihteerit, asiakasneuvojat ja harjoittelijat.

Mikä on sinulle merkittävin hyöty uudesta viestintäratkaisusta? Valitse 1-3 tärkeintä hyötyä



Kuvio 3: Kysymys 3. Merkittävin hyöty uudesta viestintäratkaisusta (n=157)

Kaikki kyselyyn vastaajat valitsivat 3 vaihtoehtoa. Kuviosta huomataan, että tiedon jakamisen helpottumista odotettiin viestintäratkaisulta eniten. Hieman yllättäen toiseksi eniten vastaajat odottivat modernien työvälineiden saamista käyttöönsä. Kustannussäästöt olivat selkeästi vähiten odotettu hyöty vastaajien keskuudessa. Tämä johtuu siitä, että tavalliselle loppukäyttäjälle kustannussäästökysymykset eivät ole työn kannalta niin relevantteja kuin esimerkiksi esimies- ja johtotason käyttäjille.

Kuinka säännöllisesti olet käyttänyt seuraavia Valtiokonttorissa nyt käytössä olevia viestintävälineitä? (1= päivittäin, 2= viikoittain, 3= kuukausittain, 4= erittäin harvoin, 5= ei koskaan)

sähköposti	ka. 1,01
sähköpostien arkistointi	ka. 2,56
kalenteri	ka. 1,09
pikaviestintä	ka. 2,15
läsnäolotiedon hallinta	ka. 2,19
sähköpostin salaus	ka. 4,05
verkkokokous (Sonera)	ka. 4,30
puhelinneuvottelu neuvotteluhuoneiden puhelimilla	ka. 3,80
videoneuvottelu	ka. 3,65
MOSS–ryhmätyötilat	ka. 2,77
muut, ulkoiset ryhmätyötilat	ka. 3,55

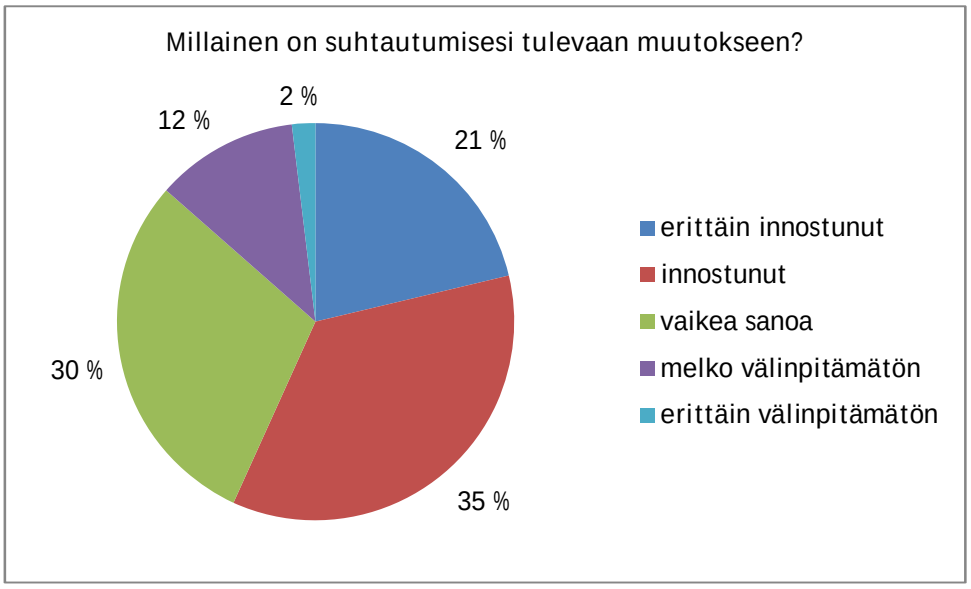
Säännöllisimmin käytetyt viestintävälineet olivat selkeästi sähköposti ja kalenteri, jotka olivat toimialasta tai henkilöstöryhmästä riippumatta odotetusti suosituimmat viestintävälineet. Pikaviestintä ja läsnäolotiedon hallintaa käytettiin keskimäärin viikoittain, joka oli suhteellisen harvoin. Sähköpostien arkistointi SharePoint–ympäristön ryhmätyötilat olivat keskimäärin kuukausittain kyselyyn vastanneiden käytössä. Vähiten käytössä olivat verkkokokous ja sähköpostien salaus. Mahdollisuudet verkkokokouksen käyttöön olivat vanhoilla viestintävälineillä huomattavasti rajatummat kuin VYVI –ratkaisun sisältämällä Kokous-palvelulla. Sähköpostin salausta käytti hyvin pieni osuus Valtiokonttorin työntekijöistä, mutta on silti erittäin tarpeellinen ja tärkeä palvelu. Kuukausittain tai erittäin harvoin käytetyiksi jäivät videoneuvottelut, puhelinneuvottelut sekä ulkoiset ryhmätyötilat.

Millaiseksi koet seuraavien palveluiden käytön? (1= erittäin helppo, 2= helppo, 3= en osaa sanoa, 4= vaikea, 5= erittäin vaikea, 6=en ole käyttänyt)

sähköposti	ka. 1,17
sähköpostien arkistointi	ka. 2,56
kalenteri	ka. 1,34
pikaviestintä	ka. 1,63
läsnäolotiedon hallinta	ka. 1,62
sähköpostin salaus	ka. 3,72
verkkokokous (Sonera)	ka. 4,03
puhelinneuvottelu neuvotteluhuoneiden puhelimilla	ka. 3,18
videoneuvottelu	ka. 3,30
MOSS–ryhmätyötilat	ka. 2,79
muut, ulkoiset ryhmätyötilat	ka. 3,51

Vastaajat kokivat yleisimpien välineiden käytön suhteellisen helpoksi. Sähköposti, kalenteri, pikaviestin ja läsnäolotietojen hallinta olivat suurimmalle osalle helppoja tai erittäin helppoja käyttää. Verkkokokouksen käytön vastaajat olivat arvioineet vaikeimmaksi, mutta se oli myös vaihtoehdoista vähiten käytetty palvelu. Keskiarvot olivat kuitenkin suuntaa antavia, sillä siihen vastaajat eivät välttämättä ole ikinä käyttäneet kaikkia kyselyn palveluja.

Millainen on suhtautumisesi tulevaan muutokseen?



Kuvio 4: Kysymys 4. Millainen on suhtautumisesi tulevaan muutokseen? (n=155)

Vastaajista yli puolet oli innostuneita tai erittäin innostuneita uuden viestintäratkaisun tuomista muutoksista. Lähes kolmasosa koki vaikeaksi sanoa mielipidettä asiasta, joka johtui luultavasti siitä, ettei ollut vielä varma, kuinka uudet viestintävälineet muuttavat omia työskentelytapoja. Alle 15% vastaajista oli melko tai erittäin välinpitämättömiä, joka saattoi johtua siitä, ettei uusi viestintäratkaisu yksinkertaisesti vaikuta heidän työntekoon.

Kyselyyn sisältyi kaksi avointa kysymystä:

Miten Kapula-hanke voisi mielestäsi parhaiten edistää uuden viestintäratkaisun käyttöönoton onnistumista (avoin kysymys)?

Kapula-hankkeen rooli viestintäratkaisun käyttöönoton edistämisessä sai vastauksia liittyen tiedottamiseen ennen ja jälkeen käyttöönottojen. Myös tietoiskut olivat toivottuja, ohjeistuksia kaivattiin intranetiin ja johdolta kaivattiin hyvää esimerkkiä. Toivottiin myös, että palvelut eivät olisi keskeneräisiä käyttöönoton aikana vikatilanteiden välttämiseksi.

Mitä muuta haluat sanoa viestintäratkaisun käyttöönotosta (avoin kysymys)?

Vastaajat olivat positiivisella mielellä mukana vastauksissa. Nykyaikaisia viestimisvälineitä odotettiin innolla ja loppukäyttäjät olivat tyytyväisiä mahdollisuuksiin vaikuttaa mielipiteillään Kapula-hankkeessa.

3.2 Käyttöönotto

Käyttöönotossa ilmeni ennakko-odotusten mukaisesti erilaisia ongelmia ja viivästyksiä. Palvelujen käyttöönotoissa oli huomattavia eroja, sillä palvelujen käyttöaste on hyvin erilainen. Posti-palvelun käyttöönotossa ilmaantui huomattavasti kriittisempiä ongelmia kuin esimerkiksi Ryhmä-palvelun käyttöönotossa.

- Ryhmä-palvelun käyttöönotto

  Ryhmä-palvelu oli ensimmäinen viestintäratkaisun käyttöönotettu moduuli. Käyttöönotto suoritettiin 7.11.2011. Palvelun siirtyessä tuotantovaiheeseen, huomattiin, että toimittajan jatkuva palvelu ei ollut täysin rutinoitunutta, joten tikettien selvittäminen vei enemmän aikaa kuin oli luvattu. Esimerkiksi palvelun tunnuksien avaamisessa havaittiin merkittäviä viiveitä. Palvelun raportoinnissa oli myös puutteita, sillä jokainen virasto haluaa omasta käytöstään seurantaluvut ja palvelun käytössä ei ollut mietitty kuinka ulkoisten käyttäjien kustannukset jaetaan, jos sama käyttäjä käyttää useamman viraston työtiloja. (Kapula-hankkeen loppuraportti. 2012).

- Posti-palvelun käyttöönotto

  Viestintäratkaisun toinen moduuli, Posti, otettiin käyttöön 21.11.2011. Sähköpostin migraatio onnistui, mutta ongelmiakin ilmeni. Itse migraatio suoritettiin viikonloppuna, jolloin loppukäyttäjille koituisi mahdollisimman vähän haittaa. Käytännössä migraatio tapahtui yhteistyössä Tiedon sekä Valtiokonttorin teknisten asiantuntijoiden kesken.

  Sähköpostimigraatio sujui pääosin mutkattomasti, mutta joidenkin käyttäjien postilaatikoidensiirron kanssa ilmeni ongelmia. Joko ne eivät siirtyneet oikein tai joitakin sähköposteja katosi siirron aikana. Eniten ongelmia aiheuttivat postilaatikoiden käyttöoikeusongelmat. VYVI:ssä määritellyt käyttöoikeudet aiheuttivat ristiriitoja olemassa olevien käyttöoikeusmääritysten kanssa, jolloin käyttäjän postilaatikkoa ei saatu heti käyttöön.

  Ongelmia lisäsi myös palveluntuottajan puolelta vajaat määrittelyt uudelle palvelulle. Tärkeiden ominaisuuksien, kuten lisäpostilaatikoiden määritykset olivat puutteellisia tai niitä ei ollut ollenkaan. Näiltä ongelmilta voidaan välttyä tulevaisuudessa määrittelemällä palvelun vaatimukset paremmin asiakkaan ja toimittajan kesken. Molempien osapuolten aktiivisen kommunikaation tärkeys ja vastuunjako korostuu tämän kaltaisissa tilanteissa.

- Pika ja kokous –palvelujen käyttöönotto

  Viestintäratkaisun viimeiset moduulit otettiin käyttöön vasta 21.5.2012. Huomattavaa viivästystä ja turhaa työtä tehtiin kun viestintäratkaisuun alun perin kaavailtua IBM Lotus SameTime –sovellusta oli testattu jo hyvän aikaa, mutta lopulta päätettiin yhteensopivuusongelmien vuoksi ottaa käyttöön MS Lync.

  Tekstari- ja Turva-palvelujen käyttöönotoissa ei ilmennyt ongelmia. Palvelut otettiin onnistuneesti käyttöön niille suunniteltuina ajankohtina. Turva-palvelun käyttöönotto suoritettiin 31.12.2012 ja Tekstari-palvelu kuukautta myöhemmin 31.1.2012.

4 Loppukysely ja johtopäätökset

Hankepäällikön laatiman loppukyselyn avulla kerättiin tietoa valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönoton sujumisesta ja sen käytöstä. Vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti ja anonyymina. Saatuja tietoja hyödynnetään suunniteltaessa toimenpiteitä, joiden avulla var-

mistetaan viestintäratkaisun tehokas käyttö ja käyttäjien tukeminen. Vastauksista saatuja tietoa hyödynnetään myös tulevien VYVI –käyttöönottojen suunnittelussa.

Loppukyselyyn saatiin yhteensä 103 käyttäjän vastaukset, joka on noin 19% Valtiokonttorin työntekijöistä. Vastaajista 22 oli ollut mukana Kapula-hankkeessa.

4.1 Taustatiedot ja kysymykset

Vastaajista 61% työskentelee Yhteisissä toiminnoissa ja Valtion IT -palvelukeskuksessa. Vakuutuksesta, Rahoituksesta ja Hallinnonohjauksesta oli jokaisesta alle kymmenen henkilöä. Suurin osa vastaajista oli taustaltaan asiantuntijoita 69, esimiehiä 8, johtoa 11 ja muissa tehtävissä työskenteleviä 15 henkilöä.

4.2 Tyytyväisyys käyttöönottoon

Arvioi annetulla asteikolla missä määrin olet eri mieltä tai samaa mieltä väittämien kanssa (1= Täysin eri mieltä, 2= Osittain eri mieltä, 3= Ei samaa eikä eri mieltä, 4= Osittain samaa mieltä, 5= Täysin samaa mieltä)

1. Olen tyytyväinen siihen, miten Kapula-palvelut otettiin käyttöön omassa yksikössäni

Vastausten keskiarvo asteikolla 1-5 oli 3,66. Pääpiirteittäin onnistui, mutta täysin tyytyväisiä ei kuitenkaan oltu. Poikkeavia arvoja ilmeni muun muassa vakuutus-toimialalla (3,25) sekä esimiestehtävissä toimivilla vastaajilla (3,29).

2. Palvelujen tekninen toimivuus oli varmistettu hyvin

Teknisen toimivuuden varmistuksen keskiarvoksi tuli 3,23. Esimerkiksi sähköpostimigraatio aiheutti joillekin käyttäjille huomattavia häiriöitä työskentelyyn, mikä vaikutti keskiarvoon laskevana tekijänä.

3. Tiedottaminen ja viestintä käyttöönoton lähestyessä ja aikana oli riittävää

Riittävä tiedottaminen ennen palvelujen käyttöönottoa ja sen aikana sai keskiarvoksi 3,68. Poikkeavina arvoina mainittakoon esimiestaustaiset (3,13). Yleisesti tiedottaminen oli aktiivista ja palvelujen käyttöönottojen aikana pyrittiin mahdollisimman hyvin pitämään käyttäjät ajan tasalla. Poikkeuksia toki oli, sillä joissain tilanteissa luonnollisesti täytyi panostaa enemmän vian korjaamiseen kuin siitä tiedottamiseen.

4. Minulla on riittävät taidot palvelujen peruskäyttöön

Käyttäjät kokivat keskimäärin omaavansa riittävät taidot palvelujen peruskäyttöön (3,92). Vaihtelua oli toimialoittain, sillä esimerkiksi vakuutuksen keskiarvoksi tuli 3,0 kun taas VIP-toimialan keskiarvo oli 4,5. Tässä korostuu ero toimialojen tietoteknisessä osaamisessa. Toki pitää huomioida, että lähtökohtaisesti VIP toimialana koostuu pääosin IT -alan asiantuntijoista.

5. Koen tarvitsevani lisäkoulutusta palvelujen käyttöön

Vastaajat eivät keskimäärin kokeneet tarvitsevansa lisäkoulutusta palvelujen käyttöön liittyen (2,69). Poikkeusarvona yhteisten toimintojen alla toimivan taloushallinnon vastaajat (3,28). Suurimmalle osalle vastaajista työkalut ovat tuttuja, eikä monelle ole tarvetta viestintäratkaisun tuomille uusille palveluille, tämä ja omatoiminen tutustuminen palveluihin lienee syy koulutus innottomuuteen.

6. Esimieheni tukee hyvin uusien palvelujen käyttöä ja kannustaa niiden täysimittaiseen hyödyntämiseen

Esimiehen tuki ja kannustus uusien palvelujen käyttöön oli vastaajien mielestä keskinkertaisella tasolla (3,61). Keskiarvosta poikkeavia oli esimerkiksi vakuutus-toimiala (3,0) ja henkilöstöryhmistä esimiehet (3,0). Yllättäen myös tietohallinnon mielipide esimiehen kannustavaan toimintaan oli keskiarvon alapuolella (3,08).

4.3 Palvelujen käyttö

Kuinka säännöllisesti olet jo käyttänyt seuraavia Valtiokonttorissa nyt käytössäsi olevia uusia viestintävälineitä (vastaa vain niihin, jotka ovat käytössäsi)?
(1= ei koskaan, 2= kerran, 3 = pari kertaa, 4= viikoittain, 5 = päivittäin)

- Sähköposti ja kalenteri 4,93
- Sähköpostien arkistointi 2,71
- Pika eli pikaviestintä ja läsnäolotiedon hallinta 4,59
- Turva eli sähköpostin salaus 1,92
- Kokous eli verkkokokous 2,79
- Ryhmä eli ulkoiset ryhmätyötilat 2,54
- Tekstari 1,36

Palvelujen säännöllisessä käytössä havaittiin huomattavia, mutta odotettuja vaihteluja. Tärkeimmiksi ja eniten käytetyiksi työkaluiksi ylsi odotetusti sähköposti ja kalenteri sekä pikaviestin ja läsnäolotiedon hallinta. Etenkin sähköpostia käytetään toimialasta ja henkilöstöryhmästä riippuen päivittäin. Pikaviestimen ja läsnäolotiedon hallinnassa poikkeavia arvoja ilmeni vakuutuksen (3,86) ja VIP:n (4,88) taholla.

Kokous-palvelun käytössä huomattiin eroja henkilöstöryhmien välisiä sekä toimialojen välisiä eroja. Asiantuntijataustaisien vastaajien keskiarvo Kokous-palvelulle oli 3,09 kun taas esimiehien keskiarvo oli 2,00. Vakuutuksen puolella käyttö hyvin vähäistä (1,71) kun hallinnonohjauksen alla toimivan Kieku-yksikön vastaajien keskiarvoksi tuli 4,08. Huomioitavaa on, että eri toimialoilla työskentelevien henkilöiden työtehtävät ja työtavat ovat hyvin erilaisia ja tulokset pääosin vastasivatkin odotuksia.

4.4 Yhteenveto ja johtopäätökset

Hanke saatiin päätökseen ja kaikki viestintäratkaisun palvelut lopulta käyttöönotettua, mutta aikaa kului huomattavasti arvioitua enemmän. Käyttöönottosuunnitelman mukaan käyttöönoton piti olla valmis 30.9.2011. Aikatauluja jouduttiin kuitenkin muokkaamaan useita kertoja ja viimeiset viestintäratkaisun palvelut saatiin käyttöön vasta 21.5.2012. Pääsääntöisesti viiveet johtuivat palveluiden heikosta valmiudesta ja uusien työskentelytapojen sisäistämisestä asiakkaan eli Valtiokonttorin puolella. Yksi suurimmista viivästyksistä johtui Kokous ja Pikapalvelujen käyttöönoton ongelmista. Palvelun alkuperäisen teknisen alustan vaihdon takia hankkeessa tehtiin turhaa työtä, kun sittemmin hylättyä ratkaisua testattiin ja korjailtiin viikkoja. Tässä Valtiokonttori olisi voinut nojata enemmän toimittajan puoleen kuin yrittää korjata ongelmaa itse.

Valtiokonttorin pilotin rooli viestintäratkaisun käyttöönotoissa tarjosi haasteelliset lähtökohdat hankkeelle. Hankkeen alussa tietoa oli hyvin vähän tarjolla niin palveluista kuin käyttöönoton tehtävistä. Hankkeen loppuraportissa hankepäällikkö Merja Kuparinen pohtiikin, että lähdettiinkö käyttöönottopilottiin liian aikaisin vai olisivatko samat haasteet kuitenkin tulleet esille vasta käyttöönottovaiheessa. Tulevien viestintäratkaisun käyttöönottajien tulisi laatia kattava tarkistuslista yhteistyössä toimittajan kanssa ennen hankkeen aloitusta ja sisällytettävä nämä sopimukseen.

Hankkeessa yhteistyö asiakkaan, toimittajan ja alihankkijan välillä sujui hyvin henkilötasolla. Hankeryhmässä koettiin kuitenkin, että palvelun toimittajan ja alihankkijan resursointi palvelujen käyttöönotoissa olisi voinut olla vahvempaa. Toimittajalta olisi kaivattu tässä hieman enemmän aktiivisuutta, että työskentelyn sujuvuus olisi taattu, mutta myös asiakkaan olisi

pitänyt osata kommunikoida vikatilanteissa tehokkaammin. Näiden ongelmien ratkaisuksi olisikin hyvä, että asiakkaan, toimittajan ja alihankkijan yhteinen käyttöönottosuunnitelma olisi määritelty tarkemmin niin, että niin sanotut pelisäännöt olisivat kaikille osapuolille selkeät. Käyttöönotossa ilmenneet vikatilanteet eivät siis kuitenkaan tulleet ainoastaan toimittajan ja alihankkijan puolelta vaan myös asiakkaan eli Valtiokonttorin taholta. Pilotin roolin myötä uusien työskentelytapojen sisäistäminen aiheutti osansa ongelmista. Asiakkaana ei osattu välttämättä kommunikoida oikeita kanavia pitkin ja välillä olimme suoraan yhteydessä alihankkijaan, vaikka asia olisi pitänyt hoitaa toimittajan välityksellä.

Hankkeen teknisellä puolella tuli vastaan useita ongelmatilanteita. Näistä suurin osa olisi voitu välttää, jos palvelulle olisi ollut selkeämmät rajat ja määritykset, joiden puitteissa organisaatio ottaa käyttöön uuden palvelun. Määrityksiä jouduttiinkin tekemään jälkikäteen kun palveluja oli jo otettu käyttöön. Hankkeen teknisen osaprojektin asiantuntijat kokivat joutuvansa tekemään turhan paljon toimittajalle ja alihankkijalle kuuluvia tehtäviä. Näissä tilanteissa korostuikin uusien työskentelytapojen oikeaoppinen hyödyntäminen ja asiakkaan roolin heikohko omaksuminen. Sähköpostin migraatiossa huomattiin vakavia virhetilanteita, kun osa sähköposteista ja muutamat sähköpostilaatikot eivät olleet siirtyneet lainkaan. Vikatilanteet aiheutuivat osittain alihankkijan heikosta resursoinnista kun huomattiin, että heillä oli erittäin ohuet resurssit urakoimassa lähes kolme vuorokautta ympäri, joka luonnollisesti vaikutti palvelun laatuun ja nopeaan reagointiin virhetilanteissa. Vastaavien tilanteiden välttämiseksi olisi hyvä varmistaa, että kaikilla osapuolilla on riittävät resurssit käyttöönotoissa.

Pika ja Kokous-palvelujen alusta jouduttiin vaihtamaan kun testausta ja korjauksia oli tehty jo pidemmän aikaa. Alkuperäinen IBM:n tuote ei yhteensopivuusongelmien takia soveltunut käyttöönotettavaksi ja Kapula-hankkeen teknisten asiantuntijoiden työpanos oli tässä merkittävä. Viikkojen ylimääräinen työ olisi voitu välttää, jos tuotteet olisi ajoissa testattu toimittajan puolella tarkemmin.

Ryhmä-palvelun osalta päänvaivaa aiheutti esimerkiksi se, ettei oltu mietitty ulkoisten käyttäjien kustannuksien jakamista silloin, kun sama käyttäjä käyttää useamman viraston työtiloja. Palvelun raportoinnissa huomattiin myös puutteita. Jokainen virasto haluaa kuitenkin omasta käytöstään tarkat seurantaluvut. Alihankkijan palvelu ei ollut vielä tarpeeksi rutinoitunutta ja se aiheutti muun muassa merkittäviä viiveitä palvelun tunnusten avaamisessa. Jokaisen palvelun tarkat määritykset ja ohjeistukset tulisi olla kunnossa, kun palvelua ollaan ottamassa käyttöön. Muut käyttöönottoerät saatiin suoritettua ilman suurempia ongelmia.

Kesäkuussa 2011 Kapulan hankepäällikön tuottaman muutosvalmiuskyselyn pohjalta suurin osa (57%) kyselyyn vastanneista oli erittäin innostuneita tai innostuneita, 30% ei osannut sanoa ja 13% oli melko tai erittäin välinpitämättömiä tulevia muutoksia kohtaan. Ensimmäinen seuran-

takysely tehtiin syyskuussa 2012 ja sen mukaan palvelut on otettu hyvin vastaan, tosin vaihtelua oli eri toimialojen ja palvelujen välillä. Palvelut koettiin kyselyn perusteella helppokäyttöisiksi ja käyttöönotto sujui käyttäjien mielestä kohtuullisen sujuvasti. Sanallisissa palautteissa huomioitiin usein käyttöönotoissa ilmenneitä teknisiä ongelmia, mutta palveluja kehuttiin yleisesti hyödyllisiksi ja toimiviksi.

Kaiken kaikkiaan viestintäratkaisun käyttöönottohanke saatiin päätökseen, mutta ongelmatilanteita ilmeni jonkin verran. Hankeryhmä joutui näkemään paljon vaivaa ja panostamaan suunniteltua enemmän, jotta viestintäratkaisu saatiin sujuvasti käyttöön aikataulujen venymisestä huolimatta. Asiakkaan on myös syytä omaksua projektin mukana tulevat uudet työskentelymetodit, sillä myös siltä vaaditaan vastuuta, työpanosta ja oikeiden menettelyjen hallintaa. Todettava on, että asiakkaan ja palvelun toimittajan välisessä kommunikoinnissa ja palvelun käyttöönottoon liittyvissä määrityksissä olisi pientä hiomista puolin ja toisin. Tuotteen tulee olla valmis ja testattu kokonaisuus ja vaatimusmäärittelyn suunnitteluun on panostettava hyvissä ajoin ennen aiottua käyttöönottoa.

Valtiokonttorin IT -palvelukeskuksen tulisi jatkossa huomioida valtion yhteisen viestintäratkaisun vaatimusmäärittelyt tarkemmin yhteistyössä asiakkaan ja alihankkijan kanssa. Etenkin huomiota tulisi kiinnittää tärkeimpien palvelujen käyttöönotoissa, kuten sähköpostin migraatiossa ja pika- ja verkkokokouspalveluissa. Valtiokonttorin pilotoinnin jälkeen on jatkossa helpompi suunnitella ja määritellä käyttöönotto muissa valtiohallinnon organisaatioissa. Seuraavilla asiakkailla tulee olemaan kuitenkin erilaiset lähtökohdat, joten käyttöönoton perusteellinen suunnittelu on tarpeen.

Lähteet

Kirjalliset

Goldhaber, G. 1981. Organisaatioviestintä. Suomentaja Wiio, O. 2. painos. Espoo: Weilin+Göös

Ikävalko, E. 1994. Käytännön tiedottaminen. Yhteisöviestinnän käsikirja. Helsinki: Tietopaketti.

Juholin, E. 2009. Communicare!. Viestintä strategiasta käytäntöön. 5.painos. Porvoo: WS Bookwell.

Kortetjärvi-Nurmi, S. Kuronen, M-L & Ollikainen, M. 2003. Yrityksen viestintä. 3.-4. painos. Helsinki: Edita Prima.

Ojasalo, K. Moilanen, T. Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro.

Sähköiset

Keisarillisen majesteetin armollinen julistus. Valtiokonttori.
http://www.valtiokonttori.fi/Public/download.aspx?ID=61107&GUID={42f41bff-2099-4b23-8148-f63037aac671}

Microsoft Lync 2012 monikielisyyskäyttöliittymä. 2012. Microsoft. Viitattu 16.10.2012.
http://www.microsoft.com/fi-fi/download/details.aspx?id=21719

Valtiokonttorin esittely. 2011. Valtiokonttori. Viitattu 7.5.2012.
http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=15825

Valtion yhteinen viestintäratkaisu. 2012. Valtiokonttori. Viitattu 17.10.2012
http://www.valtiokonttori.fi/Public/Default.aspx?nodeid=24001

Valtion yhteinen verkko VY-verkko. 2012. Valtiokonttori. Viitattu 17.10.2012.
http://www.valtiokonttori.fi/public/default.aspx?nodeid=22408

Valtion yhteisen viestintäratkaisu-hankkeen esitutkimusvaiheen loppuraportti. 2010. Valtiovarainministeriö.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20091106Lausun/01_Valtion_yhteinen_viestintaeratkaisu_Esitutkimusvaiheen_loppuraportti.pdf

Yhteiset toiminnot. 2011. Valtiokonttori. Viitattu 8.5.2012.
http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=21319

Julkaisemattomat

Kuparinen, M. 2012. Kapula-hankkeen edistymisraportti. Valtiokonttori. Helsinki.

Kuparinen, M. 2012. Kapula-hankkeen loppuraportti. Valtiokonttori. Helsinki.

Seppänen, U-M. 2011. Uutinen Valtiokonttorin intranetissä 23.3.2011. Valtiokonttori. Helsinki.

Kuvat

Kuva 1: Organisaatiokaavio. 2009. Valtiokonttori. Viitattu 8.5.2012.
http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=21316

Kuva 2: Valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönoton vaiheet. 2012. Valtiokonttori. Viitattu 17.10.2012.
http://www.valtiokonttori.fi/Public/download.aspx?ID=83947&GUID={1C065B63-2916-44C0-AE85-B76FCF6A6E3A}

Kuva 3: Valtion yhteisen viestintäratkaisun esittely. 2012. Valtiokonttori. Viitattu 8.5.2012.
http://www.slideshare.net/Valtiokonttori/valtion-yhteinen-viestintratkaisu-vyvi-valtion-itpalvelukeskus#btnNext

Kuviot

Kuvio 1: Kysymys 1. Toimiala/yksikkö (n=157) 18
Kuvio 2: Kysymys 2. Henkilöstöryhmä (n=157) 19
Kuvio 3: Kysymys 3. Merkittävin hyöty uudesta viestintäratkaisusta (n=157) 19
Kuvio 4: Kysymys 4. Millainen on suhtautumisesi tulevaan muutokseen? (n=155) 21

Taulukot

Taulukko 1: Laadunvarmistus (Kapula-hankkeen loppuraportti. 2012) 18

Liitteet

Liite 1 Yhteenveto Kapulan loppukyselystä. 2012. Valtiokonttori..... 34

Liite 1 Yhteenveto Kapulan loppukyselystä. 2012. Valtiokonttori.

Yhteenveto Kapulan loppukyselyn tuloksista

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Vastaajat

- yhteensä 103 vastaajaa
- 61% vastaajista oli Tahasta, VIPistä ja Tihasta
- Vakuutuksesta, Rahoituksesta ja HO:sta kaikista alle 10 henkilöä.
- Vastaajista asiantuntijoita oli 69, muita 15, johtoa 11 ja esimiehiä vain 8.
- 22 oli ollut mukana Kapula-hankkeessa

- KA 3,47

Tyytyväisyys käyttöönottoon (1-5, 5=täysin samaa mieltä; suluissa poikkeavia arvoja)

- Tekninen toimivuus varmistettu 3,23 (2,71 muu henkilöstö, Taha 2,88)
- Tyytyväisyys käyttöönottoon omassa yksikössä 3,66 (esimiehet 3,29, Vakuutus 3,25)
- Riittävä tiedottaminen k.oton aikana 3,68 (esimiehet 3,13, Kieku 3,25)
- Minulla on riittävät taidot palvelujen peruskäyttöön 3,92 (Vakuutus 3,0, VIP 4,5)
- Esimies tukee ja kannustaa käyttöön 3,61 (esimiehet 3,0, Vakuutus 3,0, Tiha 3,08)
- Koen tarvitsevani lisäkoulutusta 2,69 (Taha 3,28)
- KA 3,47 (esimiehet 3,14; Vakuutus 3,18)

Kuinka säännöllisesti olet käyttänyt palveluita, jotka ovat käytössäsi? 5= päivittäin 4= viikoittain 3 = pari kertaa 2 = kerran 1 = ei koskaan)

- Posti 4,93
- Postin arkistointi 2,71 (VIP 2,30)
- Pika 4,59 (Vakuutus 3,86, VIP 4,88)
- Kokous 2,79 (as.tuntijat 3.09, esimiehet 2,00, Kieku 4,08, Vakuutus 1,71)
- Ryhmä 2,54 (VIP 3,43, Rahoitus 1,83)
- Turva 1,92
- Tekstari 1,36

- KA 3,02 (pari kertaa) (Taha 2,58 , VIP 3,34)

Millaiseksi koet seuraavien palveluiden käytön (vastaa vain niihin, jotka ovat käytössäsi)? (5=erittäin helppo, 4=helppo, 3 = ei helppo eikä vaikea, 2=vaikea, 1=erittäin vaikea)

- Posti 4,71
- Postin arkistointi 3,91 (Vakuutus 3,14; Tiha 3,38)
- Pika 4,59

- Kokous 3,71 (Rahoitus 3,20; Tiha 4,17)
- Ryhmä 3,45 (Rahoitus 2,50; Tiha 4,00)

- Turva 3,66 (Vakuutus 2,6; VIP 4,35)

- KA 4,08