

**Sisäisen viestinnän tutkimus valtiovarainministeriön hankkeessa
- SADe-ohjelman sisäinen viestintä ydintoimijoiden näkökul-
masta**

Hilla Lempiäinen

Opinnäytetyö
Johdon assistenttityön ja kielten
koulutusohjelma
Kevät 2013



Johdon assistentin työn ja kielten koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Lempiäinen Hilla</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2010</p>
<p>Raportin nimi Sisäisen viestinnän tutkimus valtiovarainministeriön hankkeessa – SADe-ohjelman sisäinen viestintä ydintoimijoiden näkökulmasta</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 36+4</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Heta-Liisa Malkavaara</p>	
<p>Tässä tutkimuksessa käsitellään Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) sisäistä viestintää. Toimeksiantajana työlläni on valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon ICT-toiminnossa ohjelmaa koordinoiva SADE-tiimi.</p> <p>Työn tarkoituksena on selvittää mikä SADe-ohjelman sisäisen viestinnän tila on tällä hetkellä, mitä siltä toivotaan ja miten sitä voisi parantaa.</p> <p>Tutkimukseni on toteutettu kyselytutkimuksena SADE-ohjelman ydintoimijoille. Saatujen tulosten perusteella on arvioitu sisäisen viestinnän nykytilaa ja odotuksia sitä kohtaan. Kyselytuloksia tukena käyttäen on tehty kehitysehdotuksia, joilla SADe-ohjelman sisäinen viestintä saataisiin toimivammaksi.</p> <p>Ohjelman sisäinen viestintä koetaan tällä hetkellä puutteelliseksi. Tämä johtuu suurelta osin kunnollisen viestintäkanavan puuttumisen vuoksi. Vastaajien toiveena on, että viestintä muuttuisi avoimemmaksi, vuorovaikutteisemmaksi ja aktiivisemmaksi koko ohjelman sisällä. Näiden seikkojen uskotaan osittain paranevan uuden sähköisen työryhmätilan ansiosta.</p> <p>Sisäistä viestintää olen ehdottanut kehitettävän järjestelmällisempään ja säännöllisempään suuntaan, jolloin voidaan maksimoida tehokas ajankäyttö. Työryhmätilan jatkuva kehitys ja toiminnallisuus sekä toimijoiden osaamisen varmistaminen ovat suuressa roolissa kehitysehdotuksissani. Tämän lisäksi toivoisin ohjelmalle yhtenäistä Internet-sivustoa, joka loisi yhtenäisyydentunnetta ohjelman sisällä.</p>	
<p>Asiasanat sähköinen viestintä, organisaatioviestintä, virtuaalisuus</p>	

Degree programme for multilingual assistants

<p>Authors Lempiäinen Hilla</p>	<p>Group or year of entry 2010</p>
<p>The title of thesis INTERNAL COMMUNICATION IN ACTION PROGRAMME ON ESERVICES AND EDEMOCRACY</p>	<p>Number of pages and appendices 36+4</p>
<p>Supervisor(s) Heta-Liisa Malkavaara</p>	
<p>This research concentrates on internal communication among key actors of the Action Programme on eServices and eDemocracy, as reviewed by key personnel in the program. The sponsor for this work is the Ministry of Finance of Finland, more precisely the SADe Team, which is the group that coordinates the programme SADe.</p> <p>The aim of this work is to examine the efficiency of internal communication in the programme at the moment, what personnel expects and how things could be improved.</p> <p>This research has been executed by conducting a survey, which was sent to the key persons via e-mail. Conclusions have been drawn from the information gathered in the survey about the efficiency of internal communications in the program; improvement suggestions have also been made.</p> <p>Internal communication in the programme is at the moment considered inefficient. This is because the programme doesn't have a proper communication channel. The respondents' wish is that the programme's internal communications would be more open, interactive and active. The respondents also think that these matters will improve when the electronic workspace is ready.</p> <p>I have suggested that the programme's internal communication should be improved by making it more organized and systematic. The electronic workspace needs to be constantly improved as to its functionality. It is also important to make sure that all users have the skills needed to use the workspace properly. I also suggested that the programme develop its own Internet page.</p>	
<p>Key words virtual communication, organizational communications</p>	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset.....	3
2.1	Toimeksiantajan esittely.....	3
2.1.1	Ohjelman rakenteen selkeytys.....	4
2.2	Tutkimuskysymykset ja aiheen rajausta.....	6
3	Tietopohja.....	7
3.1	Hajautettu organisaatio.....	7
3.1.1	Hajautetun organisaation haasteita.....	8
3.2	Virtuaalinen viestintä.....	9
3.2.1	Sähköisen viestinnän haasteita.....	10
3.3	Viestinnän kanavat ja foorumit.....	10
3.3.1	SharePoint viestintäfoorumina.....	11
4	Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät.....	12
4.1	Tutkimuksen toteutus.....	12
4.2	Kyselytutkimuksen vahvuudet ja heikkoudet.....	13
4.3	Kyselylomakkeen esittely ja analysointitapa.....	14
5	Kyselytutkimuksen tulokset.....	16
5.1	Vastaajien tausta.....	16
5.2	Ohjelman sisäinen viestintä.....	17
5.2.1	Hankkeiden välinen viestintä.....	20
5.3	Kysymykset sähköisestä työryhmätilasta VYV:stä.....	23
5.4	Avoin kysymys ohjelman sisäisestä viestinnästä.....	24
5.5	Kyselytulosten luotettavuuden arviointi.....	25
6	Yhteenveto ja kommentit tuloksista.....	26
6.1	Yleistunnelma kyselystä.....	26
6.2	Sisäisen viestinnän nykytila.....	27
6.3	Odotukset sisäistä viestintää kohtaan.....	29
6.4	Haasteet ohjelman sisäisen viestinnän kehitykselle.....	29
7	Kehitysehdotukset.....	30
7.1	Työryhmätilan kehitys.....	31

7.1.1	Tarvittavan osaamisen varmistaminen	32
7.2	Viestintäkanavien johdonmukaisuus	32
7.3	Hankkeiden välisen viestinnän kehitys	33
7.3.1	Ohjelman yhteinen Internet-sivusto.....	35
	Lähteet	37
	Litteet.....	39

1 Johdanto

Työympäristöt, joissa työtoveri ei välttämättä istukaan viereisessä huoneessa tai edes samassa rakennuksessa, ovat yleistymässä. Erilaiset projekti- ja ryhmätyöt ovat työpaikoilla arkipäivää. Myös kansainväliset työyhteisöt ovat yleistyneet viime vuosina.

Tässä työssä tullaan keskittymään julkisen hallinnon Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) sisäiseen viestintään ja sen parantamiseen. Kyseinen ohjelma koostuu useasta eri hankkeesta, joita toteutetaan omilla hallinnonaloillaan. Tällöin myös siihen osallistuva henkilöstö on fyysisesti hajallaan toisistaan, joka luo sisäiselle viestinnälle uudenlaisen haasteen. Toimeksiantajana työllä on ohjelmaa koordinoiva SAdE-tiimi, joka toimii valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon tieto- ja viestintäteknisessä toiminnossa (Julkisen hallinnon ICT-toiminto).

Työni tämän tutkimuksen parissa on alkanut jo keväällä 2012, jolloin suoritin opintoihini kuuluvaa työharjoittelua valtiovarainministeriössä. Sain tuolloin olla mukana SAdE-ohjelman toiminnassa. Tuona aikana minulle muodostui henkilökohtainen kuva ohjelmasta, sen toiminnasta ja henkilöstöstä.

Koko ohjelman ja sitä koordinoivan SAdE-tiimin kannalta on tärkeää paneutua sisäisen viestinnän ongelmiin ja niiden selvittämiseen, sillä sisäinen viestintä on ollut koko ohjelman toimikauden ajan yksi sen haasteista. Haasteellisuutta lisää entisestään se, ettei vastaavanlaista poikkihallinnollista hanketta ole aikaisemmin toteutettu julkisella sektorilla, jolloin vertailukohtaa ohjelmalle ja sen sisäisen viestinnän toteuttamiselle ei ole.

SAdE-tiimille sisäisen viestinnän tilan selvittäminen on erityisen tärkeää, sillä he ovat tulleet ohjelmaan mukaan kesken sen toimikauden vuonna 2011. SAdE-ohjelma on asetettu keväällä 2009. (Hankerekisteri 2012) Vuonna 2011 sisäistä viestintää on arvioitu suppeasti osana Ramboll Management Consultingin tekemää riippumatonta arviointia. Raportin ajankohta ajoittuu juuri aikaan, jolloin SAdE-tiimi vaihtui ohjelmapäällikön ja koordinaattorien osalta nykyiseen kokoonpanoonsa.

Ramboll Management Consultingin vuonna 2011 tekemässä riippumattomassa arvioinnissa pääpaino on ollut ulkoisessa viestinnässä ja sisäistä viestintää on arvioitu haastattelujen kautta. Raportissa sisäinen viestintä nähdään haasteena, johon ei koko ohjelman toimikautena ole vielä pystytty vastaamaan. Suurimpina ongelmina nähtiin ohjelmakokonaisuuden hahmottaminen ja siinä ajan tasalla pysyminen, hankkeiden välisen vuoropuhelun vähyyks sekä materiaalipankin puuttuminen. Näiden asioiden katsottiin käytännössä johtuvan siitä, että hankkeet toteuttavat palveluitaan ja etenevät varsin itsenäisesti. Riippumattoman arvioinnin yksi keskeisimmistä toimenpidesuosituksista oli vuonna 2011 ohjelman eri osapuolten keskinäisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Tämä on myös yksi haaste, johon ei vielä täysin ole kyetty vastaamaan.

Tutkimukseni on toteutettu kyselytutkimuksena ohjelman ydintoimijoille, jonka pohjalta olen luonut parannus- ja kehitysehdotuksia ohjelman sisäiseen viestintään. Kyselyn tuloksia ja kehitysehdotuksia käsitellään työni loppupuolella. Ohjelman ydintoimijat tullaan määrittelemään tarkemmin tutkimukseni luvussa 2. Olen tutkimustani varten perehtynyt kirjallisuuteen eri viestintäkanavista sekä paneutunut virtuaalisen viestinnän maailmaan.

2 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset

Tässä luvussa tarkastelen tutkimuskohdettani ja siihen liittyviä selvityskohteita. Luvussa esittelen myös työni toimeksiantaja, valtiovarainministeriö, ja käyn läpi tutkimuskohteen taustoja.

2.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyöni tutkimuksen kohteena on Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) sisäinen viestintä ohjelman ydintoimijoiden näkökulmasta. Toimeksiantajanani toimii ohjelmaa koordinoiva SADe-tiimi, joka on osa Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekniistä toimintoa. Toiminnosta yleisesti käytetty lyhenne on Julkisen hallinnon ICT-toiminto, jota tulen myös työssäni käyttämään tästä eteenpäin. SADe-tiimi koostuu ohjelmapäälliköstä, kahdesta ohjelmakoordinaattorista sekä ohjelma-assistentista. SADe on ohjelman virallinen lyhenne, jota tulen käyttämään työssäni tästä eteenpäin.

SADe-ohjelma on yksi pääministeri Kataisen hallituksen kärkihankkeista ja sen tarkoituksena on tuottaa kansalaisten, yritysten ja viranomaisten käyttöön asiakaslähtöisiä ja yhteentoimivia sähköisiä palvelukokonaisuuksia, jotka vahvistavat julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua. Ohjelma on valtiovarainministeriön koordinoima. Toteutukseen osallistuu useita eri toimijoita, kuten valtion viranomaisia, kuntia ja kuntayhtymiä, kolmannen sektorin toimijoita ja yrityksiä. Ohjelmalla on oma johtoryhmä, jossa ovat edustettuina hankkeiden vastuuministeriöt, Suomen Kuntaliitto, kunnat ja valtiovarainministeriö. (Valtiovarainministeriö 2012)

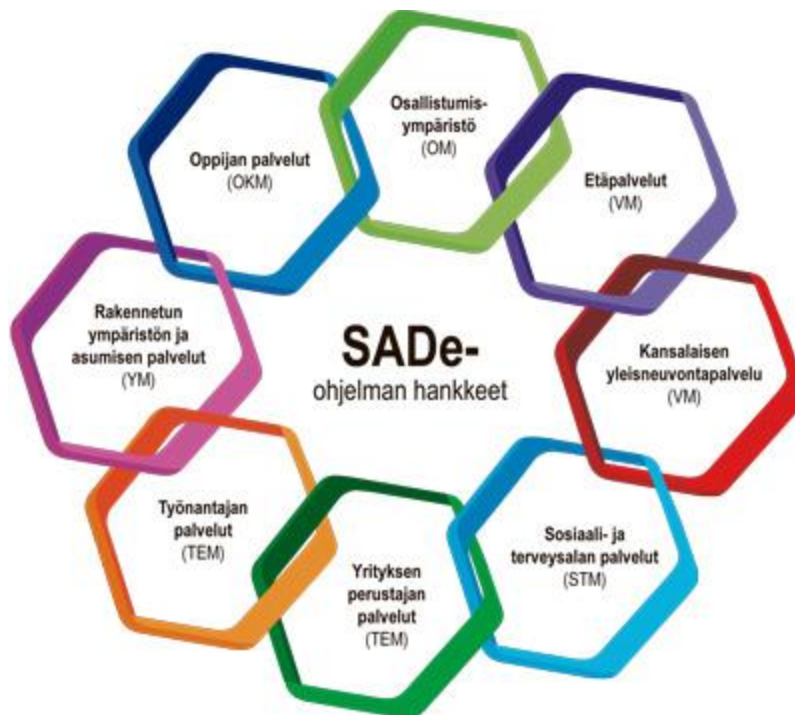
SADe-ohjelma koostuu kuudesta hankkeesta sekä kahdesta erillishankkeesta, jotka toteutetaan osana ohjelmakokonaisuutta. Työssäni tulen viittaamaan useaan otteeseen ohjelman hankkeisiin, jolloin tarkoitan kaikkia kahdeksaa hanketta. Alla näkyy hankkeet luetteloituna vastuuministeriöineen. Lisäksi hankkeet ja vastuuministrit löytyvät havainnollistettuna kuvioista 1.

Hankkeet:

- Osallistumisympäristö (oikeusministeriö)
- Oppijan palvelut (opetus- ja kulttuuriministeriö)
- Rakennetun ympäristön ja asumisen palvelut (ympäristöministeriö)
- Työnantajan palvelut (työ- ja elinkeinoministeriö)
- Yrityksen perustajan palvelut (työ- ja elinkeinoministeriö)
- Sosiaali- ja terveysalan palvelut (sosiaali- ja terveysministeriö)

Erillishankkeet:

- Etäpalvelut (valtiovarainministeriö)
- Kansalaisen yleisneuvontapalvelu (valtiovarainministeriö)



Kuvio 1, SAdE-ohjelman hankkeet (Valtiovarainministeriö 2012)

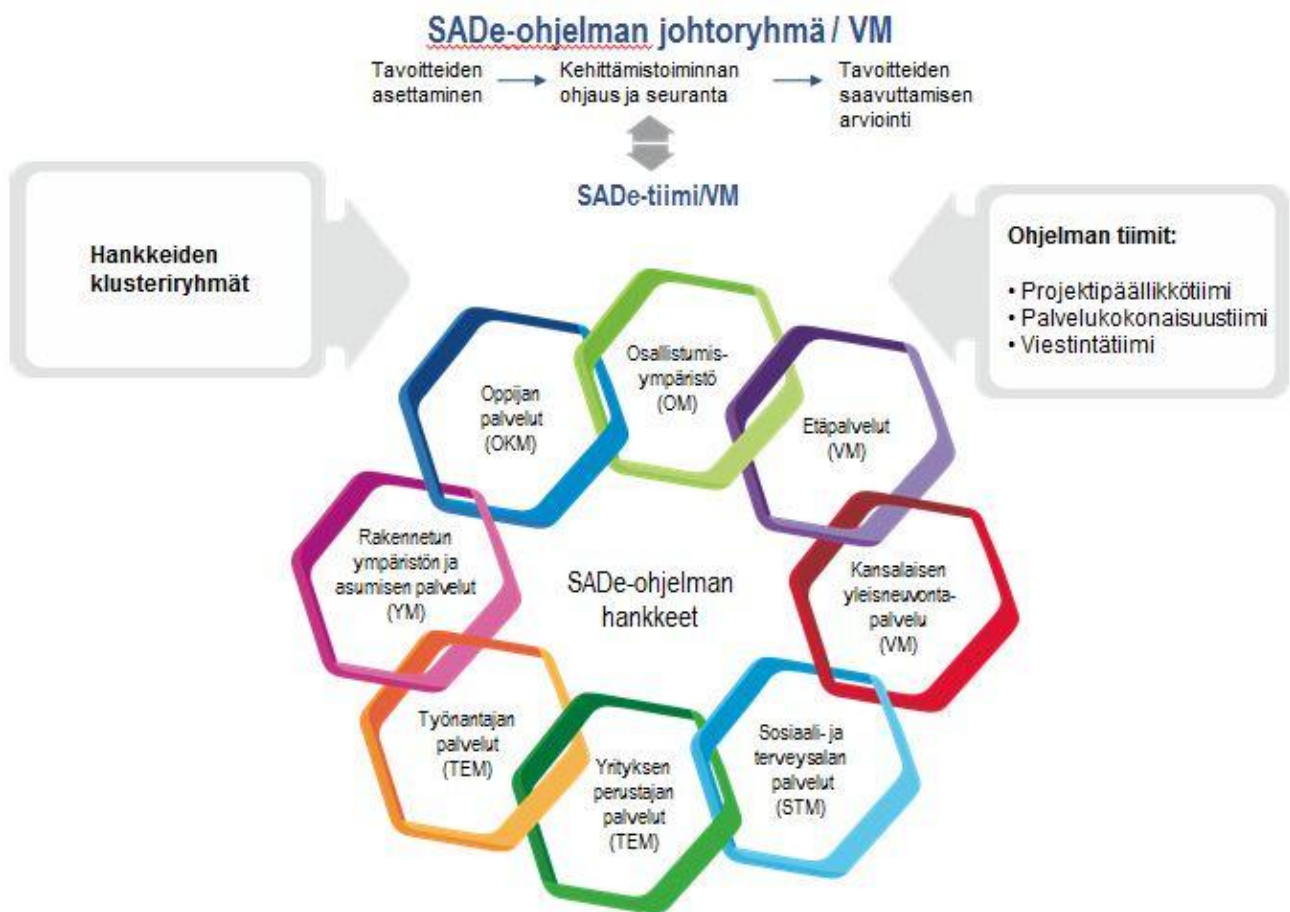
2.1.1 Ohjelman rakenteen selkeytys

Tutkimukseni kohteena on SAdE-ohjelman sisäinen viestintä sen ydintoimijoiden näkökulmasta. Ydintoimijoilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan projektipäällikkö-, viestintä- ja palvelukokonaisuustiimien henkilöstöä sekä klusteriryhmien puheenjohtajia ja varapuheenjohtajia. Projektipäällikkö-, viestintä- sekä palvelukokonaisuustiimeissä

kaikki kahdeksan hanketta ovat edustettuina. Kokoonpanot vaihtelevat tiimeissä tehtävien ja vastualueiden mukaan.

Jokaisella hankkeella taas on oma klusteriryhmänsä, nämä ryhmät ovat valtiovarainministeriön asettamia. Klusteriryhmän tehtäviä ovat mm. ohjata ja seurata hankkeen toteutusta ja käyttöönottoa, osallistua hankkeen toteutuksen arviointiin sekä valmistella hankkeen kohteita.

SADe-ohjelman toteutusta johtaa johtoryhmä, jonka tehtäviin kuuluu tämän lisäksi tukea ohjelmassa syntyvien palvelujen valtakunnallista ja alueellista käyttöönottoa sekä varmistaa poikkihallinnollisuuden toteutuminen ohjelman keskeisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Uusi johtoryhmä asetettiin keväällä 2012. Johtoryhmän jäseniksi on nimetty edustajia kunnista, ministeriöistä sekä Suomen Kuntaliitosta. Johtoryhmän jäsenet eivät lukeudu tässä tutkimuksessa ydintoimijoihin, jonka näkökulmasta sisäistä viestintää tutkitaan. Tulen kuitenkin myöhemmin työssäni viittaamaan SADe-ohjelman johtoryhmään. Kuviossa 2 havainnollistetaan tiimien, hankkeiden, klusterityhmien ja johtoryhmän suhdetta toisiinsa. (Valtiovarainministeriö 2012, VM asettamispäätös 2009)



Kuvio 2. SADe-ohjelman rakenne

2.2 Tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus

Työni tutkimuskysymykset ovat:

- mikä on ohjelman sisäisen viestinnän tila tällä hetkellä?
- mitä sisäiseltä viestinnältä odotetaan?
- miten ohjelman sisäistä viestintää voitaisiin kehittää?

Aihe rajattiin koskemaan ohjelman sisäistä viestintää ydintoimijoiden näkökulmasta. Rajaukseen päädyttiin pääasiassa siksi, että ohjelmaan osallistuu satoja, ellei tuhansia, toimijoita. Tämän lisäksi asiaan vaikutti se, että mitä laajempi rajaus tehtäisiin, sitä hankalammaksi muodostuisi rajan vetäminen sisäisen ja ulkoisen viestinnän välille. Tässä

tutkimuksessa ydinhenkilöstöksi viitattu otanta on sellainen, jonka kanssa viestintää on eniten ja se on aktiivisinta.

3 Tietopohja

Tässä kappaleessa tulen käsittelemään tutkimuksen pohjana ja tukena käyttämäni tietopohjaa. Kappaleessa tullaan paneutumaan myös erinäisiin termeihin, joita käytän työssäni. Työssäni erilaisia teorioita on tutkittu ensin yleisesti, jonka jälkeen olen tutkinut niitä havaittujen haasteiden kautta. Tämän lähestymistavan olen ottanut tutkimukseeni vuoden 2011 riippumattoman arvioinnin väliraportin pohjalta. Tuolloin julkaistiin Ramboll Management Consultingin laatima ohjelman riippumattoman arvioinnin toinen väliraportti. Raportissa todettiin, että sisäinen viestintä on yksi ohjelman suurimmista haasteista, johon tulisi tarttua aktiivisesti. Tutkitut haasteet ovat akuutteja myös ohjelman sisäisen viestinnän kannalta.

3.1 Hajautettu organisaatio

SADe-ohjelma pyritään toteuttamaan poikkihallinnollisesti. Tarkastelemamme tiimit koostuvat henkilöistä, jotka eivät fyysisesti työskentele yhdessä ja tapaavat toisiaan harvoin. Vaikka heidän toimintansa tapahtuu varsin itsenäisesti omilla hallinnonaloillaan, työskentelevät he ohjelmassa kohti yhteistä päämäärää. Ohjelmatoimijoiden keskinäinen viestintä tapahtuu pääasiassa sähköisesti.

Näiden lähtökohtien valossa voidaan ohjelmaa pitää yhdenlaisena hajautettuna organisaationa. Yksi määritelmä hajautetulle organisaatiolle on, että organisaatioon kuuluvat henkilöt työskentelevät fyysisesti erillään, mutta heillä on sama tavoite. Tämä tietty toimeksianto tai päämäärä on pääsyy yhteistyölle, jonka vuoksi hajautettu organisaatio tai tiimi on luotu. Hajautetusta organisaatiosta voidaan käyttää myös termiä virtuaalinen organisaatio, sillä työskentely organisaatiossa tapahtuu lähes pelkästään virtuaalisesti. (Vartiainen ym. 2004, 14, 20. Humala 2007, 9 – 10)

Organisaation hajautuneisuuden määrää voidaan mitata esimerkiksi sillä, kuinka usein kasvokkaisviestintää tapahtuu, tapahtuuko työ eri aikoina ja kuinka suuri osuus tieto- ja

viestintäteknologisilla laitteilla on työn toteutuksessa. Hajautetut organisaatiot ovat usein kansainvälisiä, jolloin työskentelyssä tulee ottaa huomioon sekä aika- että kulttuurierot. Tässä tapauksessa hajautettu yhteisö koostuu varsin homogeenisestä joukosta, jolloin aika- tai kulttuurierot eivät ole tutkimuksen kannalta relevantteja seikkoja. (Vartiainen ym. 2004, 20)

Hajautetut tai virtuaaliset organisaatiot eivät useinkaan ole täysin virtuaalisia. Täysi virtuaalisuus tarkoittaisi sitä, ettei osapuolten välillä olisi lainkaan kasvokkain tapahtuvaa viestintää. Ohjelmahenkilöstön välinen viestintä tapahtuu pääasiallisesti sähköisesti, mutta he tapaavat toisiaan kasvokkain tiimien kokouksissa sekä erilaisissa tapahtumissa ja työpajoissa. (Vartiainen ym. 2004, 21 – 22)

Hajautettujen organisaatioiden ja teknologian kehityksen myötä ryhmätyöskentely on kokenut muutoksia niin toteutuksessa kuin ajatuksenkin tasolla. Enää ei suoraviivaisesti ajatella, että ryhmätyöskentely vaatii henkilöiden fyysistä läsnäoloa samassa paikassa samaan aikaan. (Kaario ym. 2008, 42)

Nykyään ryhmä- tai tiimityöskentely voi tapahtua virtuaalisesti, erilaisia ohjelmistoja hyödyntäen. Ryhmätyöskentelyn siirtyessä virtuaalisiin verkostoihin, voidaan puhua toimintatavan muutoksesta web 2.0 suuntaiseen malliin. Tällainen työskentely tapa saattaa tehostaa organisaation toimintaa ja työtapoja, sillä työskentely on riippumatonta ja itsenäisempää kuin perinteinen ryhmä- tai tiimityöskentely. (Kaario ym. 2008, 42 – 43)

3.1.1 Hajautetun organisaation haasteita

Hajautetuissa organisaatioissa haasteita on useita ja monet näistä linkittyvät globaaliin tekemiseen ja sen tuomiin vaikeuksiin. Tutkimukseni kannalta merkittävin haasteellisuus löytyy kuitenkin henkilöstön tuntemuksista yhteisöön ja sen toimintaan. Perinteisissä organisaatioissa tai tiimeissä henkilöt ovat tekemisissä toistensa kanssa kasvokkain päivittäin ja saavat näin luotua henkilökohtaisen suhteen toisiinsa. Heille muodostuu tunne läsnäolosta ja yhteisöllisyydestä. Hajautetussa organisaatiossa vaikeus on luoda kasvokkainviestinnän sosiaalinen puoli virtuaalisesti työryhmätiloissa. Verkkoyhteisöjä

voi toki muodostua, mutta niissä koettu yhteisöllisyys on erilaista. (Vartiainen ym. 2004, 42. Humala 2007, 9 - 11)

Uudistuneet sähköiset työryhmätilat ja muut viestintävälineet ovat kehittäneet erilaisia toimintoja, joilla pystytään simuloimaan etäläsnäoloa, mutta on väitetty, etteivät ne täysin vastaa kasvokkain tapahtuvaa viestintää. Kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä myös muilla ominaisuuksilla on merkitystä kuin puheella. Henkilöiden eleet, asenteet ja painotukset välittyvät eri tavalla kuin virtuaalisesti. (Vartiainen ym. 2004, 42 – 43)

Hajautetun organisaation yksi haasteista on sen vaatimat ominaisuudet niin henkilöstöltä kuin johdolta. Tällaisessa organisaatiossa työskentelevien tulee hallita erilaisten ohjelmistojen käyttö ja omata hyvät vuorovaikutustaidot. Tarvitaan luottoa siihen, että kaikki osapuolet tekevät osansa ja kommunikoivat omasta tekemisestään. Heillä tulee olla tarvittava viestintäosaaminen. Tämän osaamisen ajatellaan koostuvan tiedosta, taidosta ja asenteesta. Viestijällä tulee siis tarvittavan tiedon ja taidon lisäksi olla myös halua ja kykyä toiminnassaan. (Aula ym. 2006, 210. Vartiainen ym. 49 – 50. Juholin 2010, 146 - 147)

3.2 Virtuaalinen viestintä

Termillä virtuaalinen viestintä tarkoitetaan kaikkea sitä viestintää, joka ei tapahdu kasvokkain. Tästä voidaan käyttää myös nimitystä virtuaalinen viestintä. Tällä viestintämuodolla tarkoitetaan kaikkea sitä viestintää, joka tapahtuu verkossa tai teknologisten laitteiden avulla. Sähköinen viestintä on viimeisen vuosikymmenen aikana kokenut valtavaa kehitystä ja uusia teknologioita ja tapoja viestiä on tullut markkinoille huimasti. (Saarelainen 2011, 11)

Virtuaalinen viestintä on yleistynyt viime vuosina valtavasti ja tämä linkittyy suurelta osin myös hajautettujen organisaatioiden lisääntymiseen. (Aula ym. 2006, 209) Virtuaalinen viestintä takaa sen, että tieto on kaikkien saatavilla samanaikaisesti ja koko ajan. Yksi virtuaalisen viestinnän piirteistä on myös sen saatavuus, joka ei ole sidonnainen paikkaan eikä aikaan. (Humala 2007, 7 – 8)

Sähköinen viestintä on tuonut organisaatioiden jäsenille uusia, monimuotoisia ja räätälöidympiä tapoja vaikuttaa. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset keskustelualueet ja mahdollisuudet suoraan palautteeseen, joka on helpottunut virtualisoitumisen myötä. Erilaiset sähköiset viestintämallit tuovat myös säästöjä organisaatioille niin rahallisesti kuin ajallisestikin. (Aula ym. 2006, 45 – 46)

3.2.1 Sähköisen viestinnän haasteita

Sähköisen viestinnän haasteena, verrattuna kasvokkaisviestintään, pidetään sitä, että sisältö välittyy hitaammin. Koskaan ei ole taattua, että oma viesti tavoittaa vastaanottajan juuri halutulla hetkellä. Tällaista viestintää kutsutaan asynkroniseksi viestinnäksi, jolloin viestiin tai muuhun sisältöön saatetaan reagoida vasta tuntien tai päivien kuluessa. Kasvokkain tai puhelimitse tapahtuva viestintä on aina synkronista eli reaaliaikaista. Tällöin tiedon vastaanottajalta saadaan vastaus tai reaktio haluttuun asiaan heti. (Saarelainen 2011, 249. Humala 2077, 11)

Sähköiseen viestintään siirryttäessä voidaan kokea myös muutosvastarintaa ja haluttomuutta tutustua uusien ohjelmien ja teknologioiden käyttöönottoon. Toisille kynnys omaksua uusia ohjelmistoja tai järjestelmiä on pienempi kuin toisille ja tämä tulee ottaa huomioon viestintämetodeita kehitettäessä. (Juholin 2009, 95 – 96)

3.3 Viestinnän kanavat ja foorumit

Sisäiselle viestinnälle on useita eri kanavia, joita ovat mm. sähköposti, intranet, ekstranet, blogit, tiedotteet, kokoukset ja työryhmätilat. Koska viestintäkanavia on useita, on tärkeää pystyä valitsemaan organisaatiolle sopivin kanava. Mitä paremmin kanava valitaan, sitä paremmin sisäinen viestintä yleensä onnistuu. (Lohtaja ym. 2007, 50)

Viestinnän foorumeina voidaan pitää sekä fyysisiä tiloja että virtuaalisia tiloja. Esimerkiksi konkreettista työtilaa voidaan pitää yhtenä viestinnän foorumina aivan kuten verkossakin sijaitsevaa sähköistä työtilaa. (Juholin 2009, 171)

Viestintäfoorumeissa on tapahtunut viime vuosina paljon muutoksia teknologian ja ohjelmistojen kehityksen myötä. Työn luonne on muuttunut riippumattommaksi verkkotoimintojen avulla. Tästä hyvänä esimerkkinä voidaan pitää videokokouksia,

jolloin osallistujat eivät ole sidottuja tiettyyn paikkaan osallistuakseen kokoukseen. Sähköiset työtilat puolestaan voivat toimia jopa sähköpostin korvikkeena ja keskustelukanavana henkilöstön kesken. (Juholin 2009, 172; Ojala & Pöysti 2008, 53)

Eri viestinnän kanavat voidaan karkeasti jaotella suullisiin ja kirjallisiin sekä asynkronisiin ja synkronisiin kanaviin sekä sähköisiin ja ei-sähköisiin kanaviin. Sähköinen viestintä on pääasiassa kirjallista sekä asynkronista, kuten jo aikaisemmin mainitsin. Ei-sähköiset kanavat taas usein ovat suullisia ja synkronisia. Poikkeuksena tässä on kuitenkin tavallinen posti, joka puolestaan on kirjallista ja asynkronista. (Lohtaja ym. 2007, 51. Kaario ym. 2008, 49)

Sisäisen viestinnän sekä viestinnän yleistä tyyli muutosta vuorovaikutteisemmaksi ja osallistavammaksi voidaan kuvata hyvin jo vakiintuneella Web 2.0 termillä. Tällä pyritään kuvaamaan Internetin hyödyntämisen ja viestintätapojen muutosta. Tällä tarkoitetaan erilaisten verkkopohjaisten sovellusten ja ohjelmistojen käyttöönottoa sekä niihin kohdistunutta kasvavaa kiinnostusta. Termiin liitetään usein ajatus sosiaalisen median ja muun avoimen toiminnan hyödyntämisestä. Web 2.0 sijaan saatetaankin puhua sosiaalisesta webistä tai SoMesta eli sosiaalisesta mediasta. (Juholin 2009, 173)

Esimerkkejä web 2.0 työvälineistä ovat mm. blogit, wikit ja erilaiset keskustelupalstat. Blogit ovat sivustoja, joilla yksi tai useampi ihminen voi julkaista haluamaansa sisältöä. Tämä voi koostua kuvasta, äänestä tai tekstistä. Wikit puolestaan ovat vuorovaikutteisia verkkosivustoja. Niiden sisältö on vapaasti käyttäjien muokattavissa tai muunneltavissa. Nämä ovat organisaation kannalta tärkeitä, sillä niissä henkilöstö pääsee jakamaan ammattitaitoaan ja tietoaan muille organisaation sisällä. (Juholin 2009, 173. Saarelainen 2011, 259)

3.3.1 SharePoint viestintäfoorumina

Tutkimuksessani tulen myöhemmin puhumaan sähköisestä työympäristöstä VYVistä, joka on SharePoint –pohjainen ohjelmisto. Työympäristöä ja sen osuutta ohjelman sisäiseen viestintään tullaan käsittelemään enemmän luvuissa 4 ja 5.

SharePoint on Microsoft perheeseen kuuluva tiedonhallintaohjelmisto. Ohjelmisto on kokoelma tuotteita ja ohjelmistokomponentteja, joilla mahdollistetaan työryhmätilojen tai www-sivujen rakennus. (Saarelainen 2011, 279) Sen tarkoituksena on tehostaa ja parantaa organisaation viestintää. Ohjelmisto on muokattavissa organisaation tarpeita vastaavaksi erilaisten toiminnallisuuden muodossa. Näitä ovat mm. kirjastot, dokumenttien hallinta ja muokkaus sekä erinäiset hakutoiminnot. (Visual Web 2012)

Sähköisten työryhmätilojen hyvinä ominaisuuksina pidetään erityisesti dokumenttien hallintaan liittyviä toimintoja, keskustelumahdollisuuksia ja läsnäolotietoisuuden tukivälineitä. Työryhmätilan jäsen voi personoida omaa profiiliaan ja tätä kautta ilmoittaa muille organisaation jäsenille onko hän tavattavissa vai ei. Esimerkiksi lomat tai muut vapaapäivät ovat näin helposti muiden nähtävissä. (Kaario ym. 2008, 43 – 44)

SharePoint –ohjelmistoa pidetään hyvänä ratkaisuna organisaatioiden viestintätarpeisiin, sillä sen kautta on helppo jakaa ideoita ja asiantuntemusta. Omaan profiiliin on mahdollista lisätä tietoja työkokemuksesta ja muista osaamisaluista, jotka osaltaan helpottavat asiantuntemuksen jakoa ja sen löytämistä oman organisaation sisältä. (Microsoft SharePoint 2012)

4 Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät

Tässä luvussa tulen käymään läpi käyttämäni tutkimusmenetelmän sekä sen toteutusvaiheen. Lisäksi tarkastelen tutkimusmenetelmäni vahvuuksia ja heikkouksia sekä niiden soveltuvuutta tähän tutkimukseen.

4.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimukseni toteutettiin kyselytutkimuksena, joka oli luonteeltaan kokonaistutkimus. Tarkoittaen sitä, että kysely lähetettiin koko tarkastelun kohteena olevalle henkilöstölle, joka tässä on luokiteltu ohjelman ydintoimijoiksi. Kokonaistutkimuksen etuna on, että virhemarginaali jää epätodennäköisesti pieneksi. Mikäli kokonaistutkimuksen vastausprosentti on kohtuullinen, kertoo se luotettavan tuloksen, eikä vain pienen otannan mielipidettä asiasta. (Juholin 2010. 73–74)

Tutkimukseni on luonteeltaan sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Kyselyn kvantitatiivinen osuus koostuu kysymyksistä, joissa pyysin vastaajia arvioimaan numeerisesti kokemuksiaan tietystä aiheesta. Kvalitatiivinen osuus kyselyssä koostuu kysymyksistä, joissa vastaajalle annettiin mahdollisuus kuvailla omin sanoin tuntemuksensa tai kokemuksensa jostakin aiheesta. (Juholin 2010. 73–74)

Kysely toteutettiin Internet-kyselynä kesäkuussa 2012 siten, että jokaiselle ydinhenkilöstön jäsenelle lähetettiin linkki kyselyyn sähköpostitse. Ennen kyselyn lähettämistä asiasta informoitiin tiimien kokouksissa, joten vastaajat olivat tietoisia tulevasta kyselystä. Vastaukset annettiin nimettömänä ja ainoastaan henkilön asemaa kysyttiin ns. henkilökohtaisena ja taustaa antavana kysymyksenä. Kyselyä lähetettäessä vastausaikaa annettiin noin puolitoista viikkoa. Määräpäivänä vastauksia ei ollut tullut toivottua määrää, joten aikaa pidennettiin 2 viikolla, jonka aikana ohjelmapäällikkö sekä minä lähetimme ydinhenkilöstön jäsenille 2 muistutusviestiä aiheesta. Tämän lisäajan päätyttyä vastanneita oli 31. Kysely lähetettiin kaiken kaikkiaan 51 henkilölle, joten vastausprosentiksi muodostui 58,8 %.

4.2 Kyselytutkimuksen vahvuudet ja heikkoudet

Kyselytutkimuksessa on useita vahvuuksia, jotka tukevat sen käyttöä. Kysely voidaan lähettää suuremmalle joukolle ihmisiä kuin mitä esimerkiksi haastattelu voitaisiin suorittaa. Pieniä kysymyksiä voi olla useita ja näin saadaan laajempi tietopohja aiheesta. Kyselyssä kysymykset ovat kaikille vastaajille samat. Näin ollen haastattelija ei voi vaikuttaa tuloksiin omilla asenteillaan tai tavallaan esittää kysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2010. 195) Kyselyn etuna nähdään myös sen tulosten analysointi koneellisesti ja nopeasti, jos kyselyssä on lähes pelkästään numeerisesti analysoitavaa tietoa. Kysely on lisäksi nopea tapa kerätä tietoa. (Aaltola, Valli 2001. 101)

Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään usein väärinymmärryksen riskiä, jos kysymys on tulkinnanvarainen tai vastaaja ymmärtää sen toisin kuin kyselyn tekijä on ajatellut. Kyselyn heikkous on myös sen laatimisessa ja onnistumisessa, joka vaatii paljon kyselyn

tekijältä. Kyselyn selkeys linkittyy suoraan jo yllä mainittuun väärin ymmärryksen mahdollisuuteen. (Aaltola, Valli 2001. 102)

Kyselyihin ja varsinkin Internet –pohjaisiin kyselyihin, vastataan aina itsenäisesti ilman kontrollia. Tällöin kyselyn laatija ei voi varmistua siitä onko vastaaja pohtinut kysymyksiä ja omia vastauksiaan, vai vastannut niihin sattumanvaraisesti. Näissä tapauksissa, joissa kysymyksiin on vastattu sattumanvaraisesti, tutkimustulos saattaa vääristyä. Kyselytutkimuksissa vaarana on usein myös pieni vastausprosentti, joka osaltaan vaikuttaa taas kyselyn tulosten luotettavuuteen ja siihen miten hyvin niitä voidaan yleistää kokemaan koko tutkittavan kohteen mielipiteeseen asiasta tai aiheesta. (Hirsijärvi ym. 2010. 195–196)

4.3 Kyselylomakkeen esittely ja analysointitapa

Tein kyselyn käyttäen Internet –pohjaista järjestelmää, Webropolia. Järjestelmä antaa tuloksista valmiiksi muodostettua raaka-aineistoa, jota voi käyttää sellaisenaan tai ristiintaulukoida haluamallaan tavalla Webropolin omien ohjelmistojen avulla. Tässä tutkimuksessa hyödynsin järjestelmän antamaa numeerista materiaalia lähinnä taulukoiden muodossa. Siirsin Webropol järjestelmän tuottamaa materiaalia itse tekemiini taulukoihin. Näiden taulukoiden avulla olen pyrkinyt havainnollistamaan tuloksia erinäisin kuvioin.

Ydintoimijoille lähettämäni kyselylomake koostui viidestätoista kysymyksestä. Alla kysymykset siinä muodossa ja järjestyksessä, jossa olen ne lähetetyssä kyselyssä esittänyt:

Kysymys 1. Roolisi SAdE-ohjelmassa

Kysymys 2. Ohjelman sisäisessä viestinnässä on viimeisen vuoden aikana tapahtunut muutos parempaan suuntaan. Arvioi kokemuksesi asteikolla 1 – 5

Kysymys 3. Kuvailisitko kokemaasi muutosta ohjelman sisäisessä viestinnässä viimeisen vuoden aikana

Kysymys 4. Saan tarpeeksi ajankohtaista tietoa ohjelmasta kokonaisuudessaan (esimerkiksi ohjelman etenemisestä, huomioonista julkisuudessa yms.) Arvioi kokemuksesi asteikolla 1 -5

- Kysymys 5. Olen itse tärkeä osa toimivaa sisäistä viestintää. Arvioi asteikolla 1 -5
- Kysymys 6. Ohjelman sisäinen viestintä kulkee vain SADe-tiimin kautta. Arvioi asteikolla 1 -5
- Kysymys 7. Asteikolla 1 -5 (1 ollessa heikoin arvioi ja 5 ollessa paras), minkä arvioin antaisit ohjelman sisäiselle viestinnälle tällä hetkellä?
- Kysymys 8. Saan tarpeeksi ajankohtaista tietoa ohjelman muista hankkeista. Arvioi asteikolla 1- 5
- Kysymys 9. Parhaiten ajankohtaista tietoa hankkeista ja niiden tilasta saan: (valitse 3 itsellesi tärkeintä tietolähdettä)
- Kysymys 10. Hankkeiden välillä on keskinäistä viestintää. Arvioi asteikolla 1 - 5
- Kysymys 11. Haluaisin hankkeiden välillä käytävän aktiivisempaa ja avoimempaa keskustelua. Arvioi asteikolla 1 – 5
- Kysymys 12. Olen itse valmis tekemään töitä hankkeiden välisen vuorovaikutteisemmän viestinnän eteen. Arvioi asteikolla 1 – 5
- Kysymys 13. Ohjelmalle on tulossa sähköinen työryhmätila VYVI (Valtion yhteinen viestintäratkaisu). Onko työryhmätila mielestäsi vastaus sisäisen viestinnän ongelmiin.
- Kysymys 14. Valitse seuraavista sähköistä työryhmätilaa koskevista ominaisuuksista 3 tärkeintä
- Kysymys 15. Ajatuksia, toiveita tai muita mielipiteitä ohjelman sisäisestä viestinnästä.
Sana on vapaa!

Ensimmäinen kysymys on ainoa taustatietoa antava kysymys, johon vastaajien tuli vastata. Kysymykset 2 – 7 käsittelevät ohjelman sisäistä viestintää ja sen nykytilan arviointia. Kysymykset 8 – 12 käsittelevät puolestaan hankkeiden keskinäistä viestintää ja valmiutta siihen, kun taas kysymykset 13 ja 14 painottuvat tulevaan sähköiseen työympäristöön VYVIin. Kysymys 15 on vastaajille avoin kysymys liittyen kaikkiin kyselyssä käsiteltäviin teemoihin.

Kyselyssä tullaan viittaamaan useaan otteeseen sähköiseen työtilaan VYVIin (Valtion yhteinen viestintäratkaisu), joka ollaan ottamassa käyttöön asteittain ohjelman sisällä syksyllä 2012. Aikaisemmin suunniteltu työryhmätila VATRY (Valtioneuvoston yhteiskäyttöinen työryhmäjärjestelmä) piti ottaa käyttöön jo keväällä 2012, jolloin ohjelman

aikaisempi sharepoint-pohjainen työtila umpeutui. Erinäisistä käyttäjäystävällisyyteen liittyvistä syistä ohjelmakoordinaatio päätti tehdä vaihdon työryhmätilaa koskien. Hankkeiden edustajilta on tuolloin kysytty mielipiteitä ja toiveita työryhmätilan suunnitteluun ja toiminnallisuuksiin. Näihin vastauksiin pohjautuen pyrin selvittämään työtilaa koskevat ominaisuudet, jotka koetaan kaikkein tärkeimmiksi.

5 Kyselytutkimuksen tulokset

Tässä luvussa tulen käymään läpi kyselyssä esittämäni kysymykset ja niistä saadut tulokset. Tulokset tulen esittämään sekä numeerisessa että sanallisessa muodossa.

5.1 Vastaajien tausta

Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajille annettiin valmiit vaihtoehdot, joista he pystyivät valitsemaan roolinsa ohjelmassa. Alla olevasta taulukosta käy ilmi vastaajien jakautuminen rooleittain.

Taulukko 1, Vastaajan rooli SADe-ohjelmassa

Kysymys 1	vastaajia	
Hankepäällikkö	5	16,7 %
Klusterin puheenjohtaja/varapuheenjohtaja	6	20,0 %
Viestintä-, projektipäällikkö- tai palvelukokonaisuustiimin jäsen	17	56,7 %
Muu, mikä?	2	6,7 %
yhteensä	30	

Vastaajia on kiitettävästi jokaisesta eri ryhmästä, mutta selkeä enemmistö vastanneista on tiimien jäseniä. Tämä selittyy suurimmaksi osaksi sillä, että tiimien jäsenistö oli suurin ryhmä kyselyn vastaanottajissa. Heitä oli 60,8 %. (Taulukko 1.)

5.2 Ohjelman sisäinen viestintä

Toisessa kysymyksessä pyysin vastaajia arvioimaan onko ohjelman sisäisessä viestinnässä tapahtunut muutosta kuluneen vuoden aikana. Alla olevasta taulukosta käy ilmi miten vastaajat ovat kokeneen muutoksen.

Taulukko 2, ohjelman sisäisen viestinnän muutoksen arviointi

Kysymys 2	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	2	1	11	14	1	Samaa mieltä	29	3,38
	6,9 %	3,5 %	37,9 %	48,3 %	3,5 %		96,7 %	

Vastaajien kokemukset muutoksesta olivat hyvin vaihtelevia. Suurin osa vastaajista koki kuitenkin, että muutosta parempaan on tapahtunut. Vain 3 vastaajaa 29:stä koki selvästi, että muutosta parempaan ei ole tapahtunut vaan pikemminkin on menty huonompaan suuntaan. Yllä olevasta kuviosta käy ilmi tulosten jakautuminen. (Taulukko 2.)

Kolmas kysymys oli vastaajille avoin, jossa pyysin heitä kuvailemaan koettua muutosta viimeisen vuoden aikana. Avoimia vastauksia tuli 21 kappaletta. Kuvailtaessa muutosta useat vastaajista kokivat työryhmätilan puuttumisen sisäistä viestintää hankaloittavana tekijänä. Osa myös koki, että väliaikainen työryhmätilan puutos on vienyt sisäistä viestintää heikompaan suuntaan.

”Yhteinen työryhmätila ei enää toimi, mikä heikentää sisäistä viestintää.”

”Viestintä on mennyt huonomaan suuntaan, koska vm:n viestintätiimiltä on puuttunut väline sisäiseen viestintään ja dokumenttien hallintaan.”

Osa vastaajista koki, että tiimeissä saatua tietoa ei välitetä tarpeeksi poissaolleille jäsenille. Koettiin, että estyessään osallistumaan tiimien kokoukseen jäi pimentoon käsitellyistä asioista eikä tieto näin ollen ole kulkenut toivotulla tavalla. Toiset kokivat, että SA-De-tiimin tiedotus on riittävää ja hyvää.

”Ellen ennätkin osallistua palvelutiimin kokouksiin on saamani tieto sirpaleista.”

”Mielestäni SADe-tiimin viestintä on ollut hyvää ja riittävää.”

”SADe-tiimi viestii asioista varsin hyvin ja aktiivisesti.”

”Hankkeen päällikkö- ja koordinaattorit välittävät hyvin tietoa ja vastaavat myös selkeästi esille nouseviin kysymyksiin.”

Positiivista palautetta sai myös tasaisin väliajoin ilmestyvä uutiskirje. Aikaisemmin netistä tilattava uutiskirje ilmestyi satunnaisesti mutta tällä hetkellä uutiskirje ilmestyy kerran kuussa. Osa vastaajista koki, että tämä on lisännyt aktiivisuutta ja yhteisen tekemisen tunnetta. Vastaajat kokivat, että viestintätiimin työskentely on parantunut, joka on edesauttanut sisäistä viestintää.

”Säännöllinen uutiskirje ja viestintätiimin kokoukset ovat tuoneet toimintaan aktiivisuutta ja sitoutumista.”

SADe-ohjelmalle asetettiin keväällä 2012 uusi johtoryhmä, jonka työskentely sai kiitosta vastaajilta. Vastaajat kokivat, että johtoryhmätyöskentely on muuttunut avoimemmaksi ja toiminta on menossa oikeaan suuntaan. Vastaajien joukossa oli myös henkilöitä, jotka ovat olleet ohjelmassa mukana vasta vuoden tai alle, jolloin he eivät ole pystyneet vertaamaan sisäistä viestintää vuoden takaiseen toimintaan.

”En osaa sanoa, sillä olen ollut mukana SADe-viestintätiimissä vasta n. vuoden ajan.”

Seuraavassa kysymys käsitteli ajankohtaisen tiedon saantia ohjelmasta kokonaisuudessaan. Vastaajat arvioivat asteikolla 1 – 5 kuinka hyvin he saavat ajankohtaista tietoa ohjelmasta. Alla oleva taulukko kuvaa vastausten jakautumista.

Taulukko 3, ajankohtaisen tiedon saanti ohjelmasta kokonaisuudessaan

Kysymys 4	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	0	4	10	14	1	Samaa mieltä	29	3,41
	0 %	13,8 %	34,5 %	48,3 %	3,5 %		96,7 %	

Kysymykseen vastanneista vain alle 14 % oli selvästi sitä mieltä, että he kokevat saavansa liian vähän ajankohtaista tietoa ohjelmakokonaisuudesta. Enemmistö vastaajista koki saavansa riittävästi ajankohtaista tietoa ohjelmasta. (Taulukko 3.)

Kysymyksessä viisi pyysin vastaajia arvioimaan heidän omaa rooliaan ohjelman sisäisessä viestinnässä. Alla oleva taulukko kuvaa vastaajien arvioita omasta roolistaan.

Taulukko 4, olen itse tärkeä osa toimivaa sisäistä viestintää

Kysymys 5	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	2	2	6	17	3	Samaa mieltä	30	3,57
	6,7 %	6,7 %	20 %	56,7 %	10 %		100 %	

Suurin osa vastaajista arvioi olevansa tärkeä osa toimivaa viestintää ja huomattavasti pienempi osa koki asian päin vastaiseksi, eikä näin ollen näe itseään tärkeänä osana toimivaa sisäistä viestintää. (Taulukko 4)

Seuraava kysymys käsitteli sisäisen viestinnän kulkua ja arvioita siitä, kulkeeko se ainoastaan SADe-tiimin kautta. Alla olevasta taulukosta käy ilmi vastausten jakauma.

Taulukko 5, ohjelman sisäinen viestintä kulkee vain SADe-tiimin kautta

Kysymys 6	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	3	7	9	6	5	Samaa mieltä	30	3,1
	10 %	23,3 %	30 %	20 %	16,7 %		100 %	

Enemmistö vastanneista oli sitä mieltä, että sisäistä viestintää kulkee muutoinkin kuin SADe-tiimin kautta tai oli asiaan neutraalilla kannalla. Toisaalta vastaajista yli 30% antoi

vastauksessaan arvioin 1 tai 2, joka viittaa siihen, ettei sisäinen viestintä ohjelmassa kuje juuri muutoin kuin SADe-tiimin kautta. (Taulukko 5.)

Kysymyksessä 7 pyysin vastaajia antamaan arvosanan tämän hetkiselälle viestinnälle. Alla olevasta taulukosta näkyy vastausten jakautuminen.

Taulukko 6, asteikolla 1-5 minkä arvosanan antaisit ohjelman sisäiselle viestinnälle tällä hetkellä

Kysymys 7	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
Heikko	1	3	11	15	0	Hyvä	30	3,33
	3,3 %	10 %	36,7 %	50 %	0 %		100 %	

Vastausten keskiarvoksi muodostui 3,33/5. Kukaan vastanneista ei antanut sisäiselle viestinnälle arvosanaa 5, mutta puolet vastaajista antoi tämän hetkiselälle sisäiselle viestinnälle arvosanan 4. Vain neljä vastaajaa kolmestakymmenestä antoi ohjelman tämän hetkiselälle viestinnälle arvosanan 2 tai 1. (Taulukko 6.)

5.2.1 Hankkeiden välinen viestintä

Tässä osiossa käsitellään kysymyksiä, jotka koskevat ohjelman hankkeiden välistä viestintää ja motivaatiota sen kasvattamiseen.

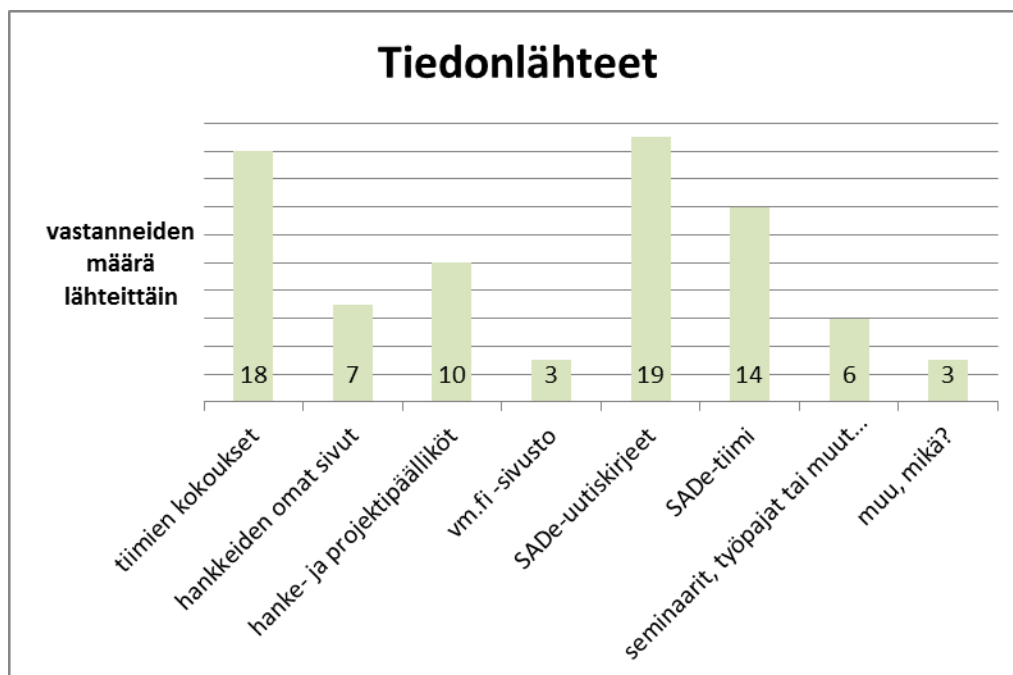
Kahdeksannessa kysymyksessä keskityttiin ajankohtaisen tiedon saantiin muista ohjelman hankkeista, kuin omasta. Alla olevasta taulukosta käy ilmi miten vastaajat arvioivat ajankohtaisen tiedon saannin.

Taulukko 7, saan tarpeeksi ajankohtaista tietoa ohjelman muista hankkeista

Kysymys 8	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	4	9	10	4	0	Samaa mieltä	27	2,52
	14,8%	33,3 %	37 %	14,8 %	0 %		90 %	

Vastaukset painottuvat selkeästi negatiiviselle puolelle tai neutraalille kannalle. Alle 15% vastaajista kokee selvästi, että he saavat ajankohtaista tietoa muista hankkeista. (Taulukko 7.)

Kysymyksessä 9 pyysin vastaajia valitsemaan annetuista vaihtoehdoista heille kolme tärkeintä tiedonlähdettä koskien hankkeita ja niiden tilannetta. Alla olevasta kuviosta käy ilmi miten vastaajat ovat arvioineet eri tiedonlähteitä.



Kuvio 3, parhaiten ajankohtaista tietoa hankkeista ja niiden tilasta saan

Parhaimmiksi lähteiksi koettiin SADe-uutiskirje sekä tiimien kokoukset. Seuraavina tulevat SADe-tiimi sekä hanke- ja projektipäälliköt. Heikoimmaksi tietolähteeksi tässä vertailussa koettiin vm.fi-sivusto. Muina tietolähteinä mainittiin oma aktiivisuus ja kysely, erikseen sovitut kokoukset hankkeiden kanssa sekä oikeusministeriön ruokala. Ruokala viittauksella viitataan luultavasti sattumanvaraiseen keskusteluun lounaan yhteydessä. (Kuvio 3.)

Kysymyksessä 10 vastaajia pyydettiin arvioimaan hankkeiden välisen viestinnän olemassa oloa. Alla olevasta taulukosta käy ilmi vastausten jakautuminen.

Taulukko 8, hankkeiden välillä on keskinäistä viestintää

Kysymys 10	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	4	12	11	3	0	Samaa mieltä	30	2,43
	13,3%	40 %	36,7 %	10 %	0 %		100 %	

Vastanneista selvä enemmistö kokee, ettei hankkeiden välillä ole keskinäistä viestintää tai heidän kantansa asiaan on neutraali. Kolmestakymmenestä vastaajasta vain 3 koki, että hankkeiden välillä on keskinäistä viestintää. Kukaan vastanneista ei ollut täysin samaa mieltä väittämän kanssa. (Taulukko 8.)

Kysymyksessä 11 vastaajia pyydettiin arvioimaan halukkuutensa aktiiviselle hankkeiden väliselle viestinnälle. Alla olevasta taulukosta näkyy vastausten jakauma.

Taulukko 9, haluaisin hankkeiden välillä käytävän aktiivisempaa ja avoimempaa keskustelua

Kysymys 11	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	0	2	6	13	9	Samaa mieltä	30	3,97
	0 %	6,7 %	20 %	43,3 %	30 %		100 %	

Vastaajista yli 70 % ovat selvästi halukkaita lisäämään hankkeiden välistä viestintää. Vastaajista vain 2 on selkeämmin negatiivisella kannalla asiaan. Vastaajista 6 koki asian neutraaliksi. (Taulukko 9.)

Seuraava kysymys käsitteli myös hankkeiden välistä viestintää ja vastaajien omaa valmiutta tehdä töitä sen eteen. Alla olevasta taulukosta käy ilmi vastausten jakautuminen.

Taulukko 10, olen itse valmis tekemään töitä hankkeiden välisen vuorovaikutteiseman viestinnän eteen

Kysymys 12	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	0	2	7	16	5	Samaa mieltä	30	3,8
	0 %	6,7 %	23,3 %	53,3 %	16,7 %		100 %	

Vastaajista valtaosa on sitä mieltä, että he ovat valmiita tekemään töitä sujuvamman hankkeiden välisen viestinnän eteen. Vastaajista vain 2 on antanut selvästi negatiivisen arvioin omalle valmiudelleen tehdä töitä hankkeiden välisen viestinnän eteen. Vastaajista hieman yli 20 % oli tähän asiaan neutraalilla kannalla. (Taulukko 10.)

5.3 Kysymykset sähköisestä työryhmätilasta VYVIstä

Seuraavat kaksi kysymystä käsittelevät ohjelman käyttöön tulevaa sähköistä työryhmätilaa VYVIä (Valtion yhteinen viestintäratkaisu).

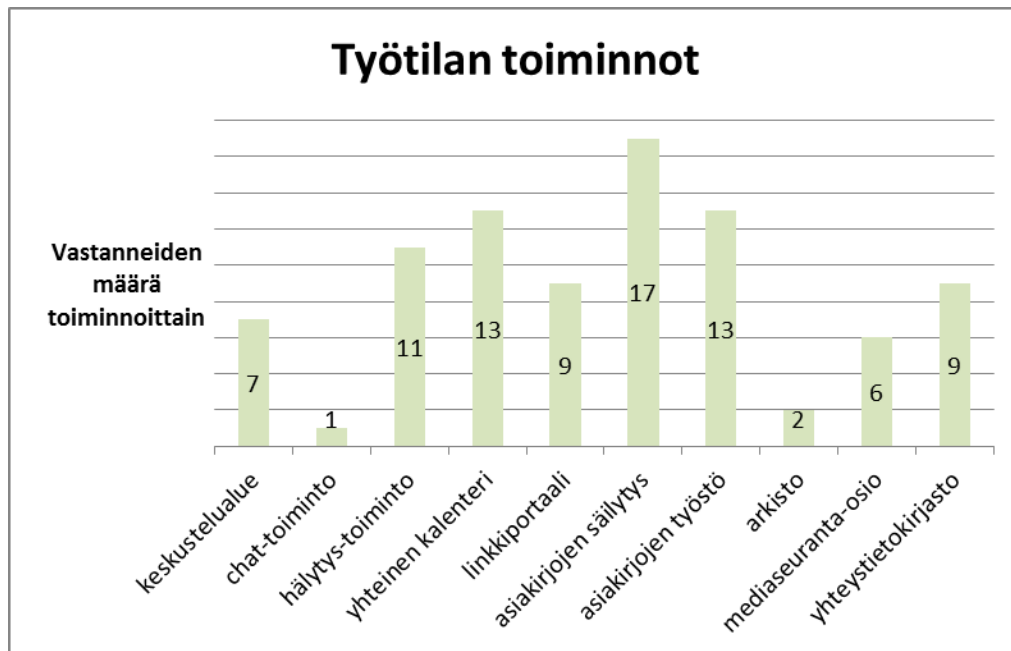
Kysymyksessä 13 pyysin vastaajia arvioimaan VYVI:n vaikutusta sisäiseen viestintään. Alla olevasta taulukosta näkyy vastaajien arviot asiaan.

Taulukko 11, onko työryhmätila mielestäsi vastaus sisäisen viestinnän ongelmiin

Kysymys 13	1	2	3	4	5		Vastaajia yhteensä	Keskiarvo
VYVI ei ole ratkaisu kaikkiin ohjelman sisäisen viestinnän ongelmiin	3	9	13	5	0	VYVI tarjoaa ratkaisun ohjelman sisäisen viestinnän ongelmille	30	2,67
	10 %	30 %	43,3%	16,7 %	0 %		100 %	

Suurin osa vastaajista oli VYVIstä neutraalia mieltä, se ei ole ratkaisu sisäisen viestinnän ongelmiin mutta sitä ei myöskään koettu negatiivisena asiana viestinnän kannalta. Loput vastaukset painottuivat kuitenkin negatiiviselle puolelle ja vastaajat olivat sitä mieltä, ettei työryhmätila ole ratkaisu kaikkiin sisäisen viestinnän ongelmiin. Vain 5 vastaaja kolmestakymmenestä oli sitä mieltä, arvioilla 4, että VYVI on ratkaisu lähes kokonaan ohjelman sisäisen viestinnän ongelmiin. (Taulukko 11.)

Neljännestätoista kysymyksessä pyysin vastaajia valitsemaan, annetuista vaihtoehtoista, heille kolme tärkeintä toimintoa työryhmätilassa. Alla olevasta kuvioista käy ilmi mitä ominaisuuksia vastaajat pitivät tärkeimpinä.



Kuvio 4, valitse seuraavista sähköistä työryhmätilaa koskevista ominaisuuksista 3 tärkeintä

Tärkeimmiksi toiminnallisuuksiksi nousivat asiakirjojen työstö, säilytys ja jakaminen. Ohjelman yhteinen kalenteri koettiin myös tärkeäksi ominaisuudeksi. Kolmas tärkein seikka oli hälytys-toiminto, jolla ryhmän jäsen saa muistutuksen sähköpostiin tai matkapuhelimeen, kun työryhmätilassa tapahtuu jotakin häntä koskettavaa. Annetuista vaihtoehdoista vähiten tärkeimpinä toiminnallisuuksina pidettiin chat-toimintoa sekä arkistoa. (Kuvio 4.)

5.4 Avoin kysymys ohjelman sisäisestä viestinnästä

Kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa kommentteja, mielipiteitään tai toiveita ohjelman sisäisestä viestinnästä, työryhmätilasta tai ohjelmasta yleisesti. Avoimia vastauksia tuli runsaasti, 11 kappaletta.

Vastauksissa korostettiin viestinnän tärkeyttä ja omaa aktiivisuutta siinä. Yksi vastaajista muistutti, ettei viestintää voi ulkoistaa tai sysätä kokonaan SADe-tiimin vastuulle, jokin ohjelmassa mukana oleva on velvollinen viestimään.

”Kaikkien ohjelmassa mukana olevien pitäisi aktiivisesti viestiä ohjelmasta omille sidosryhmilleen.”

”Viestintää ei voi ulkoistaa tai siirtää esim. SADe-tiimin vastuulle, vaan se on jokaisen velvollisuus.”

Useissa vastauksissa painotettiin viestinnän sisältöä ja tiivistä ilmaisu kiireellisten aikataulujen vuoksi. Toiveena olivat myös tietoiskut hankkeiden tilasta, joka edesauttaisi tietämystä siitä mikä hankkeiden tila on ja mitä on tapahtumassa lähitulevaisuudessa.

”Ehkä tiimikokouksissa voitaisiin ottaa taas käytännöksi, että niiden lopussa joka kerta yksi palvelukokonaisuus pitää aina tietoiskun (20 min), missä menevät.”

”Hankkeiden välistä infoa kannattaa lisätä, mutta ilmaisultaan hyvin lyhyesti (2-4 riviä) ja linkki lisäaineistoon tai keneltä lisätietoja ja hlön puh.nro.”

Yksi vastaaja huomautti, että kysymyksessä 14, koskien työryhmätilan toimintoja, en ollut niputtanut asiakirjojen työstöön liittyviä toimintoja. Vastaajan mielestä olisi ollut mielekkäämpää niputtaa asiakirjoja koskevat toiminnot yhdeksi kohdaksi, sillä nämä toiminnot linkittyvät toisiinsa vahvasti. Tulen ottamaan tämän seikan huomioon työryhmätilan kehitysehdotuksissa.

5.5 Kyselytulosten luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuudella eli reliabeliudella tarkoitetaan sen toistettavuutta ja tulosten oikeellisuutta. Tällä tarkoitetaan käytännössä sitä, että toistettaessa kysely, olisivat vastaukset lähes samanlaiset kuin aikaisemminkin. Luotettavuutta voidaan hyvin mitata esimerkiksi vastausprosentin avulla tai tulokset voidaan tarkistuttaa useammalla henkilöllä. Vastausprosentin ollessa alhainen, ei tutkimuksen tuloksia voida pitää kovinkaan luotettavina tai yleispätevinä vaan lähinnä suuntaa-antavina tuloksina. (Hirsjärvi ym 2010. 231-233. Juholin 2010. 76)

Tutkimuksen pätevyydellä eli validiudella tarkoitetaan sitä, että tutkimukseen osallistuneet ovat ymmärtäneet tutkimuksen samoin kuin sen tekijä ja näin ollen tutkimus mittaa todellisuudessa sitä mitä sen on tarkoitettukin mittaavan. (Hirsjärvi ym. 2010. 231-233)

Yhtenä kyselyn luotettavuuden mittarina voidaan siis pitää vastausprosenttia, joka tässä tapauksessa oli 58,8 %. Tätä vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä organisaation sisällä tehdylle kyselylle. Hyvänä ja luotettavana vastausprosenttina kyselyssä voidaan pitää 50 -60 %. Tähän prosenttihaarukkaan verrattaessa on vastausprosenttini erittäin luotettava. (Juholin 2010. 76)

6 Yhteenveto ja kommentit tuloksista

Tässä luvussa tulen käsittelemään kyselyn tuloksia ja vastaamaan alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Olen myös pohtinut saamiani tuloksia ja luvussa tulen kommentoimaan saatuja tuloksia.

Tutkimuskysymykset:

- mikä viestinnän tila on tällä hetkellä,
- mitä siltä halutaan ja
- miten sitä voisi kehittää.

6.1 Yleistunnelma kyselystä

Yleisvaikutelma kyselystä on positiivinen ja kannustava. Ne seikat, joista vastaajat antoivat kyselyssä kritiikkiä, ovat osittain samoja kuin Ramboll Management Consultingin vuonna 2011 tekemässä riippumattomassa arvioinnissa. Näitä seikkoja olivat mm. viestimättömyys hankkeiden välillä ja näin ollen ajankohtainen tieto eri hankkeiden tilasta puuttuu sekä ohjelmakokonaisuuden ajankohtaisten asioiden saanti. Asia joka nousi kritiikin kohteeksi tässä kyselyssä, oli työryhmätilan puuttuminen ja tätä kautta kunnon viestintäkanavan puuttuminen.

Sisäisen viestinnän kannalta on huojentavaa, että vastaajat ovat motivoituneita asiaan ja kokevat olevansa avain vuorovaikutteisempaan viestintään. Kysymyksessä 5 vastaajat arvioivat omaa osuuttaan toimivassa sisäisessä viestinnässä ja vastaajista selvä enemmistö koki olevansa tärkeä osa toimivaa viestintää.

Jotta ohjelmalle saadaan toimiva, avoin ja vuorovaikutteinen viestintä, tulee myös sen henkilöstön olla sitoutunutta toimimaan. Pieni osa vastaajista koki asian kuitenkin päin vastaiseksi, eikä nähnyt itseään tärkeänä osana toimivaa sisäistä viestintää. Vaikka tämä määrä on huomattavasti pienempi, on siihen kiinnitettävä erityishuomiota. Miksi tämä joukko ei koe olevansa tärkeä osa sisäistä viestintää ja mitä tälle asialle on tehtävissä? Miten myös heidät saadaan motivoitumaan viestinnästä ohjelman sisällä. Kuten jo mainitsin aikaisemmin työssäni, ei riitä, että henkilöstöllä on tietoa ja taitoa viestiä. Näiden lisäksi tarvitaan halua ja kykyä.

6.2 Sisäisen viestinnän nykytila

Yksi tutkimuskysymyksistäni oli selvittää mikä on SAdE-ohjelman sisäisen viestinnän nykytila ydintoimijoiden näkökulmasta. Ydintoimijoilla viitataan siis projektipäällikkö-, viestintä- ja palvelukokonaisuustiimien jäseniin sekä klusteriryhmien puheenjohtajiin ja varapuheenjohtajiin.

Kyselyn pohjalta sisäisen viestinnän tämänhetkinen tila vaikuttaa odottavalta mutta yleisvaikutelma on hyvä. Ottaen huomioon, että ohjelmalta puuttuu tällä hetkellä sisäisen viestinnän väline, ovat arviot sisäisestä viestinnästä erittäin positiivisia. Sisäinen viestintä sai yleisarvosanaksi 3,33/5, joka on selkeästi yli keskiarvon ja parempi kuin vuonna 2011 tehdyssä arvioinnissa, jolloin sisäinen viestintä sai arvosanan 3/5. Arviot eivät ole suoraan verrannollisia toisiinsa sillä Ramboll Management Consultingin haastatteluissa ja omassa kyselytutkimuksessani on ollut vastaajina osittain eri toimijat ja tutkimukset on tehty eri metodein sekä kysymyksin.

Kukaan vastanneista ei antanut sisäiselle viestinnälle arvosanaa 5, mutta puolet vastaajista antoi tämän hetkisellemme sisäiselle viestinnälle arvosanan 4, joka on erittäin hyvin.

Tässä arvioissa tulee muistaa ensimmäisissä kysymyksissä kritiikin kohteena ollut puutumaton työryhmätila. Tämän valossa arvio on todella positiivinen.

Osa ohjelman toimijoista kokee sisäisen viestinnän viestien ja informaation vastaanottamiseksi. Tätä näkemystä vahvistaa maininnat siitä, että SADe-tiimin viestiminen on riittävää ja samalla sitä rinnastetaan ohjelman sisäiseen viestintään. Nämä vastaukset antavat kuvan siitä, että viestintä koetaan tiedottamisen kaltaiseksi toiminnaksi, joka on yksisuuntaista. Tämä seikka oli mielestäni erittäin mielenkiintoinen, sillä tavoitteena on nimenomaan avoimen ja vuorovaikutteisen viestintäkulttuurin saavuttaminen. Mielenkiintoa lisäsi entisestään se, että kysymyksessä 3 viitattiin selvästi ohjelman sisäiseen viestintään, eikä SADe-tiimin tuottamaan informaatioon.

Pohdin paljon vastauksia, joissa mainittiin SADe-utiskirje ja sitä miten se on hyvä sisäisen viestinnän välineenä ja varsinkin ajankohtaisen tiedon lähteenä. Voiko uutiskirjettä kuitenkin pitää suoranaisesti sisäisen viestinnän välineenä, sillä se on julkinen ja kaikkien tilattavissa. Uutiskirjeen tarkoituksena on toimia enemmänkin ulkoisen viestinnän välineenä.

Nykyään raja ulkoisen ja sisäisen viestinnän välillä on häilyvä, joten suoraa rajausta ei voida tehdä. (Juholin 2009, 40) Uutiskirje toimii osaltaan sisäisen viestinnän välineenä, sillä se sisältää ajankohtaista tietoa hankkeista ja niiden etenemisestä. Toisaalta uutiskirjeen tieto on julkista ja luottamalla vain sen tarjoamaan tietoon voi jäädä pimentoon vielä keskusteluasteella tai suunnitteilla olevista ajankohtaisista asioista.

Yhtenä sisäisen viestinnän ongelmana on jo vuoden 2011 riippumattoman arvioinnin väliraportin mukaan ollut viestintä hankkeiden välillä. Ohjelma koostuu 8 hankkeesta, joita toteutetaan eri hallinnonaloilla. Tämä asetelma luo suuren haasteen keskinäiselle viestinnälle ja koska ohjelma on ensimmäinen laatuaan, ei vertailukohtaa juuri ole. Valtaosa vastauksista, koskien hankkeiden välistä viestintää, painottui negatiiviselle puolelle. Vastaajat kokivat mm, etteivät he saa tarpeeksi ajankohtaista tietoa muista hankkeista, ja ettei hankkeiden välillä juurikaan ole keskinäistä viestintää. Vastanneista vain neljä kolmestakymmenestä koki, että hankkeiden välillä käydään jo tällä hetkellä keskinäistä viestintää.

6.3 Odotukset sisäistä viestintää kohtaan

Toinen tutkimuskysymyksistäni on mitä sisäiseltä viestinnältä todellisuudessa odotetaan. Kyselyn perusteella sanoisin, että siltä odotetaan paljon. Ensisijaiset odotukset kohdistuvat tällä hetkellä sähköiseen työryhmätilaan ja siihen miten se tulee vaikuttamaan ohjelman viestintään. Toisaalta osa vastaajista ei koe tätä tärkeäksi asiaksi ja heidän odotuksensa työtilasta ovat vähäiset.

Vastauksissa korostettiin, että ohjelmalla pitäisi olla yhtenäisempää ja avoimempaa viestintää. Vastaajien toiveena on, että hankkeiden välillä käytäisiin enemmän vuoropuhelua ja saataisiin ajankohtaista tietoa sekä ohjelmasta kokonaisuudessa että sen hankkeista. Suurimmat odotukset sisäisessä viestinnässä näyttävät kohdistuvan hankkeiden väliseen viestintään ja sen kehitykseen.

Viestinnältä toivotaan järjestelmällisyyttä ja tiettyjä ennalta sovittuja toimia. Tällaisia ovat mm. ajankohtaiskatsaukset hankkeista tasaisin väliajoin, klusteriryhmien puheenjohtajien säännölliset tapaamiset (noin 2 kertaa/vuosi) sekä vuosikello kaikkien nähtävillä. Nämä toiveet käyvät ilmi kyselyn avoimista vastauksista.

”Myös SADe-vuosikello-toiminto (kalenteri) olisi toivomuslistalla.”

”Klusteriryhmien puheenjohtajille ei ole mitään foorumia, jossa tavata ja keskustella. Minusta voisi ajatella, että klusteriryhmien puheenjohtajat tapaisivat kerran keväällä ja kerran syksyllä.”

6.4 Haasteet ohjelman sisäisen viestinnän kehitykselle

Avoimissa vastauksissa pohdittiin viestinnän haasteellisuutta ja sitä miten aika tulee riittämään taas uuteen työryhmätilaan. Työryhmätila koettiin tärkeäksi ja hyödylliseksi asiakirjojen työstön, chat-toiminnon ja kalenterien vuoksi, mutta monilla on käytössä jo useita tällaisia tiloja oman organisaationsa sisällä. Tässä törmäämme ongelmaan miten ohjelmaan osallistuvat tahot saadaan aktivoitumaan ja motivoitumaan työryhmätilan käytölle. Mikä saa heidät priorisoimaan ajankäyttönsä tälle työryhmätalalle ja ohjelmalle.

Yksi sisäisen viestinnän haasteista tulee olemaan ydintoimijoiden motivointi ohjelmaa kohtaan, eikä vain omaa hanketta, sekä työryhmätilan käyttöä kohtaan. Avoimissa vastauksissa kiteytettiin hienosti ajatus siitä, että hyvät välineet eivät ole tae keskustelulle. Osalle toimijoista haasteena saattaa olla itse työryhmätila ja sen käyttö. Vaikka useimmilla onkin jo jonkinlainen työtila käytössä oman organisaation sisällä, se ei takaa sitä, että työtila olisi kaikille tuttu. Mielestäni olisikin tärkeää, että työryhmätilan perusrakenne ja toiminnallisuudet käytäisiin pikaisesti läpi tiimien kokouksissa, jotta kenelläkään ei olisi kynnystä työtilan käyttöön.

Jo hankkeen alusta asti sen yhdeksi haasteeksi, niin viestinnän kuin muidenkin osa-alueiden suhteen, on tiedostettu suuri poikkihallinnollisuus. Aikaisemmin ei ole toteutettu vastaavanlaista hanketta tai ohjelmaa, jossa olisi mukana useita ministeriöitä, kuntia ja kuntayhtymiä sekä muita toimijoita. Eri hankkeiden toimijat eivät tapaa toisiaan kasvotusten tai ole tekemisissä muuten kuin ohjelman tiimoilta.

Haasteelliseksi ohjelman tekee myös se, että hankkeet toteutetaan varsin tiivistä omilla hallinnonaloillaan, jolloin yhteisen tekemisen tunne jää vähäiseksi. Tällöin vaarana on, että tietoisuus muista hankkeista jää oman tekemisen jalkoihin. Tämä on asia, jota pitäisi ehdottomasti kehittää, sillä yksi SADE-ohjelman perus ajatuksista on vahvistaa julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua. Kustannustehokkuus saavutetaan osittain toimilla, jotka vähentävät hallinnonalojen päällekkäistä tekemistä. Tätä taas ei voida vähentää ilman tietoisuutta siitä, mitä kukin on tekemässä tai mahdollisesti tehnyt jo.

7 Kehitysehdotukset

Yksi tutkimukseni keskeisistä tavoitteista on kyselytulosten pohjalta kehittää ohjelman sisäistä viestintää kehitys- ja parannusehdotuksin, joihin paneudun tässä kappaleessa. Sisäisen viestinnän kehitys ja parannus on myös yksi työni tutkimuskysymyksistä.

7.1 Työryhmätilan kehitys

Kyselyssä pyysin vastaajia laittamaan helle kolme tärkeintä työryhmätilaa koskevaa ominaisuutta tärkeysjärjestykseen. Selkeä enemmistö vastaajista arvioi asiakirjahallintaan liittyvät toiminnot, kuten asiakirjojen säilytys ja muokkaus tärkeimmiksi toiminnallisuuksiksi. Tämä toiminnallisuus tulee varmasti olemaan suuressa roolissa sähköisessä työryhmätilassa ja helpottaa tiimeissä tehtävää yhteistä tekemistä.

Vain harva vastaajista koki vuorovaikutteisen chat-toiminnon tärkeäksi ominaisuudeksi. Työryhmätilaa käytettäessä olisi hyvä muistaa sen olevan myös sosiaalinen ja vuorovaikutteinen yhteisö, jossa olisi mahdollisuus luoda yhtenäisyyden tunnetta eri hankkeiden toimijoille. Työskentely hajautetussa organisaatiossa on dynamiikaltaan hyvin poikkeavaa. Tällöin on tärkeää saada yhteisön jäsenet tuntemaan yhteisöllisyyttä samankaltaisesti kuin fyysisessäkin työympäristössään. (Vartiainen ym. 2004, 42)

Panostamalla myös työryhmätilan sosiaaliseen aspektiin ei henkilöstölle jää epätietyisyyden tunnetta siitä keitä yhteisöön kuuluu, miten he asettuvat toisiinsa nähden ja miksi. (Vartiainen ym. 2004, 42) SharePoint –pohjainen työtila tarjoaa oivalliset mahdollisuudet oman profiilin ja tietojen kustomointiin.

Tätä aspektia tulisi tuoda aktiivisesti esille myös ydinhenkilöstön jäsenille, sillä kyselyn perusteella he tuntuvat odottavat työryhmätilalta lähes pelkästään asynkroniseen työskentelyyn tarvittavia toimintoja. Työryhmätilan uudenlainen profilointi auttaisi myös hajanaisuuden tunteeseen, jota avoimien vastausten perusteella on olemassa. Osa vastaajista koki ohjelman koostuvan itsenäisistä osista ja kaipaisivat enemmän yhteisen tekemisen tunnetta. Yhteisöllisten toimintojen kautta nousevat keskustelut ja ideariihet olisivat ohjelman toteutuksen kannalta arvokkaita ja edesauttaisivat myös hankkeiden välistä keskinäistä viestintää.

Sähköisen työryhmätilan kehitystä ja onnistumista kannattaa seurata tasaisin väliajoin, jolloin käyttäjiltä voidaan pyytää palautetta sen käytettävyydestä ja toiminnallisuudesta. Tarttumalla ohjelmiston epäkohtiin heti alkumetreillä, vältetään negatiivisesta suhtau-

tumisesta sähköiseen ympäristöön, joka taas osaltaan laskisi myönteistä käyttökokemusta.

7.1.1 Tarvittavan osaamisen varmistaminen

Elämme maailmassa, jossa erilaiset teknologiat ja sovellukset hallitsevat elämäämme. Jokainen meistä kuitenkin hallitsee tavallaan erilaiset teknologiat. Toisille uuden ohjelmiston käyttöön otto voi olla helpompaa kuin toiselle.

Ehdottaisin, että työryhmätilan toiminnallisuudet ja perusrakenne käytäisiin läpi eri tiimien kokouksissa. Kyseessä voi olla lyhyt työryhmätilan demoaminen, jolloin tila ei ole kenellekään täysin vieras käyttöön otettaessa. Tämä vähentäisi mahdollista kynnystä ottaa käyttöön taas uusi ohjelma, eikä kenenkään käyttö olisi ainakaan tästä seikasta kiinni.

On tutkittu, että kaikenlaisissa muutostilanteissa koetaan jonkinlaista muutosvastarintaa tai haluttomuutta omaksua uusia käytäntöjä, joka voi osaltaan johtua teknisestä osaamattomuudesta. Näihin seikkoihin auttaa koulutus ja ohjeistus, joiden saanti tulee taata kaikille sitä tarvitseville ja haluaville (Saarelainen 2011, 275; 325)

7.2 Viestintäkanavien johdonmukaisuus

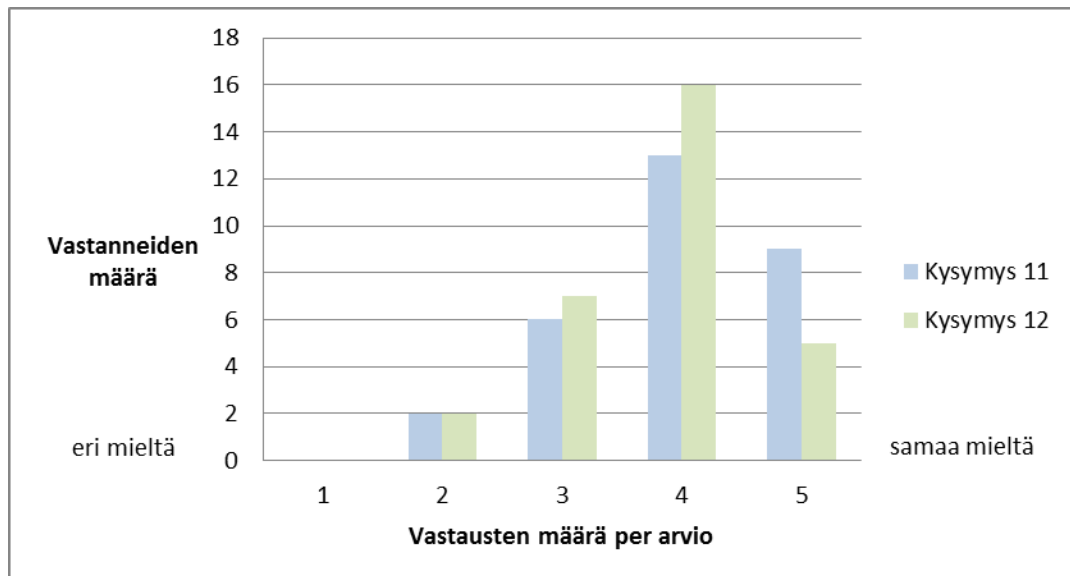
Sähköisen työryhmätilan käyttöönoton myötä viestintä monipuolistuu ja sen kanavat lisääntyvät. Sähköpostia ja uutiskirjeitä tullaan varmasti jatkossakin käyttämään osana SADe-ohjelman viestintää. Ehdottaisin, että ohjelman sisäiselle viestinnälle luotaisiin toimintamallit selkeästi ja tiiviisti viestintäsuunnitelmaan, jolloin keskinäinen viestintä selkeytyisi ja tulisi yhdenmukaisemmaksi.

Kutakin viestintäkanavaa tulisi käyttää johdonmukaisesti ja toistuvasti. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että viestittävät asiat kulkevat aina samojen kanavien kautta. Esimerkiksi kokouskutsut tulevat aina sähköpostin kautta kalenterikutsuna ja kokousten asiat ja muistiot viedään aina suoraan työryhmätilaan. Näin tulevaa informaatiota on helpompi käsitellä ja jäsentää, eikä sitä tarvitse etsiä useasta paikasta. (Kaario ym. 2008, 56 – 57)

Avoimissa vastauksissa nousi esille, että työryhmätilan aktiivinen käyttö saattaa jäädä vähemmälle työtaakan ja kiireiden vuoksi. Tämän vuoksi pitäisi tärkeänä, että tiimien toiminnan kannalta tärkeille asiakirjoille ja materiaaleille luotaisiin aikataulu. Esimerkiksi kokousten asialistat olisivat jäsenten nähtävissä aina seitsemän päivää ennen varsinaista kokousta ja kokousten muistiot olisivat nähtävillä kaksi päivän kuluttua kokouksesta. Näin jäsenille ei tarvitsisi erikseen lähettää ilmoitusta asialistasta tai muistioista, joka vähentäisi osaltaan sähköpostitse tulevaa tietotulvaa. He löytäisivät tarvittavan sisällön suoraan työryhmätilasta sovittuna ajankohtana. Tällöin ei tarvitsisi myöskään arvailla ja tehdä ns. turhia kirjautumisia sivustolle. Tämä toisi tehokkuutta ja rytmitystä viestinnälle.

7.3 Hankkeiden välisen viestinnän kehitys

Yksi osa kyselystä käsitteli hankkeiden välistä viestintää ja ydinhenkilöstön omaa valmiutta työskennellä sen eteen. Positiivista tulokissa oli se, että suurin osa vastaajista haluaisi hankkeiden välillä käytävän aktiivisempaa keskustelua ja he olisivat myös valmiita tekemään töitä tämän eteen. Kysymyksissä 11 ja 12 käsiteltiin hankkeiden välistä viestintää. Toisessa kysymyksessä tiedustelin vastaajien halua hankkeiden väliseen viestintään, kun taas toisessa kysyttiin heidän valmiuttaan tehdä töitä tämän eteen. Alla oleva kuvio havainnollistaa selkeästi vastausten samankaltaisen jakautumisen. (Kuvio 5.)



Kuvio 5, kysymyksen 11: ”haluaisin hankkeiden välillä käytävän aktiivisempaa ja avoimempaa keskustelua” ja kysymyksen 12: ”olen valmis tekemään töitä hankkeiden välisen vuorovaikutteisemmän viestinnän eteen” -vertailukuvio

Ydinhenkilöstön intoa ja motivaatio kannattaa ehdottomasti hyödyntää ja koordinaatio-
 tiimin tulisi tukea mahdollisimman paljon hankkeiden välistä viestintää. Ohjelman joh-
 to sekä koordinaatiotiimi voisivat esimerkiksi luoda useammin tilaisuuksia, jossa ohjel-
 mahenkilöstöllä olisi mahdollisuus tavata toisiaan. Kuten aikaisemmin tutkimuksessani
 olen maininnut, sivuilla 8 ja 9, sähköinen viestintä ei voi kokonaisuudessaan korvata
 kasvokkaisuviestintää, ja sen tuomaa sosiaalista tietoisuutta muista toimijoista. (Varti-
 nen ym. 2004. 42 – 43)

SADe-ohjelma toimii pitkälti sähköisen viestinnän varassa ja hyödyntäen web 2.0 mais-
 ta ajattelua, jossa erilaiset sähköiset viestintävälineet, sosiaalinen media ja avoimuus
 ovat valttia. Olisi tärkeää, että nämä sähköiset viestit saisivat taakseen kasvoja ja henki-
 lökohtaisia suhteita, jotka taas osaltaan tiivistäisivät ohjelmaa sen yhteistä tuottamista.

Jotta hankkeiden välinen viestintä ei jää vain sanahelinäksi ja lyhytaikaiseksi toiminnak-
 si, on tärkeä varmistaa oikeanlaisten kanavien saatavuus ja käytettävyys näille toimijoil-
 le. Sähköinen työryhmätila on oiva paikka myös tämänkaltaiselle sosiaaliselle kansa-
 käynnille, kunhan sitä hyödynnetään oikein. Kuten aikaisemmin olen maininnut, tulee
 työryhmätilaa markkinoida myös keskustelun ja kanssakäynnin paikkana eikä ainoas-
 taan asiakirjojen muokkauksen ja jaon välineenä. Tulee myös varmistaa, ettei työryhmä-

tilaa lokeroida ainoastaan tiimeittäin tai ryhmittäin, jolloin avoin vuoropuhelu tehdään hankalaksi. Ohjelman kannalta on huojentavaa, että sen ydinhenkilöstö on motivoitunut ja innostunut työskentelemään viestinnän eteen. Sillä se ei riitä, että löytyy taitoa ja viestintäosaamista, ellei sitä haluta hyödyntää.

7.3.1 Ohjelman yhteinen Internet-sivusto

SADe-ohjelmalla ei tällä hetkellä ole varsinaista yhteistä ja kokoavaa Internet –sivustoa. Valtiovarainministeriön sivuilta löytyy ohjelman hankesivu, jossa keskitytään enemmänkin ohjelman tehtäviin, tavoitteisiin ja yleiseen kuvailuun. Sivustolla on kuvaus jokaisesta hankkeesta ja maininta heidän tuottamistaan palveluista. Palveluihin pääsee erillisten linkkien kautta.

Ohjelmakokonaisuuden ja tunnettavuuden vuoksi kokisin tärkeäksi, että ohjelmalla olisi oma yhteinen sivusto, jossa syvennyttäisiin juuri hankkeiden tuottamiin palveluihin ja niiden hyötyihin. Sivusto kokoaisi kaikki palvelut yhteen ja tekisi kokonaisuudesta ymmärrettävämmän ja yhtenäisemmän, niin toimijoille kuin kansalaisillekin. Vuonna 2011 tehdyssä riippumattoman arvioinnin väliraportissa Ramboll Manaltinggement Consu on ehdottanut samankaltaista ratkaisua.

Uskon, että yhteinen sivusto ratkaisisi, ainakin osittain, epäyhteneväisyyden ja hajanaisen toteuttamisen tunnetta. Ydinhenkilöstölle teettämässäni kyselyssä nousi esille huomio hankkeiden itsenäisestä toteutuksesta hallinnonaloilla. Vastaaja koki, että hankkeen toteutus tuntuu tavalliselta hallinnon kehittämiseltä. Yhteisen tekemisen ja yhtenäisyyden tunnetta ohjelman sisällä tulisi siis kehittää.

” Palvelukokonaisuudet ovat lokeroitumassa tavalliseksi hallinnon kehittämiseksi. Yhteinen tekeminen, mukaan lukien viestintä, on hiipumassa. VM:ltä tietoa tulee, mutta muiden kokonaisuuksien tekemisestä emme juurikaan tietoa saa.”

Itse näen hankkeiden toimijoiden epätietoisuuden, muiden hankkeiden etenemisestä, ristiriitaisena ja ohjelman tavoitteiden vastaisena. Yksi SADe-ohjelman tavoitteista on

vahvistaa julkisen sektorin kustannustehokkuutta. Kustannustehokkuusaspekti ei toteudu, jos hallinnonalat toteuttavat hankkeitaan itsenäisesti ja tekevät keskenään samoja toimia. Tällöin yhteen työhön on käytetty kaksinkertainen aika, joka voitaisiin puolittaa tehokkaalla ja toimivalla kommunikaatiolla. Viestintää suunniteltaessa ja mietittäessä motivointikeinoja, tämä on yksi suuri tekijä viestinnän vahvistamisen kannalta.

Lähteet

Aaltola J., Valli R., 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I, Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä

Aula P., Matikainen J. & Villi M. (toim), 2006. Verkkoviestintäkirja. Yliopistopaino. Helsinki.

Hankerekisteri 2012. Luettavissa:

http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h_id=15361

Luettu: 29.8.2012

Hirsjärvi S., Remes P., Sajavaara P., 2010. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki

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

Juholin E. & Infor Oy, 2010. Arvioi ja paranna!. Hansaprint Oy. Vantaa

Juholin E., 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Kaario K., Peltola T., 2008. Tiedonhallinta – avain tietotyön tuottavuuteen. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Lohtaja S., Kaihovirta-Rapo M., 2007. Tehoa työelämän viestintään; puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. WSOYpro. Helsinki.

Microsoft SharePoint 2012. Luettavissa: <http://sharepoint.microsoft.com/fi-fi/Pages/default.aspx>

Luettu: 8.10.2012

Otala L., Pöysti K., 2008. Wikimaniaa yrityksiin; Yritys 2.0 tuottamaan. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Saarelainen K., 2011. IP-viestintäjärjestelmät. Readme.fi. Helsinki

Valtiovarainministeriö 2012. Luettavissa:

http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp

Luettu: 28.8.2012

Valtiovarainministeriö 2012. Luettavissa:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/SADe_arviointi_2011_raportti_final.pdf

Luettu: 29.8.2012

Vartiainen M., Kokko N., Hakonen M., 2004. Hallitse hajautettu organisaatio, Paikan, ajan, moninaisuuden ja viestinnän johtaminen. Talentum. Helsinki.

Visual Web 2012. Luettavissa: <http://www.visualweb.fi/sharepoint>
Luettu 8.10.2012

Paajanen P. 2000. Sisäistä viestintää kehittämään: Kuvaileva tapaustutkimus yrityksen sisäisen viestinnän edellytyksistä ja kehitystarpeista. Jyväskylän Yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Puheviestinnän Pro Gradu -työ. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/11285>
Luettu: 24.10.2012

Liitteet

Liite 1. Kysely

SADe-ohjelman sisäinen viestintä

Seuraava kysely käsittelee SADe-ohjelman sisäistä viestintää sen ydinhenkilöstön näkökulmasta (ydinhenkilöstöllä tässä tarkoitetaan viestintä-, projektipäällikkö- ja palvelukokonaisuustiimien jäseniä sekä klusteriryhmien puheenjohtajia ja varapuheenjohtajia). Yhtenä osa-alueena kyselyssä on myös hankkeiden keskinäinen viestintä. Tavoitteena on selvittää millaiseksi ohjelman sisäinen viestintä koetaan tällä hetkellä ja mitä siltä todellisuudessa odotetaan.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 15 minuuttia.

1. Roolisi SADe-ohjelmassa *

- hankepäällikkö
 - klusterin puheenjohtaja/varapuheenjohtaja
 - viestintä-, projektipäällikkö- tai palvelukokonaisuustiimin jäsen
 - muu, mikä?
-

Sisäisen viestinnän tämän hetkisen tilan kartoitus. Vastaa seuraaviin väitteisiin valitsemalla omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava arvio.

2. Ohjelman sisäisessä viestinnässä on viimeisen vuoden aikana tapahtunut muutos parempaan suuntaan. Arvioi kokemuksesi asteikolla 1-5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

3. Kuvailisitko kokemaasi muutosta ohjelman sisäisessä viestinnässä viimeisen vuoden aikana.

4. Saan tarpeeksi ajankohtaista tietoa ohjelmasta kokonaisuudessaan (esimerkiksi ohjelman etenemisestä, huomioinnista julkisuudessa yms.) Arvioi kokemuksesi asteikolla 1-5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

5. Olen itse tärkeä osa toimivaa sisäistä viestintää. Arvioi asteikolla 1-5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

6. Ohjelman sisäinen viestintä kulkee vain SADe-tiimin kautta. Arvioi asteikolla 1-5

1 2 3 4 5

eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

7. Asteikolla 1-5 (1 ollessa heikoin arvio ja 5 ollessa paras arvio), minkä arvosanan antaisit ohjelman sisäiselle viestinnälle tällä hetkellä?

1 2 3 4 5

Heikko ○ ○ ○ ○ ○ Hyvä

Seuraavaksi muutamia väitteitä hankkeiden välisestä viestinnästä. Vastaa väitteisiin valitsemalla omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava arvio tai vastausvaihtoehto.

8. Saan tarpeeksi ajankohtaista tietoa ohjelman muista hankkeista. Arvioi asteikolla 1-5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

9. Parhaiten ajankohtaista tietoa hankkeista ja niiden tilasta saan: (valitse 3 itsellesi tärkeintä tietolähdettä)

- tiimien kokoukset
- hankkeiden omat sivut
- hanke- ja projektipäälliköt
- vm.fi -sivusto
- SADe-utiskirjeet
- SADe-tiimi
- seminaarit, työpajat tai muut tilaisuudet
- muu, mikä?

10. Hankkeiden välillä on keskinäistä viestintää. Arvioi asteikolla 1-5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

11. Haluaisin hankkeiden välillä käytävän aktiivisempaa ja avoimempaa keskustelua.

Arvioi asteikolla 1-5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○○○○○ Samaa mieltä

12. Olen itse valmis tekemään töitä hankkeiden välisen vuorovaikutteisemmän viestinnän eteen. Arvioi asteikolla 1-5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○○○○○ Samaa mieltä

Seuraavaksi kysymyksiä ohjelman sisäisen viestinnän välineistä.

13. Ohjelmalle on tulossa sähköinen työryhmätila VYVI (Valtion yhteinen viestintä-ratkaisu). Onko työryhmätila mielestäsi vastaus sisäisen viestinnän ongelmiin.

1 2 3 4 5

VYVI ei ole ratkaisu kaikkiin oh-
jelman sisäisen viestinnän ongel-
miin

○○○○○

VYVI tarjoaa ratkaisun ohjelman
sisäisen viestinnän ongelmille

14. Valitse seuraavista sähköistä työryhmätilaa koskevista ominaisuuksista 3 tärkeintä:

keskustelualaue

chat-toiminto

hälytys-toiminto (viesti sähköpostiin/puhelimeen, kun tapahtuu itseä koskettavia asioita)

yhteinen kalenteri

linkkiportaali (linkkejä hankkeiden ja muiden läheisten toimijoiden sivuille)

asiakirjojen säilytys

- asiakirjojen työstö
- arkisto
- mediaseuranta-osio
- yhteystietokirjasto

15. Ajatuksia, toiveita tai muita mielipiteitä ohjelman sisäisestä viestinnästä. Sana on vapaa!

Kiitos vastauksestasi!