

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous / Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

Marika Terä

INTRANETIN KÄYTETTÄVYYS MUUTOSVIESTINNÄN TYÖKALUNA
ITÄ-SUOMEN HUOLTORYKMENTISSÄ

Opinnäytetyö 2013

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

TERÄ, MARIKA	Intranetin käytettävyys muutosviestinnän työkaluna Itä-Suomen huoltorykmentissä
Opinnäytetyö	52 sivua + 5 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori Nina Hartikainen
Toimeksiantaja	Itä-Suomen huoltorykmentti
Toukokuu 2013	
Avainsanat	intranet, käytettävyys, viestintä, muutosviestintä, organisaatioviestintä

Intranet on saapunut 1990-luvun lopun jälkeen osaksi suomalaista työyhteisöä ja organisaatioviestintää. Intranet kuuluu niin sanottuun hiljaiseen viestintäteknologiaan, joka tarjoaa käyttäjälleen passiivisen mahdollisuuden käyttää sisältämänsä tietoa. Käyttäjän oman aktiivisuuden varaan jää, kuinka hän tilaisuutta hyödyntää.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia Puolustusvoimien intranetpalvelun eli Torniportaalin käyttöä viestinnän työkaluna Itä-Suomen huoltorykmentissä ja selvittää, miten työntekijät intranetiä käyttävät, kuinka luotettavana he kokevat intranetin kautta välitetyn viestinnän ja millaiset mielikuvat heillä on sen soveltuvuudesta muutosviestinnän viestintäkanavaksi. Tämän lisäksi työssä pyritään selvittämään, aiheuttavatko työntekijöiden erilaiset työtehtävät, verkon käyttö ja sinne pääsyn mahdollisuus (verkkoimijuus) työntekijöiden näkökulmasta eriarvoisuutta tiedon saannissa intranetistä eli onko vastaajien keskuudessa havaittavissa tässä suhteessa tietokuiluja

Tutkimustuloksista selviää, että rykmentissä tietoverkkoihin pääsy ei tämän tutkimuksen perusteella aseta työntekijöitä eriarvoiseen asemaan tiedonsaannin suhteen. Kyselytutkimuksella kerätty aineisto myös osoittaa, että suurin osa rykmentin henkilöstöstä käyttää Tornista pääsääntöisesti sen etusivua mutta myös kokee intranet luotettavaksi viestintäkanavaksi esimerkiksi muutosviestinnässä.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

TERÄ, MARIKA

The usability of the intranet service as a tool for transition communication in the Eastern Finland Logistics Regiment

Bachelor's Thesis

52 pages + 5 pages of appendices

Supervisor

Nina Hartikainen, Senior Lecturer

Commissioned by

Eastern Finland Logistics Regiment

May 2013

Keywords

intranet, usability, communication,
organizational communication

The intranet has been a part of Finnish working environment and organizational communication since the late 1990's. It is a part of so called silent communication technology which offers users a passive chance to use all the information included. Thus, it depends on the user's own activity how he or she will utilize the chance.

The purpose of this thesis was to study the usability of the intranet service of the Finnish Defence Forces (Torni portal) as a tool for communication in the Eastern Finland Logistics Regiment, and to investigate how employees use the intranet, how reliable they find communication through it, and what their views are on the suitability of the intranet for the channel of transition communication. In addition, the thesis aimed at finding out from the employees' point of view whether different job descriptions and levels of access of the employees to the net result in inequality in receiving information from the intranet. In other words, the aim was to find out if there are any information gaps between the respondents.

The results of the study show that accessibility to the intranet in the regiment does not place employees into unequal positions concerning information receiving. The study was conducted as a survey and it indicates that the majority of the staff of the regiment mainly uses just the front page of the Torni portal but that they also see the intranet as a reliable communication channel for transition communication.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimuksen kohdeorganisaation esittely	7
1.2	Puolustusvoimauudistus 2015	9
2	ORGANISAATIOVIESTINTÄ	10
2.1	Tehtävät	10
2.2	Avoimuus	12
2.3	Sisäinen viestintä	12
2.4	Muutosviestintä	14
	2.4.1 Muutoksen kokeminen	14
	2.4.2 Tehtävä	14
	2.4.3 Toteutus	15
	2.4.4 Viestintäkanavat	16
3	INTRANET	17
3.1	Sähköinen viestintäkanava	17
3.2	Intranetin suunnittelu	18
	3.2.1 Tekninen suunnittelu	19
	3.2.2 Käytettävyys	19
3.3	Intranet eriarvoisuuden luojana	20
3.4	Torni-portaali	21
	3.4.1 Tehtävä ja tavoitteet	22
	3.4.2 Rakenne ja ylläpito	23
	3.4.3 Itä-Suomen huoltorykmentti Tornissa	24
4	KÄYTTÄJÄTUTKIMUS	25
4.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	25
4.2	Tutkimuksen toteuttaminen	26
4.3	Tutkimuksen tulokset	27
	4.3.1 Taustatiedot (kysymykset 1-6)	27

4.3.2	Tornin käyttö (kysymykset 7-14)	29
4.3.3	Muutosviestintä Itä-Suomen huoltorykmentissä	31
4.3.4	Muutosviestintä Tornissa	33
4.3.5	Avoin palaute	35
5	POHDINTA	36
5.1	Luotettavuus	36
5.2	Tulosten tarkastelu	36
5.2.1	Tietokoneen käyttö ja verkkoon pääsy	36
5.2.2	Tornin käyttö	38
5.2.3	Tornin luotettavuus viestintäkanavana	41
5.2.4	Tornin sopivuus muutosviestinnän välineenä	43
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET	44
7	LOPPUSANAT	47
8	LÄHTEET	49
LIITTEET		

Liite 1. Tornin käyttäjätutkimus Itä-Suomen huoltorykmentissä 2013 / kysymykset

1 JOHDANTO

Itä-Suomen huoltorykmentin viestintäohjeen mukaisesti rykmentin pääkanava sisäisessä viestinnässä on kasvokkainen viestintä, jota tuetaan mm. sähköisten viestimien, kuten intranetin kautta. Intranetin käytön etuina organisaatioviestinnässä on sen avoimuus: sen kautta jaettu tieto on kaikille julkista ja yhtäläistä, samasta lähteestä kerrotua.

Lopputyön lähtökohtana on tuottaa työn tilaajalle Itä-Suomen huoltorykmentin johdolle ja viestintäorganisaatiolle tietoa siitä, kuinka rykmentin henkilöstö suhtautuu Puolustusvoimien intranetiin, Torni-portaaliin ja käyttää sitä sekä rykmentin että koko Puolustusvoimien sisäisen viestinnän työkaluna ja tietolähteenä. Tämän lisäksi tavoitteena on selvittää, aiheuttavatko rykmentin henkilöstön erilaiset työtehtävät (toimistotyö ja ”muu työ” kuten varasto- ja vartiointityö) sellaista eriarvoisuutta tietokoneiden käytössä ja verkkoon pääsyssä, joka synnyttäisi niin sanottuja digitaalisia tietokuiluja eri vastaajaryhmien välille. Termillä digitaalinen tietokuilu viitataan Saaren (2011) tapaan epätasa-arvoisuuteen, joka syntyy digitaalisten viestintäteknologioiden informaation saatavuudessa ja kyvyssä käyttää sitä.

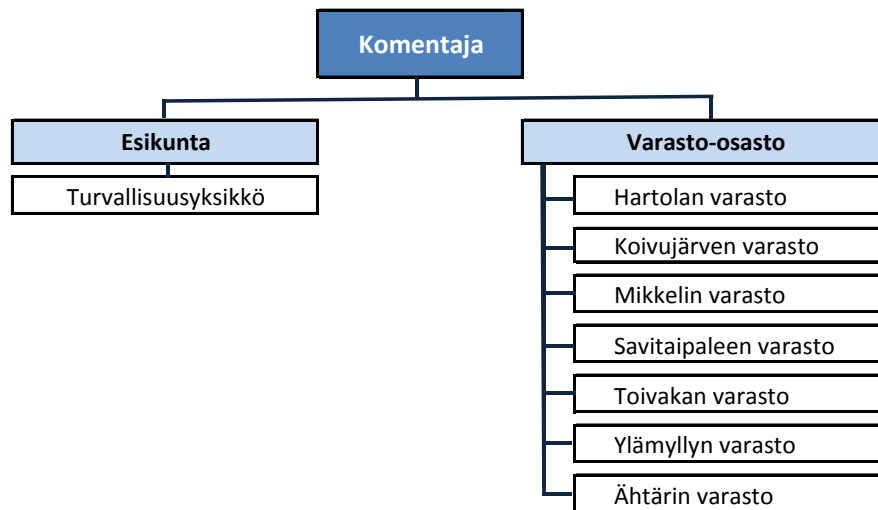
Työn teoriaosuudessa pohditaan organisaatioviestinnän eri tehtäviä sekä intranetin roolia ja sen suunnittelun merkitystä. Työn tutkimusosa perustuu rykmentin henkilöstön parissa tehtyyn sähköiseen kyselyyn, jonka tuloksia esitellään luvussa 5. Kyselyn tuloksia analysoidaan kvalitatiivisin menetelmin ja niiden avulla pyritään vastaamaan esitettyihin tutkimuskysymyksiin luvussa kuusi.

Intranetin tutkimuksen tarve huoltorykmentissä on ajankohtaista etenkin nyt, kun Puolustusvoimissa on käynnissä merkittävät uudistukset, jotka koskettavat myös Itä-Suomen huoltorykmenttiä. Organisaationäkökulmasta on tärkeää, että henkilöstö kokee saavansa riittävästi ja tasapuolisesti oikeaa tietoa käynnissä olevasta uudistuksesta pystyäkseen rauhallisesti prosessoimaan muutosta ja sitoutumaan siihen.

Työn tuloksia käytetään hyväksi päivitettäessä rykmentin viestintäohjeita ja pohdittaessa henkilöstön resursointia verkkoviestintään.

1.1 Tutkimuksen kohdeorganisaation esittely

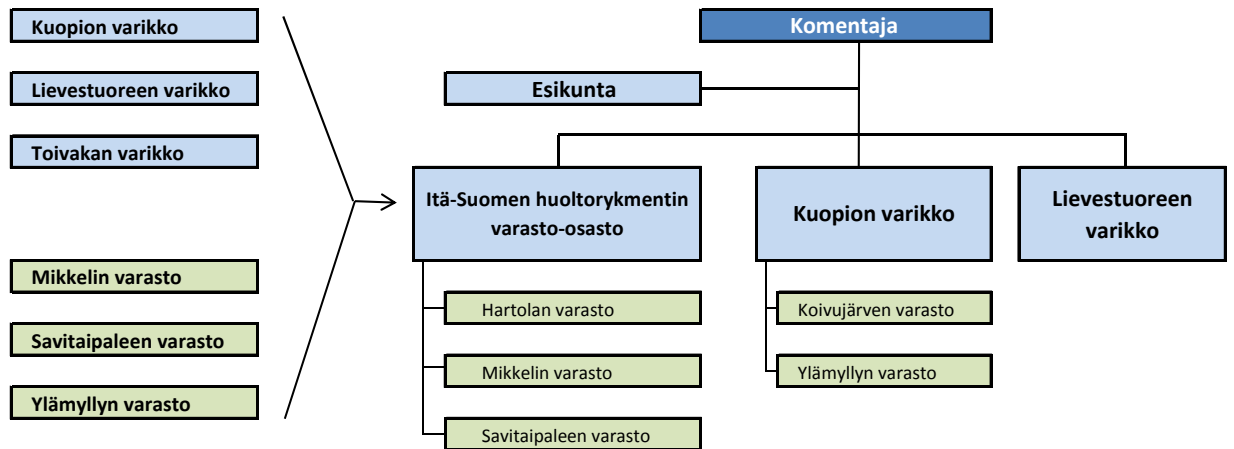
Itä-Suomen huoltorykmentti (ISHR) on Maavoimien materiaalilaitokseen kuuluva puolustusvoimien hallintoyksikkö, jonka tehtävänä on vastata niin Puolustusvoimien kuin Rajavartiolaitoksen joukkojen huollon järjestelyistä ja valmiussuunnittelusta Itä-Suomen sotilasläänin alueella. Rykmentin esikunta sijaitsee Kouvolassa, minkä lisäksi toimipisteitä sekä henkilöstöä on myös kymmenellä muulla paikkakunnalla. Kaiken kaikkiaan rykmentti tarjoaa työpaikan 218 työntekijälle.



Kuva 1. Itä-Suomen huoltorykmentin organisaatio 2013

Itä-Suomen huoltorykmentti perustettiin vuonna 2008, jolloin Puolustusvoimissa toteutettiin edellisen kerran suurta rakennemuutosta. Muutoksessa Puolustusvoimiin perustettiin Maavoimat, Merivoimat ja Ilmavoimat ja huolto- ja logistiikkajärjestelmää tarkastettiin vastaamaan puolustushaarojen tarvetta (VNS 2004, 103).

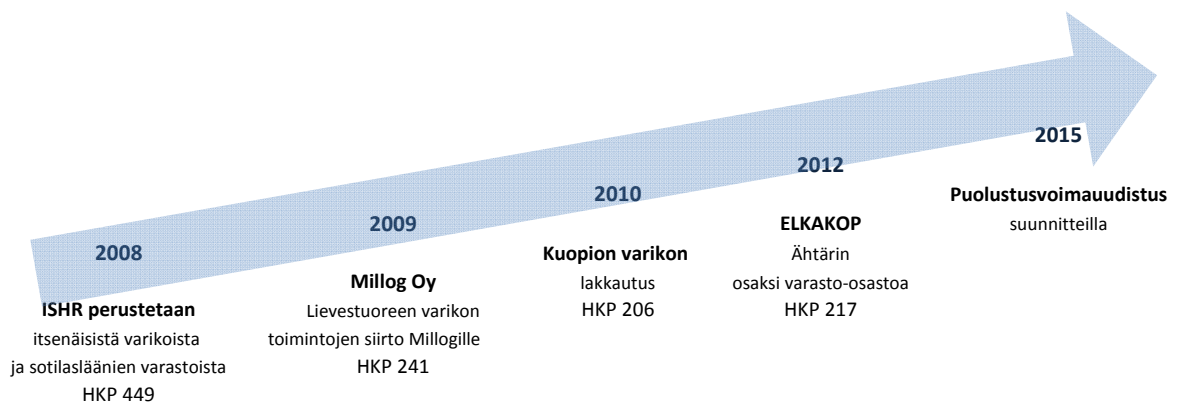
Huoltorykmentti syntyi, kun alueen itsenäiset varikot ja vanhojen sotilasläänien varastot yhdistettiin yhdeksi Maavoimien hallinnolliseksi yksiköksi, Maavoimien materiaalilaitoksen alaiseksi Itä-Suomen huoltorykmentiksi (ks. kuva 2). Perustamisvuonna rykmentissä työskenteli noin 450 työntekijää 11 toimipisteessä.



Kuva 2. Itä-Suomen huoltorykmentin organisaation muodostus 1.1.2008

Perustamisen jälkeen rykmentin kokoonpano on kokenut muutoksia kun sen toimintaa on pyritty kehittämään ja organisaatiota tarkistamaan. Vuoden 2009 alussa Lievestuoreen varikko liitettiin osaksi Millog Oy:tä. Tällöin myös Kuopion varikon nimi muutettiin Savo-Karjalan varasto-osastoksi, joka kuitenkin lakkautettiin vuonna 2010 Kuopion toimipisteestä luopumisen myötä.

Vuoden 2013 alusta Puolustusvoimissa toteutettu räjähdealan uudelleen organisointi ”ELKAKOP” muutti jälleen rykmentin organisaatiota. Rykmentin johtoon siirtyi tuolloin Ähtärin materiaalitoiminnot, varasto ja vartiosto sekä niiden myötä 43 työntekijää. Samalla kaikki vartiostot organisoitiin yhteiseksi turvallisuusyksiköksi esikunnan alaisuuteen. (Kymen vartio 2013)



Kuva 3. Organisaatiomuutoksia vuonna 2008–2015

Ulkoisten organisaatorakenteiden lisäksi ELKAKOP aiheutti paljon konkreettista muutosta myös varastoinnin parissa työskentelevälle henkilöstölle. Tehtävien tarkistuksen myötä tehtävät varastoinnin parissa vähenivät, mikä tarkoitti myös vähennyksiä henkilöstön määrässä. Suurin osa varasto-osaston määräaikaista työsuhteista päättyi vuodenvaihteessa ja myös joitain vakituisia työntekijöitä jouduttiin irtisanomaan. Osalle työntekijöistä osoitettiin työpaikka toiselta varastolta, mikä saattoi tarkoittaa talouden siirtoa toiselle työssäkäyntialueelle.

1.2 Puolustusvoimauudistus 2015

Puolustusvoimat on toiminut nykyisessä organisaatiossaan viisi vuotta. Ikäluokkien pieneneminen, puolustusmateriaalin vanheneminen ja kallistuminen sekä kustannusten nousu aiheuttavat mm. sen, ettei Puolustusvoimilla käytettävissä oleva rahoitus riitä ylläpitämään nykyisen kokoista organisaatorakennetta. Ylläpitääkseen lakisääteiset tehtävänsä, saavuttaakseen kustannussäästöjä niin kiinteistömenoissa, henkilöstökuuluissa kuin materiaalihankinnoissakin sekä saadakseen organisaatorakenteen ja toiminnan balanssiin rahoituksen kanssa on Puolustusvoimat päättänyt jälleen uusia organisaatorakennettaan. Käynnissä olevasta muutoksesta käytetään nimeä Puolustusvoimauudistus 2015, joka tähtää uuteen organisaatiomalliin vuoden 2015 alussa. Tällöin toimintansa aloittavan organisaatiomallin mukaiset Puolustusvoimat kykenevät puolustusvoimain komentajan kenraali Ari Puhelaisen visiossa toteuttamaan lakisääteisen tehtävänsä lähellä kansalaisia kuitenkin käyttäen taloudellisesti valtion varoja ja toimien jatkossakin hyvänä työpaikkana. (Puolustusvoimain komentaja 8.2.2012)

Yksi merkittävimmistä toteutettavista uudistuksen osa-alueista on koko Puolustusvoimia kattava logistiikan uudistus. Puolustusvoimiin perustetaan vuonna 2015 yksi yhteinen, kaikkia puolustushaaroja palveleva Logistiikkalaitos. Perustaminen ja sitä edellyttävä prosessien ja toimintamallien uudistaminen koskettaa kaikkien nykyisten puolustushaarojen materiaalilaitosten yksiköitä ja niiden lähes kolmea tuhatta työntekijää sekä välillisesti kaikkia Puolustusvoimien hallintoyksiköitä. (Kymen vartio 2013)

Tulevassa organisaatiomuutoksessa Itä-Suomen huoltorykmentti lakkautetaan ja sen tehtävät siirtyvät uudelle 1.1.2015 perustettavalle 1. Logistiikkarykmentille. Toiminta nykyisillä toimipisteillä jatkuu lähes ennallaan ja esikunta, jonka kokoonpanoa tarkistetaan, säilyy edelleen Kouvolassa. Muutoksen myötä ”uusia selviytymispolkuja” etsitään 17 rykmentin työntekijälle.

2 ORGANISAATIOVIESTINTÄ

2.1 Tehtävät

Viestinnän professori Leif Åberg kuvaa viestintää sanomien välitykseksi lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Kyseessä on siis hänen mukaansa vaihdannan prosessi, missä sanomia – tietoisesti muotoiltuja ajatuskokonaisuuksia – vaihdetaan lähettäjän ja vastaanottajan kesken. Työyhteisön viestinnällä, jota voidaan käyttää synonyymina sanalle organisaatioviestintä, Åbergin mukaan tarkoitetaan sellaista organisoiduissa puitteissa tapahtuvaa tavoitteellista sanomien vaihdantaa työyhteisön osien välillä, joka tukee sekä työyhteisön että sen jäsenten tavoitteiden toteuttamista (Åberg 2002b, 27, 31).

Teoreettisia viestinnän tehtäviä esitellessä on viestintäalalla perinteisesti viitattava Åbergin pizzaan, jolla varsinaisesti tarkoitetaan Åbergin vuonna 1985 Tiedottajapäivien avaukseen kehittämää organisaatioviestinnän sisältöä kuvaavaa kokonaisviestinnän mallia. Mallissa Åberg esittelee hahmottamansa viisi organisaatioviestinnän funktiota, joita ovat:

- **Perustoimintojen tuki:** viestintää tarvitaan palveluiden ja tuotteiden tuottamiseen ja siirtämiseen asiakkaalle, tärkein työyhteisön viestinnän muoto
- **Profilointi:** viestinnän avulla luodaan pitkäjänteinen yhteisö-, johtaja tai palveluprofiili
- **Informointi:** viestinnällä kerrotaan työyhteisön tapahtumista henkilökunnalle, sidosryhmille ja ulkopuolisille
- **Kiinnittäminen:** viestintä perehdyttää uudet työntekijät työhön ja työyhteisöön

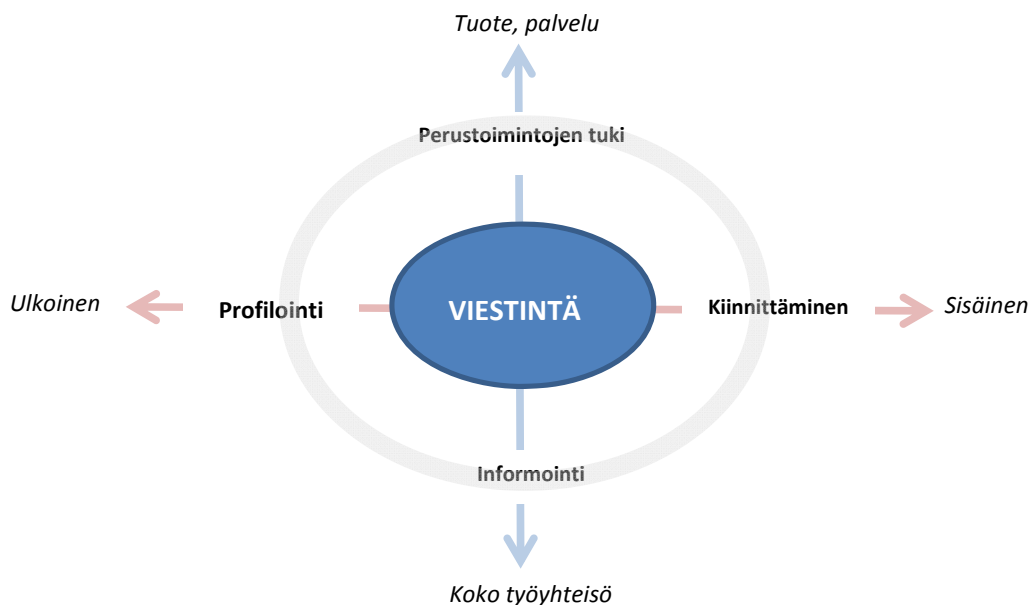
- **Vuorovaikutus:** viestintä tyydyttää ihmisten sosiaaliset tarpeet

(Åberg 2002a, 33–34)

Funktioista neljä ensimmäistä on työyhteisön oman toiminnan alaisia ja niihin voidaan vaikuttaa. Sosiaalinen vuorovaikutus puolestaan perustuu ihmisten sosiaalisten tarpeiden tyydytykseen. Vaikka se ei ole millään muotoa työyhteisön valvottavissa, on se silti syytä ottaa huomioon työyhteisön tavoitteellista viestintää suunniteltaessa.

Pohtiessaan puolestaan viestinnän ulottuvuuksia Åberg hahmotti sille kaksi dimensiota: sisäinen - ulkoinen akselilla levittäytyvän *kontekstin* ja sanomien *sisällön painopisteen*, jossa toisessa päässä ovat yritykset tuotteisiin, palveluihin ja yksittäiseen työtehtävään liittyvät tarkat sanomat ja toisessa päässä koko työyhteisöön liittyvät laajemmat sanomat (Åberg 2000a, 101).

Yhdistäessäni Åbergin funktiot ja ulottuvuudet (kuva 4) voidaan havaita, että viestinnän tehtävistä etenkin kiinnittäminen ja informointi kohdistuvat henkilöstöön ja luetaan siksi sisäisen viestinnän pariin kuuluviksi toiminnoiksi.



Kuva 4. Tulostiestinnän malli ja sen ulottuvuudet Åbergin mallien mukaan esitettyinä (Viestinnän johtaminen 2002)

2.2 Avoimuus

Demokraattisessa yhteiskunnassa, joksi myös Suomi lasketaan, vallankäytön tulisi olla julkista ja läpinäkyvää. Saman avoimuutta tulisi tavoitella myös työelämässä.

Jukka-Pekka Puro (2004, 131) toteaa avoimuuden olevan yksi tavallisimmista suomalaisten julkisyhteisöjen ja yritysten strategisista arvoista, joka tuodaan julki viestinnällä. Tuija Aalto näkee puolestaan työelämän viestinnän kannalta kiinnostavina näkökulmina avoimuuteen läpinäkyvyyden, jakamisen, yhteistyön ja tietynlainen keskeneräisyyden, jolla Aalto tarkoittaa sitä, ettei tuote/palvelu ole liian täydellinen tai valmis (Aalto 2012, 73, 87).

Aktiivisesti avoimen organisaatioksi kutsutaan Aallon (2012, 106) mukaan sellaista organisaatiota, joka saattaa itseään ja kokoamaansa toimintaympäristöä koskevaa, eri sidosryhmiä kiinnostavaa tietoa saataville sekä viestii itse tiedosta aktiivisesti.

Organisaatioviestinnän kehittyminen kohti avoimuutta on nykyajan trendi, joka on nähtävissä organisaatioiden jakaman avoimen tiedon määränä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki organisaatiossa olisi julkista, päinvastoin. Avoimuuden korostuessa organisaation salassa pidettävien tietojen, kuten esimerkiksi turvallisuustietojen merkitys korostuu. (Aalto 2012, 74.)

Avoimuuden toteutuminen työyhteisössä edellyttää avointa ja aktiivista tiedon jakamista, joka on jokaisen työntekijän vastuulla edellyttäen usein uusien välineiden ja uudenlaisten ajattelutapojen oppimista (Aalto 2012, 104).

Organisaation avoin aktiivisuus edellyttää jatkuvaa sisäistä arvokeskustelua, sillä sekä sisäisellä että ulkoisella organisaatioviestinnällä julkilausuttujen arvojen ja toiminnan on oltava johdonmukaisessa linjassa (Aalto 2012, 108).

2.3 Sisäinen viestintä

Tutkimuskohteenani on sisäisen viestinnän tarkastelu, joten on syytä perehtyä siihen hieman tarkemmin.

Organisaation sisäisen viestinnän katsotaan yleisesti käsittävän kaiken sen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, joka tapahtuu työyhteisössä riippumatta siitä, tapahtuuko viestintä työyhteisön jäsenten tai eri yksiköiden välillä. Sen tehtävänä on viestiä yrityksen operatiivisista ja strategisista tavoitteista, pitää yllä sisäistä suhdetoimintaa ja yrityksen mission, toiminta-ajatuksen, arvojen sekä periaatteiden saattamista kaikkien organisaatiossa toimivien tietoon. Näiden tehtävien lisäksi sisäisen viestinnän avulla tulee rakentaa organisaation myönteistä yhteisöidentiteettiä sekä vahvistaa ja kehittää työilmapiiriä. (Pohjanoksa, Kuokkanen, Raaska 2007, 42–43.)

Nykyaikana yrityksen tieto ja viestintä eivät ole enää yritysten täysin itsensä kontrolloitavissa kuten aikaisemmin. Tietoa saadaan ja tietoa jaetaan kaikkialle, halutaanpa sitä tai ei. Mikäli organisaatio ei halua tai kykene itse kommunikoidaan henkilöstönsä kanssa, on tietoa useimmiten saatavissa muualta. Ratkaisevaa onkin nykyisin se, ehtikö organisaatio itse kertomaan asian ennen laajempaa julkisuutta vai saako henkilöstö kuulla asian kolmannen osapuolen kuten median kautta. (Juholin 2006, 140.)

Elisa Juholin on lanseerannut vuonna 2008 uuden työyhteisöviestinnän agendan, jonka tehtävänä on haastaa vanha viestinnän malli. Juholinin uuden ajattelun mukaan “viestintä tapahtuu siellä, missä ihmiset ovat ja työskentelevät ja missä he itse tuottavat ja vaihtavat tietoa ja kokemuksiaan”. Agendan keskeiset peruspilarit ovat Juholinin mukaan organisaation sisäinen avoin keskustelu ja yhteisöllisyys, jossa jokaiselle työntekijälle annetaan mahdollisuuksia osallistua, vaikuttaa ja tulla kuulluksi. Juholin korostaa myös jokaisen vastuuta ymmärtää omaa rooliaan osana tiedon tuottamista, jalostamista ja vaihdannan prosessia. (Juholin 2008, 62–63.)

Olen työssäni kohdannut usein miten termit viestintä ja tiedotus sekoitetaan keskenään ja termiä tiedotus käytetään viestinnän sijaan. Kyseessä on kuitenkin kaksi aivan eri asiaa, jotka jokaisen viestintää tekevän on syytä osata erottaa toisistaan. Yritysten ja organisaatioiden sisäisellä tiedotuksella tarkoitetaan yrityksen yksisuuntaista ja yksipuolisista tiedonvälittämistä yleisöille ja sidosryhmille. Viestintätarve tiedotuksessa lähtee organisaatiosta itsestään, jota se myös pyrkii omin toimenpitein toteuttamaan. (Juholin 2006, 17.)

2.4 Muutosviestintä

2.4.1 Muutoksen kokeminen

”Muutos on ennen kaikkea tekoja, mutta myös sanoja ja puhetta, siis viestintää.” (Juholin 2008, 130.)

Muutoksessa on kyse jonkin päättymisestä tai uuden aloittamisesta. Muutosprosessin myötä on luovuttava vanhoista toimintatavoista ja omaksuttava uusia tapoja toimia. Ennen kaikkea kyse on yksilön psykologisesta prosessista, jonka lopputulokseen vaikuttavat muutoksen suuruus, henkilön oma itsetunto sekä tarjolla oleva opastuksen määrä muutoksen aikana. (Laine 2010, 8.)

Muutoksessa ihmisen aivoissa sijaitsevilla, tunnereaktioihin ja muistitoimintoihin vaikuttavia tumakkeita sisältävillä tunneaivoilla on merkittävä tehtävä ihmisen suhtautumisessa muutokseen. Tunneaivoihin keskittyvä, 95 % ihmisen ajattelusta hallitseva ja 280 000 kertaa hänen tietoista mieltään enemmän prosessoiva tiedostamaton mieli päättää, ennen kuin ihminen siis ehtii havaitakaan, tuleeko ihmisen ajattelun vahvistaa mahdollista mielihyvän tunnetta vai suunnata pois päin kivusta. Tunteen määrittely puolestaan vaikuttaa siihen, kuinka luovaa ja avointa ihmisen ajattelu on ja kuinka helposti uuden oppiminen voi tapahtua. Muutos koetaan usein negatiivisena tapahtumana, joka luo pelon ja turvattomuuden tunnetta ja aiheuttaa siten myös kipureaktioita ja muutosvastarintaa. Sama reaktio voi toistua myös pienemmissä muutoksissa, kuten uusien toimintatapojen ja/tai työtekniikoiden käyttöönoton yhteydessä, ja aiheuttaa muutosvastarintaa, ellei työntekijällä ole alusta asti käytettävänä riittävästi tietoa tai mukana olemisen myötä syntyvää myönteistä odotusta. (Ojala & Pöysti 2012, 202–204.)

2.4.2 Tehtävä

Muutosviestintä on osa organisaation strategista viestintää, josta Juholinin (2006, 317.) mukaan on kuitenkin alettu puhua omana viestinnän lajinaan. Muutosviestinnässä on hänestä olennaisinta asioiden käsittelyn syvyys ja perusteellisuus. Muutosviestinnällä yritys ja työyhteisö pyritään luotsaamaan muutoksessa eteenpäin hallitusti ja suunnitellusti välttämättömään kriisitilanteeseen ajautumista.

Juholinin (2006, 317) näkemysten mukaan muutosviestinnän tehtävänä on samanaikaisesti sekä kuvata että toteuttaa muutosta täyttäen samanaikaisesti henkilöstön kasvannutta tietovajetta, joka Inforviestinnän tutkimuksissa on osoittautunut suurimmaksi osa-alueeksi koko yhteisöviestinnän alalla. Jotta organisaatiossa tapahtuvat muutokset saadaan näkyviksi, tulee Juholinin mukaan viestinnässä huomioida ajan eri ulottuvuudet (mennyt, nykyhetki ja tulevaisuus), joiden avulla ihmisille pyritään havainnollistamaan mikä on muuttunut, millaisia tuloksia muutoksella on saatu aikaan ja miksi asioita tehdään valitulla tavalla. Viestinnän tehtävänä on kirkastaa organisaation tulevaisuuden tavoitteet ja visiot ja ylläpitää työyhteisön yhteistä näkemystä suunnasta, johon organisaatiossa ollaan menossa. (Juholin 2008, 130–131.)

Kuten jo aiemmin todettiin, muutoksen kokeminen on aina yksilöllistä. Kokemiseen vaikuttaa aina myös se, mistä näkökulmasta asiaa katsotaan. Keskeisintä asiassa lienee kuitenkin se, että vain ymmärtämällä muutoksen syyt ja seuraukset voi siihen myös sitoutua (Juholin 2006, 320). Ymmärtämiseen tarvitaan toistoja. Viestintätutkimusten mukaan kuulija tarvitsee kuulla asiasta noin seitsemäntoista kertaa, jotta uskoisi asian olevan vakava. Tutkimukseen perustuen Valpola (2004, 46–47.) toteaaakin muutoksen sadan ensimmäisen päivän olevan lopputuloksen kannalta ratkaisevia: ne luovat muutoksen yleisilmeen, jossa henkilöstön sitoutuminen muutokseen joko itää tai sitten ei. Itämättömänä asia siirtyy henkilöstön ajatuksissa ja toiminnoissa toteutumattomien projektien listalle.

2.4.3 Toteutus

Muutosviestinnässä viestintävastuu on yrityksen johdolla, jonka tulisi olla muutoksen edelläkävijä myös siihen sitoutumisessa. Yrityksen viestintäorganisaatio tukee ja konsultoi johtoa, ja toteuttaa sille annettuja viestintätehtäviä linjausten mukaisesti. Muutosviestinnän toteuttamisessa on Juholinin mielestä ensiarvoisen tärkeää huomioida se, että teot vahvistavat puhetta tai toisinpäin: ilman tekoja myös puhuminen on turhaa. Siksi samanaikaisesti kun muutoksesta viestitään, on organisaatiossa myös tapahduttava asioita jotka vahvistavat viestit tosiksi. (Juholin 2006, 322.)

Myös amerikkalainen John P. Kotter (2002, 177–178) korostaa konkretian merkitystä yritysjohton ja esimiesten muutosviestinnän toteutuksessa ja lainaa Albert Schweitzeriä todetessaan: ”Esimerkkinä olemisen ei tule olla pääasia vaikutettaessa muihin ihmisiin. Sen tulee olla ainut asia.”. Kotterin mielestä muutosviestinnän toteutuksessa

on tärkeintä kyetä rehellisyydellä, selkeydellä ja esitysten sisällöillä vaikuttamaan yksilön tunnetasolle, sillä vain tunne muuttaa yksilön käyttäytymistä ja edesauttaa muutoksen toteutumista ja toteuttamista niin yksilön omalla kuin koko organisaation tasolla. (Vrt. Ojala & Pöysti aiemmin kohdassa 4.1.)

Muutosviestinnän keskeisinä periaatteina voidaan Juholinin (2006, 328) mukaan pitää avoimuutta, jatkuvuutta ja vuorovaikutteisuutta sekä sisältöjen yhtenäisyyttä, jotka kulminoituvat oikea-aikaiseen esilletuontiin. Periaatteista ajoitus on usein yksi eniten keskustelua herättävistä aiheista, sillä tuskin koskaan asiasta ollaan samaa mieltä – henkilöstön, sijoittajien ja muiden päättäjien mielestä muutoksesta pitäisi kertoa niin aikaisessa vaiheessa kuin mahdollista, yritysjohdon ja esimiesten perustellessa viivyttämistä asioiden keskeneräisyydellä ja henkilöstösuunnittelulla. Valpolan (2004, 197.) mielestä huomioimisen arvoista on kuitenkin se, että tutkimuksen mukaan epävarmas-
sa tai epäselvässä tilanteessa lisätieto ei kuitenkaan vähennä hämmennystä. Hänen mukaansa tiedon määrän kasvattamisen koetaan lisäävän epävarmuutta kun taas keskustelun puolestaan jäsentävän tilannetta.

2.4.4 Viestintäkanavat

Muutokset suomalaisessa työelämän historiassa ovat olleet nopeita ja muutos on yhä jatkuvaa. Juholin (2008, 130) toteaa organisaation sisäisen viestinnän merkityksen korostuneen pysyvän muutoksen myötä. Muutosten myötä henkilöstön odotukset viestinnälle ovat kasvaneet ja niihin myös vastataan organisaatioissa. Jos joskus aiemmin muutosviestinnän ongelmatilanteissa syytä haettiin motivaation puutteesta, on nykyisin ongelma enemmänkin muutosviestinnän toteuttaminen epätarkoituksenmukaisesti – muutosviestinnässä käytetään kanavia jotka eivät kohtaa vastaanottajaa tai tämän tarvetta. (Puro 2003, 109–110.)

Muutosviestinnän kulmakivenä tulisi Puron (2003, 110) mukaan pitää viestintäkanavien huomioimista: mitä suuremmasta muutoksesta on kyse, sitä henkilökohtaisempia viestintäkanavia tulisi muutosviestinnässä käyttää. Samaa toteaa myös Juholin, jonka mielestä muutoksen tärkein ja eniten käytetty viestintäkeino tulee olla keskinäistä vuorovaikutusta mahdollistava kasvokkaisviestintä, jota voidaan tukea nopealla ja tosiaikaisella sähköisellä viestinnällä (intranet, sähköposti) tai vielä nopeampaa reagoitua toteuttavilla puhelimella ja tekstiviesteillä. Myös painetulla viestinnällä (esim.

henkilöstölehdet) on Juholinin mukaan oma roolinsa muutosprosessissa. (Juholin 2006, 330–331.)

3 INTRANET

Intranet (intra) on yrityksen oman henkilöstön käyttöön rajattu verkkoympäristö. Se voi sisältää erilaisia liiketoiminnan kannalta tärkeitä tietoja tai työkaluja, joita henkilöstö käyttää työssään päivittäin. Intranetin historia on suhteellisen nuori, sillä ensimmäiset intrat otettiin yrityksissä käyttöön vasta 1990-luvun loppupuolella ja tuolloinkin lähinnä tietovarastoiksi ja linkkilistoiksi, laadultaan ja tarkoitukseltaan suuresti vaihteleviksi elektronisiksi ilmoitustauluiksi. Nykyisin introista on alkanut muodostua uudenlainen virtuaalinen työskentely-ympäristö, joka mahdollistaa uuden oppimista ja vuorovaikutusta (Juholin 2000, 266–267.)

3.1 Sähköinen viestintäkanava

Sähköisen viestinnän osuus yritysten sisäisessä viestinnässä on kasvanut merkittävästi. Siinä missä Kortetjärvi ym. (2008, 227.) aikanaan toteaa kirjallisen viestinnän kanavista sähköpostin ja intranetin yleistyneet nopeasti erityisesti suurissa ja keskisuurissa yrityksissä näkee Juholin (2008, 77.) puolestaan, että sähköpostin räjähdysmäinen kasvu on siirtänyt osan yritysten viestinnästä intranetiin, sillä ihmiset eivät enää yksinkertaisesti pysty lukemaan päivittäin kymmeniä ellei satoja sähköposteja. Tämän vuoksi Juholinin mielestä intranetistä on tullut merkittävä sähköinen yrityksen sisäisen viestinnän foorumi, jonka tulisi mahdollistaa myös uuden työyhteisöviestinnän agendan mukainen avoin tiedonvaihto ja vuoropuhelu.

Intranetin yleisyyttä suomalaisessa yrityskulttuurissa tukee myös viralliset tilastot. Vuonna 2009 tehdyssä tutkimuksessa selvitettiin intranetin käyttöä suomalaisissa yrityksissä. Tutkimuksen mukaan intranet oli tuolloin käytössä noin kolmanneksella vähintään viisi henkilöä työllistävillä yrityksillä. Käytöllä katsottiin tutkimuksen mukaan olevan selvä yhteys yrityksen kokoon, sillä kun suurimmista vähintään sata henkilöä työllistävistä yrityksistä 82 prosenttia käytti tuolloin intranetiä, niin pienimmissä tarkastelluissa yrityksissä vastaava luku oli noin 20 prosenttia. (Suomen virallinen tilasto 2009). Vuotta myöhemmin uusitussa tutkimuksessa suurten yritysten intranetin käyttö oli noussut kuudella prosentilla 88 prosenttiin ja vähintään 10 henkilöä työllis-

tävissä yrityksistä tuolloin jo puolet ilmoitti käyttävänsä intranetiä yrityksessään (Suomen virallinen tilasto 2010.)

Mitä lisä-arvoa intranet antaa yrityksen viestinnälle? Intranet tarjoaa yrityksen tiedon välitykselle mahdollisuuden nopeaan, tehokkaaseen ja ajankohtaiseen julkaisuun yhden lähteen kautta. Intran sisältämä tieto on sähköistä, joten myös nopeasti ja helposti päivitettävissä olevaa. Siksi henkilöstöllä tulisi olla intran kautta aina samat ajantasaiset tiedot saatavilla. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2003, 233.) Yritysjohdon näkökulmasta intranet on parhaimmillaan kasvokkain tapahtuvan viestinnän jälkeen henkilökohtaisin ja tehokkain tapa kommunikoida eri henkilöstöryhmien kanssa ja siksi myös tehokas muutoksen johtamisen työväline. (Luukkonen 2006, 267.)

Luukkosen (2006, 266.) mukaan intranetillä on kuitenkin viestinnän apuvälinettä syvempi rooli organisaatiossa, sillä intranet luo yrityksiin uutta viestintäkulttuuria toimimalla niin viestintäkanavana kuin – ympäristönäkin. Tällä Luukkonen viittaa intranetin rooliin tietovarastona ja dynaamisena sekä reaaliaikaisena työkaluvarantona. Näin ollen Luukkonen käyttääkin intrasta nimitystä ”uusi tapa toimia”.

3.2 Intranetin suunnittelu

Yrityksen intranetin suunnittelussa on Juholinin mielestä tärkeintä pitää mielessä intran mieltäminen työympäristöksi, ei hakemistopuuksi. Intran tietoarkkitehtuurin eli toiminnallisuuksien ja käytettävyyden on palveltava yksittäisen käyttäjän tarpeita. Ympäristön suunnittelu digitaalisten työkalujen tehokasta käyttöä mahdollistavaksi ja onnistumisen tunteita herättäväksi toimii intran parhaana motivaattorina henkilöstön keskuudessa. (Juholin 2006, 267.)

Intranetin tulisi palvella koko organisaation henkilöstöä. Tällöin jo intran suunnittelussa tulisi huomioida loppukäyttäjän, organisaation jäsenten tarve ja odotukset. Teknologian lähtökulmasta lähtevä intran kehitys ei tuo tulokseksi välttämättä tehokasta lopputulosta, elleivät loppukäyttäjät koe sitä omakseen. (Majamaa 2011, 24.)

3.2.1 Tekninen suunnittelu

Yritysten siirtäessä yhä enemmän viestintäänsä intranetiin tulisi myös sen suunnitteluun kiinnittää entistä enemmän huomiota. Ajattelumalli, jonka mukaan yrityksen intranet voidaan suunnitella ja rakentaa kuten ulkoiset internetsivut tai että intranetin ja internetin suurin eroavaisuus on sen käyttäjissä, on väärä. Näin toteaa myös tanskalainen käytettävyytutkija Jakob Nielsen (2000, 264). Hänen mukaansa kyseessä on kaksi täysin erilaista informaatioavaruutta, joiden päämäärät, käyttäjät ja teknologian asettamat rajoitukset eroavat toisistaan siinä määrin, että molempien suunnittelussa tulee huomioida erilaisia suunnitteluratkaisuja.

Teknisesti yrityksen intranetin suunnittelua kuitenkin helpottaa tieto siitä, että käyttöympäristöissä ei ole odotettavissa yhtä suuria eroavaisuuksia kuin internetympäristön suunnittelussa, jossa käyttäjällä voi olla käytössään mikä tahansa tietokone, yhteysnopeus, selainohjelma tai selainohjelmaversio vaan yrityksen sisällä käyttöympäristön standardoiminen on helppoa. (Nielsen 2000, 265.)

3.2.2 Käytettävyys

Nielsenin mielestä intranetin suunnittelussa käytettävyyden kannalta tärkeimpiä tavoitteita ovat tehokkuus, virheiden minimointi ja toimintojen muistamisen helppous. Tavoitteiden saavuttamista edistää yrityksen intranetsivuilla luotu standardi, joka selittää esim. eri osastojen tai yksiköiden sisällöntuottajille, millainen navigointirakenne avaruudessa on, suositukset yleisimpien sivutyyppeiden rakenteesta ja ulkoasusta. (2000, 274, 281)

Suurissa organisaatioissa, joissa tietoa syntyy paljon, ja joissa intranet on suunniteltu toimimaan tiedon säilytys- ja jakopaikkana, nousee ongelmaksi usein tiedon jäsentelyn ja laajuuden ongelma (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 46). Tähän vastauksena on Nielsenin (2000, 279) mukaan hakemisto ja hakutoiminto, joista etenkin tehokas hakukone on suurelle yritykselle ja laajalle intranetille erittäin tärkeä sijoitus.

Luukkonen (2006, 267) puolestaan korostaa käytettävyydessäkin intranetin näkemistä toimintaympäristönä hakemistopuun sijaan. Sen arkkitehtuurin, toimintamahdollisuuksien ja käytettävyyden on palveltava Luukkosen mukaan yksittäisen käyttäjän

tarpeita, liiketoiminnan realiteetteja ja nopeiden muutosten tehokasta ja onnistunutta läpivientiä organisaatiossa.

Yksittäisen työntekijän teknisillä taidoilla on suuri merkitys intranetin tai muun tieto-/viestintäteknologiasovellusten käytössä. Digitaalisia kuiluja käsittelevässä kandidaatin tutkielmassaan Saari (2011, 10.) toteaa, että mitä enemmän käyttäjä on tekemisissä eri teknologioiden kanssa, sitä paremmiksi hänen tekniset taitonsakin kehittyvät. Samoilla linjoilla on myös Luukkonen (2006, 256.) todetessaan, että digitaalisen viestinnän onnistuminen edellyttää uudentyyppisten taitojen ja osaamisen kehittämistä työyhteisöissä. Näillä taidoilla Luukkonen ei kuitenkaan tarkoita vain teknologian käyttötaitoja vaan myös medialle ominaisen kerronnan ja ilmaisun ymmärtämistä kuten medialukutaitoa. Hänen mukaansa intranetin käytössä motivoiminen on toissijaisista, mikäli jo ympäristöä suunnitellessa huomioidaan digitaalisten työkalujen käyttö. Ympäristön tulisi mahdollistaa niiden avulla mahdollisimman tehokas ja viihtyisä työskentely joka on samalla myös käyttäjälleen palkitsevaa ja onnistumisen tunteita antavaa.

Miksi intranetin käytettävyyden tutkiminen ja kehittäminen on sitten niin tärkeää, ei ainoastaan työntekijän vaan myös yrityksen kannalta?

Jakob Nielsen (2000, 294) totesi jo yli kymmenen vuotta sitten, että vain muutamia vuosia aikaisemmin asiantuntijat olivat pitäneet intranetsivustojen suunnittelutyötä ulkoisia verkkosivuja tärkeämpänä. Asiat olivat kuitenkin muuttuneet muutamassa vuodessa ja jo tuolloin suurin osa yritysten verkkosuunnittelusta ja sen käytettävissä olevista resursseista oli keskitetty ulkoisiin www-projekteihin. Nielsenin käsityksestä suuntaus on kuitenkin väärä, sillä vaikka internet ja sen kehittäminen on tärkeää, ei se oikeuta laiminlyömään sisäisten verkkojen suunnittelutyötä. Siksi Nielsen toteaa: ”Huono intranet-suunnittelu näkyy suoraan yrityksen tuloksessa, koska kaikki intranetin käytettävyysongelmat laskevat työntekijöiden tuottavuutta.”

3.3 Intranet eriarvoisuuden luojana

Viitaten aiemmin kohdassa 4.1. esittämiini Tilastotieteenkeskuksen tutkimuksiin intranetin yleisyyteen suomalaisissa yrityksissä on todettava, että intranet on todistetusti käytössä suurimmassa osassa suomalaisia yrityksiä. Samalla jo vuonna 2006 tehdyn tutkimuksen (Tilastokeskus 2006) mukaan valtaosa eli 88 prosenttia vähintään viisi

henkeä työllistävästä yrityksistä oli korvannut ainakin osan paperipostiaan sähköisillä yhteyksillä kyselyä edentäneen viiden viimeisen vuoden aikana.

Näiden tosiasioiden perustella voidaan todeta yritysten viestinnän ja tiedonjaon siirtyvän yhä enenevässä määrin verkkoon, jossa toimimisessa tulee huomioida avoimuuden periaatteet: julkisen tiedon tulisi kuulua kaikille. Jotta tämä toteutuisi myös aktiivisesti verkkoa hyödyntävissä organisaatioissa, tulee näissä huolehtia kaikkien työntekijöiden esteetön pääsy verkkoon ehkäistäkseen tiedon saannin eriarvoisuudesta syntyvää digitaalista kuilua, jota muuan muassa Liisa Airaksinen on tutkinut.

Erilaisia työtehtäviä sisältävässä organisaatiossa tekemänsä tutkimuksen perusteella Airaksinen toteaa niiden työntekijöiden, joiden verkkoon pääsy tapahtui yhteiskäytössä olevien koneiden kautta, kokeneen jonkin verran syrjäytymistä työyhteisössä, jossa kaikki viestintä tapahtuu intranetin välityksellä. Samalla Airaksinen myös havaitsee, että näiltä kakkosverkkotoimijoilta vaaditaan suurempaa aktiivisuutta saman tiedon löytämiseksi kuin varsinaisilta verkkotoimijoilta, mikä johtuu osittain myös siitä, että koneen käyttöön oli tutkimuksen perusteella vaikeampi keskittyä rauhassa. (Airaksinen 2006, 51–52.)

Samaan verkonkäytön eriarvoisuutta pohtii Puro (2004, 132) todetessaan, että vaikka intranetin sähköisenä toimintaympäristönä ajatellaan lisäävän organisaation avoimuutta jakamalla nopeasti haluttua avointa tietoa kaikille käyttäjille, toteuttaa se sitä valikoidusti. Puron (2004, 132–133) mielestä avoimuus toteutuu hyvin niiden suhteen, joilla on jatkuvasti yhteys sähköisiin järjestelmiin sekä kykyä ja taitoa käyttää järjestelmiä mutta entistä huonommin niiden suhteen, joille sähköinen käyttöympäristö on vieras sekä teknisesti että käyttötapojen suhteen. Myös ne henkilöt, joilla ei ole aikaa tai mahdollisuuksia päästä intraan voivat Puron mukaan joutua organisaation avoimuuden arvoasteikolla alempaan kastiluokkaan (Puro 2004, 132).

3.4 Torni-portaali

Torni-portaali on ensimmäinen Puolustusvoimien yhteinen intranet, joka otettiin valtakunnalliseen käyttöön 2.6.2008. Ennen Tornia hallintoyksiköillä saattoi olla käytössään omia, itse tehtyjä ja ylläpitämiään intranetejä, joiden sisältöä ja rakennetta ei millään tavoin ollut ohjeistettu ylempää.

Torni avautuu kaikille Puolustusvoimien työntekijöille heidän kirjautuessaan työasemalleen hallinnollisessa verkossa, sillä jokaisen henkilön lukuoikeudet on automaattisesti liitetty hänen järjestelmien käyttöoikeuskorttiinsa (PVPKI-kortti) . Torni tarjoaa koko henkilöstölle mahdollisuuden jakaa yhteistä tietoa turvaluokkaan IV (viranomaiskäyttö) asti. (Viestintä-alan Torni-sivut 9.4.2013)

Tornin valmistelu aloitettiin Pääesikunnan viestintäosastolla Sähköisen viestinnän hankkeen yhteydessä, josta se vuoden 2009 alussa siirrettiin henkilöstöosastolle. Tornin omistajuus on Pääesikunnan henkilöstöosastolla, sisällöllinen vastuu viestintäosastolla ja teknisestä toteutuksesta vastaa Puolustusvoimien johtamisjärjestelmäkeskus. Torni- portaalin kehittämisestä vastaa erikseen nimetty kehitysryhmä, jossa on edustajina niin toiminnallisuuden, viestinnän kuin tekniikankin asiantuntijoita. Torni-portaali on rakennettu IBM:n WebShare alustalle ja sen on integroinut Descom Oy.

3.4.1 Tehtävä ja tavoitteet

Torni-portaalin kehittämis- ja ylläpitosuunnitelman 2011–2015 (Pääesikunnan asiakirja AG18351/27.12.2010) mukaisesti Torni-portaali ei ole pelkästään tietojärjestelmä, vaan tärkeä osa verkkotyöskentely-ympäristöä, jonka kautta kulkevat lähes kaikki Puolustusvoimien työasemalla työskentelevät henkilöt sillä Torni-portaali avautuu automaattisesti jokaiselle hallinnollisen verkon (HALLNET) työasemalle kirjautuvalle työntekijälle.

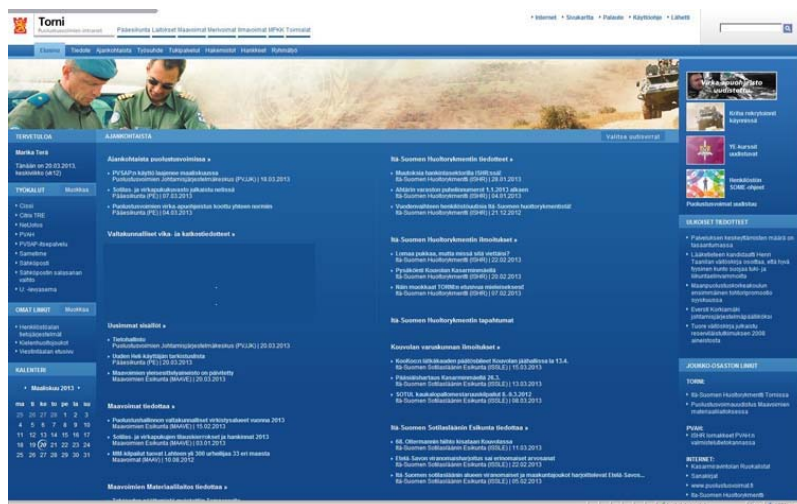
Vuonna 2010 tehdyn suunnitelman mukaisesti vuosina 2012–2014 Tornin kehittämisen painopisteenä on avoimuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen, jonka toivotaan muuttavan tiedon yksisuuntaista jakamista kohti vuorovaikutteisempaa verkkotyöskentelyä. Tavoitetta toteutetaan ottamalla käyttöön ryhmätyökaluja ja lisäämällä yhteisöllistä työskentelyä ja viestintää. Näin pyritään vaikuttamaan sekä toimintakulttuuriin että samalla myös säästämään matkakustannuksissa.

Torni-portaalin avulla Puolustusvoimissa toivotaan sisäisen tiedottamisen siirtyvän yhä enemmän sähköpostiviestinnästä Tornin etusivun tiedotevirtoihin tai blogityyppiselle sivulle. Näin saavutetaan hyötyä niin käyttäjän kuin organisaationkin kannalta kun saapuvien sähköpostien määrä vähenee ja viestit vapauttavat levytilaa verkkoasemilta.

Suunnitelman mukaan Tornin avulla voidaan helpottaa ja järkevöittää henkilöstön verkossa työskentelyä sekä ohjata heitä toimimaan tiettyjen toimintatapojen mukaan, halutuin välinein ja tietyssä aikataulussa.

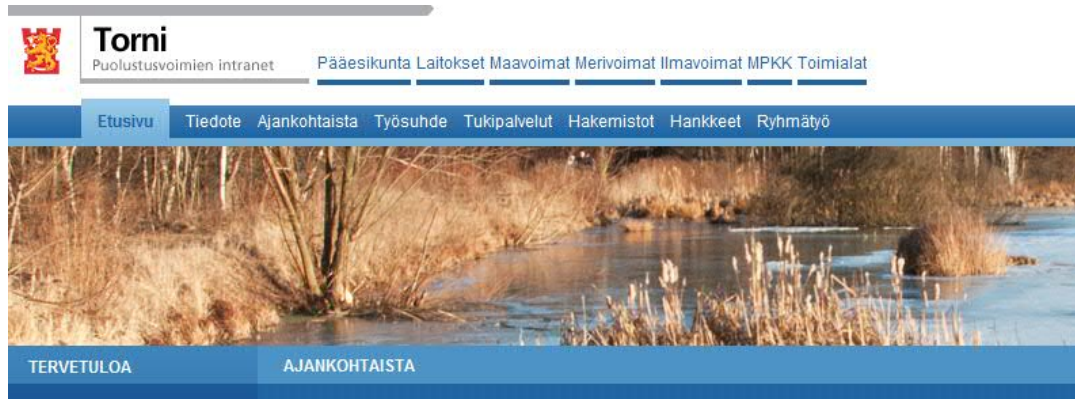
3.4.2 Rakenne ja ylläpito

Avautuessaan Tornin-portaali aukeaa jokaiselle työntekijälle tälle muotoillun etusivun kautta (kuva 5), millä tarkoitan sitä, että etusivun rakenteessa näkyvät usean toimijan tekemät ratkaisut. Etusivulla näkyvät päätoimituksen kaikille määrittelemät yhteiset sisältöosiot kuten pakolliset uutisvirrat ja ajankohtaiset kuvakkeilla varustetut asiat, hänen hallintoyksikkönsä määrittelemät joukko-osastolinkit sekä myös työntekijän itsenä tekemät muokkaukset esimerkiksi omissa työkaluissa tai linkkivalikoimissa.



Kuva 5. Tornin etusivu (käyttäjälle Marika Terä 20.3.2013)

Etusivun lisäksi työntekijällä on käytössään sekä Puolustusvoimien organisaation mukaan jaetut sivuhierarkiat (esimerkiksi Maavoimien sivuhierarkia jakautuu vielä joukko-osastoihin, aselajeihin, sotilaslääneihin, alue-toimistoihin jne.) että tietyn ylätason aihealueittain (kuva 6 s.24).



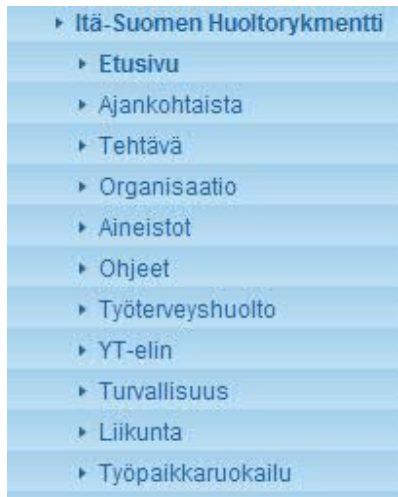
Kuva 6. Tornin sivuhierarkia (9.4.2013)

Tornin sisältöä tuotetaan Lähetä-nimisellä julkaisujärjestelmällä, joka sijaitsee Tornin portaalissa. Julkaisujärjestelmä perustuu useamman tason käyttöoikeustasoihin, jotka määrittelevät, mitä käyttöoikeuden haltija on oikeutettu julkaisujärjestelmän kautta Torniin tuottamaan/julkaisemaan. Pääajatus on se, että jokaisessa hallintoyksikössä on useita sisällöntuottajia, joiden tehtävänä on luoda sisältöä ja muutamia verkkotoimittajia, joilla on sisällöntuotannon lisäksi oikeus luoda sivualueita ja julkaista sekä omaa että sisällöntuottajien materiaalia. Sisällöntuottajan ja verkkotoimittajan lisäksi on olemassa myös päätoimittajan ja julkaisujärjestelmän pääkäyttäjän roolit, joita hallinnoidaan verkkoviestinnän päätoimituksessa Pääesikunnan viestintäosastolla (Descom Oy 24.2.2010.)

3.4.3 Itä-Suomen huoltorykmentti Tornissa

Itä-Suomen huoltorykmentin verkkoviestinnän tuotanto on rakentunut tällä hetkellä pitkälti tiedotussihteerin varaan, jolla on järjestelmään verkkotoimittajan käyttöoikeudet.

Huoltorykmentillä on omat Tornin-sivustonsa, jonka tämänhetkistä rakennetta esitellään kuvassa 7. Sekä sivustojen rakenne että osittain myös sisältö on viimeaikoina ollut pitkälti stabiili, ajankohtaista sivustolla julkaistavat tiedotteet ja ilmoitukset päivittyvät automaattisesti näkymään myös käyttäjien etusivun uutisvirroissa sisällön luontipohjan mukaan (tiedote > Itä-Suomen huoltorykmentin tiedotteet, ilmoitus > Itä-Suomen huoltorykmentin ilmoitukset).



Kuva 7. Itä-Suomen huoltorykmentin Tornin sivuston rakenne (9.4.2013)

4 KÄYTTÄJÄTUTKIMUS

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Puolustusvoimien intranetin, Tornin-portaalin käyttöä Itä-Suomen huoltorykmentin henkilöstön parissa sekä selvittää, miten henkilöstö suhtautuu intranetin kautta toteutettuun viestintään kiinnittäen erityisesti huomiota Tornin käyttöön muutosviestinnän työkaluna.

Näiden lisäksi työssä pyritään selvittämään, aiheuttavatko työntekijöiden erilaiset työtehtävät, verkon käyttö ja sinne pääsyn mahdollisuus (verkkotoimijuus) työntekijöiden näkökulmasta eriarvoisuutta tiedon saannin suhteen intranetistä eli onko vastaajien keskuudessa havaittavissa tässä suhteessa tietokuiluja

Tarkastelunäkökulmaksi valikoitui intranetin rakenne ja käytettävyys, joilla on mielestäni sisältöä suurempi merkitys, kun tulosten avulla on tarkoitus kehittää Tornia käyttäjäystävällisemmäksi työkaluksi. Tämän onnistuminen edistää Tornin käyttöä organisaation viestintäkanavana sekä vuorovaikutteisuutta ja digitaalisia työskentelytapoja edistävänä työympäristönä

Tutkimuskysymykset:

1. Kuinka Tornia pääsääntöisesti henkilöstön parissa käytetään ja onko käytössä eroja verkkotoimijuuden suhteen?
2. Kuinka luotettavana viestintäkanavana Tornia henkilöstön parissa pidetään?
3. Sopiiko Torni vastaajien mielestä viestintäkanavaksi muutosviestinnässä?

4.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin 15.1.–3.2.2013 henkilöstön parissa tehdyllä sähköisellä kyselyllä, johon vastaaminen tapahtui NetJotos- järjestelmällä. Järjestelmä toimii puolustusvoimien sisäisessä verkkoympäristössä ja on tuttu kaikille mm. vuosittain tehtävän työilmapiiri-kyselystä. Kyselyn toteuttamisesta kerrottiin avoimesti henkilöstölle sekä koko henkilöstön kattavalla sisäisellä sähköpostilla että Tornissa julkaistulla ilmoituksella. Kaikkia rykmenttiläisiä kehoitettiin vastaamaan kyselyyn. Kyselystä muistuttiin henkilöstöä vielä viikko ennen kyselyn sulkeutumista.

Kyselyä voidaan pitää luonteeltaan empiirisenä tapaustutkimuksena, jossa vastaajien kokemuksia pyrittiin kartoittamaan pääasiassa kvantitatiivisten strukturoitujen monivalintakysymysten avulla.

Kysymykset oli jaoteltu kolmeen kokonaisuuteen, joilla selvitettiin vastaajien toimintaa ja mielipiteitä Torni-portaalin käytöstä, rykmentissä yleisesti toteutetusta muutosviestinnästä sekä Tornin soveltuvuudesta muutosviestinnän toteuttamiseen.

Kysymykset on nähtävissä liitteessä 1. Kysymyspatteristo oli rakennettu niin, että vain muutamaa kysymystä lukuun ottamatta jokaiseen kysymykseen oli vastattava, joissain kysymyksissä mahdollistettiin useammankin vaihtoehdon valitseminen.

Kyselytutkimuksen tuloksia analysoitiin tilastollisesti sekä NetJotos- ohjelman tuottaman graafisten esitysten että SPSS- ohjelman tulosten perusteella ja näin saaduista tuloksista tehtiin johtopäätöksiä, jotka julkaistaan työn pohdinnan yhteydessä.

Varsinaisten tutkimuksessa käytettävien kysymysten 1-28 lisäksi käyttäjätutkimuksessa pyydettiin vastaajilta avointa palautetta kysymyksillä 29–32. Kysymyksien 30, 31

ja 32 vastausten tarkoituksena oli jo suunnitteluvaiheessa kerätä tutkimuksen yhteydessä lisätietoa organisaatioviestinnän käyttöön ja siksi kysymykset rajataan pois tästä tutkimuksesta eikä näiden kysymysten tuloksia esitetä tai käytetä tässä työssä tilaajan toiveen mukaisesti. Myöskään kysymyksen 29 vastauksia ei julkaista sellaisenaan, vaan niitä käsitellään aihealueittain kohdassa 4.3.5. Avoin palaute ja osana kehitysehdotuksia.

4.3 Tutkimuksen tulokset

Kysely sisälsi kaikkiaan 32 kysymystä, joista ensimmäisten kuuden taustakysymyksen avulla pyrittiin kartoittamaan lähinnä sitä, kuinka paljon vastaaja käyttää tietokonetta niin työssään kuin vapaa-ajalla ja millaiseksi hän kokee oman käyttötaitonsa. Seuraavat kahdeksan kysymystä (kysymykset 7-14) käsitelivät vastaajan omaa toimintaa Torni-portaalin käyttäjänä sekä hänen mielipiteitään siitä. Kysymyksillä 15–19 haluttiin vastaajan mielipiteitä siitä, miten hän on kokenut muutosviestinnän toteutuksen yleisellä tasolla huoltorykmentissä, ja kysymyksillä 20–28, miten hän kokee Tornin viestintäväylänä etenkin käynnissä olevassa puolustusvoimauudistuksessa. Viimeisten kolmen kysymyksen avulla pyydettiin avointa palautetta koskien Tornin rakennetta ja käytettävyyttä, muutosviestinnän toteutusta huoltorykmentissä sekä yleistä palautetta koskien viestintää ja Torni-portaalia.

4.3.1 Taustatiedot (kysymykset 1-6)

Kyselyyn vastasi 56 työntekijää, joista naisia 10 ja miehiä 46. Vastaajien ikä vaihteli 23 ikävuodesta 62 ikävuoteen, keskiarvon ollessa 45,9 vuotta. Iän esittäminen oli vapaa-ehtoista ja siihen vastasi 44 vastaajaa.

Vastaajista 40 ilmoitti työskentelevänsä pääsääntöisesti toimistotyössä ja 16 muussa työssä.

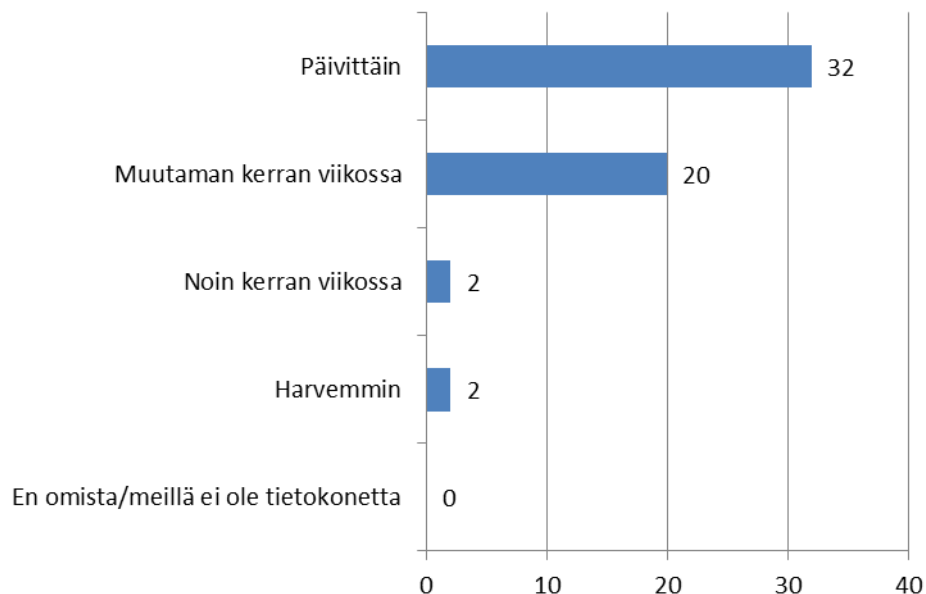
Työnantaja on järjestänyt 49 vastaajalle käyttöön oman tietokoneen työtehtäviä varten ja vain seitsemän vastaajaa käyttää tietokonetta yhteiskäyttöisesti muiden työtovereiden kanssa.

Vapaaehtoisilla kysymyksillä 4 b ja 4c pyrittiin selvittämään yhteiskäyttöisesti konetta työssään käyttävien pääsyä koneelle sekä vastaajan omaa oletusta siitä, miten hän ar-

velisi tiedon määrälleen käyvän, mikäli hänellä olisi käytössään oma kone. Näihin kysymyksiin vastasi 19 henkilöä. Vastaajista 17 koki pääsevänsä hoitamaan työasioita tietokoneella aina tarvittaessa ja kaksi lähes aina, kun tarvitsee konetta. Seitsemän vastaajaa uskoisi tiedon määränsä kasvavan oman koneen myötä, kun taas 10 vastaajaa uskoisi sen pysyvän samana. Kaksi vastaajaa ei osannut vastata kysymykseen.

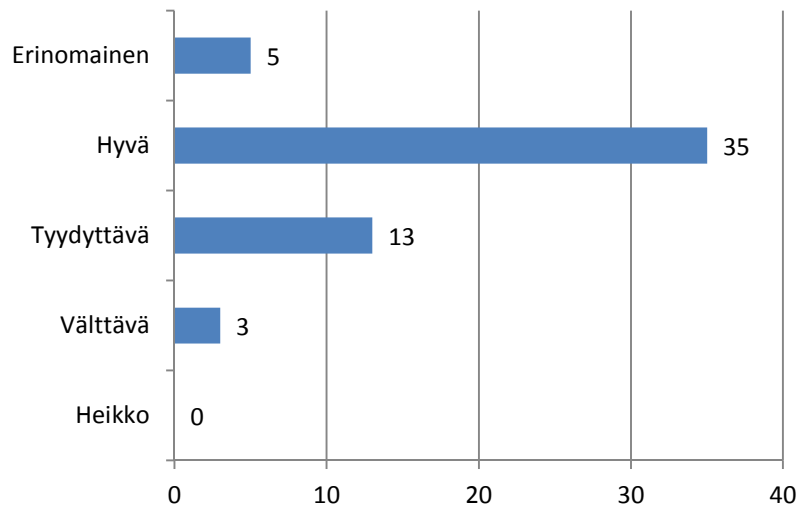
Tietokoneenkäyttöä ja käyttötaitoa kysyttiin taustakysymyksissä viisi ja kuusi.

Vastausten perusteella suurin osa vastaajista käyttää tietokonetta vapaa-ajallaan päivittäin tai muutaman kerran viikossa (kuva 8).



Kuva 8. Vastaajien tietokoneen käyttö vapaa-ajalla (n=56)

Suurin osa vastaajista antaa kyselyssä itselleen arvosanan hyvä tai tyydyttävä arvioidessaan omaa tietokoneenkäyttötaitoaan arvioidessaan (kuva 9).

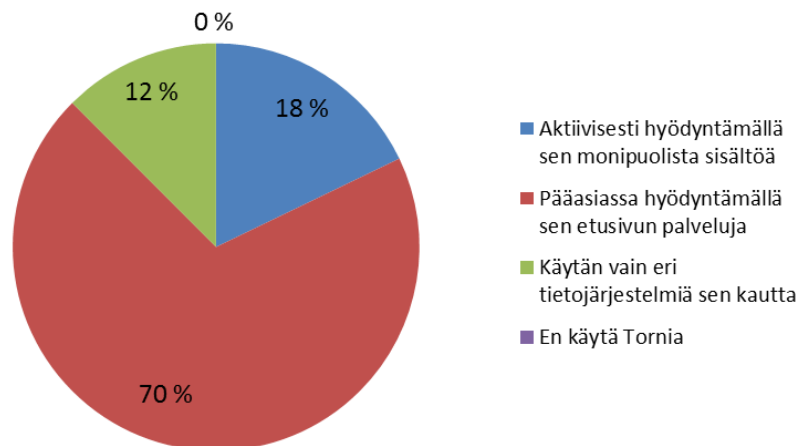


Kuva 9. Vastaajien arvio omasta tietokoneenkäyttöaidostaan (n=56)

4.3.2 Tornin käyttö (kysymykset 7-14)

Kyselyn toisessa osiossa kysymyksillä 7 ja 9 haluttiin selvittää niitä osioita, joita vastaaja Tornissa käyttää, tai joiden olemassaolon hän sieltä tunnistaa.

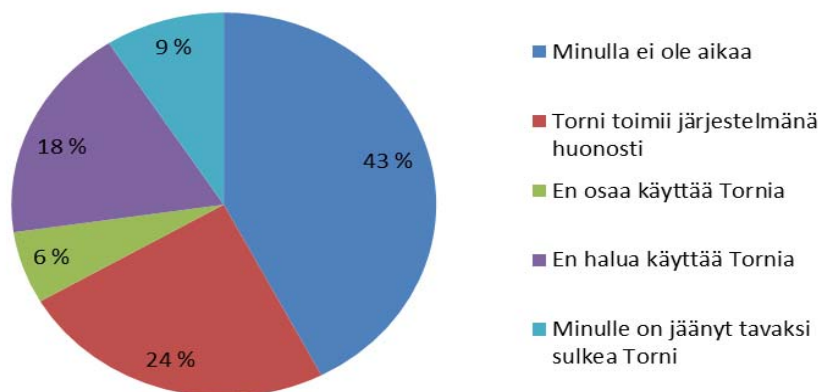
Pääosa vastaajista (39/56 vastaajasta) käyttää Tornia (kysymys 7) hyödyntämällä sen etusivun tarjoamia palveluja kuten tiedotteita, ilmoituksia jne. Kymmenen vastaajaa ilmoitti käyttävänsä Tornia aktiivisesti hyödyntäen sen monipuolista sisältöä ja seitsemän vastaajaa käyttää vain eri tietojärjestelmiä sen kautta. Nämä vastaukset on esitetty prosenttiosuuksin kuviossa 10.



Kuvio 10. Tornin käyttö vastaajien keskuudessa (n=56)

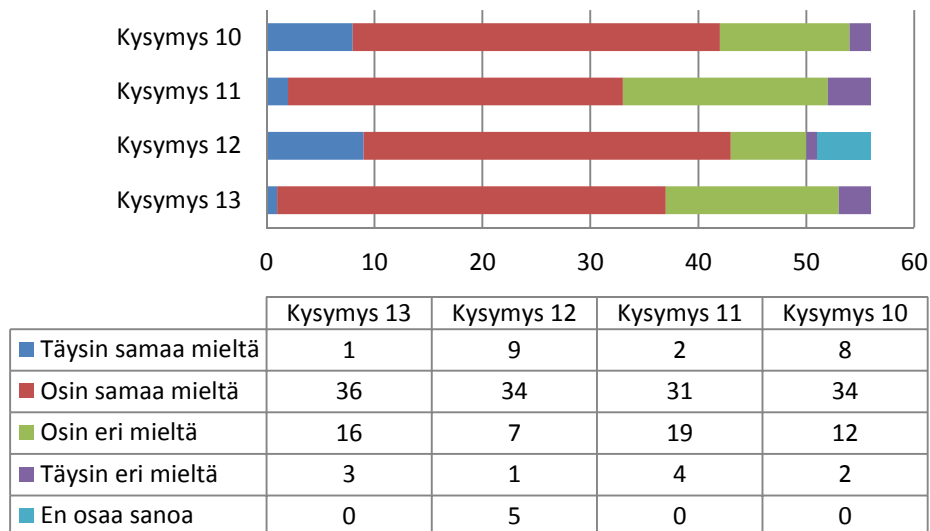
Parhaiten tunnistettuja osioita Tornista olivat (kysymys 9) etusivun tiedotteet ja ilmoitukset (54/56 vastaajasta), rykmentin omat sivut (49/56) ja valtakunnalliset vika- ja katkостiedotteet (47/56). Kaikki nämä löytyvät Tornin etusivulta. Vähiten tunnettuja osioita olivat sähköiseen asianhallintajärjestelmään linkittyvä kalenteri(19/56) sekä vuorovaikutteiset työkaluosiot eli blogimahdollisuus (10/56) ja ryhmätyökalut kuten wikit ja keskustelut (15/56).

Kun etsittiin syytä sille, miksi vastaaja ei käytä Tornia lainkaan tai niin aktiivisesti kun itse haluaisi (kysymys 8) nousi suurimmaksi syyksi ajanpuute. Muita vastauksia esitellään kuvassa 11. Kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista



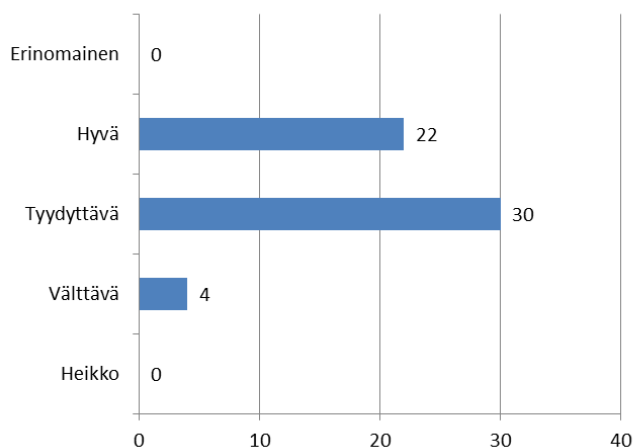
Kuva 11. Syyt Tornin käyttämättömyyteen (n=33)

Kysymyksillä 10–13 pyydettiin vastaajaa arvioimaan Tornin käytettävyyttä ja luotettavuutta annetuilla olettamilla. Tulosten perusteella suurin osa vastaajista sitä mieltä, että Torni-portaalin käyttö on helppoa (kysymys 10), Tornista löytää kulloinkin tarvitseman tiedon helposti (kysymys 11), Torni on viestintäkanavana luotettava (kysymys 12) ja että Torni toimii järjestelmänä hyvin (kysymys 12). Kysymysten vastaukset on esitelty kuvassa 12.



Kuva 12. Vastaajien arviot Tornin käytettävyydestä ja luotettavuudesta (n=56)

Viimeisenä kysymyksenä (kysymys 14) Tornin-osiassa kysyttiin vastaajien arviota omasta Tornin käyttötaidostaan. Yli puolet vastaajista koki käyttötaitonsa tyydyttäväksi ja lähes puolet hyväksi. Kukaan vastaajista ei kokenut käyttötaitoaan erinomaiseksi tai heikoksi. Kysymyksen vastaukset on esitelty kuvassa 13.

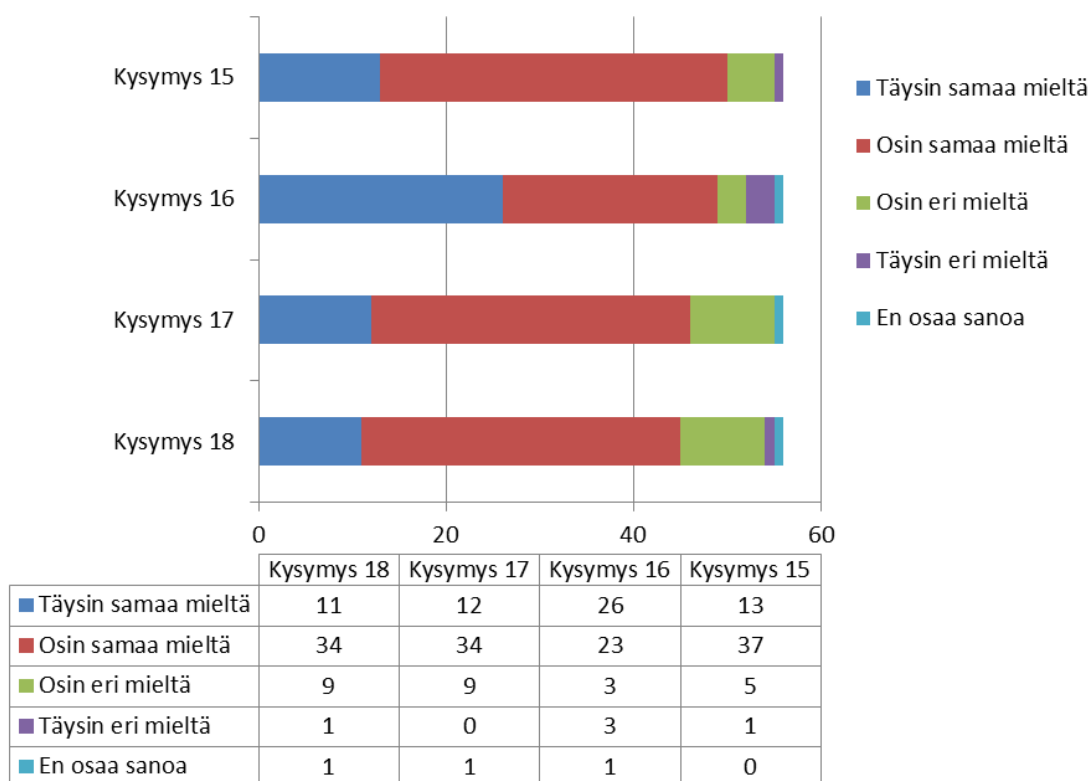


Kuva 13. Vastaajan arvio omasta Tornin käyttötaidostaan (n=56)

4.3.3 Muutosviestintä Itä-Suomen huoltorykmentissä

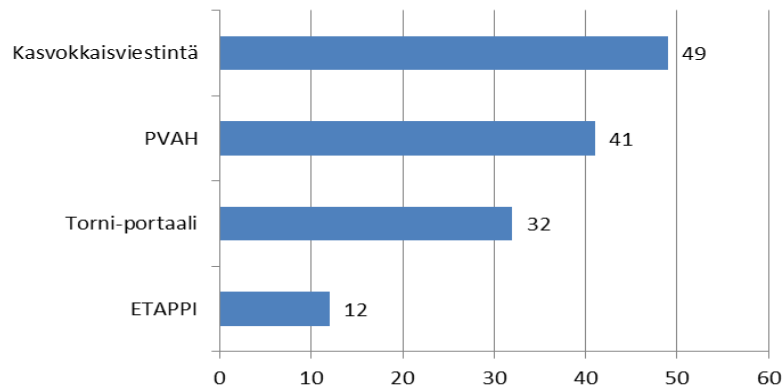
Kysymyksillä 15 – 18 haluttiin selvittää, miten vastaajat ovat kokeneet yleisen muutosviestinnän Itä-Suomen huoltorykmentissä sen eri muutosten vaiheissa.

Tulosten perusteella (kuva 14) vastaajat kokevat saaneensa tähän mennessä riittävästi tietoa käynnissä olevista muutoksista (kysymys 15), muutokset ovat koskettaneet suurimman osan työtehtävää (kysymys 16) ja vastaajat kokevat saaneensa riittävästi tietoa muutosten vaikutuksesta omaan työhönsä (kysymys 17). Lisäksi vastaajat kokevat saamansa tiedon muutoksista oikea-aikaisesti ja luotettavasti (kysymys 18).



Kuva 14. Vastaajien kokemukset Itä-Suomen huoltorykmentissä toteutetusta yleisestä muutosviestinnästä (n=56)

Kysymyksellä 19 selvitettiin muutosviestinnän toteutumista rykmentin pääviestintäkanavien välillä. Vastaajia pyydettiin valitsemaan ne rykmentin kanavat, joiden kautta hän on saanut tietoa muutoksesta. Eniten tietoa oli jaettu kasvokkaisviestinnän kautta (49/56), sähköisen asiakirjahallintajärjestelmän kautta (41/56) ja Torni-portaalissa (32/56). Lisäksi vastaajista 12 oli saanut tietoa muutoksesta myös rykmentin henkilöstölehti Etapistä. Viestintäkanavien käyttöä tietolähteinä on esitetty kuvassa 15.

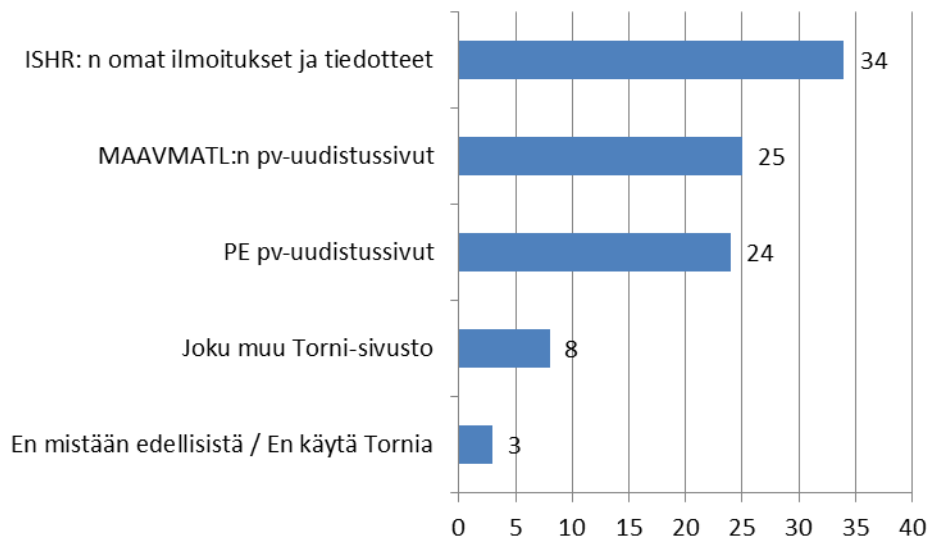


Kuva 15. Tunnistetut pääviestintäkanavat muutosviestinnässä (n=56)

4.3.4 Muutosviestintä Tornissa

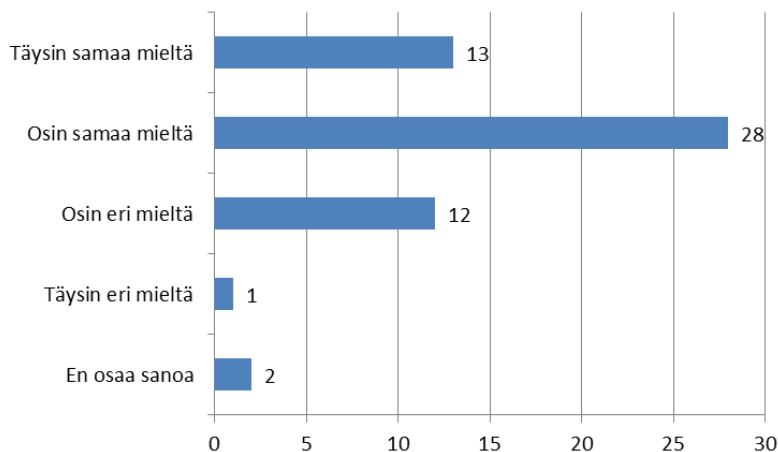
Kysymysten 20 – 28 avulla haluttiin tietoa siitä, miten vastaajat kokevat Tornin käytön ja käytettävyyden muutosviestinnässä koskien erityisesti Puolustusvoimauudistukseen liittyvää viestintää.

Kysymyksessä 20 kartoitettiin miltä Tornin sivuilta vastaajat ovat saaneet tietoa Puolustusvoimauudistuksesta. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampikin tietolähde. Suurimpana lähteenä pidettiin rykmentin omia ilmoituksia ja tiedotteita (34 vastaajaa 56:sta). Maavoimien materiaalilaitoksen (25/56) ja Pääesikunnan (24/56) ylläpitämät puolustusvoimauudistussivustot koettiin lähes yhtä hyviksi lähteiksi. Kahdeksan vastaajaa on löytänyt tietoa joltain muulta kanavalta ja kolme vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”En mistään edellisistä, en käytä Tornia.” Vastaukset on esitelty kuvassa 16 (s.34).



KUVA 16. Puolustusvoimauudistuksen tietolähteet Tornin-portaalissa

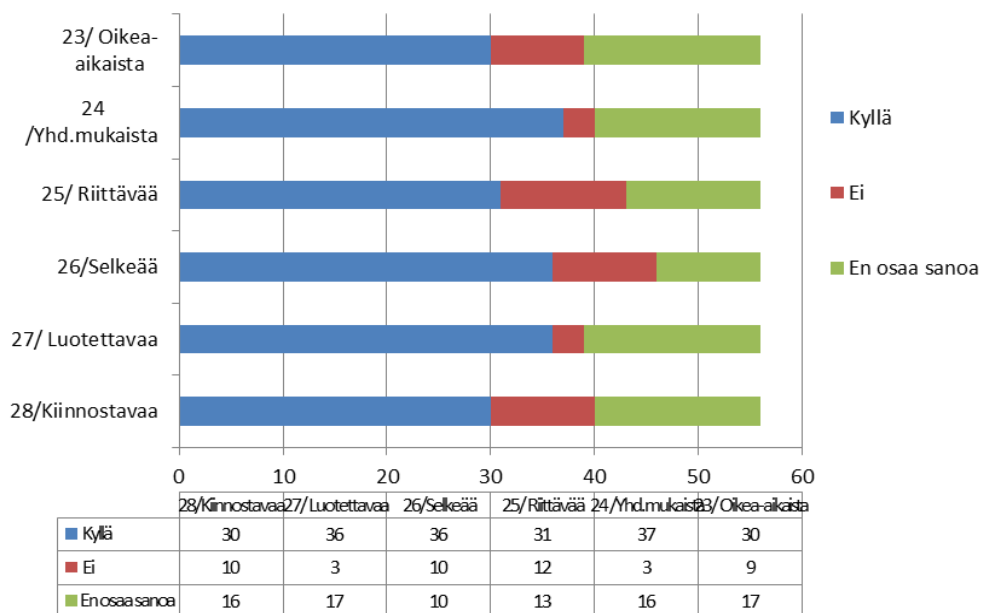
Kysymyksessä 21 kysyttiin vastaajan mielipidettä Tornin soveltuvuudesta viestintäkanavaksi muutosviestinnälle. Yli 60 % vastaajista (41/56) oli asiasta täysin samaa tai osin samaa mieltä. Vastaukset esiteltä vaihtoehdoittain kuvassa 17.



Kuva 17. Tornin soveltuvuus muutosviestinnän viestintäkanavaksi (n=56)

Kysymyksessä 22 kysyttiin, käyttääkö vastaaja Tornia tietolähteenä etsiessään muutoksesta. Vastaajista yhdeksän (9/56) käyttää, suurin osa vastaajista (39/56) käyttää joskus ja seitsemän ei käytä Tornia tietolähteenään etsiessään tietoa puolustusvoimauudistuksesta. Yksi vastaaja ilmoittaa, ettei osaa vastata kysymykseen.

Kysymyksissä 23 – 28 vastaajia pyydettiin vertaamaan, vastaako Tornin viestintä hänestä kysymyksessä esitettyä adjektiivia. Vastaukset on esitetty kuvassa 18. Vastauksissa huomionarvoista on niiden vastaajien osuus, jotka eivät osaa antaa mielipidettään asiasta.



Kuva 18. Vastaajien mielikuvat Tornin viestinnästä (n=56)

4.3.5 Avoin palaute

Kysymyksessä 29 pyydettiin vastaajilta mahdollista avointa palautetta Tornin rakenteesta ja käytettävyydestä sekä mahdollisia kehitysehdotuksia. Vastauksia saatiin kuuksitoista kappaletta, joissain vastauksissa oli useampikin havainto.

Vastaukset jaoteltiin aihealueittain seuraaviin sisältöihin:

- sisältö (5kpl)
- toimintavarmuus (3kpl)
- rakenne (1kpl)
- linkit (2 kpl)

- tiedon jakelu (2kpl)
- hakutoiminnot (2kpl)
- muut (5kpl)

5 POHDINTA

5.1 Luotettavuus

Kyselyyn vastanneiden määrä (56 henkilöä) on noin 26 % nykyisestä Itä-Suomen huoltorykmentin henkilöstömäärästä (218 henkilöä). Kun osan organisaatioon vuodenvaihteessa siirtyneiden ähtäriläisten sisäiset sähköpostit eivät kuitenkaan olleet vielä tammikuussa siirtyneet huoltorykmentin organisaatioon, ja kun heidän perehdyttämisenä oli vielä muutenkin kesken, pidän enemmän todennäköisenä sitä, että vastaajissa kyse on noin 30 % niistä työntekijöistä* jotka työskentelivät organisaatiossa vuoden 2012 lopussa (**arviolta noin 185 työntekijää*). Molemmissa tapauksissa lukumääräisesti vastaajien määrä riittää kuitenkin tekemään suuntaa antavia yleistyksiä henkilöstön mielipiteistä kokonaisuutena.

Kyselyn taustatietojen mukaan vastaajista 40 ilmoitti työskentelevänsä pääsääntöisesti toimistotyössä ja 16 muussa työssä. Karkeasti arvioituna toimistotyötä todellisuudessa rykmentissä tekee noin 90 työntekijää vuoden 2012 työntekijöistä, jolloin kyselyyn vastasi heistä hieman alle puolet. Näin ollen tässä ryhmässä vastanneiden mielipiteitä voidaan pitää varsin luotettavina ryhmänsä puolestapuhujina. ”Muun työn” tekijöinä voidaan rykmentin työntekijöistä pitää vartiointityötä tai varasto- ja räjähdetoita tekeviä, joiden osuus arvioidusta 2012 vahvuudesta on noin 130, jolloin kyselyyn vastanneet 16 edustavat vain noin 12 % heistä, jonka vuoksi näihin vastauksiin tulee suhtautua tietyllä tavalla jopa kriittisestikin.

5.2 Tulosten tarkastelu

5.2.1 Tietokoneen käyttö ja verkkoon pääsy

Mahdollisten digitaalisten kuulujen selvittämiseksi pyrin ensin ristiintaulukoimalla selvittämään vastaajien työn laadun (kysymys 3) ja tietokoneiden työkäytön (kysymys 4) välistä suhdetta, jonka tulokset on esitetty taulukossa 1. Tuloksen perusteella lähes

kaikki ”toimistotyötä” tekevät vastaajat työskentelevät työnantajan hänelle tarjoamalleen työkoneella ja vain yksi yhteiskäyttöisesti työtovereidensa kanssa. ”Muuta työtä” tekevistä 62,5 % työskentelee omalla koneella ja 37,5 % yhteiskäyttöisesti muiden työtovereiden kanssa.

Taulukko 1. Tietokoneen käyttö eri työtehtävissä (toimisto/ muu työ) (n=56)

			Tietokoneen käyttö		Total
			Oma kone	Yhteiskäyttö	
Työn laatu	Toimistotyössä	Count	39	1	40
		% within Työn laatu	97,5 %	2,5 %	100,0 %
	Muussa työssä	Count	10	6	16
		% within Työn laatu	62,5 %	37,5 %	100,0 %
Total		Count	49	7	56
		% within Työn laatu	87,5 %	12,5 %	100,0 %

Koska halusin selvittää, aiheuttaako Itä-Suomen huoltorykmentissä ns. kakkosverkko-toimijuus mahdollisia tietokoneiluja, joita Airaksinen (2000) omassa tutkimuksessaan Aga Oy:llä oli havainnut. Siksi jatkoin ristiintaulukointia tietokoneen käytön (kysymys 4) ja verkkoonpääsyn (kysymys 4b) suhteen selvittämällä (taulukko 2). Koska näihin kysymyksiin vastaaminen oli kuitenkin vapaaehtoista ja mahdollista kaikille, näkyvät tuloksissa myös 16 omalla koneella työskentelevien vastaukset vaikka kysymys oli kohdistettu pääasiassa tietokonetta yhteiskäyttöisesti käyttäville. (*”Mikäli vastasit käyttäväsi tietokonetta yhteiskäyttöisesti muiden kanssa pyytäisin sinua vastaamaan myös oheisiin kysymyksiin 4b ja 4c”*)

Taulukko 2. Tietokoneelle pääsy eri työtehtävissä (n=56)

		Pääsy tietokoneelle			Total
		,00	Aina tarvittaessa	Lähes aina	
Työn laatu	Toimistotyössä	28	12	0	40
	Muussa työssä	9	5	2	16
Total		37	17	2	56

Tuloksen perusteella on sanottava, että vaikka osa vastaajista käyttää työssään tietokoneita yhteiskäyttöisesti muiden kanssa, kokevat heistä kaikki pääsevän hoitamaan asioitaan tietokoneelle pääsääntöisesti aina. Saatua vastausta ei kuitenkaan voida mielestäni pitää täysin luotettavana yleistysenä asiasta sillä todellisuudessa yhteiskäyttöisten kakkosverkkotoimijoiden osuus Itä-Suomen huoltorykmentissä on paljon suurempi kuin kyselyyn nyt osallistui (nyt vain 6 henkilöä). Näin ollen ei myöskään voida todeta, ettei tietokoneiden käytöllä ja verkkoon pääsyllä voisi olla digitaalista kuilua aiheuttavaa roolia, vaikka tämän kyselyn tulokset eivät teoriaa tue.

5.2.2 Tornin käyttö

Tornin käyttöä selvittäessä on pohdittava asiaa kahdesta näkökulmasta: siitä miten Tornia käytetään ja miten käyttö koetaan. Tämä siksi, että uskon saatujen vastausten heijastuvat toisiinsa.

Ensin tarkastelemme vastaajien Tornin-käyttöä toiminnallisesta näkökulmasta. Vastaajista 70 % ilmoitti käyttävänsä Tornia pääasiassa hyödyntäen sen etusivun tarjoamia palveluja. Kuten taulukosta 3 käy ilmi, etusivun käyttö on yleisintä sekä toimistotyötä että muuta työtä tekevien vastaajien keskuudessa.

Taulukko 3. Tornin käyttö eri työtehtävissä (n=56)

	Työn laatu		Total
	Toimistotyössä	Muussa työssä	
Tornin käyttö			
Aktiivisesti monipuolista sisältöä hyödyntäen	8	2	10
Pääasiassa etusivua	26	13	39
Käytän sen kautta vain eri tietojärjestelmiä	6	1	7
Total	40	16	56

Tarkastellessani puolestaan Tornin käytön ja verkkoonpääsyn suhdetta havaitsin, että ne työntekijät, jolle työnantaja on järjestänyt käyttöönsä oman tietokoneen ja siten myös esteettömän verkkoonpääsyn, käyttävät Tornia suurimmaksi osaksi hyödyntäen

etusivua, mutta myös aktiivisesti etusivua hyödyntäen tai vain tietojärjestelmiä. Kaikki yhteiskäyttöisesti tietokonetta käyttävät ilmoittivat hyödyntävänsä pääsääntöisesti vain Tornin etusivua (taulukko 4).

Taulukko 4. Tornin suhde tietokoneen käyttöön (n=56)

			Tornin käyttö			Total
			Aktiivisesti monipuolista sisältöä hyödyntäen	Pääasiassa etusivua	Käytän sen kautta vain eri tietojärjestelmiä	
Tietokoneen käyttö	Oma kone	Count % within Tietokoneen käyttö	10 20,4 %	32 65,3 %	7 14,3 %	49 100,0 %
	Yhteiskäyttö	Count % within Tietokoneen käyttö	0 ,0 %	7 100,0 %	0 ,0 %	7 100,0 %
Total		Count % within Tietokoneen käyttö	10 17,9 %	39 69,6 %	7 12,5 %	56 100,0 %

Pohtiessani mitä tämä tarkoittaa, tulin lopputulokseen, että työskentely omalla koneella mahdollistaa Tornin aktiivisen käytön mutta myös aiheuttaa mahdollisesti tiettyihin toimintatapamalleihin urautumista, joka näkyy esimerkiksi Tornin hyödyntämisessä vain väylänä tietojärjestelmien käyttöön. Yhteiskäyttöisesti tietokoneita käyttävillä on nykyisen tietoähkyn aikana harvemmin aikaa liikkua verkossa tarkastellen, mitä uutta palvelu voisi tarjota, tietokoneille tullaan usein suorittamaan jotain tiettyä työtehtävää tai vaikkapa lukemaan sähköpostit.

Toisesta näkökulmasta Tornin käyttöä tarkasteltaessa nostan esiin kaksi kysymystä, onko Tornin käytöllä suhdetta käyttäjän arvioon järjestelmän käytön helppoudesta tai omasta käyttöaidosta?

Tornin käytön ja sen käytön helppouden välillä on tilastollisesti merkitsevää lineaarista riippuvuutta ($p=0,08$) ja mielestäni selvä kausaalinen syy-seuraussuhde: mitä helpommaksi jonkin asian koet, sitä helpommin sitä käytät. Samoin negatiivinen asenne rajoittaa toimintaa, jolloin esimerkiksi uuden oppiminen vaikeutuu. Tämä on selkeästi nähtävissä myös Tornin käytön ja käytön helppouden ristiintaulukoinnin avulla (taulukko 5). Tuloksia pohdittaessa on toki myös mietittävä, mitä vastaaja on ajatellut vastatessaan kysymyksiin. Onko kyseessä vastaaja, jolle Tornin käyttö on vaikeaa mutta hän siitä huolimatta käyttää sitä aktiivisesti tai vastaaja, jolle Tornin käyttö on vaikeaa joten hän käyttää sitä vain portaaliksi eri tietojärjestelmien käyttöön?

Taulukko 5. Tornin käytön suhde sen käytön helppouden kokemiseen

		Tornin käytön helppous		Total
		Positiivinen	Negatiivinen	
Tornin käyttö	Aktiivisesti monipuolista sisältöä hyödyntäen	8	2	10
	Pääasiassa etusivua	32	7	39
	Käytän sen kautta vain eri tietojärjestelmiä	2	5	7
Total		42	14	56

Tornin käyttöön on tilastollista merkittävyyttä myös sillä, kuinka vastaaja on kokenut omat Tornin käyttöaitonsa ($p=0,042$) (taulukko 6). Aktiiviset Tornin käyttäjät kokevat käyttöaitonsa hyväksi tai tyydyttäväksi, mutta pääasiassa etusivun käyttäjissä myös ”välttävä”-arvosanan itselleen antaneita. Prosentuaalisesti Tornia vain portaalina käytävillä ”välttävien” osuus vastaajista on suurin, 28,6 %. Kuitenkaan koska taulu-

kosta ei voi tehdä johtopäätöksiä siitä, millaiset tekniset käyttötaidot aktiivikäyttäjillä on tai siitä kuinka tottuneita he ovat liikkumaan erilaisilla sähköisillä työalustoilla, voidaan vain todeta yleispätevästi, että käyttämällä oppii tai että uusien työskentelytapojen käyttöönotto vaatii hyvää ihmisiltä usein avointa asennetta uuden oppimiseen.

Taulukko 6. Vastaajien Tornin käytön ja käyttötaidon vertaus

		Tornin käyttötaidoarvio			Total
		Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	
Tornin käyttö	Aktiivisesti monipuolista sisältöä hyödyntäen	5	5	0	10
	Pääasiassa etusivua	16	21	2	39
	Käytän sen kautta vain eri tietojärjestelmiä	1	4	2	7
Total		22	30	4	56

Kun ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, kuinka Tornia pääsääntöisesti henkilöstön parissa käytetään ja onko käytössä eroja verkkotoimijuuden suhteen, on vastaus yksiselitteinen. Tornin käyttö on Itä-Suomen huoltorykmentissä keskittynyt pääasiassa vain sen etusivun käyttöön, jolla ei näytä olevan eroja sen suhteen miten verkkoon päästään. Tässäkin on toki myös huomioitava ”muuta työtä” tekevien pieni osuus vastaajista (16 henkilöä, 28,6 %).

5.2.3 Tornin luotettavuus viestintäkanavana

Tornin luotettavuutta viestintäkanavana arvioitiin pääasiassa positiiviseksi kysymyksessä 12. Kuten taulukosta 7 (s. 52) on nähtävissä, vastauksissa ei ollut myöskään eroa sen suhteen, tekikö vastaaja työtä pääsääntöisesti toimistossa vai muualla. Taulukossa huomioitavaa se, että siitä on poistettu viisi kysymyksen 12 ”En osaa sanoa”-vastausta.

Taulukko 7. Vastaajan työn laadun suhde Tornin luotettavuusarvioon (n=51)

			Tornin luotettavuus viestintä-		Total
			kanavana		
			Positiivinen	Negatiivinen	
Työn laatu	Toimistotyössä	Count	31	7	38
		% within Työn laatu	81,6 %	18,4 %	100,0 %
	Muussa työssä	Count	12	1	13
		% within Työn laatu	92,3 %	7,7 %	100,0 %
Total	Count		43	8	51
	% within Työn laatu		84,3 %	15,7 %	100,0 %

Halusin kuitenkin vielä selvittää, *miksi* Tornia pidetään mahdollisesti luotettavana. Vaikuttavatko käyttäjän käyttökokemukset tuntemus välineen luottavuudesta tai mielipiteisiin järjestelmän toimivuudesta? Korrelaatiotaulukkoa (taulukko 8 s. 43) tarkasteltaessa huomaa, että asioilla on tieteellisesti osoitettua riippuvuutta toisiinsa. Asiaa on helppo selittää myös kausaalisella syy-seuraussuhteella: Se millaiseksi koen järjestelmän käytön, vaikuttaa siihen, miten luotettavaksi koen sen viestintäkanavana tai millaisen mielikuvan muodostan koko järjestelmän toimivuudesta.

Toisen tutkimuskysymyksen ” Kuinka luotettavana viestintäkanavana Tornia henkilöstön parissa pidetään” vastaukseksi voidaan tulosten perusteella todeta, että vastaajien mielestä Tornin kautta välitetty viesti on luotettavaa.

Taulukko 8. Tornin luotettavuuteen vaikuttavien osatekijöiden riippuvuussuhteiden korrelaatioarvot kysymykset 10, 12 ja 13 (n=56)

		Tornin käyttö on helppoa	Tornin luotettavuus viestintäkanavana	Mielipiteeni Tornin toimivuudesta järjestelmänä
Tornin käyttö on helppoa	Pearson Correlation	1	,268*	,630**
	Sig. (2-tailed)		,046	,000
	N	56	56	56
Tornin luotettavuus viestintäkanavana	Pearson Correlation	,268*	1	,178
	Sig. (2-tailed)	,046		,190
	N	56	56	56
Mielipiteeni Tornin toimivuudesta järjestelmänä	Pearson Correlation	,630**	,178	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,190	
	N	56	56	56

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5.2.4 Tornin sopivuus muutosviestinnän välineenä

Kuten jo johdannossa mainitsin, Itä-Suomen huoltorykmentti on ollut muutoksessa aina perustamisestaan saakka. Siksi vastauksia tarkastellessa huomaa, että suurin osa vastaajista on kokenut muutosten koskettaneen omaa työtään (49/56 vastaajasta samaa tai osin samaa mieltä). Kuitenkin valtaosa vastaajista on kokenut saaneensa tähän mennessä riittävästi tietoa käynnissä olevista muutoksista ja niiden vaikutuksista omaan työhönsä (ks. taulukko 9 s. 44). Tästäkin taulukosta on poistettu ennen sen luontia 1 kpl ”en osaa sanoa” vastauksia.

Taulukko 9. Muutoksen ja muutosviestinnän kokeminen (n=55)

			Olen saanut tietoa muutoksesta			Total
			Täysin samaa mieltä	Osin samaa mieltä	Osin eri mieltä	
Muutokset ovat koskettaneet työtehtävääni	Muutos on koskettanut	Count % within Muutokset koskettaneet työtehtävääni	12 24,5 %	29 59,2 %	8 16,3 %	49 100,0 %
	Muutos ei ole koskettanut	Count % within Muutokset koskettaneet työtehtävääni	0 0,0 %	5 83,3 %	1 16,7 %	6 100,0 %
Total		Count % within Muutokset koskettaneet työtehtävääni	12 21,8 %	34 61,8 %	9 16,4 %	55 100,0 %

Luotettavuudella on merkitystä myös muutosviestinnässä. Kysymyksessä 21 kysyttiin vastaajan mielipidettä Tornin soveltuvuudesta viestintäkanavaksi muutosviestinnälle. Yli 60 % vastaajista (41/56) oli asiasta täysin samaa tai osin samaa mieltä. Samoin kysymyksessä 27, jossa Torni-viestintää luotettavaksi piti 64,3 % vastaajista. Siksi ei ole yllättävää että näiden kysymysten kesken korrelaatiokerroin osoittaa asialla olevan merkittävää lineaarista riippuvuutta ($p=,000$).

Kun vielä kysymysten 23–28 tuloksia pohtiessa huomaa, enemmistö vastaajista kokee Tornissa tapahtuvan muutosviestinnän oikea-aikaiseksi, riittäväksi ja selkeäksi ja että vastaajien mielestä viestintä on lisäksi oikea-aikaista ja yhdenmukaista (esim. tiedotustilaisuuksiin verrattuna), voidaan kolmanteenkin tutkimuskysymykseen vastata myönteisesti.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

Viestintä kaikkein käytettävyydeltään optimoiduimmankin intranetin avulla on turhauttavaa, ellei käyttäjien toiminnasta ja viestien vastaanotosta ole havaintoja. Puolustusvoimien Viestirykmentin motto ”*Denuntiatio solum solum translata valet – Viesti vain perille vietynä ratkaisee*” kuvaa tilannetta mielestäni osuvasti. Kun viestinnän re-

surssit ovat rajalliset, on tärkeää selvittää, miten Tornia käytetään, ketkä sitä käyttävät ja millainen mielikuva henkilöstöllä siitä on. Mielikuvan merkitystä tuskin koskaan voi korostaa liikaa, sillä jokainen meistä tietää kuinka suuri merkitys on sillä koemeko asian mielekkääksi ja haluammeko ryhtyä sitä käyttämään vai emme.

Avoimen palautteen kautta tuli ilmi, että yhä enemmän työntekijöitä harmittaa tiedon jakautuminen ja pirstaloituminen eri viestintäkanavien kesken. Käyttääkseni vastaajan termiä ”seuratakseen tilannetta” tulee työntekijöiden seurata nykyisin montaa eri viestintäkanavaa pitääkseen itsenä tietoisena työympäristöstään ja siinä tapahtuvista muutoksista. Samalla työntekijän voi olla vaikea erottaa toisistaan tärkeät vähemmän tärkeät asiat toisistaan. Edistääkseen tiedon saavuttavuutta, tulee organisaatiossa kiinnittää enemmän huomiota siihen, missä kanavassa viestiä kulloinkin jaetaan ja huomioida jaossa kanavien omaleimaiset piirteet. Sähköiset viestintäkanavat jakavat tietoa nopeasti, mutta vain niille jotka sitä päivittäin käyttävät.

Vastausten perusteella Itä-Suomen huoltorykmentissä pitäisi Tornin viestinnässä keskittyä etusivun käyttöön ja sen käyttäjälähtöisemmäksi saattamiseen. Koska Tornin omistajuus ei ole rykmentillä vaan Pääesikunnan henkilöstöosastolla, ei rakenteellisiin seikkoihin voi suuria muutoksia tehdä. Hyödyntämällä etusivun oikean alareunan mahdollistaman linkkitilan, voidaan rykmentissä luoda myös sisäisivuille sopivaa tietoa sisältäviä kokonaisuuksia.



1. Itä-Suomen huoltorykmentin tiedotteet, ilmoitukset ja tapahtumat (näkyvät kaikille)
2. Työkalut ja omat linkit (käyttäjän omat valinnat)
3. Joukko-osaston linkit

Kuva 19. Tornin-portaalin etusivun alueet, joihin voi voidaan vaikuttaa joko itse tai rykmentin tasalla.

Vaikka Torni-portaalin kehittämis- ja ylläpitosuunnitelmassa (AG18351, 4.) todetaankin, että olennaista verkkotyöskentelyn nopean muutoksen aikakaudella ei ole opettaa henkilöstölle uusia tietojärjestelmiä vaan saada aikaan kulttuurin muutos, on mielestäni olennaisen tärkeää opastaa ja ohjata henkilöstöä hyödyntämään sellaisia Tornin tarjoamia mahdollisuuksia kuten omat profiiliasetukset. Mielestäni oli yllättävää havaita, että vastaajien mielikuvat omasta Torni-portaalin käyttötaidosta eroavat etenkin niiden osalta, jotka muuten kokevat oman tietokoneen käyttötaidon erinomaiseksi tai hyväksi. (Ks. taulukko 10) Johtuuko tämä siitä, että Torni koetaan edelleen vieraaksi tai vain ”hakemistopuuksi” (vrt. Luukkonen 2006, 267), jota riittävät rutiinit eivät ole jalkautaneet osaksi työympäristöä?

Taulukko 10. Vastaajan arviot omista käyttötaidoistaan (n=55)

			Tornin käyttötaidoarvio			Total
			Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	
Tietokoneen käyttötaidoarvio	Erinomainen	Count	4	1	0	5
		% within Tietokoneen käyttötaidoarvio	80,0 %	20,0 %	,0 %	100,0 %
	Hyvä	Count	15	18	2	35
		% within Tietokoneen käyttötaidoarvio	42,9 %	51,4 %	5,7 %	100,0 %
	Tyydyttävä	Count	3	10	0	13
		% within Tietokoneen käyttötaidoarvio	23,1 %	76,9 %	,0 %	100,0 %
	Välttävä	Count	0	1	2	3
		% within Tietokoneen käyttötaidoarvio	,0 %	33,3 %	66,7 %	100,0 %
Total		Count	22	30	4	56
		% within Tietokoneen käyttötaidoarvio	39,3 %	53,6 %	7,1 %	100,0 %

Jotta Tornin käyttö rutinoituisi henkilöstön keskuudessa, on tärkeää, että jokainen työntekijä opettelisi päivittäin käyttämään ajastaan muutaman kymmenen sekunnin silmäilläkseen omia etusivun uutisvirtojaan, kun Torni pakotettuna kuitenkin avautuu työasemalle kirjautumisen yhteydessä. Kaikki käyttäjän nopeampaa reagointia vaativa viestintä tulee hoitaa jottain muuta viestintäkanavaa apuna käyttäen.

Huolimatta siitä, että Tornissa toteutettu muutosviestintä saikin kyselyssä suhteellisen hyviä arvioita, tulisi sen toteutumista edistää edelleen. Kun varsinaiset etusivuilla esiintyvät virrat eivät mahdollista käyttäjien keskinäistä vuorovaikutusta tai muiden kuin verkkotoimittajien julkaisemia ilmoituksia/tiedotteita, tulisi rykmentissä pohtia voitaisiinko vuorovaikutteisten ryhmätyökalujen käyttöönottoa edistää esim. kannustamalla wikialustojen käyttöönottoa. Tässä merkittävänä kohderyhminä ovat esimiestaso, sillä tätä kautta uudet menetelmät jalkautuvat osaksi käytänteitä esimerkiksi osasto- ja sektoripalavereihin. Kannustamisessa voi käyttää yhteisten wikien luomista esimerkiksi henkilöstölehden suunnitteluun, jossa halukkaat voivat jättää juttuvinkkejä, kuvia yms.

Koska rykmentissä kuitenkin on useita ns. kakkosverkkotoimijoita sekä niitä, jotka käyttävät Tornia vain kulkuväylänä järjestelmiin tulee Tornin käytön markkinointia jatkaa. Uutta viestintäohjetta päivittäessä tulee edelleen korostaa jokaisen työntekijän velvollisuutta uuden tiedon etsijänä, mutta myös jakajana. Koska on oletettavaa, että esimiestaso myös niissä työpisteissä joissa työn luonne on muuta kuin toimistotyötä, käyttää tietokonetta lähes päivittäin, tulisi hänen huolehtia tiedon välittymisestä alaisilleen. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi tulostamalla ne ilmoitustaululle / vast.

7 LOPPUSANAT

Itä-Suomen huoltorykmentin sisäistä viestintää pohtiessa on hyvä muistaa toimintaympäristön vaikutus sekä viestinnän sisältöön että yhteisesti käytössä oleviin viestintäkanaviin.

Puolustusvoimien vuoden 2011 henkilöstötilinpäätöksen mukaan puolustusvoimien palveluksessa oli vuoden lopussa (31.12.2011) 15 152 henkilöä. Siksi voidaankin puhua henkilöstömäärältään suuresta konsernista, missä kaikki työskentelevät samassa, mutta kolmeen eri puolustushaaraan jaetussa linjaorganisaatiossa. ”Konsernin” koon hahmottamiseksi voidaan kertoa, että Talouselämä 500 /Suomen suurimmat yritykset 2012 listan ykkönen Nokia työllisti kotimaassa kesäkuun alussa 2012 noin 15 900 työntekijää (Yle-uutiset 15.6.2012).

Kaikille työntekijöille suunnattujen yhteisten viestintäkanavien, kuten esimerkiksi Torni-portaalin suunnittelu ja toteutus vaativat monien yhteistyötahojen pitkäjänteistä ja saumatonta yhteistyötä. Kuten Tornin kehittämissuunnitelmassa (AG18351, 7.) on

kerrottu, ”portaali tarvitsee toimiakseen rakenteita, sisältöjä, vaatimusmäärittelyitä, testausta, työkaluja ja teknisiä ratkaisuja sekä fyysistä rautaa. Tornin kehittämistä ohjaavat ensisijaisesti käyttäjien tarpeet, joita kartoitetaan vuosittaisilla käyttäjä- ja käyttävyystutkimuksilla. Tutkimusten tuloksia hyödynnetään aina seuraavien vuosien kehittämissuunnitelmien laadinnassa.

Siinä missä Pääesikunnan henkilöstöosasto ohjaa Torni-portaalin kokonaiskehittämistä ja viestintäosasto vastaa sisällöntuotantoon liittyvien ohjeiden tuottamisesta ja ylläpidosta sekä tuottaa sisällöntuotantoon liittyvän tukipalvelun, jää joukko-osasto / hallintoyksikkö tasalle vastuu Tornin sisällön tuotannosta. Tähän tarvitaan ensisijaisesti henkilöstöresursseja ja näkemystä siitä, mihin suuntaan Torni-viestintää kussakin joukossa halutaan kehittää.

Kuten Itä-Suomen huoltorykmentissä toteutettu kyselytutkimus osoittaa, ovat henkilöstön valmiudet tietokoneiden käyttöön hyvät. Henkilöstö osaa käyttää tietokoneita ja käyttää niitä jopa vapaa-ajallaan päivittäin tai muutamia kertoja viikossa. Siksi intranetin vähäisen tai passiivisen käytön ei voida sanoa riippuvan käyttäjän taidoista hyödyntää osaamistaan tai verkkoympäristöään. Kysymys on ennen kaikkea asenteesta, jonka muuttamiseen tarvitaan aikaa, kärsivällisyyttä ja hyvin suunniteltua viestintää.

8 LÄHTEET

Aalto, T. 2012. Kuinka olla avoin - työelämän uudet viestintätaidot. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Airaksinen, L. 2006. Digitaalinen kuilu vai digitaalinen silta? Intranet organisaation viestinnässä. Teoksessa Matikainen, J. & Aula, P. & Villi, M. (toim.) Tutkielmamatka verkkoviestintään. Helsinki: Yliopistopaino s.46–47.

Erkkilä, K. 2001. Haltuunoton ja yhdistämisen haasteet - integraatio yrityskaupassa. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Itä-Suomen huoltorykmentistä 1. Logistiikkarykmentiksi. Kymen Vartio 24.2.2013, s.12–15.

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

Kotter, J.P. 2002. The heart of the change. USA: Harvard business review press.

Laine, K. 2010. Muutoksen kokeminen ja alaistaidot muutoksessa päivystyspoliklinikan sairaanhoitajien kokemana. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04454.pdf> [viitattu 6.4.2013].

Luukkonen, J. 2006. Digitaalinen viestintä. Teoksessa Juholin, E. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy s. 253–273.

Joensuu, S. 2006. Kaksi kuvaa työntekijästä. Sisäisen viestinnän opit ja postmoderni näkökulma. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13435/9513926540.pdf?sequence=1> [viitattu 19.2.2013].

Juholin, E. 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön Helsinki: Inforviestintä Oy.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Otala, L. & Pöysti, K. 2012. (Sitra 299) Kilpailukyky 2.0. Hämeenlinna: Kauppakamari.

Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Juva: WS Bookwell Oy.

Puolustusvoimauudistuksen ratkaisumalli. Puolustusvoimain komentajan tiedotustilaisuus Valtioneuvoston linnassa 8.2.2012. Saatavissa:

http://www.puolustusvoimat.fi/staattinen/pvuudistus/Puolustusvoimien_ratkaisumalli_8212.pdf [viitattu 6.4.2013].

Puolustusvoimien henkilöstötilinpäätös 2011. Saatavissa:

http://www.puolustusvoimat.fi/wcm/9ad33a804b95fe69b5abfd5dd012fa8f/HTP2011_web.pdf?MOD=AJPERES [viitattu 8.3.2013].

Puro, J-P. 2003. Työviestinnän kipupisteet. Tampere: Inforviestintä Oy.

Puro, J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Juva: WS Bookwell Oy.

Saari, C. 2011. Työyhteisöjen digitaaliset kuilut. Jyväskylän yliopisto.

Kandidaatintutkielma. Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26722/Carita%20Saari.pdf?sequence=1> [viitattu 19.2.2013].

Stenmark, D. 2003. Intranet as Formative Context: A Study of an Under-Utilized Corporate Web. 2003 – Ninth American Conference on Information, 1967-1703.

Saatavissa:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.3.4126&rep=rep1&type=pdf> [viitattu 17.3.2013].

Majamaa, O. Taustatutkimus intranetin kehittämiseen Case: Mondi Lohja Oy. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavissa:

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/30762/Majamaa_Olli.pdf?sequence=1 [viitattu 7.4.2013].

Mattelart, A. & Mattelart, M. 2004. Theories of communication. London: Sage Publications Ltd.

Nielsen, J. 2000. WWW-suunnittelu. Suom. Haanpää, T. Jyväskylä: Gummerus.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Tietotekniikan käyttö yrityksissä 2009, 3. Internet yrityksissä. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa:

http://tilastokeskus.fi/til/ict/2009/ict_2009_2009-12-17_kat_003_fi.html [viitattu 7.4.2013].

Suomen virallinen tilasto (SVT): Tietotekniikan käyttö yrityksissä 2010, 3. Internet yrityksissä. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa:

http://www.stat.fi/til/ict/2010/ict_2010_2010-11-25_kat_003_fi.html [viitattu: 7.4.2013].

TE500. Talouselama.fi. Saatavissa <http://www.talouselama.fi/te500/> [viitattu 22.3.2013].

Tilastotieteenkeskus. Internet ja sähköinen kauppa yrityksissä 2006. Tiedote 16.11.2006. Saatavissa: http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2006/tiedote_067_2006-11-16.html [viitattu 7.4.2013].

Torni-portaalin kehittämis- ja ylläpitosuunnitelma 2011–2014. Pääesikunnan henkilöstöosasto 23.12.2010 Asiakirjatunnus: AG18351.

Valtioneuvoston selonteko VNS6/2004. Suomen puolustus- ja turvallisuuspolitiikka 2004. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 16/2004. Saatavissa:

http://www.defmin.fi/files/240/2493_2161_Selonteko_2004_1_.pdf [viitattu 10.4.2013].

Valpola, A. 2004. Organisaatiot yhteen. Muutosjohtamisen käytännön keinot. 1.painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Åberg, L. 2002a. Viestinnän strategiat. 3.painos. Juva: Inforviestintä Oy.

Åberg, L 2002b. Viestinnän johtaminen. 2. Painos. Keuruu: Inforviestintä Oy.

Yle.fi/uutiset. 14.6.2012 Näin Nokia kasvoi ja kutistui Suomessa. Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/nain_nokia_kasvoi_ja_kutistui_suomessa/6181781 [viitattu 22.3.2013].

OSA I TAUSTAKYSYMYKSET

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

2. Ikä

- Avoin vastausmahdollisuus

3. Työskentelen pääsääntöisesti

- Toimistotyössä
- Muussa työssä

4. Tietokoneen käyttö työssä

- Työnantaja on järjestänyt käyttööni oman tietokoneen
- Käytän tietokonetta yhteiskäyttöisesti muiden työtovereideni kanssa

Mikäli vastasit käyttäväsi tietokonetta yhteiskäyttöisesti muiden kanssa, pyytäisin sinua vastaamaan myös oheisiin kysymyksiin:

4b. Mielestäni pääsen hoitamaan työasioitani tietokoneella

- Aina tarvittaessa
- Lähes aina kun tarvitsen konetta
- Joudun usein odottamaan käyttövuoroani
- Pääsen harvoin koneelle

4c. Vertaa omaa arviotasi tiedonsaannin latuusi mikäli sinulla olisi käytössäsi oma tietokone tai entistä parempi pääsy tietokoneelle.

Uskon, että saamani tiedon määrä

- Kasvaisi
- Pysyisi ennallaan
- En osaa sanoa

5. Käytän tietokonetta vapaa-ajallani:

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Noin kerran viikossa
- Harvemmin
- En omista tietokonetta

6. Arvioi seuraavilla arvosanoilla oma tietokoneen käyttötaitosi:

- Erinomainen
- Hyvä
- Tyydyttävä
- Välttävä
- Huono

OSA II TORNI

TORNI- portaali on puolustusvoimien intranet, eli sisäinen tietoverkko ja portti eri tietojärjestelmiin. Se otettiin käyttöön 2.6.2008.

Seuraavat kysymykset koskevat omaa rooliasi Tornin käyttäjänä.

7. Käytän TORNI:a

- Aktiivisesti hyödyntämällä sen monipuolista sisältöä
- Pääasiassa hyödyntämällä sen etusivun tarjoamia palveluja (tiedotteita, ilmoituksia ja sen tarjoamia linkkejä eri tietojärjestelmiin kuten sähköpostiin tai SAP-itsepalveluun)
- Käytän vain eri tietojärjestelmiä sen kautta
- En käytä TORNIA

8. Valitse seuraavista suurin syy siihen miksi et käytä TORNIA (ehkä myöskään niin aktiivisesti kun haluaisit)

- Minulla ei ole aikaa
- TORNI toimii järjestelmänä huonosti
- En osaa käyttää TORNIA
- En halua käyttää TORNIA
- En osaa sanoa

9. Ole hyvä ja merkitse kaikki ne TORNI:n osiot jotka tiedät portaalissa olevan

- Tiedotteet ja ilmoitukset
- Omat linkit
- Valtakunnalliset vika- ja katkостiedotteet
- Kalenteri, joka toimii linkkinä PVAH-kalenteriini
- Rykmentin omat sivut joissa mm. linkkejä keskeisiin asiakirjoihin
- Mahdollisuus antaa palautetta
- Avoimet työpaikat
- Tukipalveluiden palvelut ja ohjeet-sivusto
- Ryhmätyökalut kuten wikit ja keskustelut
- Blogimahdollisuus
- Kirpputori

10. Mielestäni TORNI-portaalin käyttö on helppoa

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

11. Löydän mielestäni TORNI:sta helposti kulloinkin tarvitsemani tiedon

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

12. Mielestäni TORNI on viestintäkanavana luotettava

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

13. Mielestäni TORNI toimii järjestelmänä hyvin

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

14. Arvioi seuraavilla arvosanoilla oma TORNI:n käyttötaitosi:

- Erinomainen
- Hyvä
- Tyydyttävä
- Välttävä
- Huono

OSA III MUUTOSVIESTINTÄ

”Muutosviestinnän tehtävänä on samaan aikaan sekä kuvata että toteuttaa muutosta.”

Elisa Juholin, 2006

Seuraavat kysymykset koskevat yleisesti muutosviestintää Itä-Suomen huoltorykmentissä.

15. Työyhteisössämme (ISHR) on tapahtunut muutoksia koko sen olemassaolon ajan.

Olen kokenut, että olen tähän mennessä saanut riittävästi tietoa käynnissä olevista muutoksista

- Täysin samaa mieltä
- Osin samaa mieltä
- Osin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

16. Muutokset ovat konkreettisesti koskettaneet omaa työtehtävääni

- Kyllä
- Ei

17. Olen omasta mielestäni saanut muutoksissa riittävästi tietoa sen/niiden vaikutuksista omaan työhöni

- Täysin samaa mieltä
- Osin samaa mieltä
- Osin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

18. Mielestäni saamani tieto on ollut oikea-aikaista ja luotettavaa:

- Täysin samaa mieltä
- Osin samaa mieltä
- Osin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

19. Olen saanut tietoa muutoksista seuraavien pääviestintäkanaviemme kautta (voit valita useampia):

- Kasvokkaisviestintä (esimiesviestintä, tiedotustilaisuudet, palaverit yms.)
- TORNI-portaali
- PVAH
- ETAPPI

OSA IV MUUTOSVIESTINTÄ TORNISSA

TORNIA-portaalia käytetään usein erilaisista muutoksista viestimiseen.

Seuraavat kysymykset koskevat TORNI:n käyttöä ja käytettävyyttä muutosviestinnässä koskien ERITYISESTI puolustusvoimauudistukseen liittyvää viestintää.

20. Olen saanut tietoa muutoksesta TORNISSA seuraavien sivujen kautta (voit valita useampia):

- ISHR:n omat ilmoitukset ja tiedotteet
- MAAVMATL:n puolustusvoimauudistus- sivusto
- Pääesikunnan puolustusvoimauudistus-sivusto
- Joku muu TORNI-sivusto

21. Mielestäni TORNI on sopiva viestintäkanava muutosviestinnälle

- Täysin samaa mieltä
- Osin samaa mieltä
- Osin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

22. Käytän TORNIA tietolähteenä kun etsin tietoa muutoksesta

- Kyllä
- Joskus
- En
- En osaa sanoa

Seuraavissa kysymyksissä pyydän sinua vertaamaan TORNI:n viestintää annettujen adjektiivien avulla:

23. Viestintä on oikea-aikaista

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

24. Viestintä on esim. tiedotustilaisuuksiin verrattuna yhdenmukaista

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

25. Viestintä on riittävää

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

26. Viestintä on selkeää

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

27. Viestintä on luotettavaa

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

28. Viestintä on kiinnostavaa

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Oheisten kysymysten lisäksi voit antaa myös avointa palautetta koskien esim. TORNI-viestintää joko yleisellä tai rykmentin tasolla

29. Mitä mieltä olet TORNIN rakenteesta ja käytettävyydestä, olisiko sinulla ehdotuksia sen kehittämiseen joko koko puolustusvoimatasolla tai sitten rykmentin tasolla?

30. Mitä mieltä olet puolustusvoimauudistus- viestinnän tai yleisesti muutosviestinnän toteutuksesta koko Puolustusvoimissa tai rykmentissämme?

31. Entä olisiko sinulla jotain muuta palautetta viestintään tai TORNIIN liittyen?