

ILMAISEN PIKAVIESTISOVELLUKSEN HYÖ- DYNTÄMINEN HANKKEEN SISÄISESSÄ VIES- TINNÄSSÄ

Jari Ikäheimo

Opinnäytetyö
Marraskuu 2013

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma, ylempi AMK
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





Tekijä(t) IKÄHEIMO, Jari	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 25.11.2013
	Sivumäärä 42	Julkaisun kieli suomi
		Verkkajulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi ILMAISEN PIKAVIESTISOVELLUKSEN HYÖDYNTÄMINEN HANKKEEN SISÄISESSÄ VIESTINNÄSSÄ		
Koulutusohjelma Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen, ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) HAKKARAINEN, Sinikka		
Toimeksiantaja(t) Lasten ja perheiden hyvinvointipalveluiden kehittämishanke Itä- ja Keski-Suomessa.		
Tiivistelmä Opinnäytetyön tavoite oli selvittää, miten pikaviestintää voidaan hyödyntää Lasten ja perheiden hyvinvointipalveluiden kehittämishankkeessa (Kaste-hankkeessa). Erityisesti tutkittiin, millaisia keinoja on nopeuttaa ja helpottaa hankkeen sisäistä viestintää ilmaisten sovellusten avulla. Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusotteella. Tutkimusmenetelmänä käytettiin toimintatutkimusta, jossa tiedonhankinta tapahtui teoreettisen viitekehyksen hyödyntämisen ohella havainnoinnilla, haastatteluilla ja henkilöstölle suunnatuilla kyselyillä. Opinnäytetyön tuloksena voidaan kuitenkin todeta, että valtakunnallisten hankkeiden on syytä tarkkaan harkita ilmaisten sovellusten käyttöönottoa sisäisessä viestinnässään. Päätöksen teon tukena ja viestinnän strategian nopeuttajana pikaviestintä on tarkoituksenmukaista ja tehokasta. Yleisesti viestinnän apuvälineenä pikaviestimet ovat tehokkaita ja voivat vähentää tietynlaista sähköpostiviestintää. Pikaviestimet eivät tuki postilaatikoita eivätkä vaadi suuria investointeja laitteisiin tai ohjelmistoihin. Vapaat, ilmaiset sovellukset voidaan asentaa jokaiseen tietokoneeseen selainpohjaisina. Tutkimuksessa havaittiin myös, että pikaviestintä on hyvin epävirallista kielen käytön suhteen. Sen kieli on jossain puhutun ja kirjoitetun viestinnän välillä, mutta kuitenkin kaukana kirjoitusviestinnän normeista. Pikaviestinnän negatiiviseksi puoliksi voidaan todeta mahdolliset tietoturvariskit ja mahdolliset häiriöt palvelimilla, joiden kautta viestit kulkevat. Pikaviestinnällä voidaan parantaa yhteydenpitoa ja jopa sosiaalisia suhteita. Jos työpisteiden väli on maantieteellisesti pitkä, kuten tämän tutkimuksen hankkeessa oli, yhteydenpito on nopeaa ja lähes reaaliaikaista. Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että kehittämistä oli paljon, eivätkä valitut sovellukset olleet henkilöstön mielestä riittävän hyviä. Pikaviestimien käyttöä tulee valvoa, pitää huoli sen oikeanlaisesta käytöstä ja huolehtia siitä, että mitään arkaluonteista ei viestitetä.		
Avainsanat (asiasanat) viestintä, pikaviestintä, sisäinen viestintä		
Muut tiedot		



Author(s) IKÄHEIMO, Jari	Type of publication Master's Thesis	Date 25112013
	Pages 42	Language finnish
		Permission for web publication (X)
Title USE OF A FREE INSTANT MESSAGING APPLICATION IN THE INTERNAL COMMUNICATION OF A PROJECT..		
Degree Programme Master's Degree Programme in International Business Management		
Tutor(s) HAKKARAINEN, Sinikka		
Assigned by Lasten ja perheiden hyvinvointipalveluiden kehittämishanke Itä- ja Keski-Suomessa		
Abstract <p>The aim of the thesis was to find out how instant messaging can be used to benefit communication in the Children and Families Kaste project. In particular, the thesis examined what ways there are to accelerate and facilitate the project's internal communication by using free software?</p> <p>The study was conducted using a qualitative research approach. The research method used was action research in which the data was gathered through the study of the theoretical framework including observation, interviews, and inquiries directed to the staff.</p> <p>It can be concluded that the national projects should carefully consider using free applications for internal communication. To support the decision making and as an accelerator of the communications strategy, instant messaging is appropriate and effective. In general, instant messaging as a communication aid is effective and can reduce a particular kind of e-mail communication. Instant messaging does not block email boxes and do not require large investments in hardware or software. Free, web-based software applications can be installed on every computer. The study revealed that the language of instant messaging is very informal. This language is between spoken and written communication, but distinct from the language of a text message. The disadvantages in Instant Messaging include potential security risks and problems of the servers through which the messages pass.</p> <p>Instant communication can improve communication and even social relations. And if the workstations are geographically away from one another, as in this research project, communication is rapid and nearly real-time. According to the interviews, there was a lot to develop with the selected applications not good enough in the staff's opinion. The use of Instant Messaging should be monitored in order to ensure that it will be correctly used with nothing too sensitive being disseminated.</p>		
Keywords instant messaging, internal communication, communication		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	2
1.1	Opinnäytetyön tausta	2
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	3
1.3	Käsitteet	5
1.4	Opinnäytetyön rakenne	6
2	HANKEVIESTINTÄ.....	6
2.1	ICT-ratkaisut hankeviestinnässä.....	6
2.2	Web-pohjainen pikaviestintä	7
2.3	Virtuaalinen työtila hanketyössä.....	11
2.4	Pikaviestinnän tarkoitus	12
2.5	Sosiaalinen media hankkeessa.....	13
3	VIESTINTÄ LAPSET JA PERHEET KASTE - HANKKEESSA.....	14
3.1	PVA -taulukko	14
3.2	Viestinnän suunnittelu	15
3.3	Hankkeen viestintäsuunnitelma.....	16
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
4.1	Tutkimusprosessi ja tutkimusaineisto.....	21
4.2	Tutkimustulokset.....	25
5	KEHITTÄMISEHDOTUKSET JA POHDINTA	28
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	36
	Liite 1. Kuvaus pikaviestinnän epävirallistyyppisestä kielenkäytöstä.....	22
	Liite 2. PVA -taulukko	23
	Liite 3. Tutkimuslomake 1: liittyminen sosiaaliseen mediaan	36
	Liite 4. Tutkimuslomake 2: liittyminen internetin ilmaisiin pikaviestipalveluihin	37
	Liite 5. Tutkimuskysymykset ja -tulokset SurveyMonkey -ilmaispalvelusta	38

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Viestintä on tärkeä osa hankkeen toimintaa ja tiedottaminen tulee siksi sisällyttää jo hankesuunnitelmaan. Tiedottamisen kuuluu olla mukana koko hankkeen elinkaaren ajan. Osa koko hankkeen suunnitelmaa on sen viestinnän suunnittelu. Hyvin suunniteltu viestintä nopeuttaa hanketta jo käynnistysvaiheessa; se parantaa näkyvyyttä ja tunnettuutta ja edistää käytänteiden jalakaannuttamista. Ennen hanketta keskeisiä kohderyhmiä viestinnälle ovat päättäjät, hankkeen rahoittajat, tässä tapauksessa valtio ja kunnat. Sen jälkeen ovat vuorossa asiakkaat ja paikallinen liike-elämä, joiden kanssa toimintaa toteutetaan.

Viestintä on hankkeissa kaikkien asia. Jokainen voi antaa omaa tietoaan ja asiantuntemustaan jaettavaksi muiden kesken. Viestinnän toimivuuden kannalta on kuitenkin tärkeää, että jokaisella on oikea ja yhteinen käsitys rooleista ja vastuista. Projektipäälliköllä on päävastuu, koska hän on hankkeen esiintyjä julkisuudessa, ja hän on vastuussa siitä, että tieto hankkeen sisällä kulkee oikein. Parhaiten hanketta tukevat oikeanlaiset ja sovitut ulkoasultaan yhtenäiset viestit ja esitteet ja oikeat yhteydenpitovälineet. Hankkeissa kannattaa käyttää koko viestinnän kirjoa: internetiä, lehdistöä, esitteitä, radiota ja televisiota. Hanketiedote vastaa näin ollen kysymyksiin, mitä, missä, milloin, miksi, miten, kuka, kenelle ja millä vaikutuksilla. Ulkoisen tiedottamisen tärkeitä asioita ovat, kenelle tiedotetaan ja mikä väline kullekin viestintätapahtumalle valitaan.

Eero Seppänen (2012) on käsitellyt aihetta esitelmässä *Hanketyö ja sosiaalinen media seuraavasti:*

- *Ei viestitä vain valmiista asioista: viestitään koko ajan.*
- *Kysytään, etsitään, osallistetaan, kyseenalaistetaan.*
- *Ollaan tasa-arvoisia.*
- *Etsitään koko ajan verkoston yhteistä parasta tietoa.*
- *Ollaan koko ajan prosessissa; kunnes ollaan valmiita*

Lasten ja perheiden hyvinvointipalvelujen kehittämishanke Itä- ja Keski-Suomessa (myöhemmin lapset ja perheet Kaste-hanke) on toiminut noin kahden vuoden ajan valtakunnallisessa Sosiaali- ja terveysministeriön määrittelemässä Kaste-hankkeessa (2008–2010). Kaste II - vaihe alkoi lokakuussa 2010 ja kestää lokakuun loppuun 2012 (Kaste III-vaihe alkoi 11/12). Hankkeen Itä- ja Kes-

ki-Suomen alueet ovat toimineet itsenäisesti, tapaillen yhteisissä kokouksissa joitakin kertoja vuoden aikana ja olleet yhteydessä puhelimitse ja sähköpostitse. Hankkeeseen kuului hankekielillä ilmaistuna 61 maakuntaa Itä- ja Keski-Suomessa ja eri osahankkeita monta. Pääkoordinoijat olivat Keski-Suomi, Etelä-Savo, Pohjois-Savo ja Pohjois-Karjala. Hankemaakunniksi tässä kutsuttiin kaupungeja, kuntia, sairaanhoitopiirejä ja kuntayhtymiä, jotka olivat hankkeen rahoituksessa mukana. Itä- ja Keski-Suomen hankkeiden hallinnointi oli Jyväskylän kaupungilla, ja projektipäällikkö sekä projektisihteeri olivat Jyväskylän kaupungin palkkaamia, mutta toimivat koko hankealueella. Muu hankehenkilöstö oli palkattuna hankkeen kuntien tai sairaanhoitopiirien palvelukseen.

Kaste-hankkeen kehittämistyön tarkoitus on löytää keinoja mm. siihen, miten lasten ja perheiden tilannetta voitaisiin helpottaa ja miten lähisuhdeväkivaltaa ja sijaisperhetoimintaa olisi syytä kehittää.

Aikaisempia opinnäytetöitä, tutkimuksia ja kirjallisuutta pikaviestimistä ja viestinnästä on käytetty lähdemateriaaleina, esimerkiksi Atuchukwu Charles: Web-based instant messenger: University of the Western Cape 2009 tai Master's Thesis of Saleh Almani for the degree of Master of Science in Electrical & Computer Engineering 2003, jotka tutkivat pikaviestinnän toimintaa, kehitystä ja vaikutusta yhteiskuntaan ja yritys-elämään. Nina Viertorinteen opinnäytetyö JAMK:ssa vuonna 2011: ESR-projekti vapautuu sosiaaliseen mediaan, on ollut myös lähdemateriaalina.

Sain Kaste-hankkeelta toimeksiannon kehittää hankkeelle yhden yhtenäisen sovelluksen, jonka avulla voidaan kommunikoida nopeasti työpöydän äärellä. Tarkoitus oli kehittää toimintatapa, jonka avulla saadaan vihjeitä ja vertaistukea reaaliajassa tehtäessä esimerkiksi kirjallisia raportteja hyväksi havaituista käytännön toimista lapsien ja perheiden hyväksi. Koska tietotekniikka oli eri toimipisteissä erilaista, sovelluksen piti toimia kaikilla toimipaikoilla ilman erityistä asennustaitoa. Sovellukseen ei saanut liittyä vaatimuksia tietohallintojen ja palomuurien ja salausten suhteen.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Organisaatioviestintää käsittelevien tutkimusten näkökulmat jaetaan perinteisesti kahteen eri kategoriaan: funktionaaliseen ja tulkitsevaan. Funktionaalinen näkökulma on kiinnostunut viestintäkanavista ja -virroista organisaation sisällä sekä viestinnän tuloksista ja tulosten vaikutukses-

ta koko organisaation toimintaan. Tulkitseva näkökulma on puolestaan kiinnostunut tulkinnoista ja merkityksistä, joita organisaatioon liitetään (Andrews, Hayes & Herschel 1996, 13).

Kehittämistehtävän tarkoituksena oli selvittää keinoja Kaste-hankkeen viestinnän helpottamiseksi. Opinnäytetyön näkökulmaksi valittiin funktionaalinen näkökulma, koska tarkoituksena oli löytää malleja pikaviestimen käytön soveltumisesta sisäisen viestinnän apuvälineeksi. Työn tavoitteena on tutkia, millaisia sovelluksia on käytössä ja miten ne soveltuivat hankkeen tietoteknisiin valmiuksiin. Hankkeessa valittiin kokeilualustaksi internetistä löytyvä ilmaispalvelu Google Talk, koska se oli soveltuvin hankkeen tietotekniikan kannalta.

Pikaviestimien käyttö on kasvava trendi. Sen hyötyjä ollaan vasta havaitsemassa yrityskäytössä. Yksityiskäytössä se on jo jäämässä sosiaalisen median jalkoihin. Pikaviestimien käyttö nopeuttaa ja auttaa asiakaspalvelua ja toimii siinä ohessa jopa markkinointivälineenä. Sisäisen viestinnän kannalta pikaviestimet ovat tehokas tapa vähentää sähköpostikuormaa ja saada nopea vastaus kiireiseen asiaan.

Tutkimuksen tavoitteena on löytää toimintatapoja hankkeen viestintätoiminnan kehittämiseen ja yhteistyön järjeistämiseen. Lisäksi tavoitteena on henkilöstön asiantuntijuuden esiin tuominen, asiantuntijuuden hyödyntäminen ja henkilöstön jaksamisen edistäminen löytämällä järkeviä sisäisen viestinnän ratkaisuja.

Hankkeessa viestintä on osa sisäistä palvelua, ja palvelun laatu vaikuttaa paljon viestinnän perille menemiseen. Koska viestintä hallitsee yhä enemmän työelämää ja viestien määrä kasvaa jatkuvasti, yrityksissä on varmasti tärkeää selvittää, mikä on paras mahdollinen viestintäketju. Osittain viestintää voidaan jopa automatisoida henkilöstökulujen säästämiseksi, mutta on tarkkaan harkittava, mikä on sellaista rutiinia. Jos viestintä vaatii ainutkertaisuutta eli kahdenkeskistä kontaktia, ei voida tehdä automatisointia.

Saleh Almani (2003) on tutkinut maisterin tutkinnossaan pikaviestintää ja toteaa seuraavaa:

Pikaviestintä on kasvanut nopeasti internetin käyttäjien keskuudessa. Siitä on tullut jopa tärkeä työkalu teollisuudelle ympäri maailman. Sitä käytetään kokousten kalenteroimiseen, liiketaloudellisten tietojen välittämiseen ja asiakastietojen välittämiseen jne. Pikaviestisovellukset on kehitetty yksityissektorilla tai ohjelmistotuottajien keskuudessa kuten America Online Instant Messenger, MSN ja YAHOO.

Pikaviestimistä on siis tullut tärkeä väline jopa asiakaskontaktien luomiseen ja asiakaspalveluun.

Opinnäytetyön tarkoitus on käsitellä web-pohjaista pikaviestintää yhdessä hankkeessa funktio-naalisesta näkökulmasta. Työssä keskitytään viestinnällisiin piirteisiin sekä viestintävälineen va-lintaan. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, onko yleishyödyllisen ja monimaakunnallisen projektin mahdollista tehostaa toimintaansa ja viestintäänsä Googlen tarjoamilla ilmaisilla inter-netissä olevilla sovelluksilla.

Opinnäytetyön tavoite pyritään saavuttamaan seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Millaisiin viestintätilanteisiin ja -tavoitteisiin web-pohjainen pikaviestintä hankkeessa sovel-tuu?
2. Millaisia vaikutuksia web-pohjaisen pikaviestinnän käytöllä on projektin toimintaan. (Tutki-musongelma tarkastelee pikaviestintää viestinnän näkökulmasta.)
3. Millaisissa viestintätilanteissa ja millaisiin viestintätavoitteisiin pikaviestintää voidaan hank-keessa hanketoimijoiden mielestä käyttää?

1.3 Käsitteet

IM, Pikaviestit (Instant Messaging) on eräänlainen reaaliaikainen suoraan tekstiin perustuva vies-tintä kahden tai useamman ihmisen välillä, jotka käyttävät henkilökohtaisia tietokoneita tai muita laitteita. Käyttäjän teksti välitetään Internetin yli. Kehittyneemmät pikaviestiohjelmat lähettävät live-ääni- tai videopuheluita (Skype). Jyväskylän yliopisto puheviestinnän sanastoa. 2010. Tech-nopedia.com. Janssen. C. 2010.

Google työvälineet. Google Talk on Googlen tarjoama ilmainen pikaviestintä- ja VoIP-palvelu (Voice Over Internet). Se on hyödyllinen tapa keskustella tietokoneen välityksellä ryhmänkin kanssa. Aluksi pitää kirjautua Googlen palveluun, ja sen jälkeen pääsee käyttämään sovellusta, joka näyttää listana henkilöt, joiden kanssa on useimmiten ollut viestinnässä. Käyttäjätunnuksen edessä oleva vihreä pallo ilmaisee, että kyseinen käyttäjä on aktiivinen (online). Kun haluaa aloit-taa keskustelun, tarvitsee vain klikata halutun henkilön tietojen kohdalla. Sen jälkeen avautuu keskusteluikkuna, jossa voidaan käydä keskustelua tai lähettää tiedostoja. Myös ääni- ja video-keskustelut ovat mahdollisia. Keskustelu myös tallentuu viestihistoriaan, joten tarvittaessa kes-kusteluun voidaan palata myöhemmin.

(http://opettajatv.yle.fi/kurssit/Sosiaalinen_media_oppimisen_ja_opetuksen_valineena_osio1_google_kommunikointi).

(Live chat.) tarkoittaa yrityksen kotisivuilla tapahtuvaa reaaliaikaista myyntiä ja asiakaspalvelua. Sivustolle asennetaan keskusteluikkuna, jossa voi keskustella yrityksen myyjän tai asiakaspalvelijan kanssa. Live chatin avulla verkkopalvelukokemus voidaan tuoda lähemmäksi kivijalkamyymälän tai fyysisen asiakaspalvelupisteen tarjoamaa palvelukokemusta (Finnchat.fi. 2013).

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön ensimmäiseen osaan kuuluu johdanto, jossa kuvataan lapset ja perheet Kaste – hankkeen taustat ja selvitetään tutkimusongelma, työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset.

Opinnäytetyön toinen kappale sisältää tietoperustan viestinnästä, pikaviestinnästä ja sosiaalisen median hyödyntämisestä. Kolmas kappale kertoo tutkittavan hankkeen viestinnän suunnittelusta sisältäen hankkeen viestintäsuunnitelman. Empiirinen tutkimus, tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta kuvataan kappaleessa neljä. Työn viimeinen kappale sisältää pohdinnan, kehittämishetket ja jatkotutkimusaiheet.

2 HANKEVIESTINTÄ

2.1 ICT-ratkaisut hankeviestinnässä

Hankeviestintä on erittäin vähän tutkittu aihealue, vaikka 95 % hankkeen ongelmista liittyy viestintään (Ramsing 2009, 345). Kuntien ja julkisen sektorin säästötavoitteet ovat entistä suuremmat vuosi vuodelta. Silti hankkeita rahoitetaan yhä paljon. Julkishallinnon ICT-strategiaa ja kuntien tulojen kasvua on selvitetty seuraavassa.

Valtiovarainministeriön viime vuonna julkaiseman ICT-raportin mukaan julkishallinnon ICT-kulut olivat 1,8 % valtion budjetista (Valtiovarainministeriön JulkIT-foorumi 2.6.2010, Yrjö Bensonin esitys). Kuntien tulojen kasvu ei ole kehittynyt niin kuin menot ovat kasvaneet. Kuntien käyttökustannusten kasvu oli vuonna 2008 7,7 % ja vuonna 2009 kasvu hidastui ollen kuitenkin 3,8 % (Kuntien tulojen kasvun kehitys. Tilastokeskus, julkistus 5.11.2010). Yksistään ICT-kustannukset vuodessa ovat valtion virastojen ja laitosten alueella 911,2 mrd. euroa (n. 2 % valtion koko budjetista) (VM JulkICT -työryhmän loppuraportti 2009, 41).

On kuitenkin muistettava että ICT-ratkaisut ovat pitäneet tuottavuuskehitystä positiivisena 10 viime vuoden aikana. Joinakin talousjaksoina ICT -ala on ollut ainoa toimiala, joka on kehittynyt kannattavasti. Tämä on mahdollistanut talouden kasvun sekä kehittyneissä että kehittyvissä talouksissa, joskin hitaasti. Osallistumalla tiedon tuottamisen tärkeys korostuu.

Demokratiaan kuuluu, että ihmisellä on vaihtoehtoja. Tietoyhteiskunnassakin täytyy olla mahdollista valita, käyttääkö itse kaikkia verkkotyökaluja vai pitäytyykö puhelimeen, joka on suosituin ja tehokkain yhteydenpitoväline (Mäkinen, Salminen & Viherä 2002, 185). Tietoyhteiskunnassa työelämä ja sen muutokset ovat olleet keskeistä tekniikan kehittämisympäristöä. Työelämän tarpeet ovat ohjanneet ohjelmistosuunnittelua, ja työnantajat ovat kustantaneet uusien laitteiden ja ohjelmistojen hankinnan ja tarvittavat koulutuksen (Mäkinen, Salminen & Viherä 2002,120).

Uuden tieto- ja viestintätekniikan kehittyminen on muuttanut ihmisten tapaa tehdä työtä, välittää informaatiota ja seurata ympäristöään. Pysyäkseen mukana tässä kehityksessä meidän on omaksuttava uusia älyllisiä ja sosiaalisia valmiuksia, joilla voimme selvitä tietoyhteiskunnan haasteista (Lehtinen 1997, 12). Samalla käsityksemme oppimisesta, älykkyydestä ja tiedosta ovat perustavalla tavalla muuttuneet. Perinteisesti ihmisen älykkyyttä on totuttu pitämään yksilön henkilökohtaisena, pysyvänä ja muuttumattomana ominaisuutena. Nykyään korostuu kuitenkin yksilön älykkään toiminnan rakentuminen vuorovaikutuksessa sekä fyysisen että sosiaalisen toimintaympäristön kanssa (Hakkarainen, Lonka ja Lipponen 1999, 12).

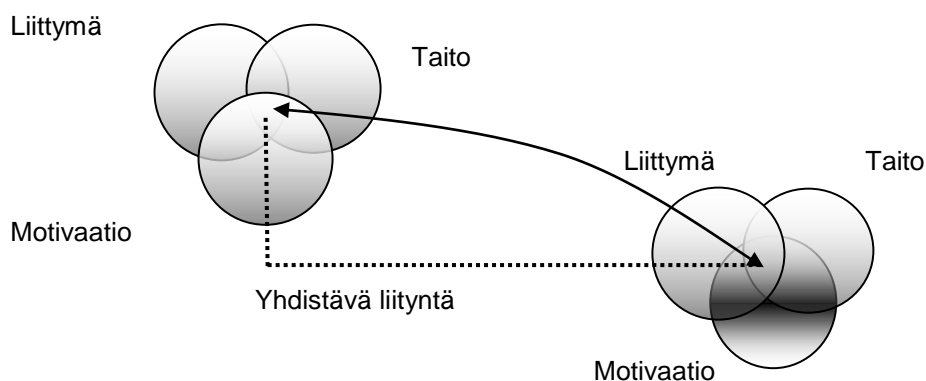
Kaikkialla tietoyhteiskunnassa ollaan matkalla kohti elinikäisen ja yhteisöllisen oppimisen haasteita, olipa kyse sitten yksilöiden tai organisaatioiden oppimisesta. Hakkarainen (1999, 235) toteaa, että asiantuntijuuden kehitystä voidaan tukea olennaisesti nimenomaan uuden tieto- ja viestintätekniikan välityksellä. Pikaviestinnän käyttö organisaatioissa lisääntyy jatkuvasti. Siksi sen mahdollisuuksien ymmärtäminen on tärkeää organisaatioiden sisäisessä viestinnässä

2.2 Web-pohjainen pikaviestintä

Web-pohjainen pikaviestintä on osoittanut suurta suosion kasvua toimintansa alusta lähtien, koska sillä on huomattavia etuja perinteisiin pikaviestisovelluksiin nähden. Web-pohjainen pikaviestintä ei vaadi mitään ohjelmistojen asennuksia, päivityksiä, asennuksia tai kokoonpanomuutoksia. Ainoa vaatimus on, että tietokone on yhteydessä internetiin selaimella, jotta voidaan kommunikoida kollegoiden, ystävien tai sukulaisten kanssa. Toiseksi web-pohjaiset pikaviestisovellukset ovat alustasta riippumattomia, mikä merkitsee sitä, että sitä voidaan käyttää minkä tahansa operaattorin systeemeissä, jolloin sitä voidaan käyt-

*tää missä tahansa käyttöjärjestelmässä edellyttäen, että on selain ja internetyhteys tai LAN. Viimeiseksi web-pohjaisten pikaviestinten kanssa ei ole palomuuriongelmia. Kun sovel-
lus on upotettu selaimeen, se käyttää http – porttia eli ei tarvitse ohittaa palomuuria.
(Atuchukwu 2009).*

Viestinnän ja ihmisten välinen vuorovaikutus on siirtynyt yhä enemmän verkkoon. Siksi myös organisaatiot ovat viime vuosien aikana omaksuneet pikaviestinnän viestintäjärjestelmänsä ja -suunnitelmiansa osaksi. Tutkimusyhtiö Radicati Group ennustaa yritysmaailmassa lähetettävien pikaviestien määrän kasvavan nykyisestä 15:stä 46 miljardiin viestiin päivässä vuoteen 2013 mennessä (The Radicati Group 2009). Kuviossa 1 selvitetään viestinnän onnistumisen perustekijöitä, kun on käytössä uusia välineitä, joita ei ole ennen mahdollisesti käytetty. Se kertoo, että motivaation ja taitojen kehittyessä liittymän valinnalla on huomattava merkitys siihen, miten asia voidaan ymmärtää ja miten se otetaan vastaan. Viestintätaidot tulevat uusien viestintämenetelmien vuoksi entistä tärkeämmiksi. (Isokangas & Kankkunen 2011, 7-8.)



Kuvio 1. Viestinnän onnistumisen perustekijät uusilla välineillä (Mäkinen, Salminen & Viherä 2002, 27).

Kuvionkin perusteella voidaan todeta, että mitä vaativampi tehtävä, sitä suurempi kommunikoinnin ja motivaation tarve. Mikäli on valittu oikeanlainen yhdistävä liityntä asioiden käsitte-
lyyn, motivaatio ja taidot kasvavat suhteessa. Suomalaisen viestintätutkimuksen 1970-luvun etu-
rivin vaikuttaja ja emeritusprofessori Osmo A. Wiio on sanonut osuvasti viestinnästä: "Viestintä
epäonnistuu aina, paitsi sattumalta. Mitä enemmän viestitään, sitä huonommin viestintä onnis-

tuu”. On siis valittava oikeat välineet, vaikka viestintä epäonnistuisikin. Työyhteisö tarvitsee toimiakseen viestintää (Åberg 2006, 96), joten viestintä on kaikissa toimissamme merkityksellistä. Ja vielä vahvistukseksi Humala on todennut, että viestintä on johtamisen väline ja sen merkitys korostuu erityisesti virtuaalioyössä (Humala 2007, 94).

Projektiviestinnässä tavoitteena on sitouttaminen ja kokemusten levittäminen ja juurruttaminen. Rahoittajien edellyttämä raportointi (lapset ja perheet Kaste – hankkeessa tämä tarkoittaa väli-raporttia eli maksatusraporttia ja loppuraporttia) on osa viestintää. Projektisuunnitelmassa on määritelty hankkeen hyödynsaajat. Hankkeella on välittömiä kohderyhmiä, mutta myös mahdollisesti etäällä olevia hyödynsaajia (Silfverberg 2007, 78). Koska hanke on julkisella sektorilla tapahtuvaa toimintaa, se aiheuttaa tiettyjä velvollisuuksia. Julkisen sektorin suhde ns. suureen yleisöön on paljon avoimempi kuin yksityisen yrityksen (Lamb 2001, 58). Usein kieli, jota käytetään, on hankkeessa varsin erilaista kuin lopullisen hyödynsaajan kieli. Jos ”tavallinen” kansalainen olisi kuulemassa hankehenkilöstön välistä viestintää/keskustelua, hän ei välttämättä ihan kaikkea ymmärtäisi. Kielessä esiintyy mm. sellaisia sanontoja ja lyhennelmiä, joita ei ymmärrä kuin asiaan perehtynyt henkilö.

Pikaviestimien käyttö nopeuttaa yhteydenpitoa ja vähentää sähköpostien määrää. Taloussanomalehti kirjoittaa artikkelissaan 2.12.2011 seuraavasti: ”Ranskalainen it-jätti Atos kehottaa työntekijöitään pidättäytymään sähköpostien lähettämisestä toisilleen. Atosin toimitusjohtaja Thierry Bretonin mukaan vain kymmenen prosenttia työntekijöiden saamista sähköposteista on hyödyllisiä. Brittiläinen sanomalehti The Telegraph kertoi maanantaina 28.11.2011 Atosin kieltävän työntekijöitään lähettämästä sähköpostia toisilleen. Atosia Suomessa edustavien pr-ihmisten mukaan varsinaista kieltoa ei ole kuitenkaan annettu. The Telegraphin mukaan Atosin työntekijät saavat päivässä keskimäärin 200 sähköpostia”.

Ei ole normaalia, että osa työntekijöistämme käyttää iltaisin tunteja sähköpostien käsittelyyn, myös Ranskan valtiovarainministerinä työskennellyt Breton sanoo. Hän haluaa, että työntekijät käyttävät keskinäiseen keskusteluun pikaviestintää ja Facebookin tapaisia ratkaisuja sähköpostien sijaan. – Sähköposti ei ole enää tarkoituksenmukainen kommunikointiväline, toteaa Breton. Atosin on tarkoitus ottaa ”nollan sähköpostin” politiikka käyttöön seuraavan puolentoista vuoden aikana. Tutkijoiden mukaan sähköposti on ongelmallinen viestintäväline. Nuoret sukupolvet ovat jo lähes hylänneet sen viestintävälineenä. Silicon.fr -sivuston mukaan vain 11 prosenttia 11–19-vuotiaista käyttää sähköpostia.

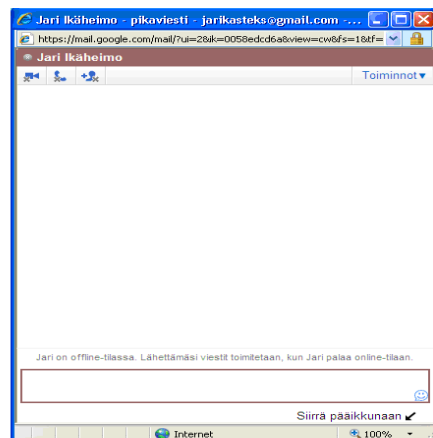
Reima T. A. Luoto on Osmo A. Wiion (1989) mukaisesti luokitellut viestinnän neljä häiriötekijää, joita ovat este, kohina, kato ja vääristymä.

- Este on häiriö, jolloin sanoma ei koskaan tavoita vastaanottajaa.
- Kohina kuvaa asioita, jotka hämäävät viestin sisältöä, kuten epäselvyys, kuuluvuus, muiden viestien määrä.
- Kato tarkoittaa esim. sitä, että viesti tavoittaa vastaanottajan, mutta aistihäiriön tai muun syyn vuoksi osa sisällöstä häipyy tai se torjutaan.
- Vääristymä, jolloin vastaanottaja ymmärtää tai tulkitsee asian väärin. (Luoto 2000, 64.)

Jarkko Pietiläinen, joka toimii viestintä- ja kollaboraatoratkaisuiden toimittamiseen erikoistuneen Netwell Oy:n perustajana ja toimitusjohtajana, kirjoittaa Älykäs työ - blogissa pikaviestimien käytöstään yhtiössään seuraavaa:

Avaan aamulla oman kotikoneeni ja kirjaudun yrityksemme Sametime- pikaviestintäpalveluun. Automaattinen tilaviesti kertoo muille, että olen kotitoimistollani ja voin jopa kertoa mistä ja milloin minut tavoittaa kulloinkin päivän aikana. Työpöydältäni voin perustaa muutamassa sekunnissa myös verkkokokouksen työkavereiden ja myös asiakkaiden kanssa.

Pikaviestinten käyttö on siis tehokasta jopa asiakaspalvelussa. Asiakas saa yhteyden heti myyjään ja voi ilmaista huolensa ikään kuin olisi vastatusten myyjän kanssa. Monissa yrityksissä on jo havaittu pikaviestimien tehokkuus ja on perustettu pikaviestiyhteyksiä asiakaspalveluun ongelmia ja kysymyksiä varten. Pikaviestimen kuvaruutunäyttö on yksinkertainen ”laatikko”, jossa kirjoitettu ja vastaanotettu teksti näkyvät kuvaruudulla kuvion 2. mukaisesti.



Kuvio 2. Pikaviestimen kuvaruutunäyttö

2.3 Virtuaalinen työtila hanketyössä

Juholinin (2006) mukaan organisaation viestinnän rakenne koostuu kanavista ja lähteistä, joita ihmiset käyttävät riippuen siitä, kelle he haluavat viestiä. Oikean viestintäkanavan käyttäminen helpottaa oleellisen tiedon saatavuutta ja estää tiedon ylikuormittumista määrällisesti (Juholin 2006, 163–185). Lapset ja perheet Kaste - hankkeen viestinnän tutkiminen on alkanut syksyllä 2010; projektin osahankkeet loppuvat eri aikoihin vuosien 2011 ja 2012 aikana.

Virtuaalinen työtila voi olla kaikille yrityksen työntekijöille avoin, tai sinne voidaan kutsua ihmisiä yrityksen sisältä tai ulkoa, jopa yrityksen asiakkaita. Virtuaalisia työtiloja on tarjolla useita sekä avoimina että kaupallisina sovelluksina (Ojala & Pöysti 2008, 18–19, 38.) Sosiaalisen median tarjoamia mahdollisuuksia työyhteisön sisäiseen käyttöön ovat Ojalan ja Pöystin mukaan mm.

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

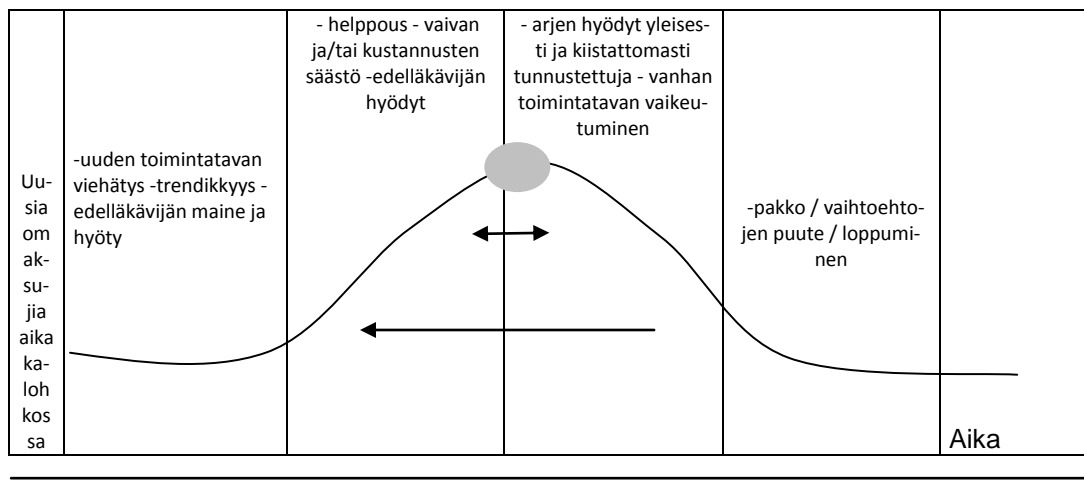
Organisaatioissa pikaviestintä on useimmiten informaalia viestintää sisältäen muun muassa aika-tilasta sopimista, lyhyitä mielipidetiedusteluja tai informaatiota henkilöiden tavoitettavuudesta. Pikaviestintää pidetään yleensä rentona ja epävirallisena tapana kommunikoida. Sen kielioppi ja kirjoitusasu ovat muuhun organisaation kirjalliseen viestintään verrattuna vapaampia (Nardi, Whittaker & Bradner 2000). Pikaviestinnän tehokkuus viestintävälineenä onkin suuri etu. Se tarjoaa nopeampaa vuorovaikutusta kuin sähköposti, ja sen käytön aloittaminen on vaivattomampaa kuin soittaminen puhelimella tai puhuminen kasvotusten (Nardi ym. 2000). Onhan selvää, että joillekin ihmisille kasvotusten puhuminen on hankalaa ja soittaminen puhelimella ja ääneen puhuminen aiheuttavat epävarmuutta.

Viestinnän tehokkuutta tutkittavassa hankkeessa heikentää se, että lapset ja perheet Kaste - hankkeen johtaminen on hajautettu siten, että hankkeen ohjausryhmä vastaa valtakunnallisesta johtamisesta ja aluejohtoryhmät eri maakunnissa vastaavat alueellisesti johtamisesta. Hankkeen hallinnosta vastaa projektipäällikkö. Kaikki nämä vastaavat Sosiaali- ja terveysministeriölle ja ministerille. Henkilötasolla projektipäällikön tehtävänä on vastata sidosryhmien odotuksiin tehokkaalla päätöksenteolla ja verkoston rakentamisella (Ramsing 2009, 346). Projektipäälliköllä on siis viimeinen vastuu kaikesta.

2.4 Pikaviestinnän tarkoitus

Pikaviestinten käyttö mahdollistaa uusien henkilöiden kutsumisen palveluun keskustelemaan ja jakamaan tietoa. Sovellusten käyttö ei vaadi suurta osaamista tietotekniikassa. Palveluja käyttämällä voi saada nopeasti sellaista tietoa hallintaan, joka muutoin vaatisi puhelinyhteyksiä tai sähköpostin käyttöä. Sopimalla pikaviestinten käytöstä yhteisesti yhteys kolleegaan tai henkilöön vertaistuen merkeissä saadaan helposti ja nopeasti. Kaikkia virheitä ei voida poistaa, ja kaikkia tyydyttävää tulosta ei aina voida saavuttaa, mutta tutkimalla tarkasti, mitä sovellusta käytetään, päästään mahdollisimman lähelle optimaalista tulosta. Innovaatio on uuden talouden perimmäinen kasvun lähde, ja siksi teknologian ja talouden menestys on nähtävä niiden perustaa - innovaatioympäristöä - vasten (Castells, Himanen 2001, 47).

Jarkko Järvelin on teoksessaan Tietoyhteiskuntaa tasapainottamassa maininnut seuraavaa: Onkin ryhdytty puhumaan sosiaalisesta vaikuttamisesta, joka tapahtuu erilaisissa yhteyksissä, erilaisilla foorumeilla ja erilaisia vaikuttamiskanavia käyttäen (Järvelin 2007, 40). Vaikka tekniikka antaa meille mahdollisuuden melkein mihin tahansa, on melko varmaa, että siinä voidaan mennä jopa liian pitkällekin. Tekniikka saattaa jopa tukahduttaa ihmisen olemassaolon perustarpeita. Toisaalta viestintätekniikka voi jopa luoda mahdollisuuksia perustarpeiden tyydyttämiseen: tekemiseen, liittymiseen tai jäsentämiseen (Turunen 1988).



Kuvio 3. Uuden asian / toimintatavan omaksumista edistäviä voimia (Manninen 2002, 80).

2.5 Sosiaalinen media hankkeessa

Sosiaaliseen mediaan liittyminen on monessa organisaatiossa arka aihe. Liittyminen sosiaaliseen mediaan työnantajan edustajana tuovat esille tietyt rajoitteet siellä toimimiselle. Ihan mitä tahansa ei voi eikä saa sanoa työnantajan edustajana. Yksilöä koskeva digitaalinen data sisältää ainutlaatuisia tietoja yksilön suhteesta muihin ihmisiin, asioihin, esineisiin ja tapahtumiin (Koponen 2011). Monesti työn ja vapaa-ajan raja hämärtyy sosiaalisessa mediassa toimiessa. Sosiaalisessa mediassa herkästi kerrotaan kiireisestä päivästä ja keskustellaan jopa työasioista kavereiden kanssa illalla.

Uudet mediat tuovat johtamiseen välitetyin viestinnän, jolloin yhteydenpito tapahtuu jonkin välillisen avulla (Åberg 2006, 115). Usein kuitenkin tärkein tieto kulkee epävirallisten kanavien kautta. Lapset ja perheet Kaste – hankkeessa Facebook toimii ”instant feedback” – sivustona ja viestimenä asiakkaille. Asiakas voi halutessaan antaa suoraa palautetta heti, kun siihen on aihetta. Vaikkakin sosiaalinen media on tulevaisuutta, se hermostuttaa ja epäilyttää monia ja he tarvitsevat siihen paljon neuvoja. Toisaalta sen voi oppia vain menemällä sinne mukaan. Sosiaalisessa mediassa pitää jokaisen itse arvioida sen luotettavuus ja aitous. Sosiaalinen media on ollut muotiaihe ja siitä on kirjoitettu ja tehty tutkimuksia varsin paljon. Tutkimuksia, jotka on tehty sosiaalisen median vaikutuksista ja mahdollisuuksista yleisesti, on myös paljon. Esimerkiksi Nina Viertorinteen opinnäytetyö JAMK:ssa 2011: ESR-projekti vapautuu sosiaaliseen mediaan: Toimintamalli sosiaalisen median käyttöön ESR-projektijohtamisessa ja –viestinnässä.

Lapset ja perheet Kaste -hankkeessa ja valtakunnallisissa hankkeissa yleensäkin pyritään hyvin pitkälle läpinäkyvyyteen ja avoimeen toimintaan. Kaikki toiminta pitää olla julkaisukelpoista ja avointa. Jos julkinen organisaatio käy keskustelua ”väärässä” paikassa niin se menettää osan luotettavuuttaan (Gilpin 2010, 264). Toisaalta avoimen keskustelun käyminen edesauttaa viranomaisen luotettavuutta jossain määrin.

Sosiaalisen median palvelujen kirjo on hyvin laaja. Organisaation on osattava valita omaan käyttötarkoitukseensa sopiva vaihto-ehto. Lapset ja perheet Kaste – hankkeessa päätettiin toimia sosiaalisessa mediassa Facebook:ssa ja sisällön tuottamiseen Wordpress.com :ssa kirjoittamalla hankeblogia ja Google.fi :n sovelluksissa. Tämä kirjo on valittu sen takia, että ne ovat kaikki ilmaisia sovelluksia ja käytettävyydeltään sopivia. Asennuksiin ei tarvita tietohallintoa ja jokainen käyttäjä voi toimia itsenäisesti omalla koneellaan. Alun perin nuorison suosiossa ollut epävirallisen viestinnän väline on levinnyt myös nuorten aikuisten sekä organisaatioiden käyttöön, koska pikaviestinnän käytöstä ei synny käytännössä lainkaan kustannuksia.

Yrityksissä pikaviestintää käytetään muun muassa nopeiden vastausten saamiseen työtehtäviin liittyvissä kysymyksissä, ongelmanratkaisutehtäviin sekä tiedostojen siirtoon. Tavoitettavuus on yksi pikaviestinnän tärkeimmistä ominaisuuksista, koska sen avulla käyttäjät voivat päättää, milloin he ovat vapaita keskustelemaan toisten kanssa.

3 VIESTINTÄ LAPSET JA PERHEET KASTE - HANKKEESSA

3.1 PVA -taulukko

PVA -taulukko, palvelujen vaikutusten arviointi - taulukko, on kehitetty palvelualojen sovellus sosiaali- ja terveysalan ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arvioinnista (IVA). Palvelujen vaikutusten arviointimenetelmä eli PVA perustuu ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointiin eli IVA:aan. PVA kehitettiin palveluliiketoiminnan koulutusohjelmaan liittyvien syventävien ammatillisten opintojen opintojaksossa, Palvelujen kehittäminen ja kokonaisvaikutusten arviointi, Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (Mertanen & Ryttyläinen 2010). Kuntaympäristössä muutokset ovat tuoneet vaatimuksia rakenteiden ja tuotantotapojen uudistamiseen. Tämä vaatii paljon ajankoh- taista tietoa kehityksestä ja palveluista.

PVA:ta voidaan pitää organisoinnin, kehittämisen ja johtamisen välineenä, sillä sen avulla voidaan vertailla eri strategioita. Sen avulla voidaan löytää oikea malli nopeampaan ja syvempään sitoutumiseen ja toteuttamiseen. Erilaisten tapausten avulla PVA taulukossa pyritään demonstroimaan tilanteita, joiden arvellaan vaikuttavan toteutukseen ja lopputulokseen. Sillä etsitään sopiva ratkaisu juuri siihen tilanteeseen. Hankkeessa arvioitiin PVA – taulukon avulla vaikutuksia dokumentointiin, yhteydenpitoon, ajankäyttöön, vertaistukeen, johtamiseen ja rahaan. Sen läpikäyminen avasi henkilöstölle uusia näkökulmia hankkeen toteutukseen ja yhteydenpitoon. Käsitukset yhteydenpidosta olivat olleet maapostin ja sähköpostin varassa, ja PVA –taulukon täyttämisen jälkeen muutkin välineet saivat jo kannatusta.

3.2 Viestinnän suunnittelu

Hyvä viestintäsuunnitelma vähentää muutosvastarintaa yrityksessä. Tämä muutosvastarinta tulee siis huomioida kun laaditaan viestintäsuunnitelmaa. Kaiken uuden aloittamisen vaikeus ja uuden oppimisen haluttomuus muodostavat muutosvastarinnan, joka estää uuden innovaation tai toimintatavan integroimista yritykseen.

Tehokkaasti toimiva viestintä vaatii oman suunnitelman, jossa määritellään roolit, aikataulu, menetelmät, tavoitteet, kohderyhmät ja riskit viestinnälle (Palmila 2008, 56). Joidenkin tutkimusten mukaan työntekijät eivät pidä tietokonevälitteistä viestintää niin tärkeänä kuin perinteistä kasvokkain viestimistä (Jones 2011, 247).

Blogit, Wikipedian tekniikkaan pohjautuvat dokumentointijärjestelmät ja pikaviestimet ovat vain muutamia esimerkkejä yritysten viestintäteknologioista, jotka vielä jonkin aikaa sitten nähtiin lähinnä vain viihdekäyttöön sopivina, mutta nykyään nämä ovat suurtenkin yritysten päivittäisessä käytössä.

Projektin viestinnän varsinainen vastuu on aina projektipäälliköllä, vaikka viestintä osa-alueena olisi delegoitu toiselle projektihenkilölle (Silfverberg 2007, 101). Näin on toimittu lapset ja perheet Kaste – hankkeen viestintäsuunnitelman kanssa, sillä suunnitelma on projektisihteerin tekemä ja projektipäällikön hyväksymä. Viestinnän keskeisenä tarkoituksena on tiedottaminen ja vuorovaikutus; mutta sitä ei kukaan omista vaan se on kaikkien työväline. Johtaja voi paran-

taa viestintää laatimalla viestintäsuunnitelman sekä myös kehittämällä omia viestintätaitojaan (Humala 2007, 97).

3.3 Hankkeen viestintäsuunnitelma

Selkeä vastuiden jakaminen tehostaa tiedotustoiminnan käytännön toteutusta. Lohtajan ja Kaihovirta-Rapon (2007) mukaan viestintä on ihmisten välistä vuorovaikutusta, sanallista tai sanatonta. Viestinnässä on aina kaksi osapuolta, vastaanottaja ja lähettäjä. Viesti kulkee lähettäjältä vastaanottajalle jonkin viestikanavan kautta. Yksinkertaisimmillaan viestintä on siis puhujan ja kuuntelijan välistä kommunikointia. Nardin ym. (2000) mukaan pikaviestinnän keskeinen tehtävä on vastausten saaminen nopeisiin kysymyksiin ja asioiden pikainen selventäminen. Lapset ja perheet Kaste – hankkeen viestintäsuunnitelmaan (taulukot 1 ja 2) on kirjattu seuraavaa:

- Hanke tiedottaa toiminnastaan, palveluistaan, päätöksenteostaan ja valmisteilla olevista asioistaan mahdollisimman aktiivisesti ja monipuolisesti.
- Tiedotetaan eri asioista useiden välineiden avulla.

Toimiva sisäinen vuorovaikutus luo pohjan kaikelle viestinnälle

- Toimiva sisäinen viestintä luo pohjan myös hyvälle ulkoiselle tiedotukselle.
 - Yksiköiden toiminta perustuu avoimeen sisäiseen vuorovaikutukseen, joka antaa henkilöstölle mahdollisuuden ja motivaation olla mukana toiminnan kehittämisessä.
 - Arjen tasolla toimiva tiivis vuorovaikutus takaa sen, että erilaisista sisäisen viestinnän järjestelmistä saadaan kaikki hyöty irti.
 - Luodaan yhteisiä käytäntöjä ja suosituksia tiedostojen tallennusmuodoista ja –paikoista ja jakelusta.
 - Noudatetaan yhteisiksi sovittuja käytäntöjä, vaikka asialla ei jollekin yksikölle tai työntekijälle itselleen olisi suurta merkitystä.
 - Työyksikkö- ja tiimikohtaisia tapaamisia ja palavereja järjestetään riittävästi ja niille varataan säännöllisesti aikaa.
 - Henkilöstö otetaan tiiviisti mukaan uudistusten valmisteluun.
 - Henkilöstölle kerrotaan kaikista merkittävistä työhön ja toimintaan liittyvistä uudistuksista ja muutoksista mahdollisimman varhain.
- Internet ja WWW-sivut (Koskeverkko.fi, Google Mail, Sonette.fi ja sosiaalinen media) toimivat käsikirjana ja laajana tietovarantona.

- Ilmoitustaulu toteutetaan myös sähköisessä muodossa.
- Sähköisen kalenterin ylläpito helpottaa yhteisten asioiden hoitoa.

Henkilöstölehti antaa asioille taustoja.

Sähköpostia käytetään harkiten ja kohdennetusti.

Kyselytunnin / tiedotustilaisuuden kautta tietoa henkilöstölle

- Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa myös tiedotustilaisuuksia, joissa käsiteltävänä olevia asioita on mahdollista käydä läpi mahdollisimman seikkaperäisesti ja joissa työntekijät voivat esittää kysymyksiä.
- Henkilöstölle järjestetään vähintään kerran vuodessa kyselytunti, jossa työntekijät voivat esittää kysymyksiä eri asioista.

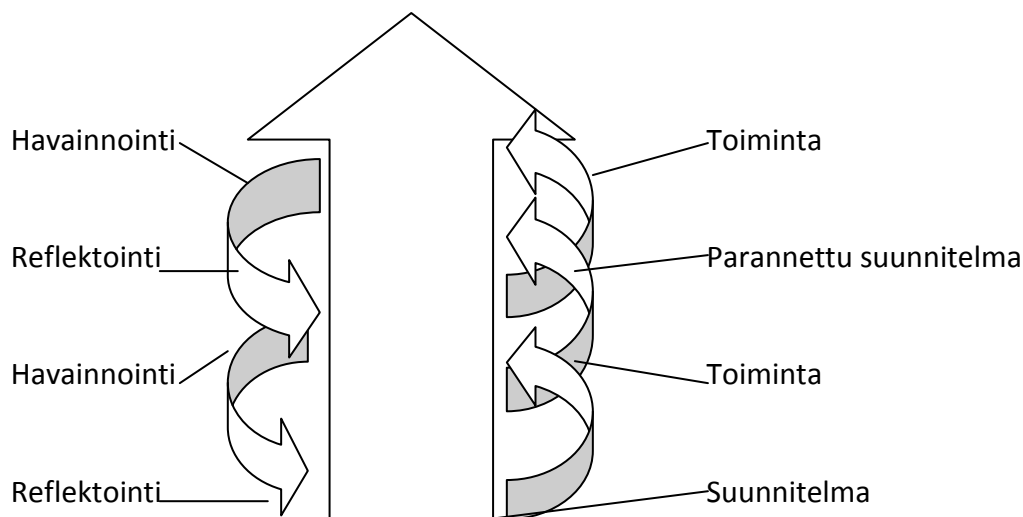
Visuaalinen yhdenmukaisuus kaikessa viestinnässä.

- Luodaan ja otetaan käyttöön yhtenäiseksi luotu ulkoasu kaikelle viestinnälle ja esityksille (power point, word, excel).

Taulukko 1. Lapset ja perheet Kaste – hankkeen viestintäsuunnitelma

TAVOITE	TOIMENPITEET	TOTEUTUSVASTUU /hlö	AJOITUS /pvm	SEURANTA ja ARVIOINTI: mittarit, vastuut
Yhteinen sähköinen ilmoitustaulu ja henkilöstölehti	Sonette.fi sivuille oma osio	Projektisihteeri	4-5/2011 – 8/2012	Kerran kuukaudessa tarkistetaan
Gmail -kalenterit ja dokumentit	Liittyminen jäseneksi	Projektisihteeri ja koko henkilöstö	2-3/2011 - 8/2012	Joka päivä tai mahdollisimman useasti paikalle
Ajankohtaisen tiedon kulku ja jakaminen	Henkilöstön kyselytunti Tiedotustilaisuudet	Projektipäällikkö Projektipäällikkö ja -sihteeri	3-4/2011 - 8/2012 10/2010-10/2012	Noin kaksi kertaa vuodessa Hankekokousten yhteydessä 5-6 krt vuodessa

mielipiteet tarkasteltaviksi. Toimintatutkimuksen tehtävänä on muuttaa todellisuutta sitä tutkimalla ja tutkia sitä muuttamalla. Toimintatutkimus tuottaa tietoa käytännön kehittämiseksi: toimintaa suunnitellaan, kokeillaan käytännössä ja arvioidaan. Kokeilua ja arviointia seuraa uusi, parannettu suunnitelma. Peräkkäiset suunnittelu- ja kokeilusyklit muodostavat vuorovaikutuksena etenevän spiraalin, (Heikkinen 2006, 15 – 19; Heikkinen ym. 2006, 78 - 80.) ja kehittämishanke johtaa usein uuteen kehittelyyn (Kuvio 4).



Kuvio 4. Toimintatutkimuksen eteneminen (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 81).

Toimintatutkimuksen tavoite on saada yhteisön toimintaa kehitetyksi.

Se voidaan "määritellä esimerkiksi lähestymistavaksi, jossa tutkija osallistumalla tutkittavan yhteisön toimintaan pyrkii ratkaisemaan jonkin tietyn ongelman yhdessä yhteisön jäsenten kanssa" ja sen avulla voidaan auttaa toimijoita kehittämään toimintansa arviointi- ja reflektointitaitoja (Eskola, Suoranta 1998, 129).

Tutkija ei ole ulkopuolinen eikä tietoja kerätä jälkikäteen tai tallenneta, vaan kaikki tapahtuu siinä hetkessä. Se tieto on osattava sitten prosessoida ja saattaa käyttöön. Tutkimukseen otetaan mukaan kaikki ne, joita tutkimushanke koskee, koska lähtökohtana on yhteistyö. Toiminnan arviointi ja muuttaminen pohjautuu pitkälti yhdessä käytyihin keskusteluihin ja pohdintoihin, joissa eri osapuolet pyrkivät neuvotellen löytämään ratkaisuja käytännön ongelmiin (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1995, 25 – 52).

Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena, koska siinä tutkijan rooli on olla aktiivinen toimija ja muutosagentti ja lisäksi siinä haetaan teorian ja käytännön vuorovaikutuksen kautta ratkaisuja abduktiivisen päättelyn avulla. Abduktiivista päättelyä kutsutaan päättelyksi, joka pyrkii

parhaaseen saatavilla olevaan selitykseen. Se soveltuu hyvin ihmisen toiminnan ja sen vaikuttamisen tutkimiseen ja tekijä on itse mukana prosessissa yhtenä toimijoista.

Tutkimusaineistoa hankittiin tässä tutkimuksessa myös osallistuvalla havainnoillilla, koska osa tutkimusaineistosta perustuu kokoontumisten keskusteluihin, joita ei voitu dokumentoida ja kehittämisaikajaksia pohdittiin muutenkin työpäivien aikana. Tutkija ei siis voi olla perinteisessä mielessä objektiivinen, sillä tässä tutkija ja tutkimuskohde kietoutuvat toisiinsa. Tutkija ei voi myöskään irrottautua arvolähtökohdista, sillä ne muovaavat sitä, miten ymmärrämme tutkittavaa ilmiötä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 161).

4.1 Tutkimusprosessi ja tutkimusaineisto

Sosiaalista mediaa, ilmaisia pikaviestipalvelimia eikä ajanhallintasovelluksia ole aikaisemmin käytetty tässä hankkeessa hyödyksi. Eri ihmiset omaksuvat erilaisten viestintävälineiden käytön ja myös käyttävät niitä hyvin erilaisin tavoin. Kaikki viestintämuodot ovat yhteiskunnan tasavertaisia viestintämuotoja (Mäkinen, Salminen & Viherä 2002, 104). Internetin ilmaisten sovellusten ja sosiaalisen median käytöllä voidaan sanoa olevan merkittävä vaikutus tiukasti rajoitettujen projektien taloudelliseen asemaan. Valtion ja kuntien rahoittamien hankkeiden talous on hyvin rajoitettua ja hankintojen tekeminen osittain kiellettyäkin. Lapset ja perheet Kaste – hankkeen hankesuunnitelmassa on Sosiaali- ja terveysministeriön merkitsemä maininta, että uutta kalustoa ei saa hankkia. Markkinoiden kilpailutekijät eivät vaikuta julkisiin hankkeisiin kuitenkaan suuresti. Niihin kohdistuu sen sijaan suurta poliittista vaikutusvaltaa ja politiikan määrittelemiä toteuttamistapoja.

2010			2011			
Marraskuu	Joulukuu		Helmikuu-toukokuu		Elokuu-syyskuu	
Kysely liittymisestä sosiaaliseen mediaan		Kysely pikaviestipalvelun käyttöönotosta	PVA tau-lukon täyttö	Havainnointi ja keskustelut kokousten aikana	Henkilöstön koulutukset	Kysely: hyödyt ja haitat pikaviestimestä

Kuvio 5. Tutkimusprosessin kulku

Jo ennen halukkuutta pikaviestimen käyttöönottamista tehtiin kysely marraskuussa 2010 siitä, haluaako projektin henkilöstö käyttää sosiaalista mediaa hyväksi lainkaan (liite 2). Lomakkeella ja haastatteluissa kysyttiin lisäksi, että onko hanke valmis maksulliseen projektinhallintajärjestel-

mään, jolloin hinta olisi kynnys ja järjestelmien laajuus yleensä yritystasoa eli hankkeen käyttöön melko suuria. Joulukuun alussa 2010 kartoitettiin mahdollisuutta liittyä ilmaiseen Google Talk -järjestelmään tai Gmail:iin (liite 1 ja keskustelut). Tämä tavoitettavuuden takia ja toisaalta sen takia, että hankkeen kohderyhmälle lapset ja perheet saisimme koottua materiaalia nopeammin käyttöön. Kokeilu Gmail:n pikaviestipalvelussa kahden projektityöntekijän välillä toimi mainiosti ja sen käyttö voisi olla projektille juuri se oikea; yhdessä Facebook:n ja Google -kalenterin kanssa.

Liitteessä 1 on kuvaus yhdestä keskustelusta, jota hankehenkilöstön edustajien välillä käytiin marraskuun 10 päivä 2011. Tekstistä käy selkeästi ilmi kuinka epävirallista keskustelun kielen käyttö on ja kuinka nopeasti viesteihin reagoidaan yhteyden toimiessa. Kirjoitettu kieli ei ole siinä kirjakieltä tai virallista. Sanoja lyhennetään ja kirjoitetaan vapaasti ilman kielenhuollon sääntöjä. Tilanteessa ei ollut esteitä, jotka olisivat haitanneet viestien perille menemistä. Kohinaa ei kohdistu suoranaisesti pikaviestintään, koska tuossa tilanteessa ei ollut käytössä mikrofonია tai webkameraa. Viesteistä ei kadonnut mitään eikä niitä torjuttu kenenkään taholta. Viestejä ei tulkittu väärin, joten ei tullut myöskään vääristymiä.

Liite 1. Kuvaus pikaviestinnän epävirallistyyllisestä kielenkäytöstä.

Chat henkilön kirjate@gmail.com kanssa | kirjate@gmail.com -> jarikasteks@gmail.com tarkemmat tiedot 10. marraskuuta

12.10 minä: Holá amigo :) oletkos hereillä ja paikalla?

34 minuuttia

12.44 kirjate@gmail.com: juu ollaanhan sitä :) mitä mielessä veli hyvä

12.46 minä: laitoin jo mailia mutta kyse on tuusniemen sopparista? soittivat Ellille ja sanoivat että ovat sopineet kuntaosuuksista vain maaliskuun loppuun 2011 ? onkohan tuo näin sitä ihmettelimme?

5 minuuttia

12.52 kirjate@gmail.com: ai niinkö ovat ilmoittaneet... tarkistetaanpas...mietin noita hanke ajankohtaa ei noita vaan tuota

12.53 maaliskuu 2011 siis?

minä: niin se mies sanoi puhelimessa Ellille ja luulen että oli mies

12.54 kirjate@gmail.com: voisiko Elli lähettää Tarjan s-postiin kysymyksen Tuusniemen osalta...

12.55 minä: täytyy jutella sen kanssa kunhan tulleepi tuolta tiimipalaverista :)

12.56 kirjate@gmail.com: tai voithan toki laittaa saman kysymyksen...

12.57 Tuusniemi on ollut hieman oikukas... on ja ei oo ottaa sitten tuosta selvää...

12.58 minä: aivan...ja kun ei mulle ainakaan ole ilmoittaneet olevansa pois hankkeesta maaliskuun jälkeen :-|

10 minuuttia

13.08 kirjate@gmail.com: Kaivoin nuo paperit esiin...

13.09 vaikuttaa siltä, ettei ole Tuusniemi mukana 31.3.11 jälkeen...

- 13.11 minä: okei...sitten tarvitaan uusia maksuohjelmia...eli muille jaettava Tuusniemen summat hankkeen loppu-ajaksi...
kirjate@gmail.com: aiheuttaa paperinpyöritystä...
- 13.12 minä: no sitäpä juuri...mutta sitähän tässä tehdään muutenkin päivittäin :)
- 13.13 kirjate@gmail.com: edetäänkö siten että elli lähettää s-viestin Tarjalle... miten edetään Tuusniemen kunta-
osuuden kanssa...
- 13.14 Vai kuittaako P-S:n lastensuojelun kehy Tuusniemen k-osuuden?
- 13.15 minä: täytyy kysellä Elliltä ensin...mikä toi kehy on?
- 13.16 kirjate@gmail.com: Kehy = kehittämisyksikkö :)
minä: no niin tietysti :)
- kirjate@gmail.com: joka päivä jotakin uutta :D
- 13.17 minä: niin on kiva edetä ... ei pääse aivot hyytymään kun tulee aina jotain uutta sisään eikä mikään lähde ulos
sieltä :)
- 13.18 kirjate@gmail.com: totta.... sen vuoksi kannattaakin olla paksukalloinen....ettei tieto pääsisi hyvin syvälle po-
rautumaan... :)
- 13.20 minä: ei se pääse...pahinta on jos pään sisus on jo liikaa pehmennyt ettei ota vastaan tarpeeksi tavaraa
- 13.21 kirjate@gmail.com: aivan : D
- 13.22 minä: nyt pitää siis 891,97 egee jakaa sinne ohjois-savoon muille maksettavaksi :(
- 13.24 kirjate@gmail.com: voidaan jakaa tai lähetätte meidän yksikölle kyseisen laskun
mutta kannattaa kysyä ensiksi Tarjan mielipide asiaan
- 13.26 minä: okei...katotaan mitä ellikin sanoo...täytyy kuitenkin laittaa sinne Tuusniemelle hyvityslaskupyyntö tuosta
erotuksesta 660 e - kolme kuukautta :)
ja kattoo miten tuo ensi vuoden määrä kun on merkitt 397 egee Tuusniemelle...
- 13.27 kirjate@gmail.com: samalla linjaa sitten tuon ensivuodenkin...
- 13.30 minä: oukkee palataan astiaan kunhan jotain selviää tuon ylemmän portaan kanssa kyselyn jälkeen :D
- 13.31 kirjate@gmail.com: tehdään näin...tee työtäs laulellen...:) palataan!

PVA taulukko, joka ratkaisi lopulta mihin suuntaan viestinnän- ja yhteydenpitoa pitää kehittää (liite 5), tehtiin haastatteleamalla koko henkilöstö ja pyytämällä heitä kertomaan näkökulmien mukaan miten mikäkin vaikuttaa projektin toimintaan. Tämä koottiin yhdessä Varkauden kun-
nantalon kokoushuoneessa 9.2.2011. Etukäteen henkilöstön piti harkita asioita taulukon näkö-
kulmien mukaan ja sitten yhteisessä tilaisuudessa 9.2.2011 asia käytiin läpi. PVA taulukon käyttö
on asiallista, tarpeellista ja kehittävää. Monet asiat saadaan purettua ja pilkottua sen avulla sel-
laiseen muotoon, että päätöksen tekeminen on helpompaa ja silloin tukeudutaan varmimmin
faktatietoon. Survey-tutkimus siitä onko pikaviestimistä ollut apua hankkeen viestinnälle, tehtiin
osahankkeiden loppupuolella vuoden 2011 alkusyksystä.

Liite 5. PVA – taulukko

**Internetin ilmaisten sovellusten käyttö lasten ja perheiden hyvinvointipalveluiden kehittämishankkeen talouden, vies-
tinnän ja toiminnan seurannassa.**

	Tilanne tänään	Käytetään ilmaisia palveluja	Ostopalvelu	Skenaario nolla!
--	----------------	------------------------------	-------------	------------------

Dokumen- tointi	Jokainen yksikkö ja yksilö tekee dokumentit yksi itse ja sitten projektipäällikkö tai -sihteeri yhdistää ne sopivaksi; rajaton määrä dokumentteja voi käsitellä, mutta ei voi siirrellä isoja tiedostoja sähköpostilla, vain maapostilla	Kaikki voivat olla yhteydessä kaikkiin reaaliajassa ja kirjoitella samaa dokumenttia tarvittaessa; suuriakin dokumentteja voi käsitellä (Esim. loppuraporttia voidaan täydentää pitkin matkaa, pp voi pyytää tarvittaessa kommentoimaan hankkeeseen liittyviä asioita esim. selvityspyyntöjä jne.)	Dokumentteja voi jakaa helposti ja nopeasti, suuriakin, helppo järjestelmä	Kaikki tekevät oman ja lähettävät postitse projektipäällikölle ja -sihteerille, suuret dokumentit ainoastaan maapostilla
Henkilöstön yhteydenpito	Yhteyttä pidetään puhelimitse tai sähköpostilla; omat manuaaliset kalenterit	Nopeaa, reaaliaikainen yhteys ja kontakti kaikkiin; kalenterit näyttävät kaikkien menot. (Ennakosuunnittelu > työmäärän tasainen rytmitys > esim. vaiheittain pp:ltä mitä tietoja hän tarvitsee matkan varrella > hankehenkilöstö täydentää tietoja sen mukaisesti, Kaste hankkeeseen liittyvien asioiden aikataulutuksen + käytettävissä olevan työajan yhteensovittaminen > yksilöitävä työntekijäkohtaisesti huom. % työntekijät > minimoida ylityön syntymisen priorisoiden ja huolehdittava ettei hankehenkilöstö väsy).	Sähköposti, pikaviestin, järjestelmän automaattiset vastaukset ja pyynnöt muutoksista ja kalentereista	Kirjeellä
Ajankäyttö	Hidastaa toimintaa, kun yhteys ei suora ja reaaliajassa	Nopeaa, reaaliaikainen yhteys ja kontakti kaikkiin; kalenterit näyttävät kaikkien menot	Nopea yhteys, ajan tasalla oleva kalenteri näyttää kaikkien menot	Aikaa menee hukkaan, kun ei saa heti yhteyttä; virheiden ja muutosten tekeminen hidasta
Vertaistuki	Puhelimitse tukea saa tai sähköpostilla, mutta vaikeuttaa toimintaa, kun ei tiedä onko heti saatavissa apua	Tukea saatavilla helposti ja nopeasti, kun yhteys heti päällä ja näkee kuka on paikalla	Tukea saa pikaisesti ja näkee heti kuka on paikalla	Ei onnistu, hidasta ja aikaa vievää
Projektin joh- taminen	Kaikki yksiköt toimivat erikseen ja päälliköllä sähköpostitse tietoa, missä mennään tai hän matkustaa paikan päälle katsomaan	Päällikön matkustaminen vähenee, voi ohjata omalta paikaltaan ilman jatkuvaa kiertämistä, kaikki näkevät vaikka joka päivä	Voi pysyä omalla paikallaan ja ohjata järjestelmän kautta, ei matkustelua niin paljon	Vaikeaa, kun ei yhteyttä muihin ja pitää olla matkalla paljon
Talous = raha	Matkakulut suuret, kun pitää mennä paikan päälle katsomaan ja keskustelemaan: kulut voivat olla suuret	Matkakulut pienenevät, päivärahoja ei tarvita niin paljon: käyttökulut lähes nolla	Kallis järjestelmä, ei budjetoitu mukaan talousarviossa	Kallista matkustelua ja virheiden korjaus maksaa

4.2 Tutkimustulokset

Projektihenkilöstölle toteutetun sosiaaliseen mediaan liittymisen kyselyn tuloksena oli, että halua olla mukana sosiaalisessa mediassa on, mutta sen hallinnointi pitää olla yhdellä henkilöllä ja yhden vastuulla. Sosiaalinen media sai tutkimuksessa noin 58 % vastaajista myöntymään Facebook:iin ja noin 42 % joko vastusti tai ei halunnut ottaa vastuuta ylläpidosta. Koko projektihenkilökunnasta vastauksen antoi n. 57 %. Siihen vastaus oli lähes yksimielinen: ei ole budjetoitu sellaiseen mitään eikä siihen ei ole STM:n (Sosiaali- ja Terveysministeriö) lupaa.

Tutkimus osoitti, että Google-kalenteria kannatti yli 87 % vastaajista ja kielteisesti kalenteriin suhtautui yli 12 %: a vastaajista. Monet vastasivat suoraan, että projektisihteeri tai -päällikkö tekee sen, mikä on hänen mielestään parasta hankkeelle. Gmailin halusi avata yli 62 %, ja kielteisiä vastauksia tuli yli 37 %. Vastauksia tuli nyt 36,4 % koko henkilöstöstä. Lisäksi käytössä on sosiaali- ja terveystietopalvelujen Sonette.fi-sivustot yhteisten ja erillisten dokumenttien tallentamiseen ja liittämiseen internetiin. Verkkoon tieto on laitettu siksi, että sen levittäminen on helpompaa kuin muilla menetelmillä (Parkkinen 2002, 86).

Tutkimus sovellusten hyödyistä (survey-tutkimus) osoittaa, että jotain apuakin on hankkeelle saatu. Gmail:n käytöstä tutkituista henkilöistä arvioi saaneen vain vähän tai ei lainkaan hyötyä kaksi kolmasosaa (66,7 %). Dokumenttien käytöstä sai mielestään vain vähän tai ei lainkaan hyötyä lähes kaksi kolmasosaa (60 %) tutkituista. Pikaviestisovelluksen Google Talk:n käyttö oli hyödyllistä tai melko hyödyllistä noin kolmasosan mielestä (26,7 %). Toisaalta sen käytöstä ei osannut sanoa hieman yli puolet tutkituista (53,3 %), sillä he eivät olleet sovellusta koskaan kokeilleet.

Sovellusten käyttöönottoon olisi tarvittu enemmän aikaa, sillä yli puolet vastaajista (53,3 %) oli sitä mieltä. Sovellusten käyttäminen oli erittäin helppoa tai helppoa tai melko helppoa yli kolmasosalle vastaajista (40,1 %). Hankalaksi sen koki lähes sama määrä vastaajista (40,0 %). Yhteydenpitoon kollegoiden kanssa sovellusten käytöstä ei ole ollut suurta apua.

Melkein kaikki (85,7 %) vastaajista olivat sitä mieltä, että apua ei ollut lainkaan tai sitä oli hyvin vähän. Samoin hankkeen ei katsota hyötyneen sovellusten käytöstä kovin paljon (80 %). Apua sovellusten hyödyntämisestä työssään sai 66,6 % vastaajista ja avoimeksi jääneitä kysymyksiä sovellusten käytöstä jäi kahdelle kolmasosalle (66,7 %) vastaajista. Huono käytettävyys on varma tapa tuhota verkkoviestinnän mahdollisuudet (Juholin 2006, 265).

Uuden asian omaksumisen taito ja muutoksen sietokyky hankkeessa haittasivat suuresti sovelluksien omaksumista. Pitempi ajanjakso sovelluksien testaamiseen ja opastukseen olisivat parantaneet käytettävyyden omaksumista. Tulokset osoittavat, että pikaviestimistä ei ollut merkittävästi apua tälle kohderyhmälle tällä ajanjaksolla, koska opastus ja käyttöönotto olivat hieman liian pikaiset. Huomattavan paljon enemmän aikaa olisi tarvittu asian omaksumiseen ja opastukseen, sillä lähes kaikilla tietotekniikkaa käyttävillä on erilainen omaksumiskyky asioista.

Käyttöönottokyselyjen tuloksien perusteella osa Lapset ja perheet Kaste – hankkeen henkilöstöstä liittyi ilmaisen sovelluksen järjestelmään ja osa henkilöstöstä pitäytyi nykyisessä järjestelmässä. Koska viime hetken vastustus oli kova, osa henkilöstöstä toimi siis kuten aikaisemminkin. Tiedon levittäminen on sosiaalinen prosessi. Mielenkiintoista tietoa halutaan tallettaa eri tavoilla, jakaa muille ihmisille, joiden arvellaan hyötyvän tiedosta, ja jalostaa eri tavoilla (Parkkinen 2002, 85).

Osa henkilöstöstä koulutettiin yhteisten kalentereiden käyttöön ja osa ilmaisten sovellusten hankkimiseen ja niiden hyötykäyttöön kevään 2011 aikana yhteisten tapaamisten yhteydessä (tapaamisia noin kerran kuukaudessa). Tulokset osoittavat selkeästi, että tarvetta tällaiselle toiminnalle on, mutta tahtoa ja osaamista kaivataan lisää. Kaikki tarvittavat koulutukset voidaan järjestää itse, jos henkilöstössä on edes yksi riittävät tietotekniikkataidot omaava henkilö, ja näin säästää kustannuksia.

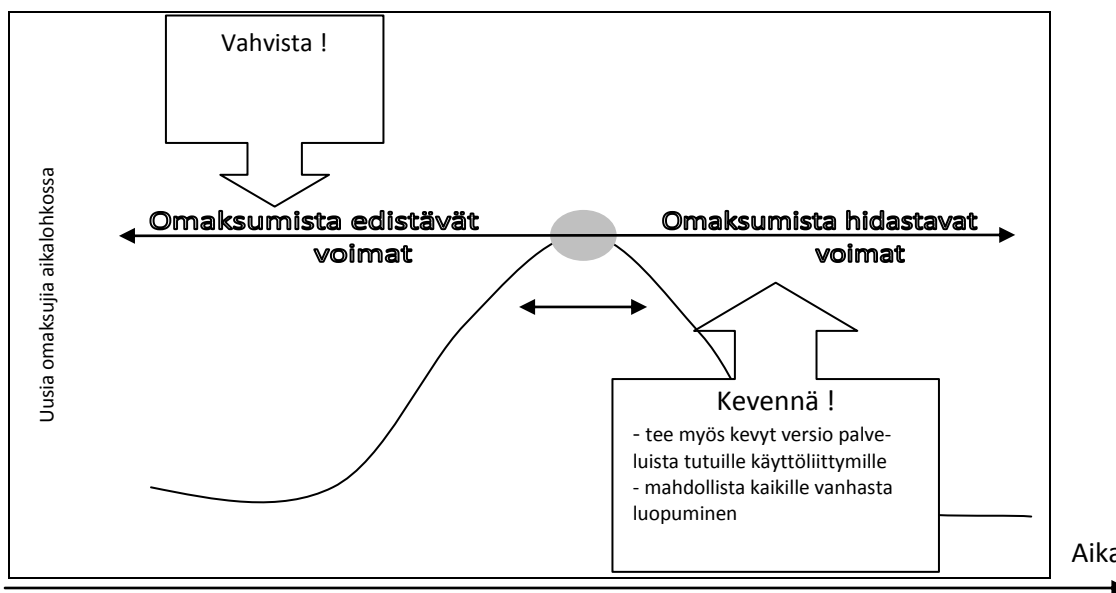
Valtio hankkeen päärahoittajana ei rajoita hankkeen jo hallussa ja käytössä olevia järjestelmiä, eikä uusia näin ollen tarvitse hankkia. Tällaisten järjestelmien hankintaa ei ole mahdollisesti alun perin rahoitushakemuksessa otettu lainkaan huomioon. Ja kun asiaa ei ole huomioitu, hankkimiseen ei ole perusteita. Valtionosuuksia määriteltäessä on merkitty sopimukseen, että uusia laitteita ja mitään kalusteita ei saa olla hankittuna niin, että ne oikeuttaisivat valtionavustuksiin. Hanke joutuu siis tyytymään nykyisiin toteuttamismahdollisuuksiin ja tekemään niillä järjestelmillä, mikä pystyy.

Yhteenveto tuloksista

Kaste-hankkeessa ainoa este pikaviestimien käyttöönotolle ja viestinnän kehitykselle olivat suuri kaaoksen ja muutoksen sietämisen kyky ja vastarinta. Kokemus osoitti, että yhteydenpito pikaviestimillä toimii. Käyttö kuitenkin rajoittui vain muutaman yksilön hyödyntämäksi. Ne, jotka pikaviestintää käyttivät, olivat siihen tyytyväisiä, sillä vertaistukea sai riittävän nopeasti ja reaaliajassa ja samaan aikaan pystyi tekemään normaalirotiinejakin. Syyskuussa 2011 tutkimus siitä, oliko kaiken kaikkiaan pikaviestinten ja Googlen palveluiden käytöstä hyötyä, osoitti selkeästi, että käyttö oli hankalaa.

Sovelluksen käytöstä dokumenttien jakamisessa luovuttiin sen hankaluuden takia. Osittain tämä johtuu siitä, että tietoa ja taitoa oli liian vähän eikä koulutusta voinut järjestää lisää ajanpuutteen vuoksi, sillä eräät osahankkeet päättyivät jo vuoden 2011 lopussa. Ne, jotka kokivat dokumenttien käytön ja pikaviestimen käytön hyödylliseksi, käyttävät niitä edelleen.

Kuvio 6 mukailee Mannisen mallia siitä, miten uusi asia tai toimintatapa pitäisi lanseerata. Toteutus pikaviestinten ja ilmaisten sovellusten käytössä sujui hyvin käänneasteeseen asti. Sen jälkeen toteutus kevennyksen suhteen on epäonnistunut tuloksista päätellen.



Kuvio 6. Uuden asian / toimintatavan lanseeraus: (Manninen 2002, 81).

Kyselyssä mainittua Google-kalenteria ei kuitenkaan haluttu ottaa käyttöön, koska silloin olisi tullut turhaa päällekkäisyyttä muiden käytössä olevien kalentereiden (outlook, manuaalinen al-

lakka) kanssa. Lisäksi projektipäällikkö vaihtui 1.8.2011. Tämä tieto alkuvuodesta 2011 aiheutti lievää hämmennystä. Se puolestaan aiheutti lisää vastustusta kaikkea uutta vastaan, sillä osalla henkilöstöstä oli pelko ajan riittämättömyydestä kenttätöiden tekemiseen. Kaikilla on sama määrä tunteja vuorokaudessa ja vain muutoksen sietokyky estää tekemästä, mitä haluamme. Tätä ohjetta eivät kaikki taida sisäistää. Asia olisi saatu varmasti toimimaan ilman muutosvastarintaa ja epäileviä henkilöitä tai riittävällä määrällä toistoja asian tärkeydestä ja tarpeellisuudesta. Henkilövaihdos kesken kaiken aiheutti kuitenkin sen, että riittävän napakkaa otetta uuden sulauttamiseen ei koskaan tullut.

5 KEHITTÄMISEHDOTUKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää lapset ja perheet Kaste – hankkeen viestinnän tilaa ja pikaviestimen käytettävyyttä sisäisessä viestinnässä. Tutkimuksen toteutukseen osallistuivat koko lasten ja perheiden hyvinvointipalveluiden kehittämishankkeen Itä- ja Keski-Suomen henkilöstä ajalla 1.11.2010 - 30.9.2011.

Tutkimuksen tuloksia ei voida kuitenkaan yleistää kaikkiin kehittämishankkeisiin.

Hankkeen alussa on saatava riittävästi opastusta viestintävälineiden käyttöön ja jo hakuvaiheessa pitää tehdä selväksi, mitä kanavia käytetään ja tehdä viestintäsuunnitelma valmiiksi. Mikäli jo hankkeen hakemusvaiheessa ja rahoitusta haettaessa on selvillä, että vastaavia sovelluksia voidaan tarvita, on suositeltavaa mieluummin sisällyttää jo hakemuksen budjettiin ostopalveluiden hinta. Näin vältytään kesken hankkeen koulutukselta ja harmilta, että kaikki ei toimikaan tai jokin on hankalampaa kuin oletettiin. Nykyään käytössä olevista järjestelmistä on syytä mahdollisuuksien mukaan valita salausta käyttävä järjestelmä, esimerkiksi Google Talk, ja siksi hankkeen kokeiluun valittiin juuri tämä sovellus.

Tietoa siirtäessä pitää etukäteen miettiä, kuinka luottamuksellista tieto on. Luottamuksellista tietoa tulisi siirtää vain riittävän turvallista siirtotietä: vahvalla salauksella todennetulle vastapuolelle tai henkilökohtaisesti tai esimerkiksi maapostilla, kuten tässä hankkeessa oli tehty aikaisemmin joidenkin asiakirjojen suhteen. Yritysten sisäisessä käytössä sisäisen pikaviestintäpalvelimen käyttöönotto voi olla järkevää riskien vähentämiseksi. Tehdyn tutkimuksen tuloksia voidaan tulkita siten, että tällaisen projektin, jossa työntekijöitä on alle kaksikymmentä, kannattaa ottaa käyttöön ilmaisia sovelluksia. Tämä jo siksi, että valtion rahoittamassa hankkeessa ei ole

mahdollista ostaa järjestelmiä eikä tehdä koneisiin tai laitteisiin investointeja, jos niitä ei ole alun perin hakemukseen merkitty hankittaviksi.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan siis sanoa, että pikaviestinnällä on oikein käytettynä potentiaalia monipuoliseksi työtä tehostavaksi viestinnän välineeksi. Oletettavaa on, että hankkeet, jotka ovat hajautettuina ympäri maata, voisivat hyötyä suuresti pikaviestimien käytöstä. Pikaviestimen käytöllä ”välimatka” toiseen henkilöön lyhenee ja vertaistukea voi saada nopeasti. Tarkoituksena ei ollut ottaa sovelluksia väkisin käyttöön eikä lisätä henkilöstön koulutustaakkaa, opastamalla niiden käyttöön, sillä muutosvastarinta tuntuu edelleen olevan vahvaa. Pikaviestintää hyödyntämällä organisaatiot voivat tehostaa viestinnän vuorovaikutusta, nopeuttaa tiedon kulua sekä saavuttaa säästöjä viestintäkuluissa. Yrityksissä kehityskelpoinen idea olisi suora pikaviestiyhteys asiakaspalveluun, esim. myymälän kassalle tai jollekin esimiehelle ongelmien tai vaikkapa takuuasioiden hoitamiseksi. Joissakin yrityksissä näin jo toimitaankin eräänlaisen Chatviestimen avulla.

Jotta ymmärtäisimme pikaviestimien vaikutuksen työsuhteiden ja uusien työsuhteiden vahvistamiseksi, on tärkeää pohtia, kenen kanssa yksilö viestii. Jotta kehitystä tapahtuisi, pitää pysyä vuorovaikutuksessa eri työparien kanssa (tai asiakkaiden kanssa). Suhde kollegoiden kanssa on erilainen kuin suhde asiakkaisiin, koska heidän kanssaan sovelletaan erilaisia sosiaalisia normeja. Pikaviestimet lyhentävät välimatkoja, fyysisiä ja sosiaalisia etäisyyksiä ja ovat tehokas keino edistää suhteita. Jos tietää, että henkilö on paikalla juuri nyt, mutta ei ehkä ehdi vastata sähköpostiin, pikaviestin on tehokas väline saada yhteys. Sähköpostiviesti on kuitenkin useamman klikkauksen päässä ennen kuin viesti on saavuttanut määränpään ja vastauksen. Ja vastauksia voi olla useita.

Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan Hirsjärven ym. (2009, 231) mukaan, mittaako tutkimus sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. Tämän tutkimuksen validiteettia mitattaessa on todettava, että tulos oli sitä mitä odotettiin. Pikaviestimien käyttö parantaa sisäistä viestintää oikein käytettynä, siis tehokkaasti nopeaan yhteydenottoon ja vertaistukeen. Koska otanta tutkimuksessa oli pieni, johtuen henkilöstön määrästä, ei voida olettaa, että tutkimus olisi luotettava suurem-

massa mittakaavassa. Tähän hankkeeseen se oli luotettava, sillä koko henkilöstö oli mukana toteuttamassa kehitystyötä.

Jatkotutkimuksena voitaisiin esimerkiksi tutkia mahdollisuuksia viestinnän parantamiseen kokonaisuudessaan pikaviestimiä hyödyntäen. Muutosvastarinta uuden viestintämuodon hyödyntämiseksi voisi olla hyvä tutkimuksen kohde. Ja myös muutosvastarinnan vaikutuksesta yrityksen kehittämiseksi olisi hyvä selvittää.

Uudet asiat saattavat tuoda mukanaan mahdollisuuksia ja uhkia. Uhat sosiaalisen median käytössä on minimoitavissa oikealla toiminnalla. Mahdollisuudet kannattaa hyödyntää uhkista huolimatta. Vastaavanlaisen hankkeen kannattaa jo suunnitelmavaiheessa ottaa vakavasti harkintaan pikaviestimien käyttö hankkeen johtamisessa ja viestinnän apuvälineenä. Oikein järjestettynä pikaviestintä on sisäisen viestinnän apuvälineenä merkittävä. Se tarjoaa todella nopean ja vaivattoman tavan ottaa ja antaa työtehtäviä ja jakaa niitä. Tätä tutkielmaa tehdessä on sosiaalisen median muuttuminen tullut todetuksi. Sen merkitys viestintäkanavana on noussut yhä arvostetummaksi. Joillekin sosiaalisen median palveluille ovat ihmiset joutuneet sanomaan jo hyvästi. Muoti-ilmiönä tuntuu olevan erota Facebook:ista.

Nykyisin pystytään järjestämään liikkuvaa työtä tekeville yhtä hyvät toiminnallisuudet kuin toimistossa työskenteleville. Esimerkiksi pikaviestintää käyttämällä kollegoilta saa nopeasti apua ja videokonferenssia hyödyntämällä ryhmätyöskentelyn taso nousee merkittävästi. Tason nousu tarkoittaa sitä, että lähtötilanteen ja lopputulosten välillä tarvittavien tehtävien järjestelyihin tarvittava aika pienenee ja sisällöntuotanto täten nopeutuu. Eräät palvelut on jo päätetty kuitenkin lopettaa, esim. Microsoft Live Messenger – pikaviestisovellus lopetetaan sen käytön vähäisyyden takia ja siirretään Skypeen alle. Tätä perustellaan sillä, että Skype on jo suosittumpi kuin Messenger. Internet puhelut ovat siis kasvava ilmiö ja sen myötä pikaviestintä tulee kasvamaan.

Sosiaalinen media on ollut ja tulee olemaan suosittu erityisesti tutkimuksen kohde ja keskustelun aihe. Luultavaa on, että tämä kiinnostus laantuu tulevaisuudessa sosiaalisen median entisestään arkipäiväistyessä. Yksi asia, mikä voidaan ehkä sanoa varmuudella, on että sosiaalinen media ei ole kuitenkaan kokonaan ohi menevä ilmiö tai trendi, sitä voidaan kutsua jo megatrendiksi. Sosiaaliseen mediaan kannattaa perehtyä ja sitä kannattaa hyödyntää. Siihen pitää heittäytyä, mutta suunnitelmallisesti ajatuksen kanssa.

Tämän tutkielman teko oli haasteellista ja motivoivaa. Monille uusien asioiden opetteleminen on vaikeaa ja sitä vastustetaan kaikin voimin, koska pelätään virheitä tai epäonnistumista. Huomioiden pikaviestinnän potentiaalin ja sen käytön lisääntyminen yritystoiminnassa, voidaan olettaa, että pikaviestintä tulee yleistymään suuresti yritysviestinnässä lähitulevaisuudessa. Tutkielman perusteella voidaan myös olettaa, että käyttämällä pikaviestintää yritysviestinnässä, on yritysten mahdollista parantaa tiedonkulkua niin yritysten sisällä kuin välilläkin. Tämä puolestaan saattaisi tehostaa koko liiketoimintaa.

Yritysten viestintästrategioita suunniteltaessa pikaviestintä tulisikin nähdä varteenotettavana vaihtoehtona viestintävälineeksi yritysten sisäiseen ja yritysten väliseen viestintään, ja suorana asiakaspalveluvälineenä. Tarvittaisiin kuitenkin huomattavasti lisää empiiristä tutkimustyötä, jotta nähtäisiin, kuinka tämän tutkimuksen tulokset ja havainnot olisivat yleistettävissä erityyppiin ja -kokoiin yrityksiin ja ammattiryhmiin.

Työntekijät perustelevat usein pikaviestintäratkaisujen tarvetta ja käyttöä tarpeella viestiä kätevästi työpaikan ulkopuolelle esimerkiksi perheen jäsenten kanssa. Vastaavasti useat organisaatiot käyttävät tietoturvaa ja hallittavuutta syinä estää henkilökuntaa ottamasta käyttöön kyseisiä palveluja. Tietohallinnon huoli voi olla aiheellinen, mutta täytyykö pikaviestintä julkisiin pikaviestintäpalveluihin estää? Jos itse omaa riittävän kritiikin siitä, mitä viestii, ei varmasti tule suurempia ongelmia tietoturvan kanssa. Voidaankin kysyä mikä työssä motivoi? Työ ei ole aika eikä paikka vaan toistuvia tehtäviä. Niiden ratkaisemiseksi kohtaamiset voidaan järjestää myös ilman neuvotteluhuonetta. Työstä tulee läpinäkyvää ja yhdessä ajattelua ja vuorovaikutusta, kuten esimerkiksi julkisen hankkeen tulee ollakin.

Nykyisessä taloudellisessa tilanteessa on entistä tärkeämpää varmistaa osaaminen pitkälle tulevaisuuteen. Maailman muuttuessa myös toimintaympäristöt muuttuvat. Yritysten kasvaessa ja kehittyessä tarvitaan entistä enemmän osaamista ja jatkokoulutusta, jotta nykyinen osaaminen syventyisi. Kilpailukyvyyn parantamiseksi ei riitä, että olemme hyviä tässä ja nyt. On varmistettava osaaminen, jonka avulla olemme hyviä myös tulevaisuudessa. Asiakkaalle on ilmaistava selkeästi, että osaamispulasta ei tule hankkeelle yllättäviä lisäkuluja. On siis tärkeää kouluttaa huolella ja riittävän tehokkaasti pikaviestimien käyttöön.

LÄHTEET

- Almanei, S. 2003. Master's Thesis for the degree of Master of Science in Electrical & Computer Engineering. Secure Instant Messaging. Viitattu 10.10.2013.
<http://ir.library.oregonstate.edu/xmlui/bitstream/handle/1957/31683/AlmaneiSaleh2003.pdf?sequence=3>
- Andrews, P., Hayes & Herschel R.T. 1996. Organizational Communication. Empowerment in a technological society. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Atuchukwu, C. 2009. Web-Based Instant Messenger. Maisterin tutkinto. University of the Western Cape. Viitattu 10.9.2011. <http://www.cs.uwc.ac.za/~acharles/documentation3.pdf>
- Castells, M & Himanen, P. 2001. The Finnish Model of the Information Society. Helsinki: SITRA ja WSOY.
- Coghlan, D. & Brannick, T. 2001. Doing Action Research in Your Own Organization. London: SAGE Publications Ltd.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Gilpin, D., Palssolo, E. & Brody, N. 2010. Socially mediated authenticity. Journal of Communications. Corporate Communications: An International Journal 1, 49-61. [http://www.jamk.fi/kirjasto, Nelli-portaali, Emerald Journals](http://www.jamk.fi/kirjasto,Nelli-portaali, Emerald Journals).
- Google työvälaineet.n.d. Yleisradion internet sivut. Google Talk. Viitattu 10.10.2013.
http://opettajatv.yle.fi/kurssit/Sosiaalinen_media_oppimisen_ja_opetuksen_valineena_osio1_google_kommunikointi
- Hakkarainen, Lonka & Lipponen (1999). Tutkiva oppiminen. Älykkään toiminnan rajat ja niiden ylittäminen. Helsinki: WSOY.
- Heikkinen, H., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2006. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa: Heikkinen, H. Rovio, E. Syrjälä, L. (toim.). Toiminnasta tietoon – Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Humala, I. 2007. Johda verkossa: virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet. Helsinki: Infor.
- Isokangas, A., Kankkunen, P. 2011. Suora yhteys. Näin sosiaalinen media muuttaa yritykset. Helsinki: Unigrafia, Taloustieto Oy.
- Janssen, C. Technopedia.com. IM (pikaviestimet). 2010. Viitattu 10.10.2013.
<http://www.techopedia.com/definition/402/instant-message-im>
- Jones, C. G. (2011). Written and computer-mediated accounting communication skills. An employer perspective. Business Communication Quarterly, 74(3), 247-271.

Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 4. uudistettu painos. Porvoo: WS Bookwell.

Julkishallinnon ICT kulut. Yrjö Bensonin esitys 2.6.2010. Viitattu 4.10.2013.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20100503JulKIT/04_Benson_ValtIT_R024.pdf

Julkishallinnon ICT strategia. 2011. Viitattu 4.10.2013.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/2010509Julkis/JulKIT-tyoeryhmaen_loppuraportti.pdf

Järvelin, J. 2007. Tietoyhteiskuntaa tasapainottamassa, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.

Jyväskylän yliopiston puheviestinnän sanastoa. IM (pikaviestimet). 2010. Viitattu 10.10.2013.

<https://www.jyu.fi/hum/laitokset/viesti/oppiaineet/puh/opiskelu/sanasto/pdf>

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino oy. Juvenes Print.

Koponen, J.M. 2011. Viitattu "Mistä on hyvät koulut tehty" -seminaarissa Unelmakoululla (Kauniainen Kasavuoren koulu) 15.4.2011 pidetystä luennon materiaalista. Viitattu 15.10.2013.

<http://johtoajatus.blogspot.com/>

Kuntien tulojen kasvun kehitys. 2013. Viitattu 15.10.2013.

<http://www.tilastokeskus.fi/til/ktt/tau.html>

Lamb, C. W. Jr. 1987. Public sector Marketing is Different. Business Horizons. July-August, 56-60.

<http://www.jamk.fi/kirjasto>, Nelli-portaali, Business Source Elite.

Lehtinen, E. 1997. Tietoyhteiskunnan haasteet ja mahdollisuudet oppimiselle. Johdatus verkkopedagogiikkaan. Teoksessa: Erno Lehtinen (toim.) Verkkopedagogiikka, 12- 40. Helsinki: Edita.

Live chat. Finnchat.fi. 2013. Viitattu 15.10.2013. <http://www.finnchat.fi/live-chat-ja-sen-hyodyt>

LLT (Language Learning & Technology) research guidelines for quantitative and qualitative research. Verkkojulkaisu. 2010. Viitattu 10.5.2011. <http://llt.msu.edu/resguide.html#qual>

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

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

Manninen, J. 2002. Digitaalisen tasapainon käsite tietoyhteiskunnan sovellusten omaksumisessa. Esitelmä Sonera Entrum Oy / SISU.

Mertanen E. & Ryttyläinen K. 2010. PVA menetelmänä. Teoksessa E. Mertanen, A. Mikkonen & A. Nurminen. Oppimista kehittämässä. Ylempi amk-tutkinto matkailu- ravitsemis- ja talousalalla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja, 16 - 23.

- Mäkinen, M. Salminen, K. Viherä, M-L. 2002. Tietoyhteiskuntaa ymmärtämässä. Sonera Information Society Unit. Helsinki.
- Nardi, B. A., Whittaker, S. & Bradner, E. 2000. Interaction and outeraction: Instant messaging in action. Proceedings of the 2000 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work.
- Otala, L. & Pöysti, K. 2008. Wikimaniaa yrityksiin: Yritys 2.0 tuottamaan. Helsinki: WSOY pro.
- Palmila, P. (2008). Muutoshallinnan kehitys IT-palveluyrityksessä. Diplomityö. Helsingin teknillinen korkeakoulu, tietotekniikan osasto.
- Parkkinen, J. 2002. Hyvään verkkopalveluun! Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Ramsing, L. 2009. Project communication in a strategic internal perspective. Corporate Communications: An International Journal 3, 345-357. <http://www.jamk.fi/kirjasto>, Nelli-portaali, Emerald Journals.
- Seppänen, E. Hankeviestintä ja sosiaalinen media by rautasilta. 2012. Viitattu 10.10.2013. <http://www.slideshare.net/rautasilta/hanketiedotus>
- Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Edita Helsinki. Sosiaalinen media osana korkeakoulujen ja työelämän yhteistyötä. Verkkojulkaisu. Viitattu 15.10.2013. <http://sites.google.com/site/sosastu/>
- Susman, G. & Evered, R. D. 1978. An Assessment of the Scientific Merits of Action Research. Administrative Science Quarterly, 23(4), 582–603.
- Syrjälä, L. Ahonen, S. Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.
- The Radicati Group. 2009. Instant Messaging Market, 2009-2013 –esite. Viitattu 16.4.2013. Luetavissa: <http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2009/12/Instant-Messaging-2009-Brochure.pdf>
- The Telegraph –sanomalehti. Lainaus 28.11.2011 artikkeli “Staff to be banned from sending emails” by Henry Samuels Pariisi. Viitattu 10.4.2013. <http://www.telegraph.co.uk/technology/news/8921033/Staff-to-be-banned-from-sending-emails.html>.
- Turunen, K. E. 1988. Ihmisen kasvatusta. Jyväskylä: Gummerus.
- Viertorinne, N. 2011. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. ESR-projekti vapautuu sosiaaliseen mediaan: Toimintamalli sosiaalisen median käyttöön ESR-projektijohtamisessa ja -viestinnässä. Viitattu 15.10.2012. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011060911617>
- Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää!: esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.

LIITTEET

Liite 3. Tutkimuslomake 1: liittyminen sosiaaliseen mediaan



Lasten ja perheiden hyvinvointipalveluiden kehittämishanke Itä- ja Keski-Suomessa

1. Lapset ja perheet Kaste II pitää liittyä Facebook ja Twitter yhteisöihin?
 - Kyllä
 - Ei
2. Jos liitymme yhteisöön, hallinnasta pitää huolen yksi henkilö?
 - Kyllä
 - EI
3. Jos liitymme yhteisöön, hallinnasta pitää huolen kaikki yhdessä?
 - Kyllä
 - EI
4. Lapset ja perheet Kaste II ostaa/vuokraa jokin hallintajärjestelmä (esim microsoft project tai severa.com)?
 - Kyllä
 - Ei
5. Jos ostamme/vuokraamme järjestelmän, ylläpitoon ja maksamiseen sitoutuvat kaikki?
 - Kyllä
 - Ei
6. Sopivin järjestelmä olisi yhteiskäyttö Facebook – Twitter - Sonette.fi ?
 - Kyllä
 - Ei
7. Mikä muu järjestelmä olisi paras/parempi?

Liite 4. Tutkimuslomake 2: liittyminen internetin ilmaisiin pikaviestipalveluihin



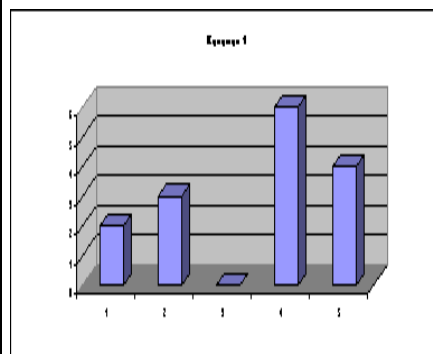
Lasten ja perheiden hyvinvointipalveluiden kehittämishanke Itä- ja Keski-Suomessa

8. Lapset ja perheet Kaste II henkilöstö voisi liittyä Google Talk – pikaviestiyhteyksin toisiinsa?
- Kyllä
 Ei
9. Lapset ja perheet Kaste II henkilöstö voi ottaa käyttöön Google Kalenterin?
- Kyllä
 EI
10. Lapset ja perheet Kaste II henkilöstö voi ottaa käyttöön Gmail:n ja sitä kautta sähköpostien näkymisen kännykkään?
- Kyllä
 EI
11. Sopivin yhteysjärjestelmä olisi yhteiskäyttö Gmail / Google Talk / Google Kalenteri - Sonette.fi?
- Kyllä
 Ei

Liite 5. Tutkimuskysymykset ja -tulokset Surveymonkey – ilmaispalvelusta

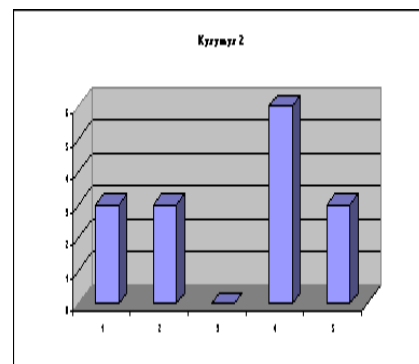
1. Kuinka arvioit hyötyneesi gmail:n käytöstä lapset ja perheet Kaste -hankkeen aikana?

vastatut kysymykset			15
ohitetut kysymykset			0
	Vastausten prosenttiosuus	Vastausten lukumäärä	
Erittäin paljon	13,30 %	2	
Paljon	20,00 %	3	
Melko paljon	0,00 %	0	
Ei kovin paljon	40,00 %	6	
Ei lainkaan paljon	26,70 %	4	



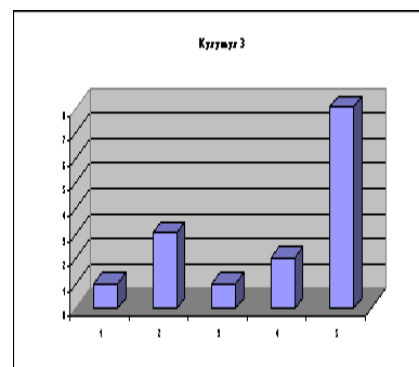
2. Onko Google:n dokumenttien käytöstä mielestäsi hyötyä?

vastatut kysymykset			15
ohitetut kysymykset			0
	Vastausten prosenttiosuus	Vastausten lukumäärä	
Paljon	20,00 %	3	
Vähän	20,00 %	3	
Riittävästi	0,00 %	0	
Ei riittävästi	40,00 %	6	
Ei lainkaan	20,00 %	3	



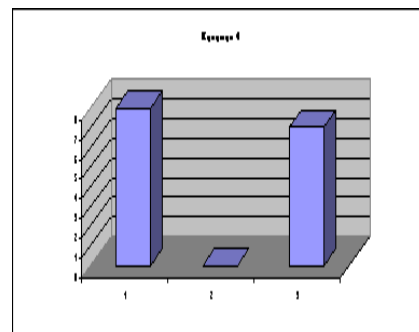
3. Kuinka hyödyllistä mielestäsi Google Talk:n käyttö on?

vastatut kysymykset			15
ohitetut kysymykset			0
	Vastausten prosenttiosuus	Vastausten lukumäärä	
Erittäin hyödyllistä	6,70 %	1	
Hyödyllistä	20,00 %	3	
Vähän hyödyllistä	6,70 %	1	
Ei lainkaan hyödyllistä	13,30 %	2	
En tiedä / en osaa sanoa	53,30 %	8	



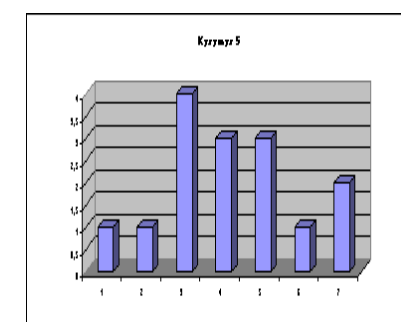
4. Olisitko tarvinnut sovellusten käyttöönottoon enemmän tai vähemmän aikaa vai oliko niille varattu aika riittävä?

vastatut kysymykset			15
ohitetut kysymykset			0
	Vastausten prosenttiosuus	Vastausten lukumäärä	
Enemmän aikaa	53,30 %	8	
Vähemmän aikaa	0,00 %	0	
Riittävästi	46,70 %	7	



5. Kuinka helppo näiden sovellusten käyttäminen on?

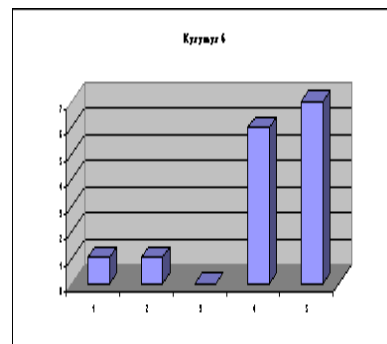
vastatut kysymykset			15
ohitetut kysymykset			0
	Vastausten prosenttiosuus	Vastausten lukumäärä	



Erittäin helppo	6,70 %	1
Helppo	6,70 %	1
Melko helppo	26,70 %	4
Ei helppo eikä hankala	20,00 %	3
Melko hankala	20,00 %	3
Hankala	6,70 %	1
Erittäin hankala	13,30 %	2

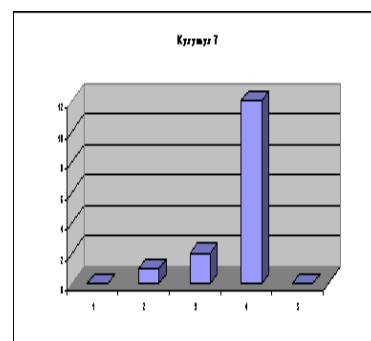
6. Kuinka sovellusten käyttö on helpottanut yhteydenpitoa kollegoiden kanssa?

vastatut kysymykset		15
ohitetut kysymykset		0
	Vastausten prosenttiosuus	Vastausten lukumäärä
Erittäin paljon	6,70 %	1
Paljon	6,70 %	1
Melko paljon	0,00 %	0
Ei kovin paljon	40,00 %	6
Ei lainkaan	46,70 %	7



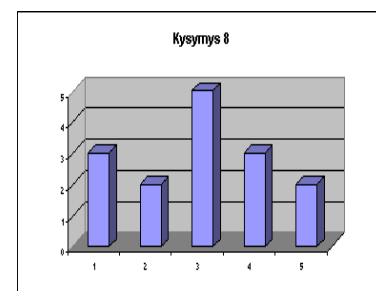
7. Kuinka arvioisit lapset ja perheet Kaste -hankkeen hyötyneen sovellusten käyttämisestä?

vastatut kysymykset		15
ohitetut kysymykset		0
	Vastausten prosenttiosuus	Vastausten lukumäärä
Erittäin paljon	0,00 %	0
Paljon	6,70 %	1
Melko paljon	13,30 %	2
Ei kovin paljon	80,00 %	12
Ei lainkaan	0,00 %	0



8. Tarvitsisitko lisäapua sovellusten hyödyntämisessä työssäsi?

vastatut kysymykset		15
ohitetut kysymykset		0
	Vastausten prosenttiosuus	Vastausten lukumäärä
Erittäin paljon	20,00 %	3
Paljon	13,30 %	2
Melko paljon	33,30 %	5
Ei kovin paljon	20,00 %	3
Ei lainkaan	13,30 %	2



9. Kuinka paljon on jäänyt avoimeksi kysymyksiä siitä, miten sovelluksia käytetään?

vastatut kysymykset		15
ohitetut kysymykset		0
	Vastausten prosenttiosuus	Vastausten lukumäärä
Erittäin paljon	13,30 %	2
Paljon	20,00 %	3
Melko paljon	40,00 %	6
Ei kovin paljon	20,00 %	3

