

MÄ MISTÄ LÖYTÄISIN SEN LAULUN?

**Nimeämisen merkitys dokumentoinnissa ja
tiedon haussa Vian intranetissä**

Sirpa Ojanen

Opinnäytetyö, kevät 2012

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Länsi, Turku

Viittomakielialan tulkkitoiminnan

koulutusohjelma (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Ojanen, Sirpa. Mä mistä löytäisin sen laulun? Dokumentoinnin merkitys luokittelussa ja tiedon haussa Vian intranetissä.

Diak Länsi, Turku, kevät 2012, 72 sivua, 8 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK).

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen kehittämistyö, jonka tilaajana on Viittomakielialan Osuuskunta Via. Opinnäytetyöni käsittelee Vian sisäisen intranetin suunnittelua, toteutusta ja käyttöön ottamista syksystä 2011 tammikuuhun 2012 välisenä aikana. Muutos-tarve tuli ajankohtaiseksi keväällä 2011, jolloin Viassa tehtiin päätös ottaa käyttöön uusi sähköjärjestelmä, johon oli mahdollista liittää myös muita toimintoja kuten intranet. Muutos toteutettiin yhteistyössä Gapps Oy:n kanssa.

Ennen uuden intranetin suunnittelua ja rakentamista kartoitin vanhan intranetin sisältöä sekä rakenteellisesti että sisällöllisesti. Tässä yhteydessä tein sisällön tarkemman luokittelun ja tutkin Viassa käytössä olevia dokumentointitapoja, dokumenttien nimeämistä ja indeksointia. Lisäksi perehdyin Viassa olemassa oleviin luokittelutapoihin ja niiden perusteisiin.

Kehittämistyöni on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tuotteena on syntynyt Vian nykyinen intranet sekä ohjeistus dokumenttien nimeämisestä ja indeksoinnista intranetissä. Lisäksi kehittämistehtävästä on tehty kirjallinen raportti, jossa uuden intranetin toteutus ohjeineen on kuvattu toimintatutkimuksellisenä prosessina.

Intranet on keskeinen tiedon ja viestinnän väline, jolla on merkittävä asema palvelutuotantoon liittyvän tiedon tallentamisessa, dokumentoinnissa ja välittämisessä. Yrityksessä tulee olla yhtenäiset käytännöt dokumentoinnista ja selkeästi sovitut vastuut olemassa olevan tiedon päivittämisestä. Yhtenäinen ohjeistus nimeämisessä ja indeksoinnissa mahdollistaa monipuolisten hakutoimintojen käyttämisen ja siten tekee tiedosta saavutettavaa.

Tietojohtamista varten yrityksellä tulee olla strategia ja sen toteuttamiseksi käyttötarkoitukseen soveltuva järjestelmä. Viassa intranetin uudistamisen tavoitteena oli saada käyttöominaisuuksiltaan toimintatapaamme soveltuva sisäisen viestinnän väline. Uusi intranet on toteutettu pilvipalveluna, ja rakenne on suunniteltu Vian toiveiden mukaisesti.

Asiasanat: dokumentointi, indeksointi, intranet, nimeäminen, osuustoiminta, pilvipalvelut, sisällönkuvailu, tiedonhaku

ABSTRACT

Ojanen, Sirpa. Mä mistä löytäisin sen laulun? Dokumentoinnin merkitys luokittelussa ja tiedon haussa Vian intranetissä (The importance of documentation in classification and information retrieval in Via's intranet)

Diak West, Turku, spring 2012, 72 pages, 8 attachments.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK).

My thesis is a development work ordered by Via Sign Language Sector Cooperative. My thesis deals with the designing, implementing and introducing Via's internal intranet from autumn of 2011 until January 2012. The need for a change became an issue in the spring of 2011, when in Via decided to go over to a new email interface, which could be combined with other features such as the intranet. The change was implemented in cooperation with GAPPS Ltd.

Prior to the new intranet design and construction I surveyed the old intranet content both structurally and substantially. In this context, I made a more detailed classification of the content and studied the existing documentation methods, and the practices of the document naming and indexing in Via. In addition, I familiarized with the existing classification methods and their criteria in Via.

My development work has been carried out as a functional thesis where the outcome of the process in Via's current intranet as well as the guidelines for the naming and indexing the documents on the intranet. In addition, there is a written report made of the development task where the new intranet implementation with guidelines is described as a process.

An intranet is an essential medium of information and communication, and it has an important role in recording, documentation and transmission the data related to service production. The company must have standardized practices for documentation and clearly agreed responsibilities for updating the existing data. A uniform guideline for naming and indexing enables a wide range of search functions, and thus makes the use of data accessible.

For knowledge management the company has to have a knowledge management strategy and an appropriate system for carrying it out. Via's intranet needed to be renewed, because we wanted to find a suitable approach to internal communications tool. The new intranet has been implemented as a cloud service and the structure has been designed in accordance with the wishes of Via.

Key words: cloud computing, content description, cooperative, documentation, indexing, information retrieval, intranet, naming

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	1
ABSTRACT	2
SISÄLLYS	3
1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMA	7
2.1 Tavoitteet ja valittu toimintatapa	8
2.2 Toimintatutkimus ja lähdeaineisto	10
3 VIA – TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS	12
3.1 Osuustoiminta	12
3.2 Jäsen ja ääni – osuuskunta-aate	14
3.3 Viittomakielialalle ensimmäinen osuuskunta	15
3.4 Via organisaationa	17
3.4.1 Vian organisaation muotoutuminen vuosien varrella	18
3.4.2 Oppiva organisaatio eli ”nakki napsahtaa”	19
3.4.3 Hajautettu organisaatio, mobiili työ	21
4 VANHAN DOKUMENTOINTIJÄRJESTELMÄN ANALYYSI	24
4.1 Humap Tool -intranet	25
4.2 Henkilöstön osallistaminen Humap Toolin sisällön kartoittamisessa	27
4.2.1 Rakennepuukuvain tiedon luokittelun apuna	29
4.2.2 Rakennepuukuvaimen käyttö	30
4.3 Alue-esimiesten vastuu Humap Toolin sisällön tarkistamisessa	31
4.4 Sivujen ja dokumenttien nimeäminen vanhassa järjestelmässä	32
4.5 Nimeämisen ja luokittelun keskeiset ongelmat	35

5 UUDEN JÄRJESTELMÄN SUUNNITTELU	36
5.1 Pilvipalvelu	36
5.2 Toiminnalliset vaatimukset	38
5.3 Uuden järjestelmän kohdentaminen	40
6 UUDEN INTRANETIN RAKENTAMINEN JA JULKAISU	42
6.1 Sisältörakenteen suunnittelu	44
6.2 Sisällön rakentamisen versiohistoria	45
6.3 Havainnointivaihe: käyttökoulutus ja julkaisu	46
6.4 Käyttäjäpalaute reflektoinnin välineenä	47
7 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	50
7.1 Toimintaohjeistus nimeämisestä	51
7.2 Kehittämisehdotukset	54
8 POHDINTA	56
LÄHTEET	59
Kirjalliset lähteet	59
Sähköiset lähteet	60
Muut lähteet	63

I JOHDANTO

Keväällä 2011 valmistauduimme työparini kanssa opiskelutulkkauspaikan kevätjuhlaan. Ohjelmaan perinteiseen tapaan kuului mm. suvivirsi. Meillä molemmilla oli selkeä mielikuva siitä, että kyseisen virren käänös suomen kielestä suomalaiselle viittomakielelle perusmuotoisin sanoin eli glossein merkittynä löytyy Viittomakielialan Osuuskunta Vian (jatkossa Via) intranetistä. Virsi löytyi, mutta löytynyt dokumentti ei näyttänyt tutulta. Parin päivän päästä sain kollegalta viestin, että virallinen käänöskin oli löytynyt, tosin täysin eri paikasta kuin ensimmäinen versio.

Se on vain yksi esimerkki niistä tilanteista, joissa dokumentoinnin kirjavuus, yksilölliset tavat nimetä ja luokitella, eivät toimi ison organisaation yhteisessä tiedon tallentamisessa ja jakamisessa. Tiedon jakamisen periaate, yhteisen osaamisen laajentaminen on ollut Vian perustamisesta lähtien yksi kantavista ajatuksista. Myös yritysten tiedottamista säätelevät lait, kuten Laki yhteistoiminnasta yrityksessä, Vuosilomalaki ja Työsopimuslaki velvoittavat työnantajaa pitämään koko työyhteisön saatavilla mm. työpaikalla sovellettavan työehtosopimuksen, vuosilomalistat ja taloustiedotteet. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2007, Vuosilomalaki 2005, Työsopimuslaki 2001.)

Opinnäytetyöni tilaaja on työnantajani Viittomakielialan Osuuskunta Via. Opinnäytetyöni on kehittämistyö, jossa olen ollut mukana kehittämässä ja luomassa yrityksemme uutta intranetiä helpottamaan työntekijöiden selviytymistä jokapäiväisestä työstä. Intranet toimii yhtenä tiedon välityksen kanavana, jota käyttäen yrityksemme toteuttaa lakisääteisiä tiedotusveloitteitaan. Opinnäytetyössäni tavoitteenani on ollut kirjata havaitut kehittämiskohteet, tehdyt toimenpiteet ja arvioida toimenpiteiden oikeellisuutta ja onnistumista suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Kehitystyö on tehty yhdessä Gapps Oy:n kanssa. Yritys on erikoistunut Google Apps – pilvipalveluihin ja niiden soveltamiseen yritysten toiminnassa. Yritys tarjoaa suunnittelun, toteutuksen, koulutuksen ja käytön teknisen tuen palvelun käyttäjälle. Gapps Oy:stä yhteistyökumppanina käytännön työssä on ollut toimitusjohtaja Antero Hanhi-

rova, joka on vastannut teknisistä ratkaisuista ja toteutuksesta. (Gapps Oy i.a.) Viassa toimitusjohtaja Outi Huusko on ollut suunnittelussa mukana, ja lisäksi työn eri vaiheissa kommentteja ovat antaneet sekä Vian esimiestiimin että viestintäryhmän jäsenet.

Opinnäytetyöni raportti voidaan jakaa neljään pääkohtaan. Ensimmäisessä osassa olen kuvannut osuustoiminta-aatetta ja Vian osuuskuntana sekä osuustoiminnallisen yrittämisen vaikutuksia viestintään että sen mahdollisuuksiin ja haasteisiin. Toisessa osassa on kuvattu vanhan järjestelmän toimintaa ja sisältöjä. Lisäksi kappaleessa 4 Vanhan dokumentointijärjestelmän analyysi (s. 24) olen kappaleen nimen mukaisesti kirjannut analyysin perusteella tehdyt havainnot ja kehittämiskohteet.

Kolmannessa osassa olen kuvannut uuden viestintäjärjestelmän kehittämisprojektin alusta siihen saakka, kun uusi intranet julkaistiin ja otettiin käyttöön ja siitä saatiin ensimmäiset käyttäjäpalautteet. Opinnäytetyöni viimeinen eli neljäs osa sisältää arviointia sekä omasta opinnäytetyöprosessistani että uudesta intranetistä. Kappaleessa 7 Yhteenveto ja kehittämissuositukset (s. 50) olen lisäksi arvioinut tekemäni kehittämistyön tuloksia ja niiden soveltamista yritystoiminnassamme laajemmin.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMA

Vian toiminnan tapaa kuvaavat käsitteet hajautettu organisaatio tai hajautettu työ, joka Mustikkamäen (Uhmavaara ym. 2005, 27) mukaan viittaa siihen, että työ jakautuu useaan eri paikkaan ja tilanteeseen ja tiedon kulku tapahtuu tietoverkoissa. Vialla on kuusi toimipaikkaa eri puolilla Suomea. Toimialueiden muodostumiseen on vaikuttanut perustamisvaiheessa perustajajäsenten asuin- ja työntekoalue, mikä toiminnan alkuvaiheessa luontevasti määritteli Vian toimialueet.

Työsopimuslain mukaan työtä tehdään työntajan valvonnan alaisena. Työntekijän tulee noudattaa annettuja ohjeita, ja hänellä on oikeus saada tietoa yrityksen toiminnasta. Sähköpostijärjestelmän lisäksi Viassa oli aiemmin käytössä Humap Tool – intranet, joka toimi verkon yli ja oli siten saavutettavissa sekä toimistoilta että esim. opiskelutulkkauspaikalta, kunhan työntekijällä oli käytössään päätelaite ja Internet-yhteys. Humap Toolissa oli käytössä erilaisia työtiloja, joissa oli sekä materiaalin tallentamismahdollisuus että työpaja, jossa saattoi työstää ja käsitellä yhteisiä asioita.

Kaikilla työntekijöillä on ollut yhtäläiset mahdollisuudet luoda uusia sivustoja ja tallentaa niihin tiedostoja. Tiedon dokumentoinnin ja luokittelun suhteen käytännöt ovat olleet vapaat, eikä yhteistä ohjeistusta tätä varten koettu tarpeelliseksi. Käytännössä tästä seurasi tilanne, että samankaltaisia ja päällekkäisiä sivustoja oli luotu ilman, että kenelläkään oli kokonaiskäsitystä siitä, mitä ja mihin tietoa tallennetaan. Ohjeistusta on vuosien varrella tehty ja tarkennettu, mutta mitään kattavaa suunnitelmaa tai seurantaa ei ole ollut.

Vähitellen intranetistä tuli sekava ja vaikeasti käytettävä, mikä on vaikuttanut työntekijöiden kykyyn ja haluun etsiä sieltä tietoa. Sen sijaan, että tietoa haettaisiin intranetistä, missä niiden kuuluisi olla oikeilla paikoillaan, niitä kysytään työkavereilta, sisäisen välityksen työntekijöiltä, esimiehiltä jne. Se on lisännyt muistinvaraisen tiedon leviämistä ja pahimmassa tapauksessa täysin väärin toimintatapojen muodostumista.

Keväällä 2011 Viassa tehtiin päätös ottaa käyttöön Google Apps –viestintäjärjestelmä. Kyseessä on järjestelmä, joka sisältää mm. sähköpostin, dokumentti-työkalun ja intra-

net-sivustot, joiden oli tarkoitus vuoden 2011 loppuun mennessä korvata käytössä ollut intranet. Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut kartoittaa entisen intranetin, Humap Toolin sisällöt ja luokittelu ja luoda rakenne Vian uudelle intranetille. Toinen päätavoite opinnäytetyössäni on ollut laatia ohjeistus henkilöstölle ja jäsenille dokumenttien nimeämisestä. Ohjeistuksen tavoitteena on luoda toimiva käytäntö, jonka perusteella intranetin käyttäjät osaavat nimetä uusia dokumentteja yhtenäisesti ja loogisesti. Lisäksi koko organisaatiolle muodostuu käsitys siitä, millä tavalla tiedot tallennetaan ja miten niitä voi hakea.

2.1 Tavoitteet ja valittu toimintatapa

Opinnäytetyöni on kehittämishanke, jossa tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan uudelleen järjestäminen ja järjeistäminen. Opinnäytetyö on toteutettu siten, että olen analysoinut entisen intranetin luokittelua, nimeämistä ja dokumenttien sisältöä suhteessa nimeämiseen, eli työni perustuu olemassa olevan sisällön laadulliseen tulkintaan. Kehittämistyöni tavoitteena on luoda malli uudelle intranet-järjestelmälle ja laatia ohjeistus henkilöstölle ja Vian jäsenistölle siten, että intranet on toimiva ja käyttöominaisuksiltaan sellainen, että se tukee tiedonvälitystä, tiedon tallentamista ja saavutettavuutta. Etsin työssäni toimintatutkimuksen keinoin vastauksia seuraaviin pää- ja alakysymyksiin.

I. Miten henkilöstö ja jäsenet löytävät tarvittavat dokumentit tai materiaalit yhteisistä arkistoista?

I.1 Miten dokumentit tulisi nimetä ja luokitella, jotta niiden haku on vaivatonta?

I.2 Miten henkilöstö ja jäsenet ohjeistetaan nimeämään dokumentit siten, että saadaan yhtenäinen käytäntö koko yritykseen?

2 Millä perusteella tietoa tulee luokitella?

2.1 Mitkä dokumentit ja materiaalit tulee olla saavutettavissa ajasta ja paikasta riippumatta?

2.2 Mihin ne dokumentit ja materiaalit tallennetaan, joiden suhteen tulee noudattaa salassapitovelvoitetta sekä liiketoiminnan että henkilösuojan näkökulmasta?

Tiedon analysoinnissa olen käyttänyt osallistuvan havainnoinnin tutkimusotetta, jossa olen hyödyntänyt perustyössä saamaani kokemusta sekä viittomakielen tulkkina että esimiehenä. Olen hyödyntänyt tulkkina saatuja kokemuksia siitä, miten intranet on auttanut minua selviytymään päivittäisistä työtehtävistä. Esimiestyössä olen monelta osin vastuussa intranetin asiasisällöistä ja niiden päivittämisestä. Esimiesasemani ja -tehtäväni myötä olen saanut sekä välitöntä palautetta työntekijöiltä intranetin käytettävyydestä että välillistä palautetta, kun olen korjannut työntekijöiden tekemiä virheitä tilanteissa, joissa oikeat toimintaohjeet olisivat olleet saatavissa intranetissä. Vastaavasti kokemukset, jolloin työntekijä on kysynyt joko minulta tai kollegalta neuvoa sen sijaan, että olisi etsinyt tiedon intranetistä, ovat vaikuttaneet siihen, että olen päätenyt valittuun tutkimusotteeseen.

Ammattikorkeakouluissa ympäri Suomen intranetin käyttöä sisäisessä viestinnässä on tutkittu paljon. Hakusanalla intranet sain Theseus-tietokannasta yhteensä 2343 osumaa, joista noin sata olivat relevantteja hakuuni nähden. Monet tehdyt tutkimukset olivat liiketoiminnan ja johtamisen koulutusohjelmista, mutta joukossa oli myös muita koulutusaloja. Sen sijaan Viittomakielentulkin koulutusohjelmassa tai Viittomakielialan tulkki-toiminnan koulutusohjelmassa (ylempi AMK) tutkimusta intranetin käytöstä ei ole tehty. Hakusanoilla sisäinen viestintä saan neljä osumaa viittomakielialalta, mutta kyseisissä opinnäyteöissä aihetta käsitellään täysin erilaisesta lähtökohdasta. (Theseus.fi i.a.)

2.2 Toimintatutkimus ja lähdeaineisto

Toimintatutkimukselle ominaista on se, että toimintaa tutkitaan ja siihen pyritään vaikuttamaan yhteisöllisin keinoin. Objektivisen otteen sijaan lähestymistapa voi olla hyvinkin subjektiivinen, mutta samalla sen tulee olla reflektiivistä. Tutkimuksen tekijällä on mahdollisuus tehdä aloitteita ja vaikuttaa lopputulokseen haluamallaan tavalla, mistä johtuen toimintatutkimusta on nimitetty myös muutosinterventioksi. Tutkijalla ei edes lähtökohtaisesti ole tarvetta tutkia kohdetta sellaisena kuin se on, vaan tavoitteena on saada aikaan muutos. (Heikkinen ym. 1999.)

Toimintatutkimuksessa toistuvat seuraavat vaiheet: suunnittelu – toiminta – havainnointi – reflektointi, joista muodostuu tutkimuksen perussykli. Usein toimintatutkimuksessa sykli toistuu jopa useita kertoja, ja tästä syystä toimintatutkimusta on usein kuvattu kehärakenteella ja spiraalina. Syklissä ja yksittäisissä vaiheissa korostuu yhteisöllisyys ja yhteisön sitoutuminen työskentelyyn ja päämäärään. (Anttila 2009.)

Toimintatutkimukseni lähdeaineiston voi Anttilan jaottelua käyttäen (Anttila 2009.) jakaa sekä laadulliseen että proseduraaliseen aineistoon. Laadulliseen aineistoon voidaan luokitella seuraavat aineistot:

- Suorahavainnoinnin sanalliset aineistot: kokemukset tulkkina ja esimiehenä, keskustelut esimiestiimissä ja johdon kanssa
- Haastatteluaineisto: kysely tiimeille
- Ääneenajatteluaineisto: työntekijöiden pohdinnat dokumentteja haettaessa
- Dokumenttiaineisto: edellinen intranet sisältöineen
- Piirrookset ja muu grafiikka: rakennepuukuvain edellisestä intranetistä ja uuden intranetin rakennekuvat

Proseduraalisiin aineistoihin voi luokitella seuraavat lähdemateriaalit:

- Projektien ja produktioiden dokumentit: Gapps Oy:n projektisuunnitelma Vian intranetistä, viestintäjärjestelmän tukimateriaali

- Toimintatutkimuksen seuranta-aineisto: henkilökohtainen työpäiväkirja, opinnäytetyöraportti tutkimustyön eri vaiheissa
- Prosessin kuvausaineisto: uuden intranetin rakennepuukuvain, versiohistoria
- Yhteissuunnittelun prosessiaineistot: palaverimuistiot, kirjeenvaihto sähköpostitse

3 VIA – TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

Via on yritysmuodoltaan osuuskunta, Vian omistaa jäsenkunta, joka koostuu yksittäisistä henkilöistä. Jäsenten lisäksi Viassa on työsuhteessa työntekijöitä, jotka eivät ole jäseniä. Luvussa esittelen osuuskunta-aatetta ja sen yleisiä piirteitä, joita olen tarkastellut tutkimusongelmieni näkökulmasta. Alaluvuissa esitellään lisäksi osuuskunta-aatteen toteutumista ja vaikutusta Vian liiketoimintaan ja siihen, miten organisaatorakenne ja toiminnan johtaminen ovat vaikuttaneet entisen intranetin kehittymiseen sekavaksi ja vaikeasti hallittavaksi.

3.1 Osuustoiminta

Yhdessä tekeminen on ihmiselle luontainen tapa toimia. Etenkin maaseudulla yhteistoiminta ja naapuriapu ovat olleet korvaamaton tuki ja turva (Koskiniemi 1998, 67.) Osuuskuntamuotoista toimintaa on Euroopassa harjoitettu 1800-luvun alusta lähtien, ja kansainvälisesti osuustoiminta on tunnustettu osuustoiminnalliseksi yhteisyrityksiksi vuonna 1895, jolloin perustettiin Kansainvälinen Osuustoimintaliitto (ICA). (Osuustoiminnan arvot ja periaatteet 2000-luvulle 2008, 6-7). Suomessa osuustoimintaliikkeen levittämiseksi perustettiin vuonna 1899 Pellervo-Seura. Osuustoiminnalla oli merkittävä rooli myös Suomen itsenäisyyspyrkimyksissä, koska ilman riittävää sivistystä ja/tai taloudellista vakautta kansakunnan itsenäistyminen olisi ollut mahdotonta. (Asunta & Holopainen 2002, 66.)

Taloudellisen laman myötä 1990-luvun alussa Suomeen levisi uusosuustoiminta-aate. Perinteisten maatalousosuuskuntien rinnalle perustettiin osuustoiminnallisia yrityksiä aivan uusille aloille. Yritystoiminnan tai toimialan mukaan osuuskunnat voidaan jakaa seuraaviin ryhmiin: työosuuskunnat, sosiaali- ja terveysalan osuuskunnat, markkinointi- ja hankintaosuuskunnat sekä energiaosuuskunnat. Työosuuskunnassa jäsenten ensisijai-

nen tavoite on työllistyminen ja jäsenten toimeentulon turvaaminen. Sosiaali- ja terveysalan osuuskunnat pyrkivät täydentämään julkisia palveluja ja vastaamaan niihin haasteisiin, joiden toteuttaminen julkisen palveluverkoston välityksellä on vaikeaa. Markkinointi- ja hankintaosuuskuntien taustalla on monesti joukko yrittäjiä ja/tai ammatinharjoittajia, jotka ovat yhdistäneet voimansa markkinoinnissa ja välttämättömien materiaalien tai palveluiden hankinnassa. Energiaosuuskunnat ovat pääsääntöisesti metsänomistajien perustamia osuuskuntia, jossa osuuskunta vastaa kuntien kanssa tehdyn sopimuksen perusteella energian tuotannosta. (Koskiniemi 1998, 57–65.) Osuuskunnat voidaan jakaa myös kahteen perustyyppiin toiminnan tavoitteen mukaan: liiketoiminnallisiin uusuuskuntiin ja sosiaalisiin arvoihin perustuviin osuuskuntiin. Liiketoiminnalliset osuuskunnat ovat selkeästi työosuuskuntia, jotka toimivat useilla toimialoilla. Sosiaalisiin arvoihin perustuvissa osuuskunnissa tavoitteena voi olla mm. työttömän työllistäminen ja siten syrjäytymisen ehkäisy. (Asunta ym. 2002, 67.) Via kuuluu liiketoiminnallisten osuuskuntien joukkoon ja toimii viittomakielialalla tarjoten mm. tulkkaus-, käännös-, opetus- ja välityspalvelua.

Yhteistä erilaisille osuustoiminnan muodoille on tarve ja halu tehdä yhdessä. Se on korostunut esimerkiksi silloin, kun laman seurauksena ihmisten taloudelliset mahdollisuudet yritystoiminnan käynnistämiseen vähenivät. Osakeyhtiöt ja monet muut yritysmuodot edellyttävät perustamisvaiheessa alkupääomaa, jolloin yrittämisen riski saattoi olla liian suuri etenkin niille, joilla yrittämisen perusteena oli työttömyydestä johtuva tarve työllistää itsensä. Toisaalta taloudellinen ja liikkeenjohdollinen osaaminen oli monelle este yrityksen perustamiselle.

Osuustoiminnalliselle yhteisyrittäjyydelle tunnusomaista on demokraattinen ja tasa-arvoinen tapa toimia.

Osuuskunta on yhteisö, jonka jäsenmäärää eikä osuuspääomaa ole ennalta määrätty. Osuuskunnan tarkoituksena on jäsenten taloudenpidon tai elinkeinon tukemiseksi harjoittaa taloudellista toimintaa siten, että jäsenet käyttävät hyväkseen osuuskunnan tarjoamia palveluita taikka palveluita, jotka osuuskunta järjestää tytäryhteisönsä avulla tai muulla tavalla. (Osuuskuntalaki 2001)

Kuten kappaleen alussa on mainittu osuuskunnan omistaa jäsenistö eli joko henkilöjäsenet ja/tai yhteisöjäsenet. Jokaisella jäsenellä on yksi ääni, ja jäsenen taloudellinen panos on rajallinen verrattuna moneen muuhun yritysmuotoon. Jäsen lunastaa jäsenosuuksia osuuskunnan sääntöjen määrittelemän määrän ja on taloudellisesti vastuussa vain siitä panoksesta, jonka on yritykseen sijoittanut. Osuuskuntaan liittyminen tai eroaminen on joustavaa, eikä pääoma ole sidottu yritykseen jäsenyyden päätyttyä. Jäsenen velvollisuus on käyttää osuuskunnan palveluita ja siten sitoutua yrityksen toimintaan.

3.2 Jäsen ja ääni – osuuskunta-aate

Osuustoiminta-aatteen uusimmat kansainväliset arvot ja periaatteet on kirjattu vuonna 2008 julkaistuu kannanottoon.

Osuuskuntien perustana ovat omatoimisuuden, omavastuisuuden, demokratian, tasa-arvon, oikeudenmukaisuuden ja solidaarisuuden arvot. Kuten perustajansa osuustoimintaliikkeen jäsenet uskovat rehellisyyden, avoimuuden, yhteiskunnallisen vastuun ja muista ihmisistä välittämisen eettisiin arvoihin. (Osuustoiminnan arvot ja periaatteet 2000-luvulle 2008, 4.)

Kuten Erkki Koskiniemi kirjassaan *Osuustoiminnallinen yhteisyrityminen* toteaa, yrittäjä tarvitsee kumppanin. Osuustoimintayrittäjällä on vahva halu osoittaa paremmuutensa aloilla, joilla on jo toimijoita. (Koskiniemi 1998).

Yhteisyrityttäjä voidaan ymmärtää yrittämiseksi henkilöiden kanssa, joilla on toisiaan täydentävät tiedot, taidot ja intressit. Yhteisyrityttämisessä ei ole oleellista yritysmuoto eikä välttämättä omistussuhteetkaan. Yhteisyrityttämisessä oleellisinta on se, että kaikki mukana olevat kokevat hyötyvänsä jotenkin taloudellisesti tai välineellisesti siitä että yhdistävät resurssejaan. Myös tiedon ja taidon kasaantuminen ja vaihto voivat olla tekijöitä, jotka edesauttavat yhteisyrityttämistä. (Koskiniemi 1998, 203).

Kun jäsen tuo taloudellisen panoksen lisäksi osuuskunnan käyttöön oman osaamisensa, tiedot ja taidot, kaikki hyötyvät. Käytännössä osuustoiminnan vahvuus on siinä, että yhdessä olemme enemmän kuin kukin yksilönä voisimme olla. Yhteisen hyvän periaate ei rajoitu ainoastaan osuuskunnan jäsenistöön, vaan osuuskunnan arvojen mukaista on se, että kaikkia osuuskunnan palveluksessa olevia kohdellaan tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti riippumatta siitä, onko jäsen vai ei. (Osuustoiminnan arvot ja periaatteet 2000-luvulle 2008).

Pyrkimys ehdottomaan rehellisyyteen ja avoimuuteen kaikessa toiminnassa on alusta lähtien ollut osuuskuntien vahvuus. Toimintatapa on mahdollistanut tiedon ja taidon kumulatiivisen kertymisen sekä jäsenille että muille osuuskunnan palveluksessa oleville, mikä on mahdollistanut menestymisen eri aloilla.

Osuustoiminnan vahvuus on myös siinä, että jäsenet ovat keskenään yhdenvertaisia päätöksenteossa. Päätöksenteossa jokaisella jäsenellä on yksi ääni, jota voi käyttää. Äänioikeus ei ole riippuvainen siitä, kuinka monta jäsenosuutta kukin omistaa, eikä äänioikeuteen vaikuta se, onko kyseessä luonnollinen henkilö vai juridinen henkilö. Näin ollen osuuskuntaa eivät pääomasijoittajat voi käytännössä vallata eivätkä siten hallita tavoittelakseen taloudellista hyötyä itselleen tai edustamalleen taholle. Tosin osuuskunta voi säännöillä määritellä asian toisin, mikäli osuuskunnan jäsenet sen hyväksyvät.

3.3 Viittomakielialalle ensimmäinen osuuskunta

Via on työosuuskunta (Koskiniemi 1998, 58), jonka toiminta on keskittynyt yhteen tai vain muutamaaan toimialaan. Via on perustettu 30.10.1999 tarjoamaan viittomakielialan tulkkausta ja käännöstyötä ja suomalaiseen viittomakieleen tai viittomiin perustuvaa opetusta sekä edellisten palveluiden välitystä. Via oli viittomakielialan ensimmäinen yksityisesti omistettu yritys, jonka tavoitteena oli työllistää useita työntekijöitä. Ennen Vaa alalla oli muutamia toiminimiä.

Vian perustamisen taustalta löytyy samoja syitä kuin työosuuskuntien perustamisessa yleensä on voitu havaita. 1990-luvulla viittomakielen tulkkauksen järjestämisvastuu oli yksittäisillä kunnilla. Kuitenkin vain hyvin harvassa kunnassa oli olemassa virkaa tai tointa viittomakielen tulkille. Suurin osa viittomakielen tulkeista toimi freelancer-tulkkeina. Opiskelutulkkeina toimivat tulkit olivat yleensä määräaikaisissa työsuhteissa joko käyttäjäasiakkaan kotikuntaan tai hänen oppilaitokseen. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 73.)

Seuraava katkelma Vian Kuukausitiedotteesta kuvaa hyvin tulkin arkea ennen Vian perustamista.

Vieläkö joku muistaa sen, kun työ oli joko jatkuvaa keikkariippuvuutta lähimmästä tulkikeskuksesta tai elokuun puolivälistä toukokuun loppuun huterasti sovittua opiskelutulkkausta? Kun vakinainen työsuhte oli vallitseva tapa muussa yhteiskunnassa eikä kukaan puhunut vielä silpputyöstä? Kun käsi kipeänä kirjoitettiin tulkkaukslaskuja jokaiselta keikalta ja kieli liimasta tahmeana postiteltiin niitä jokaisen kunnan mahdollisesti useampaan sosiaalikeskukseen, joihin reilun kuukauden kuluttua soitettiin perään, kun maksusta oli vähennetty täyttymätön vartti? Tutustuimme keväällä 1998 eri yritysmuotoihin, joista erityisesti osuustoiminta sai ryhmän innostumaan: tähän voi olla sekä aatteellista että taloudellista toimintaa! (Lakner 2008.)

Epävarmuus työllistymisestä ja alan voimakkaat kausivaihtelut käytännössä johtivat siihen, että moni kouluttautunut tulkki vaihtoi alaa tai ammattia. Vian perustamisen päätaavoitteena oli tarjota ja turvata työpaikka ja toimeentulo tulkeille. Tavoitteena oli myös estää alalla haasteeksi koettu aivopako eli työikäisten tulkkien siirtyminen muihin tehtäviin. (Kalliomäki 2000, 4). Ensisijainen tavoite oli turvata muiden kuin opiskelutulkkausta tekevien tulkkien työolosuhteet. Taloudellinen menestyminen oli toki tärkeää, mutta perustajille alan kehittäminen oli merkityksellisempää. Kuten Koskiniemi kirjoittaa osuuskunnan perustamisesta yleensä, myös Vian perustajien motiivina oli halu itsensä ja alan kehittämiseen sekä kanssaihmisten palvelemiseen. Kun toiminnan päätavoite ei ollut voitontavoittelu, Via saavutti vähitellen myös monen kunnan edustajan luottamuksen, mikä lamavuosien taloustilanteessa oli merkittävä tekijä kuntasopimusten saamisessa. (Koskiniemi 1998, 16).

Osuuskunnan perustajat ovat yleensä iältään 36-45 vuotiaita. Tähän ikäryhmään kuuluvilla on jo työkokemusta, laaja kontaktiverkosto ja usein vahva halu pysyä työmarkki-

noilla. (Koskiniemi 1998, 59). Vian perustajien keski-ikä oli vuonna 1999 selkeästi alhaisempi eli 27 vuotta (Vian jäsenluettelo 2012), mikä vastasi yleisesti alan toimijoiden ikäjakaumaa. (Rissanen & Mikkonen 2007, 14). Osuuskuntamuoto valittiin yritysmuodoksi edelle mainittujen perusteiden vuoksi: pieni pääoman tarve, rajattu yrittämisen riski ja halu toimia yhdessä kannattavasti, mutta ilman suurta voitontavoittelua.

3.4 Via organisaationa

Osuuskunnille tyypilliseen tapaan Vian organisaatorakenne on matala. Ylintä päätösvaltaa käyttää jäsenistö, joka vuosittain kokoontuu osuuskunnan kokoukseen tekemään lakisääteiset ja sääntömääräiset päätökset osuuskunnan toiminnasta. Osuuskunnan kokous valitsee hallituksen. Operatiivista toimintaa johtaa toimitusjohtaja, jonka alaisuudessa työskentelee kuusi alue-esimiestä ja toimiston henkilökunta. Vian toimialueet ovat Uusimaa, Varsinais-Suomi, Pirkanmaa, Jyväskylän seutu, Oulun seutu ja Ylä-Savo. Työtiimejä näillä alueilla on yhteensä 15 ja henkilöstön määrä n. 100 työntekijää. (Viitotomakielialan Osuuskunta Vian henkilöstötilinpäätös 2010).



Kuva 1. Vian organisaatiokaavio

3.4.1 Vian organisaation muotoutuminen vuosien varrella

Parin ensimmäisen vuoden aikana Via oli käytännössä joukko tulkkeja, jotka ottivat vastaan satunnaisia toimeksiantoja Vian kautta. Palkanmaksu ja muut työsuhteeseen liittyvät tehtävät hoidettiin oman työn ohella.

Olin jäämässä keväällä 2000 toiselle äitiyslomalleni ja ajattelin pysyväni kiinni työelämässä muiden palkkoja laskiessani. Avasin tilin pankkiin, hankin verkkopankkitunnukset ja hoitelin maksut kotonani Tyrnävällä. Ensimmäisenä tehtävänäni oli valvoa, että jäsenet maksavat osuusmaksunsa. Kun pääomaa saatiin kasaan, pystyttiin maksamaan jäsenille postitus-, monistus- ja matkakuluja takaisin sekä hankkimaan Vialle puhelinliittymä. Helmikuussa 2000 sain maksettavakseni ensimmäisen palkan. Kati Lakner pyöritti Helsingissä kotitoimistoa ja vastaanotti ensimmäisen tulkkauslaskun. Hän kirjasi työntekijän tiedot ja työtunnit, minä laskin palkan ja hoidin työnantajamaksujen tilitykset, ennakonpidätykset ja sosiaaliturvamaksut. (Haho 2009.)

Vian organisaatorakennetta voidaan perustellusti Mintzbergin luokittelun mukaan (Viitala 2003, 112) kutsua yksinkertaiseksi rakenteeksi, jossa keskitason esimiesjoukko on pieni ja muuta tukihenkilöstöä on niukasti. Liiketoiminnan kasvaessa Viaan palkattiin päätoiminen toimitusjohtaja, ja hänen rinnallaan työskenteli vuosina 2004–2006 henkilöstöpäällikkö. Vuonna 2006 henkilöstöpäällikön tehtävänimike muutettiin palvelujohtajaksi. 2003 syksyllä Viassa siirryttiin tiimiorganisaatioon, ja jokaiselle tiimille koulutettiin yhdyshenkilö, joka vastasi tiedonkulusta henkilöstöpäällikön ja myöhemmin palvelujohtajan ja tiimin välillä, koska palvelujohtaja oli tiimien ja työntekijöiden lähiesimies. Toiminnan ja etenkin henkilöstömäärän yhä kasvaessa kävi pian selväksi, ettei yksi henkilö voi johtaa sekä työntekijöitä että palvelutoimintaa kuudella toimialueella. Tästä johtuen Viaan valittiin viisi alue-esimiestä, jotka aloittivat tehtävissään elokuussa 2006. Vuoden 2009 alusta lähtien Viassa on ollut kuusi alue-esimiestä, joista kaksi työskentelee pääkaupunkiseudulla ja Oulu-lisalmi alueella on yhteinen alue-esimies.

Vuonna 2007 silloinen palvelujohtaja kutsuttiin toimitusjohtajan tehtävään ja samassa yhteydessä palvelujohtajan tehtävä lakkautettiin. Tilalle perustettiin talous- ja hallintojohtajan tehtävä. Samassa yhteydessä toimitusjohtajan ja talous- ja hallintojohtajan tehtävänkuvia tarkistettiin siten, että osa palvelujohtajan tehtävistä liitettiin toimitusjohta-

jan tehtäviin ja osa talous- ja hallintojohtajan tehtävään, toimitusjohtajan tehtävästä talousasiat eriytettiin uuden talous- ja hallintojohtajan vastuualueeseen kuuluvaksi. Henkilömuutosten myötä talous- ja hallintojohtajan tehtävät ulkoistettiin ja tehtävä lakkautettiin vuonna 2009, minkä jälkeen organisaatio on toiminut nykyisessä muodossaan. (Outi Huusko, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2012.)

Vaikka Via on selkeästi tiimiorganisaatio, palvelutoiminnan puolesta yritystä voi pitää myös prosessi- ja projektiorganisaationa (Viitala 2003, 118). Toimialan muutokset ja nopea kehitys ovat edellyttäneet alan yrityksiltä kykyä sopeutua ja sopeuttaa toimintaansa Viitalan mukaan mm. seuraavasti:

Madaltamisessa hierarkiatasoja vähennetään siten, että esimerkiksi asiakassuhteeseen ja myyntitapahtumaan liittyvä päätöksenteko siirretään sinne, missä asiakas kohdataan. Tämä näkyy käytännössä esimerkiksi itseohjautuvien työryhmien perustamisena, asiakas- ja tuotekohtaisina yksikköinä osastojen ja yksiköiden sisällä. (Viitala 2003, 118.)

Viassa henkilöstöhallinnollisten tiimien rinnalla toimii useita asiakas- ja/tai tuotekohtaisia työryhmiä, joiden vastuulla on omalta osaltaan kehittää Vian toimintaa. Prosessi- ja projektiluoteinen tapa toimia on ollut osaltaan vaikuttamassa tiedon tuottamisen tapaan ja määrään sekä dokumentoinnin kirjaviin käytäntöihin.

3.4.2 Oppiva organisaatio eli ”nakki napsahtaa”

Osuustoiminnalle luonteenomainen tapa tehdä talkootyötä on ollut myös Vian arkea varsinkin toiminnan alkuvaiheessa.

Osuuskunnan perustamisen jälkeen hallituksen pöydälle tuli uusia asioita kokous kokoukselta, joten hallitus käytti paljon aikaa keskusteluun, pohdiskeluun ja ongelmien ratkaisuun. Kokousten ulkopuolella hallituksen jäsenet osallistuivat mm. palkanlaskentaan, tiedottamiseen, sopimusneuvotteluihin silloisen, edesmenneen, toimitusjohtajamme Raija Moustgaardin kanssa, tilojen hankintaan, kalustamiseen ja lukemattomiin muihin tehtäviin. (Honkanen 2009.)

Talkootyö on kuitenkin vain hyvin pieni osa Vian toimintaa, vaikka sen merkitys on ollut suuri. Osuuskunta-aatteen ja talkootyön lisäksi Vian voi pitää myös oppivana organisaationa, jota Viitala luonnehtii seuraavasti.

Oppivat organisaatiot maksimoivat oppimisen mahdollisuuksina ja lähteinä kaikki sidosryhmäsuhteensa: työntekijät, asiakkaat, toimittajat ja jopa kilpailijat. Yritys pyrkii oppimaan jokaisesta kokemuksesta yhtä lailla kuin siitäkin, miten organisaatio kerää, prosessoi ja käyttää informaatiota. (Viitala 2003, 107.)

Varsinaista liiketoimintaa säätelevät lait, jotka asettavat velvoitteet yrityksen tiedottamiselle ja toisaalta määrittävät työntekijöiden oikeutta saada tietoa toiminnasta. Henkilöstöllä on oikeus saada tietoa mm. yrityksessä sovellettavasta työehtosopimuksesta, ja sen tulee olla henkilöstön saatavilla tarvittaessa. (Työsopimuslaki 2001). Sen lisäksi henkilöstön määrä vaikuttaa siihen, mitkä tiedot tulee olla lakisääteisesti henkilöstön saatavilla kuten esimerkiksi Työsuojelun toimintasuunnitelma, josta käy ilmi työyhteisön työsuojelun toimenpiteet ja tavoitteet.

Viassa avoimuuden periaate on ollut toimintaa ohjaava tavoite alusta lähtien, ja henkilöstölle on haluttu tiedottaa lakisääteisten velvoitteiden lisäksi myös vapaamuotoisista työyhteisön asioista ja kuulumisista. Tavoitteen saavuttamiseksi Viassa on ilmestynyt vuodesta 2005 lähtien KUTI eli kuukausitiedote. (Outi Huusko, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2012). Sen lisäksi käytössä on ollut sähköpostijärjestelmä ja yrityskohtainen intranet Humap Tool.

Virallisen tiedon jakamisen lisäksi Viassa on ollut tarve jakaa substanssiosaamiseen liittyviä tietoja ja taitoja ja siten kartuttaa yhteistä osaamista, mikä on myös Vian johdon tavoite.

Johdon tärkein tehtävä on luoda oppimista edistävää ilmapiiriä: edistää kokeilutoimintaa, avointa kommunikointia, rakentavaa vuoropuhelua ja kokemusten prosessointia. Kaikilla työntekijöillä on vastuu informaation keräämisestä, tutkimisesta ja käyttämisestä niin, että oppimisprosessi edistyy. (Viitala 2003, 107.)

Ennen esimiesorganisaation perustamista tiimeillä oli nykyistä suurempi itsemääräämisoikeus oman toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Esimerkiksi opiskelutulkkausessa karttunutta tietoa tallennettiin Humap Tooliin, ja vähitellen sinne kerääntyi huomattava määrä tietoa ja erilaista hyödyllistä materiaalia tulkkauksen valmistautumiseen liittyen. Tiimeillä oli kehitystehtäviä, joiden tuloksia ja aikaansaannoksia tallennettiin intranettiin yhteisesti hyödynnettäväksi. Moni jäsen ja/tai työntekijä on oman aktiivisuutensa kautta ollut kehittämässä Vian toimintaa ja luonut dokumentteja, lomakkeita yms. materiaalia. Tästä toimintatavasta on peräisin myös lausahdus: ”Nakki napsahtaa.” Kun huomaat kehittämiskohteen, saat siitä itsellesi tehtävän. Toimintatapa on mahdollistanut laajan osallistumisen, mutta se on ollut suuri haaste tiedon jakamiselle ja dokumentoinnille. Kun tekijöitä on ollut useita, myös toimintatapoja on ollut monia, mikä vasta pidemmän ajan kuluessa kävi ilmi mm. tiedonhaun ja –hallinnan ongelmina.

3.4.3 Hajautettu organisaatio, mobiili työ

Vian toimintatavasta käytetään myös käsitettä hajautettu organisaatio, jota toisaalla kutsutaan myös termillä hajautettu työ. Pyöriä (Pyöriä 2005, 1) toteaa, että toisin kuin voisi luulla, hajautettu organisaatio hyvin harvoin tarkoittaa työyhteisöä, joka toimisi täysin hajallaan esim. virtuaaliverkossa. Hajautetulla työllä tarkoitetaan Pyöriän mukaan työn organisoinnin tapaa ja sitä, miten päivittäinen yhteydenpito fyysisesti erillään työskentelevien työntekijöiden kesken on toteutettu. Mustikkamäen (Uhmavaara ym. 2005, 27) mukaan hajautettu työ viittaa siihen, että työ jakautuu useaan eri paikkaan ja tilanteeseen, ja tiedon kulku tapahtuu tietoverkoissa. Vartiainen (Vartiainen ym. 2005, 40) on kuvannut hajautettua organisaatiota seuraavalla määritelmällä:

Hajautetulla organisaatiolla tarkoitetaan määräaikaista tai pysyvää organisaatiota, jonka henkilöstö työskentelee yhteisen toimeksiannon toteuttamiseksi ja tavoitteen saavuttamiseksi eri paikoissa käyttäen apunaan tietojen ja viestintäteknologiaa. (Vartiainen ym. 2005, 40.)

Yksittäisen työntekijän työ voi olla myös osittain mobiilia eli liikkuvaa työtä, jossa työntekijällä ei varsinaisesti ole työpistettä lainkaan. Mobiilin työn tekijöiksi määritellään henkilöt, jotka työskentelevät vähintään 10 tuntia viikossa varsinaisen työpaikkansa ja kotinsa ulkopuolella. (Uhmavaara ym. 2005, 27.) Viassa tehdään säännöllisesti myös etättyötä, jota pääsääntöisesti tehdään kotona, josta käsin työntekijä on yhteydessä työpaikan tietoverkkoon. (Uhmavaara ym. 2005, 28.) Viassa etättyötä tekevät lähinnä toimitusjohtaja, alue-esimiehet ja eri luottamustehtävissä toimivat työntekijät kuten esimerkiksi luottamusmies. Kaikkia edellä kuvattuja työn tekemisen tapoja kuvaa käsite E-työ. Laajasti käsite tarkoittaa sähköisten viestintä- ja yhteysvälineiden tukemaa työtä. (Vartiainen ym. 2005, 26).

Vaikka Viassa on kuusi toimipistettä eri puolilla Suomea, E-työn tekeminen ei kuitenkaan ole ollut tavoitteena toimintatapaa valittaessa. Toimialueiden muodostumiseen on vaikuttanut perustamisvaiheessa perustajajäsenten asuin- ja työntekoalue, mikä toiminnan alkuvaiheessa luontevasti määritteli Vian toimialueet.

Oulu 2 tiimiä

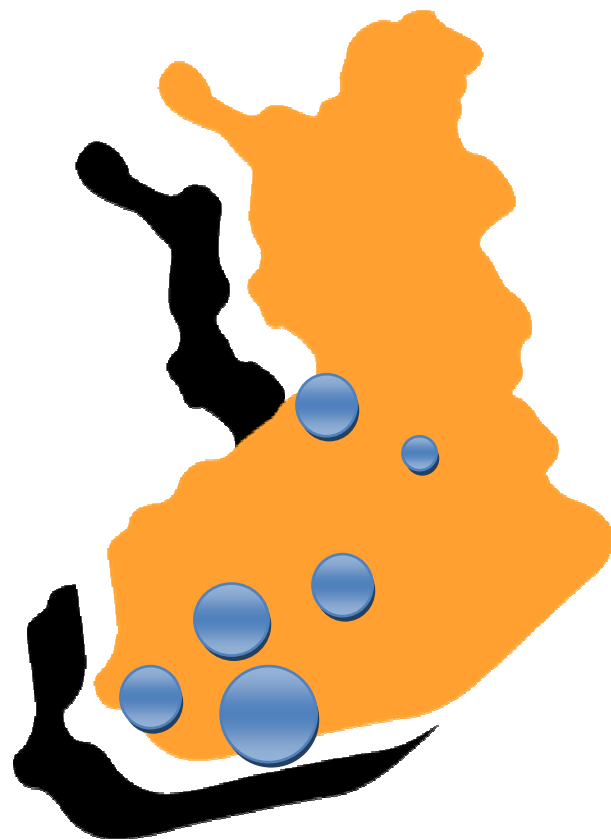
Jämsä 1 tiimi

Jyväskylä 2 tiimiä

Tampere 3 tiimiä

Turku 2 tiimiä

Helsinki 4 tiimiä



Kuva 2. Vian toimialueet

lisälmeä lukuun ottamatta kaikilla toimialueilla on ollut myös kuurojen koulu, joka omalta osaltaan on ehkä vaikuttanut siihen, miten jäsenet ovat työllistyneet ja asuinpaikkansa valinneet. Se ei kuitenkaan perustamisvaiheessa ollut toimialueita määrittävä tekijä eikä siten tietoisesti valittu aluestrategia. Hajautettu organisaatorakenne on kuitenkin vaikuttanut siihen, millaisia rakenteita ja toimintatapoja on valittu, kun on pitänyt huolehtia tiedottamisesta ja lakisääteisten velvoitteiden hoitamisesta.

4 VANHAN DOKUMENTOINTIJÄRJESTELMÄN ANALYYSI

Yritysmuoto, organisaatorakenne tai johtaminen eivät ole ainoita syitä siihen, miksi Vian edellinen intranet oli vaikeasti käytettävä. Ilmiöön löytyy myös muita syitä, jotka liittyvät yleisesti informaatiotekniikan nopeaan kehittymiseen nykyisessä tietoyhteiskunnassa. Kuivalahti ja Luukkonen ovat kuvanneet kirjassaan intranetin kehitysvaiheita yritystoiminnan edetessä seuraavalla tavalla.

- Alussa intranetiä kehitetään ja päivitetään oman työn ohessa.
- Toisessa vaiheessa sisältöjen päivitys on muutaman henkilön vastuulla, eikä yrityskohtaista intranet-strategiaa ole olemassa.
- Kolmannessa vaiheessa sisällönhallintajärjestelmät mahdollistavat sisällöntuotamisen hajauttamisen, mikä edellyttää käyttöoikeuksien määrittelyä. Se ei kuitenkaan riitä, vaan sisältö rakenne alkaa nopeasti rönsyillä ja tiedon löytyminen vaikeutuu.
- Neljännessä vaiheessa rönsyilyä pyritään hillitsemään ja intranetin käyttöä kohdennetaan tarkemmin organisaation eri yksiköiden välillä.
- Viidennessä vaiheessa intranet pyritään integroimaan operatiivisiin järjestelmiin, ja sen sijaan että intranet olisi kehityskohde, organisaation toimintaa tehostetaan digitalisoinnin kautta. (Kuivalahti ja Luukkonen 2003, 23–24.)

Kun keväällä 2011 Viassa tehtiin päätös siitä, että siirrymme käyttämään Gapps Oy:n tarjoamaa g-mail-sähköpostipalvelua, samalla meille tuli mahdollisuus arvioida silloisen intranetin käytettävyyttä, koska viestintäjärjestelmään oli mahdollista kytkeä myös muita sähköisiä palveluita, kuten intranet-sivustot. Kun lisäksi oli mahdollista saada käyttöön monipuolinen kalenteritoiminto, oli helppo tehdä päätös täysin erilaiseen viestintäjärjestelmään siirtymisestä ja luopua nykyisestä intranetistä. Kun kalenteri ja intranet on kytketty sähköpostin kanssa samaan viestintäjärjestelmään, se on käyttäjälle yksinkertainen ja helposti saavutettava sen sijaan, että käyttäjällä tulee olla käytössä useita

eri järjestelmiä tunnuksineen ja salasanoineen. Päätöksen tekoa helpotti myös se, että viestintäjärjestelmän toimintoihin on saatavana hyvä käyttäjäkoulutus ja intranet voitiin suunnitella ja toteuttaa Vian toiveiden mukaisesti.

Alakappaleissa esitellään Vian nykyisen intranetin rakennetta ja toimenpiteitä, joilla nykytilannetta on tutkittu, sekä havainnot, joita on tehty. Lisäksi kappaleissa kerrotaan, miten työskentelyä on toteutettu yhdessä muun henkilöstön kanssa.

4.1 Humap Tool -intranet

Vian intranetin kehitys vastaa hyvin Kuivalahden ja Luukkosen kirjan kuvausta intranetistä.

Parhaimmillaan alkuaikojen intranetit olivat kehitystyöpajoja, jotka yhdistivät ihmisiä puuhaamaan aivan uudella tavalla yli organisaatorajojen suurempaa viestinnällistä murrosta enteillen. (Kuivalahti ja Luukkonen 2003, 30)

Tammikuussa 2006 (Outi Huusko, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2012) Viassa otettiin käyttöön Humap Tool – niminen intranet, jossa oli useita foorumeita eli työtiloja eri henkilöstöryhmille. Humap Tool –palvelun tarjoaa Humap Oy. Kotisivuillaan Humap Oy kuvaa Humap Toolia eli HIP:a (Humap Inspiration Platform) verkkoalustaksi, joka perustuu Enterprise 2.0 – ajatteluun. (Humap Oy, i.a.) Enterprise Resource Planning eli ERP on yritysten käyttöön suunnattu toiminnanohjausjärjestelmä. (Tuotannonohjaus, Wikipedia i.a.)

Vian käytössä olevassa Humap Tool – intranetissä oli Via-foorumi, joka oli tarkoitettu työsuhteessa olevien työntekijöiden käyttöön. Foorumi sisälsi etusivun, jossa olivat tärkeimmät pikalinkit ja ajankohtaiset tiedotteet. Lisäksi etusivulta näki muun muassa sen, ketkä työntekijät olivat samaan aikaan kirjautuneena foorumille sekä mitä uusia infoviestejä oli tarjolla. Etusivun lisäksi oli useita välilehtiä, joista tarkemmin seuraavassa.

Henkilö-välilehdellä jokaisella työntekijällä oli oma sivu. Välilehdelle kukin saattoi kirjata omat yhteystietonsa, henkilökohtaisen profiilin ja pohdinta-nimisen kappaleen, jossa voi pitää mm. oppimispäiväkirjaa tai työstää henkilökohtaisia prosesseja. Lisäksi henkilökohtaiselle sivulle pystyi tallentamaan liitteitä, linkkejä ja viitteitä.

Tiimi-välilehden alla jokaisella Vian työtiimillä oli henkilö-välilehteä vastaava sivu, jossa henkilöprofiilin tapaan oli muun muassa tiimin kuvailu.

Materiaali-välilehden kautta pääsi niin sanottuun aktiiviseen materiaalivarastoon, jossa oli 57 jatkuvassa käytössä olevaa sivustoa, sekä materiaaliarkistoon, jossa oli 22 sivustoa, joiden käyttötarve oli hyvin satunnainen. Materiaaleista löytyi dokumentteja yleisistä ohjeista hyvin yksityiskohtaisiin tehtäväkohtaisiin ohjeisiin.

Kalenteri-välilehden alla oli Vian yhteinen kalenteri, johon merkittiin mm. toimitusjohtajan ja esimiesten omia ja yhteisiä menoja. Myös yrityksen luottamushenkilöt ja muut yritystason tehtäviä hoitavat henkilöt laittoivat kalenteriin tiedot tavoitettavuudestaan. Työntekijöiden kanssa oli sovittu, että kalenteriin laitetaan vain tiimikohtaiset varaukset, koska kalenteri ei mahdollistanut lähes sadan henkilön kirjauksia eikä sille ollut työn näkökulmasta tarvetta. Sovittujen menojen lisäksi kalenterin kautta tehtiin eri toimialueiden tilavaraukset ja yhteisten laitteiden kuten videokameroiden varaukset.

Työpaja-välilehdeltä avautui useita sivustoja, joissa nimensä mukaisesti työstettiin yhteistä aihetta ja/tai dokumenttia. Jokaisella työtiimillä oli oma työpaja ja sen lisäksi työryhmillä oli omat sivustot. Edellisten lisäksi sivustoja oli luotu eri aihepiirin tarpeisiin esimerkiksi asiakkuuksien ja/tai palveluiden mukaan.

Koulutuskori-välilehti johti sivustoon, joka oli tehty Vialle tilattuna opinnäytetyönä. Sivustolle oli kerätty tietoja erilaisista alan koulutuksista sekä muista hyödyllisistä koulutuksista.

Kysely-välilehden kautta löytyi kysely-työkalu, jota käytettiin erilaisten pienimuotoisten kyselyiden tekemiseen henkilöstön kesken. Kysely-työkalun avulla järjestettiin esimerkiksi Vian sisäisiä vaaleja, joissa valittiin henkilöitä erilaisiin luottamustehtäviin kuten työsuojeluvaltuutetun tehtäviin.

Humap Tool intranetissä oli yleisen Via-foorumin lisäksi vastaavanlaiset foorumit eri organisaatiotasoisille eli Vian jäsenistölle, hallitukselle, johtajistolle, esimiehille ja tunti-työntekijöille. Näiden lisäksi olivat erilliset tehtäväryhmäkohtaiset foorumit koulutus-, laatu- ja opetustyötä tekeville.

Opinnäytetyössäni keskityin analysoimaan Via-foorumin Materiaali- ja Työpajasivustojen sisältöä ja rakennetta, jotka ovat olleet uuden intranetin sisällöllisenä ja rakenteellisenä lähdemateriaalina. Rajaus perustuu analysoitavan tiedon määrään ja toisaalta siihen, että Via-foorumilla oleva materiaali on henkilöstön perustyötä ajatellen olennaisen tärkeää. Aikataulun suunnitteluun vaikutti Humap Tool –intranetin irtisanomisaika. Käyttöoikeus päättyi vuoden 2011 lopussa, ja kehitystyöhön oli aikaa vain muutama kuukausi. Tästä johtuen tiedon siirtäminen uuteen intranetiin oli suunniteltava ja toteutettava siten, että se tukee henkilöstön perustyön tekemistä. Tietojen tuli olla henkilöstön saatavilla muutoksesta riippumatta koko ajan, ja uuden rakenteen tuli olla valmis siinä vaiheessa, kun edellisen intranetin käyttöoikeus päättyi.

Kehitystyön rajaaminen Via-foorumiin oli perusteltua myös siitä syystä, että kyseistä foorumia käyttää koko Vian henkilöstö ja suurin osa jäsenistöstä. Kun uusi järjestelmä luodaan palvelemaan enemmistön tarpeita, on perusteltua olettaa, että myös siitä saatava hyöty palvelee suurinta osaa vialaisista, vaikka esimerkiksi jäsenet joutuisivat odottamaan oman sivuston luomista hieman pidempään.

4.2 Henkilöstön osallistaminen Humap Toolin sisällön kartoittamisessa

Materiaali- ja Työpaja-välilehtien alla jokaisella työtiimillä oli omat sivunsa. Tiimeillä on ollut laajat oikeudet päättää omien sivujensa käytöstä tiimikohtaisten asioiden hoitamisessa, mistä johtuen käytännöt olivat hyvin vaihtelevia. Materiaali-sivustoille tiimit olivat tallentaneet mm. tiimipalaverien muistiot, ja työpajassa oli tallennettuna esimerkiksi tiimisopimus, johon vuosittain on kirjattu tiimin resurssit ja tavoitteet. Lisäksi sivustoilla

on ollut erilaisia tiimikohtaisia dokumentteja kuten suunnitelmia työnkierrosta, vuosilomien pitämisestä ja tiimipäivien ohjelmia.

Opinnäytetyöni kartoitusosuuden alussa 30.8.2011 laitoin sähköpostitse Vian työtiimien yhdyshenkilöille viestin, jossa pyysin tiimejä sopimaan omien sivujensa tarkastamisesta. (LIITE I) Yhdyshenkilön välityksellä ohjeistin tiimejä sopimaan itsenäisesti työskentelytavasta ja tehtävävastuista ja pyysin tiimejä poistamaan tarpeettomat sivut ja dokumentit sivustoilta. Kun tarpeettomat dokumentit olisi poistettu, tiimien tulisi käydä läpi kaikki sivuilla oleva materiaali ja tehdä suunnitelma, mitkä dokumentit siirretään uuteen intranetiin, mitkä siirretään Vian palvelimelle tiimikohtaiseen kansioon ja mitkä dokumentit tallennetaan muilla tavoilla. Muita mahdollisia tallennus- ja/tai säilytysmuotoja olivat dokumenttien tallentaminen muistitikulle, levykkeelle tai esimerkiksi perinteinen tulostaminen ja tallentaminen kansioon. Intranetiin tulisi siirtää ne dokumentit, joita on tarpeen käyttää ajasta ja paikasta riippumatta esimerkiksi opiskelutulkkauspaikan tietokoneelta tai mahdollisesti mobiiliyhteyden ja – laitteiden avulla. Palvelimelle tulisi tallentaa dokumentit, jotka on hyvä säilyttää sähköisessä muodossa siten, että niitä voi tarkastella ja/tai muokata Vian toimistolla.

Työskentely tuli aikatauluttaa siten, että tiimikohtaiset sivustot oli syyskuun 2011 loppuun mennessä tarkistettu. Lisäksi ohjeistin tiimejä siten, että ongelmatilanteissa minä toimin yhdyshenkilönä ja autan tiimejä valitsemaan tallennusmuodon ja – paikan, ja toisaalta kaikki ideat ja toiveet uuden intranetin suhteen tuli laittaa minulle. Syyskuun loppuun mennessä vain yksi tiimi Turusta mietti tallennustapaa ja – tarvetta ja oli siihen liittyen yhteydessä minuun, lisäksi tiimi oli kirjannut toiveita tulevaa intranetiä varten. Turkulaisen tiimin ohella yksi tiimi Helsingistä laitto sähköpostitse ehdotuksia intranetin rakenteen suhteen ja oli halukas toimimaan koeryhmänä uutta rakennetta mietittäessä. Oletin etukäteen, että yhteydenottoja tulee useita, mutta näin ei kuitenkaan käynyt. Työ oli tiimeille joko hyvin helppoa tai työhön ryhtyminen muista syistä johtuen oli verikkaista. Yhtenä syynä saattoi olla se, että syksyllä tulkkaus- ja opetustyötä oli paljon, jolloin henkilöstö keskittyi ensisijaisesti perustyön tekemiseen ja luotti siihen, että annetun tehtävän ehtisi tehdä myöhemmin, kun muuta työtä on vähemmän. Toinen mahdollinen syy on se, että tällaisen työn tekeminen ei ole erityisen motivoivaa eikä yksittäisen työntekijän ole helppoa päättää koko tiimin puolesta, mitkä yhteiset dokumentit voi poistaa.

Vuoden loppuun mennessä työ oli kuitenkin tehty ja kaikki tiedot Humap Toolista oli joko tallennettu toiseen paikkaan tai poistettu. Muutama tiimi ilmoitti erikseen, että Humap Tooliin oli tarkoituksella jätetty poistettavia dokumentteja, koska poistaminen oli hidasta ja työlästä. Ilmoituksesta huolimatta kävin tarkistamassa tiimin työpajan ja materiaali-sivun siltä varalta, etteivät sinne jääneet dokumentit sisältäneet mitään salassa pidettävää tietoa yrityksestä tai liiketoiminnasta. Asiakastietoja Humap Toolissa ei ole koskaan ollut, joten salassapitovelvoitteen noudattamista siltä osin ei ollut tarpeen arvioida eikä tarkastaa.

4.2.1 Rakennepuukuvain tiedon luokittelun apuna

Työskentelyn tueksi tein Materiaali- ja Työpaja-sivustoista Excel-ohjelmaa käyttäen rakennepuukuvaimen (LIITE 4). Puukuvaimen avulla pystyin analysoimaan olemassa olevaa sisältöä, tekemään luokittelua ja suunnittelemaan uuden intranetin rakennetta. Puukuvaimen noodiin oli kirjattu esimerkiksi Materiaali-sivustoilta se, onko kyseessä useammalle eri foorumille jaettu sivu, jolloin samaa dokumenttia voi tarkastella ja kommentoida erilaisilla käyttöoikeuksilla olevat henkilöt. Merkintä sivun jakamisesta oli olennainen tieto siinä vaiheessa, kun ohjeistin esimiestiimiä Humap Toolin tarkastamisessa.

Jako-merkinnän lisäksi kirjasin rakennepuukuvaimen jokaisen sivuston otsikon ja kaikki sivut ja liitteet, joita kyseisellä sivustolla on. Jokainen liite kirjattiin erikseen lukuun ottamatta esimerkiksi tiimipalaverimuistioita, joissa sisältö ja nimeäminen toistuvat muistiosta toiseen hyvin samankaltaisena, eikä erittely tuonut mitään lisäarvoa uuden intranetin kehittämiseen. Rakennepuukuvaimen noodiin kirjasin esimerkiksi tiedon, että kyseisellä sivulla on liitteenä 15 tiimipalaverimuistiota. Tieto sellaisenaan oli riittävä tarkastuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Jos sen sijaan sivun tai liitteen nimeämistavassa oli jotain erityistä tai keskenään samankaltaiset sivut ja liitteet oli nimetty eri tavoilla, kirjasin jokaisen nimen erilliseen puukuvaimen noodiin. Tästä esimerkkinä eräs sivusto, jossa oli liitteenä yhdeksän palaverimuistiota. Jokainen muistio oli nimetty keskenään eri

tavalla, joten kirjasin kaikki otsikot erillisiin noodeihin. Se auttoi minua analysoimaan käytössä olevia vaihtoehtoja ja luomaan yhtenäiset ohjeet nimeämisestä jatkossa.

Humap Toolissa oli yksittäisten sivujen lisäksi liitteenä paljon eri tiedostomuodossa olevia dokumentteja, joita käytetään Viassa sisäiseen tai ulkoiseen viestintään. Kun kävin toimitusjohtajan kanssa keskustelun säilytettävistä ja siirrettävistä dokumenteista, sain häneltä ohjeen, jonka mukaan viestintäryhmän tulee tarkastaa kaikki uuteen intranettiin siirrettävät dokumentit siten, että niissä olevat yhteystiedot ovat oikein. Lisäksi dokumenttien ulkoasu tarkistettaisiin ja korjattaisiin tarpeen mukaan siten, että ne olisivat visuaaliselta ilmeeltään keskenään yhteneviä ja Vian viestintäryhmän käyttämien mallien mukaisia. Malleissa on esimerkiksi vakioitu fontti ja fontin koko sekä yhtenäinen otsikointi.

4.2.2 Rakennepuukuvaimen käyttö

Luokittelua ja suunnittelua varten tulostin tekemäni rakennepuukuvaimen ja kävin kaiken materiaalin läpi rakennepuuhun merkittyjen tietojen perusteella. Erilaisten värikoodien avulla kirjasin taulukkoon huomioita sisällöistä ja rakenteesta sekä tein muistiinpanoja uuden intranetin suunnittelua varten. Vihreällä värillä merkitsin sisällöt ja dokumentit, jotka tulee säästää ja siirtää uuteen intranettiin. Sinisellä värillä merkitsin vastaavasti ne sisällöt ja dokumentit, joiden tallentamispaikka ja -tapa tulee arvioida uudelleen. Keltaisella värillä merkitsin kaikki ne sivujen ja dokumenttien nimet, jotka olivat erityisen informatiivisia ja antoivat riittävästi tietoa ilman, että sisältöä täytyisi tutkia avaamalla kyseinen sivu tai dokumentti. Punaisella värillä puolestaan merkitsin kaikkien niiden sivujen ja dokumenttien nimet, joiden informatiivisuus oli heikko, tai kahden toisiaan vastaavan sivun/dokumentin nimeäminen oli keskenään ristiriitaista tai poikkeavaa. Punaisella värillä merkitsin mm. kaikki ne dokumentit, joissa dokumentin versiohistoria oli tallennettu lisäämällä dokumentin alkuperäisen nimen perään sana UUSI tai UUSIN. Lisäksi tarkastin rakennepuukuvaimen avulla intranetin sisällöt siten, että merkitsin tu-

losteeseen kaikki ne dokumentit, joita nimeämisen perusteella oli useita samasta aiheesta ja joiden versiot oli tallennettu eri paikkoihin.

Edellä kuvatun pohjatyön jälkeen kävimme toimitusjohtajan kanssa kirjaukset läpi ja poistimme Humap Toolista kaikki ne sivut ja liitteet, jotka olivat turhia, vanhoja tai niitä oli useita versioita eri paikoissa. Samalla teimme suunnitelman työnjaosta toimitusjohtajan ja esimiestiimin kesken: käytännössä toimitusjohtajan vastuu oli hyvin rajattu, ja päävastuu Humap Toolin tarkastamisesta sovittiin esimiestiimille ja muulle henkilöstölle.

Samassa yhteydessä kävimme toimitusjohtajan kanssa yleisesti keskustelua siitä, mitä tiedostoja meidän tulee säilyttää lain näkökulmasta, kuinka pitkät säilytysajat virallisilla dokumenteilla on ja millainen säilytysaika sovitaan esim. tiimikohtaisille muistioille. Totesimme, että virallisten velvoitteiden lisäksi meillä on dokumentteja, jotka on hyvä säilyttää yleisen mielenkiinnon vuoksi. Näitä dokumentteja ovat mm. tiimikokoonpanot eri aikoina, mikä oli kiinnostava tieto organisaation muotoutumisen ja kehittymisen näkökulmasta. Virallisesti työntekijöiden saatavilla tulee olla voimassa oleva työehtosopimus, mutta vanhat työehtosopimukset antavat paljon tietoa siitä, miten työsuhteen edut ovat meillä kehittyneet ja millaisia päätöksiä meillä on tehty. Lisäksi käsitelimme vaihtoehtoisia tallennusmuotoja ja tapoja ja teimme päätökset niiden dokumenttien suhteen, joita ei ollut syytä tallentaa uuteen intranettiin. Esimerkiksi edellä mainittu tiimikokoonpanoja käsittelevä tiedosto tulostettiin ja laitettiin kansioon, johon on kootuna yleistä tietoa Vian historiasta. Sen sijaan vanhat työehtosopimukset siirrettiin palvelimelle hallinnon kansioon.

4.3 Alue-esimiesten vastuu Humap Toolin sisällön tarkistamisessa

Vian alue-esimiehillä on henkilöstövastuun lisäksi sovitut tehtävävastuut, joissa esimiehet toimivat työpareina ja vastaavat yhdessä tehtävän hoitamisesta ja mahdollisista kehittämissuunnitelmista. Tehtävävastuista voi mainita mm. seuraavat osa-alueet: opetus, koulutus, sisäinen välitys, viestintä, termipankki ja laatuarviointi. Esimiesten lisäksi mo-

nien tehtävien kehittämiseen ja hoitamiseen on olemassa työryhmä, ja Humap Toolin Materiaali- ja Työpaja-sivustoilla oli sivuja, jotka oli luotu näiden tehtävävastuiden yhteiseen hoitamiseen. Sivustojen tarkastamisesta sovimme esimiesten työpalaverissa siten, että kukin alue-esimies sopii työparinsa ja/tai työryhmänsä jäsenten kanssa siitä, että Materiaali- ja Työpaja-sivustot käydään samaan tapaan läpi kuin tiimikohtaiset sivustot. Mikäli työryhmällä on oma erillinen foorumi, myös sen tarkastamisesta sopiminen on esimiestyöparin vastuulla. Kukin työpari sopii keskenään, tekeekö tarkastuksen jompikumpi esimiehistä vai ohjeistetaanko tehtävään joku työryhmän jäsenistä. Osa työryhmistä on ollut olemassa jo ennen esimiesorganisaatiota, esimerkiksi termipankkityöryhmä, jolloin yksittäisillä työryhmien jäsenillä voi olla paras näkemys siitä, mitä dokumentteja säästetään, siirretään ja mihin tiedot jatkossa tallennetaan. Siksi ei ollut tarkoituksenmukaista, että esimies itse tarkastaa kaikki omalla vastuullaan olevat sivustot, vaan hänellä oli vastuu sopia tarkastamisesta ja toteutuksesta.

Tarkastusta varten laitoin esimiestiimille rakennepuukuvaimen ja lisäksi tekstitiedoston, johon oli tehty kooste jokaisen esimiehen vastuulla olevista työryhmistä ja muista tarpeellisista perusasioista. Tekstitiedosto toimi muistilistana ja rakennepuukuvain ikään kuin karttana, jonka avulla kaikki kunkin vastuulle kuuluvat sivustot, sivut ja liitteet varmasti löytyivät Humap Toolista. (LIITE 4).

4.4 Sivujen ja dokumenttien nimeäminen vanhassa järjestelmässä

Humap Tool – järjestelmän luokittelu perustuu automaattiseen aakkosjärjestykseen. Siitä johtuen Viaan oli muodostunut käytäntö, että prioriteetiltaan tärkeiden sivujen otsikoiden eteen kirjoitetaan A-kirjain (esim. A_Raportointiohjeet). Vastaavasti matalamman prioriteetin omaavan sivun otsikon edessä oli B-kirjain (esim. B_Valmistautumismateriaali). Edellä mainittujen lisäksi Humap Toolissa oli sivustoja kuten Asioimistulkkkaus tai Opiskelutulkkkaus, joille ei ollut tehty vastaavaa luokitusta. Sivustot olivat aakkosjärjestyksen mukaan järjestyksessä siten, että Asioimistulkkkaus latautui tietokoneen näytölle aakkosjärjestyksessä alussa olevien sivustojen kanssa.

Opiskelutulkkaus oli muiden o-kirjaimella alkavien sivustojen kanssa, ja sen sai näytölle, kun selasi sivustolistaa eteenpäin. Sisällöllisesti näillä kahdella sivustolla olisi ollut selkeä asiayhteys, mutta Humap Toolin rakenteellisen toimintaperiaatteen vuoksi sivustot olivat täysin erillään toisistaan. Vastaavasti sivustot Päihdeohjelma, Työsuojelu ja Työterveyshuolto ovat olleet toisistaan erillään, jolloin niiden välistä asiayhteyttä on ollut lähes mahdotonta havaita ja henkilöstön hyvinvointiin liittyvän työnantajavastuun hahmottaminen on ollut haastavaa.

Tietoja oli luokiteltu A- ja B-kirjainten lisäksi myös siten, että tiimin nimen eteen oli laitettu sana TIIMI, jolloin kaikkien 15 tiimin sivustot olivat peräkkäin, sen sijaan että Helmi-tiimin sivut olisivat olleet omassa paikassaan ja Tuulen omassaan. Tehtäväkohtaisia sivuja oli vastaavasti nimetty siten, että otsakkeen edessä oli käytetty sanaa TYÖRYHMÄ. Luokittelu ei kuitenkaan ole ollut täysin kattava tai aukoton, koska kaikkia tehtäviä varten ei ole ollut työryhmää, vaan vastuu on saattanut olla yksittäisellä työntekijällä työryhmän sijaan. Toisaalta Viassa on ollut projektiluontoisia työryhmiä, jotka ovat työstäneet palvelukohtaisia tehtäviä, ja työskentelyn tuotteena on syntynyt jokin konkreettinen tuotos kuten valmistautumismateriaalia perustyöhön. Näille dokumenteille ei ollut olemassa yhteisesti sovittua tallennuspaikkaa, jolloin käytännössä oli olemassa riski, että koottu tieto jäisi hyödyntämättä ja siihen käytetty resurssi olisi mennyt hukkaan.

Opetus on yksi Vian keskeisiä palveluja, ja siihen liittyen Viassa on tuotettu huomattava määrä materiaalia. Opetustyössä ei kuitenkaan ole ollut varsinaista työryhmää, vaan opetustyötä on tehty usein itsenäisesti yhteisiä materiaaleja hyödyntäen. Käytännössä se oli vaikuttanut siten, että opetuksen sivuilla oli materiaaleja, jotka olivat keskenään lähes identtisiä, mutta jokaisessa dokumentissa oli pieni yksityiskohta, jota oli muutettu, ja siksi oli tallennettu uusi versio. Tästä hyvänä esimerkkinä olivat kurssisuunnitelmat. Sen sijaan, että kurssisuunnitelma olisi nimetty toteutuspaikan tai tuntimäärän tai kommunikaatiotavan mukaan, monesti nimeämisessä oli tyydytty siihen, että alkuperäinen tiedostonimi oli säilytetty ja joko alkuun tai loppuun oli lisätty sana UUSI, UUSIN tai muuta sen kaltaista.

Edellisten vastapainoksi myös hyviä esimerkkejä nimeämisestä löytyi useita. Esimerkiksi tiedosto, jonka nimi oli Kissakerhon tiedote päivähoidolle, oli informatiivinen ja antoi

käyttäjälle välittömästi tiedon dokumentin sisällöstä. Uusin-sanan sijaan tiedoston perässä oleva lisätieto päivittämisestä (päivitetty 4.2.2011) oli selkeä ja antoi käyttäjälle tiedon, mikä versioista oli uusin. Päivämäärien merkitseminen ei kuitenkaan automaattisesti lisää selkeyttä, etenkin niissä tilanteissa, joissa päivämäärämerkintöjä käytetään monella eri tavalla. Vuosittain päivitettävien dokumenttien osalta selkeä tapa oli se, jossa sivuston nimen perässä oli vuosiluku esimerkiksi Kuukausitiedotteet 2007. Sen sijaan yksittäisten kuukausitiedotteiden nimeämisessä oli hyvin kirjavia käytäntöjä, esimerkiksi Kuti 1 2011 tai Kuti 3-2011 tai Kuti 4. Vastaavasti jos sivuston tai dokumentin voimassaoloaika oli rajattu, selkein vaihtoehto oli merkintätapa, jossa voimassaoloaika on osa nimeämistä, kuten esimerkiksi TES 1.2.2006–30.9.2007.

Pienessä yrityksessä, jossa on vähän toimijoita, myös henkilön nimen käyttäminen dokumentin nimessä voi olla toimiva ratkaisu. Viassa se ei ole perusteltua, koska yrityksessämme on useita samannimisiä työntekijöitä. Käytäntöä ei ole syytä harjoittaa siinäkään tapauksessa, että suurin osa työntekijöistä pystyisi heti asiasällön perusteella tietämään, millaisesta dokumentista on kyse (esim. Tarjan ja Outin materiaalit). Nimen sijaan parempi vaihtoehto on käyttää tehtävänimikettä, kuten esimerkiksi toimitusjohtajan katsaus tai talousjohtajan tiedote. Myös tiiminimen käyttäminen dokumentin nimeämisessä oli toimiva ratkaisu, esimerkiksi Savian (-tiimin) terveiset kuukausitiedotteen liitteenä oli informatiivinen.

Monien Työpajojen sivuilla oli eri aiheisiin liittyvissä prosesseissa Kysymyksiä ja vastauksia –palsta tai Palautetta-palsta, johon työntekijöillä oli mahdollisuus kirjata kysymyksiä tai antaa palautetta aiheeseen liittyen. Edellä mainittujen sivujen ongelma oli se, että ilman määriteltyä aikarajaa oli mahdotonta tietää, vieläkö kysymyksiä voisi laittaa ja saisi siko niihin vastauksia. Sen sijaan Ilmapiirikartoituksen sivustolta löytyneet sivut, joissa oli otsikko Kysymykset 1-5 SULJETTU antoi välittömästi tiedon, ettei kysymyksiin enää vastata.

4.5 Nimeämisen ja luokittelun keskeiset ongelmat

Analysointi osoitti selkeästi sekä vanhaan järjestelmään että ohjeistamiseen liittyvät ongelmat. Viassa käytössä olleen järjestelmäversion perusrakenne ei mahdollistanut monimuotoisia luokittelutapoja, vaan luokittelun perusta oli käytännössä aakkosjärjestys. Numerointi olisi ollut toinen mahdollinen järjestys, mutta esimerkiksi päivämäärään perustuvassa numeroinnissa olisi pitänyt käyttää tapaa, jossa päivämäärä ilmoitettiin järjestyksessä vuosi – kuukausi – päivä. Tapa on meille suomalaisille vieras, eikä se tunnut luonteelta. Jos luokittelussa käytettiin suomalaista tapaa päivä – kuukausi – vuosi, tiimipalaverimuistiot järjestäytyivät haussa käytännössä siten, että kaikki kuukauden ensimmäisenä päivänä tallennetut muistiot tulivat peräkkäin riippumatta siitä, missä kuussa tai minä vuonna ne oli tehty.

Toinen järjestelmän ongelma olivat riittämättömät navigointi- ja hakumenetelmät. Tosin on syytä todeta, että hakutoimintojen hyödyntämisen vaikeus liittyy osittain myös siihen, että sivustojen nimeämisessä Viassa ei ollut yhtenäisiä käytäntöjä eikä hakutoimintojen käyttöä osattu hyödyntää riittävästi. Kun lisäksi tiedon päivittäminen oli järjestelmän ominaisuuksista johtuen työlästä, oli helpompaa tallentaa dokumenttien versiot uudestaan sen sijaan, että vanhaa dokumenttia olisi muokattu. Analyysiä tehdessäni kiinnitin huomion myös siihen, että meidän tulee kiinnittää enemmän huomiota perehdytyksessä myös käytössä olevien järjestelmien käyttöön. Yhtenäinen ohjeistus ei riitä, vaan tiedon hallintaan liittyy sekin, että tietoa pitää osata myös hakea olemassa olevista järjestelmistä.

5 UUDEN JÄRJESTELMÄN SUUNNITTELU

Keväällä 2011 Viassa tehtiin päätös sähköpostijärjestelmän vaihtamisesta. Päätöksen taustalla oli eri palveluntuottajien aktiivinen markkinointi Vialle ja toisaalta työntekijöiden omat kokemukset erilaisten sähköpostijärjestelmien käytöstä. Ennen kuin päätös tehtiin, Viassa kävi muutama palveluntuottaja esittelemässä omaa palveluaan, ja asiaan perehdyttiin saatujen tarjousten perusteella mm. siten, että konsultoimme tietotekniikkapalveluista vastaavaa palveluntuottajaamme ITaito Oy:tä ja kotisivut toimittanut yritystä Kairo Graphics Oy:tä. Kun potentiaalinen uuden järjestelmän tuottaja oli valittu, saimme vielä laajennetun esittelyn palvelutuotannosta siten, että tilaisuudessa olivat toimitusjohtajan lisäksi läsnä esimiestiimin jäsenet, viestintätyöryhmän edustajat ja tietotekniikkapalveluista vastaavan yrityksen edustaja. Kokoonpano oli valittu sen perusteella, että intranet on hyvin monessa suhteessa esimiesten työkalu, jonka avulla johdetaan henkilöstöä. Intranetin kautta välitetään tietoa yrityksen toiminnasta, ja sinne tallennetaan paljon perustyössä tarvittavaa tietoa ja materiaalia. Viestinnän edustajat olivat esittelyssä läsnä arvioimassa uuden viestintäjärjestelmän toimivuutta Vian sisäisessä viestinnässä, ja it-tukihenkilön vastuulla oli arvioida sen yhteensopivuutta Vian verkkoympäristön ja päätelaitteiden kanssa. Esittelyn jälkeen kävimme yhteisen keskustelun läsnäolleiden kanssa, ja käytössä olevien tietojen perusteella päätimme tilata Gapps Oy:ltä Google Apps –viestintäjärjestelmän.

5.1 Pilvipalvelu

Sähköpostin lisäksi Google Apps –viestintäjärjestelmään on mahdollista saada mm. dokumentti-työkalu, kalenteri-toiminto ja intranet-sivustot. Syksyllä 2011 tehtiin päätös luopua Humap Toolista ja siirtää siellä olevat toiminnot uuden viestintäjärjestelmän

yhteyteen. Uusi järjestelmä on pilvipalvelu, eli se on käytettävissä verkon yli riippumatta laitteesta tai paikasta.

Pilviohjelmisto toimii internetin välityksellä. Käytännössä kaikki tieto tallennetaan verkkoon palveluntarjoajan määrittelemään paikkaan. Käyttäjälle asia näkyy siten, että pilviohjelmistot toimivat pääsääntöisesti www-selaimessa. (Mäkilä 2011, 8.)

Pilvipalvelu on toimintamalli, joka mahdollistaa pääsyn vapaasti konfiguroituviin ja skaalautuviin tietotekniikkaresursseihin, jotka voidaan ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä helposti ja nopeasti. (Penttilä 2011, 8.)

Pilvipalvelulle ei ole olemassa vielä tarkkaa määritelmää, mutta yleistäen voi sanoa, että kyseessä on käyttäjän näkökulmasta ohjelmistopalvelu, jossa on yleiset perusominaisuudet ja lisäksi käyttäjäkohtaisesti muokattavat ominaisuudet. Pilvipalvelumuotoja on useita. Viassa käytössä olevasta palvelusta voi käyttää lyhennettä SAAS eli software as a service. Palvelusopimukseen kuuluu ohjelmistojen tallennus ja käyttö palveluntuottajan osoittamassa paikassa, ja palvelun käyttö edellyttää, että käyttäjällä on päätelaite ja Internet-yhteys. Yritys maksaa palvelusta käyttäjämäärän ja tarvittavan resurssin esimerkiksi levytilan ja valittujen komponenttien (esimerkiksi sähköposti, kalenteri, intranet, projektityökalu) mukaan. Lisäksi kustannuksia tulee linsessimaksuista, ylläpidosta ja päivityksistä. Sen sijaan yritys säästää palkkakuluissa, kun työ teetetään pääsääntöisesti ulkopuolisella yrityksellä. Uuden viestintäjärjestelmän mahdollisuudet ovat ensisijaisesti siinä, että palvelu voidaan suunnitella asiakkaan tarpeiden mukaan ja siihen on mahdollista lisätä erilaisia toimintoja joustavasti yrityksen tarpeiden mukaan. Palvelun ylläpito ja päivittäminen ovat palveluntuottajan vastuulla, joten yrityksessä ei tarvitse olla tätä varten erikseen osaamista eikä se vaadi lisäinvestointeja. (Mäkilä 2011, 8.) Merkittävä etu käyttäjälle on myös se, että kaikki viestintäjärjestelmään kuuluvat palvelut ovat käytössä yhdellä käyttäjätunnuksella ja salasanalla, mikä toisaalta voi olla myös riski yritystoiminnan näkökulmasta.

Vian yritystoiminta perustuu suurelta osin henkilöasiakkaille suoritettavista erilaisista palveluista. Henkilötietolaki määrittelee mm. sen, että kaikki yksityishenkilöihin liittyvät tiedot tulee suojata niin, ettei asiattomilla ole pääsyä tietoihin. (Henkilötietolaki 1999). Vastaavasti työntekijöiden tiedot tulee suojata ulkopuolisilta. Vian suurin yksittäinen

maksaja-asiakas on Kela, joka omassa sopimuksessaan on hyvin tarkasti määritelty, miten tietoturva tulee järjestää. Pilvipalveluissa yrityksellä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa siihen, mihin ja miten tiedot tallennetaan. Niissä on luonnollisesti hyvin pitkälle kehitetyt suojauskäytännöt, mutta siitä huolimatta henkilötietojen ja yrityksen liiketoiminnallisten tietojen siirtämisessä pilvipalveluun tulee käyttää harkintaa. Gapps Oy:n tarjoaa Googlen palveluita, joissa tietosuojakäytäntöihin on kirjattu seuraavaa.

Google noudattaa Euroopan unionin jäsenmaihin ja Sveitsiin liittyvien henkilötietojen keräämisessä, käytössä ja säilyttämisessä Yhdysvaltain kauppaministeriön (U.S. Department of Commerce) Yhdysvaltain ja EU:n Safe Harbor -sopimusta ja Yhdysvaltain ja Sveitsin Safe Harbor – sopimusta. Google on osoittanut noudattavansa ilmoituksiin, valintamahdollisuuksiin, tietojen edelleen siirtämiseen, tietoturvaan sekä tietojen oikeellisuuteen, käyttöön ja valvontaan liittyviä Safe Harbor – järjestelmän tietoturvaperiaatteita. Lisätietoja Safe Harbor -ohjelmasta ja Googlen sertifikaatti löytyvät osoitteesta Safe Harbor – ohjelman verkkosivuilta. (Tietosuojakäytäntö 2011.)

Lisäksi Gapps Oy vakuuttaa kotisivuillaan, että asiakasyritys voi halutessaan viedä kaiken tiedon pois Googlen palvelusta. (Gapps Oy i.a.)

Tietoturvassa tulee Kuivalahden ja Luukkosen mukaan huomioida fyysinen, hallinnollinen ja tekninen tietoturva. Vaikka salasanat olisivat tietoturvallisia, tietoturva tulee huomioida myös siinä tapauksessa, että päätelaite katoaa tai se varastetaan. Ajan tasalla oleva teknologia ei riitä, jos henkilöstön tietoisuus ja asenteet eivät vastaa yritystoiminnan vaatimuksia. Intranet tulee suunnitella niin, että se on mahdollisimman helppo käyttää sisältä, mutta vaikea tunkeutua ulkoapäin. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 130–132.)

5.2 Toiminnalliset vaatimukset

Humap Tool – intranetissä Viialla oli huomattavan monta eri toiminnan tasoa mm. organisaatiotasojen ja erilaisten toimintojen mukaan. Humap Toolissa oli omat foorumit

mm. jäsenistölle, johtajistolle, esimiestimille ja henkilöstölle. Lisäksi oli erilliset foorumit tuntityöntekijöille, laatutyöryhmälle, opetustyölle ja sisäiselle koulutukselle. Rakenne oli raskas, ja siirtyminen foorumista toiseen edellytti aina edellisen foorumin sulkeamista ja siirtymistä halutulle foorumille ja käytännössä odottamista, että haluttu foorumi latautuisi käyttäjän koneelle. Siksi yksi edellytys uuden intranetin suunnittelussa oli käytettävyys, jonka tulee palvella henkilöstöä mahdollisimman hyvin. Käytettävyydellä tarkoitan nopeutta ja vaivatonta siirtymistä sisällöistä toiseen. Rajattuja foorumeita tai sivustoja ei ole myöskään tarkoituksenmukaista luoda, mikäli tietosuoja ei sitä edellytä. Avoimuus sopii Vian toimintatapaan yleisesti, ja sitä on syytä edistää myös sisäisessä viestinnässä ja toiminnassa.

Omassa toimintatutkimuksessani keskityin suunnittelemaan ja toteuttamaan Vian henkilöstölle tarkoitettua intranetiä, mutta suunnitteluvaiheessa käsiteltiin myös sitä, onko tarpeen luoda erillisiä intranetejä kaikille organisaatitasoille vai olisiko mahdollista löytää uusia toimintamalleja, jotka mahdollistaisivat työskentelyn uusilla tavoilla. Haasteena suunnittelussa oli se, että oma osaamiseni tietotekniikassa on hyvin rajallinen ja toisaalta omat kokemukset yritysintranetin käytöstä rajoittuvat Vian Humap Tooliin, mikä hyvin vahvasti alkuvaiheessa vaikutti uuden intranetin suunnitteluun. Suunnitteluvaiheessa jouduin tietoisesti tarkastelemaan omaa toimintaani ja oppimaan pois vanhasta käytännöstä, jotta pystyin hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla uuden viestintäjärjestelmän mahdollisuuksia.

Toiminnallisista vaatimuksista todettiin, että työntekijöillä ja tuntityöntekijöillä voi olla yhteinen intranet, koska kummankin ryhmän kohdalla kyseessä on yhdenvertainen työsuhde vaikka työsuhteen muoto ja kesto ovat keskenään erilaiset. Lisäksi esimiestimin ja toimitusjohtajan kanssa käydyissä keskusteluissa todettiin, että työryhmillä tulee olla edelleen oma työskentelyalusta. Yhteisen työskentelyn ei välttämättä tarvitse tapahtua intranetissä, vaan uusi viestintäjärjestelmä tarjoaa myös muita vaihtoehtoja, kuten esimerkiksi dokumenttityökalun, jonka avulla voi työstää esimerkiksi teksti- ja taulukko-dokumentteja.

Uuden suunnittelussa hyvänä ohjenuorana minulla oli KISS-metodi (Keep It Short and Simple). (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 178.) Vaikka en välttämättä osannut teknisesti kuvata uuteen järjestelmään liittyviä tarpeita, pystyin tarkastamaan, kuinka monta ”klik-

kausta” hiirellä jouduin tekemään, että löysin Humap Toolista halutun kohteen, ja paljonko tiedon hakuun kului aikaa. Vastaavalla tavalla osasin määritellä, mikä olisi klikkausten maksimimäärä uudessa intranetissä ja tavoiteltava latautumisen kesto. Uuden järjestelmän tuottajan vastuulla oli tietää, miten tilaajan toiveet teknisesti toteutettaisiin.

Käyttäjälle ei kuitenkaan riitä se, että järjestelmä on helppokäyttöinen, vaan hänen täytyy voida luottaa myös siihen, että saatavilla oleva tieto on ajan tasalla ja oikeaa. Se asettaa suuren haasteen tiedon päivittämiselle, koska intranet on olennainen tiedon välittämisen ja tietojohdamisen työkalu. Viassa ei ole kokopäiväistä viestintävastaavaa, vaan viestintä ja tiedotus ovat osa toimitusjohtajan ja alue-esimiesten perustyötä. Siitä johtuen yksi keskeinen vaatimus uudelle intranetille oli se, että päivittäminen on vaivatonta ja toteutetaan vain yhdessä tietolähteessä. Jos tietoa on tarpeen liittää useampaan eri paikkaan, kaikkien tallennuskohteiden tulee käyttää samaa tietolähdettä hyväkseen. Näin vältetään se, että samasta asiasta on olemassa keskenään ristiriitaisia tai erilaisia dokumentaatioita.

5.3 Uuden järjestelmän kohdentaminen

Vian kotisivujen rakennusvaiheessa useaan otteeseen korostettiin sitä, että suunnittelun perustana tulee jatkuvasti olla se, kenelle kotisivut on tarkoitettu. Samaa periaatetta pyrin toteuttamaan uuden intranetin suunnittelussa. Suunnittelussa käytin hyödyksi omia havaintojani ja kokemuksiani niistä tilanteista, joissa olen joko itse suoraan tulkkina tai välillisesti esimiehenä huomannut ongelmia Humap Toolin käytössä. Omiin havaintoihini perustuvia kehittämissideoita olivat esimerkiksi olleet aiemmin mainitsemani melko yksinkertaiset tavat yrittää luokitella Humap Toolin sisältöä mm. lisäämällä kaikkien tiimien nimen eteen sana: TIIMI. (4.4 Sivujen ja dokumenttien nimeäminen vanhas- sa järjestelmässä, s. 32)

Humap Toolin lisäksi tutkin Viassa jo olemassa olevia luokittelurakenteita ja indeksointitapoja, ja selvitin niiden käytettävyyttä uuden intranetin luomisessa. Vaihtoehtoisia rakenteita olivat mm. kotisivurakenteeseen perustuva luokittelu, Laatuksikirjan mukai-

nen luokittelu ja Vian palvelinrakenteen mukainen luokittelu. Kotisivujen rakenteessa hyvää olivat mm. välisivurakenne ja sisällön perusluokittelu. Kotisivujen tavoitteena on kuitenkin olla käytettävät ja mahdollisimman saavutettavat asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Niiden sisältö rakenne ei kuitenkaan vastannut sitä tarvetta, mikä henkilöstöllä oli päivittäisessä tiedonsaannissa. Vastaava ongelma oli myös Laatukäsikirjan luokittelussa, joka tosin sisältö rakenteeltaan oli huomattavasti kattavampi kuin kotisivut, mutta esimerkiksi Kelan kilpailutukseen tehty Laatukäsikirjaversio oli liian yksityiskohtainen mm. palveluiden kuvaukseen. Työntekijällä ei ole päivittäin tarvetta tarkistaa, mitä tarkoittaa opiskelutulkkaus tai välitys Viassa, mutta hänellä tulee olla joka päivä mahdollisuus tarkastella raportointiin liittyviä ohjeita tai löytää tulkkaukseen valmistautumiseen tai opetuksen suunnitteluun tarvittavaa materiaalia.

Vian palvelimen rakenne ja sisältöluokittelu puolestaan perustuu yrityksemme liiketoimintaan ja sen vaatimuksiin. Vian palvelimella on levyasema mm. taloushallinnolle, henkilöstöhallinnolle ja sopimustoiminnalle. Palvelimella on tallennettuna paljon sellaista tietoa, joka yrityksen tulee lakisääteisesti säilyttää erikseen määrätyn ajan, minkä jälkeen tiedon voi hävittää. Lisäksi palvelimelta löytyy yksityiskohtaista tietoa mm. henkilöstön työsuhteeseen liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi työsopimukset. Ne ovat yksittäiselle työntekijälle tärkeitä tietoja, mutta eivät sellaista tietoa, jota tarvitaan jokapäiväisessä työnteossa. Indeksoinnista en löytänyt Viasta mitään yhtenäistä ohjeistusta tai käytäntöä.

Yllä mainituilla perusteilla sisältö rakenne lopulta määrittyi Humap Toolin sisältöjen kautta, ja visuaalisessa rakenteessa koin kotisivujen perusrakenteen käytettävyydeltään parhaaksi. Tähän vaikutti mm. se, että kotisivut ovat olleet käytössä jo syksystä 2010 ja rakenne on tullut henkilöstölle tutuksi. Tällä ratkaisulla halusin luoda henkilöstölle mielikuvan siitä, että vaikka intranet on rakenteeltaan uusi, siinä on kuitenkin jotain tuttua sekä sisällön että rakenteen puolesta. Toimintaympäristössämme ja käytössä olevissa järjestelmissä on viimeisten vuosien aikana ollut monia muutoksia, jotka ovat kuormittaneet henkilöstöä, joten tavoitteena oli tuttuuden kautta luoda henkilöstölle mahdollisimman myönteinen asenne uuden intranetin käyttöön ottamiseksi.

6 UUDEN INTRANETIN RAKENTAMINEN JA JULKAISU

Humap Toolin korvaavan intranetin suunnittelu aloitettiin Viassa syyskuussa 2011. Suunnittelu-aika oli todella lyhyt, koska vanhasta järjestelmästä piti luopua vuoden vaihteessa. Aikatauluun vaikutti se, että vanhan järjestelmän laskutusjakso oli sovittu kalenterivuoden mukaan ja voimassa ollut jakso oli päättymässä joulukuun 2011 loppuun mennessä.

Elokuun alussa otettiin käyttöön uusi g-mail-sähköpostijärjestelmä. Samassa yhteydessä otettiin käyttöön dokumenttien hallintaan tarkoitettu työkalu ja kalenteritoiminto. 12.8.2011 Gapps Oy järjesti koulutuksen Helsingissä sähköpostijärjestelmän, dokumenttien ja kalenterin käytöstä. Koulutukseen valittiin kaikilta toimialueilta 1-2 edustajaa ja alue-esimies. Koulutuksen jälkeen 24.8.2011 saimme käyttöön ensimmäisen sivustorakenteen eli intranetin, mutta kyseessä ei ollut Vian oma intranet, vaan Gapps Oy:n tukisivusto, jossa oli koulutus- ja tukimateriaalia uuden viestintäjärjestelmän toiminnasta. Sivusto toimi kuitenkin minulle erittäin hyvänä referenssimateriaalina, kun suunniteltiin Vian uutta intranetiä.

Ensimmäinen työpalaveri Vian toimitusjohtajan ja Gapps Oy:n edustajien Antero Hanhiron ja Perttu Ojansuun kanssa pidettiin 20.9.2011, missä kävimme yhdessä läpi uuden intranettiin liittyviä tarpeita ja toiveita. Lisäksi kävimme läpi uuden viestintäjärjestelmän perusominaisuuksia. Tapaamisen jälkeen tein ensimmäisen version uuden intranetin perusrakenteesta. Olin käyttänyt Humap Toolin tietojen kirjaamisessa apuna Excel-taulukkolaskentaohjelmaa, ja samalla ohjelmalla tein myös uuden intranetin rakennesuunnitelman. Ensimmäinen versio valmistui 22.9.2011, ja toimitusjohtajan kommenttien jälkeen lähetin sen Gapps Oy:n edustajalla Hanhirovalle kommentoitavaksi.

Intranetin varsinainen rakentaminen toteutettiin projektina, jonka aloituspalaveri pidettiin 13.10.2011. Palaverissa käytiin läpi projektiaikataulu ja vahvistettiin alustava aikataulu. Lisäksi käytiin läpi ensimmäinen rakennesuunnitelma, ja Gapps Oy:n tukimateriaalisivuston avulla tarkastelimme mahdollisia teknisiä toteutusvaihtoehtoja. Tapaamisessa

käytimme huomattavan paljon aikaa siihen, että kävimme esimerkkien avulla läpi alalla käytettäviä käsitteitä ja termejä ja varmistimme, että kumpikin osapuoli tiesi, mitä eri käsitteillä tarkoitetaan. Täsmällisten käsitteiden puuttuminen ei ollut este uuden luomiselle, mutta käytännössä oli todella hidasta ilman perusosaamista it-alasta yrittää kuvata niitä tarpeita ja toiveita, joita meillä oli. Eikä ongelma ollut ainoastaan minulla, vaan sama ongelma oli monella muulla yrityksemme työntekijällä. Se kävi ilmi niistä viesteistä, joita sain sekä yksittäisiltä työntekijöiltä että tiimeiltä. Tosin joukossamme on erittäin valveutuneita ja osaavia työntekijöitä, jotka ansiokkaasti tulkitsivat meidän muiden toiveita it-kielelle. Yhteistyö onkin uuden intranetin rakentamisessa olennaisen tärkeää, koska se edesauttaa henkilöstön sitoutumista uuden järjestelmän käyttämiseen. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 146–147.)

Tapaamisen jälkeen jatkoin saamani palautteen perusteella intranetin perusrakenteen suunnittelua. Sen ohella suunnittelin myös käyttöoikeustasoja. Käytännössä käyttöoikeustasot tarkoittavat sitä, onko henkilöllä ainoastaan lukuoikeus sivustoilla oleviin dokumentteihin, vai onko hänellä lukuoikeuksien lisäksi oikeus muokata olemassa olevaa sisältöä ja päättää siitä, kenelle oikeudet annetaan eli jaetaan. Jo suunnitteluvaiheessa totesin, että käyttöoikeuksia tulee rajata, jotta uuden intranetin sisältöjä pystytään hallinnoimaan (7.1 Toimintaohjeistus nimeämisestä s. 51) Humap Toolia paremmin. Intranetissä tulisi olemaan esimerkiksi Vian työehtosopimus, Laatukäsikirja, Henkilöstötilinpäätös, raportointiohjeet ja monia muita sopimustekstejä ja ohjeita, joita ei voisi muokata vapaasti, vaan tiedon tulisi aina olla oikeaa ja luotettavaa. Sivustoilla tuli kuitenkin olla sellainen rakenne, joka tukee esimerkiksi tiimien mahdollisuutta tallentaa tiimipalaverimuistiot tai muut tiimin toimintaan olennaisesti kuuluvat tekstit tai muut materiaalit itsenäisesti, koska ei ole tarkoituksenmukaista luoda sivustoja, jonka käyttöoikeudet estävät sen tehokkaan käytön.

Seuraava projektitapaaminen oli 27.10.2011, jossa Gapps Oy:n edustajat esittelivät minulle ja toimitusjohtajalle ensimmäisen version perusrakenteesta. Kun runko oli valmis, meidän piti tehdä päätös siitä, millainen sivumalli valitaan kullekin alisivuille, ja onko tarpeen, että kaikilla välilehdillä olisi keskenään samanlainen sivumalli. Sisältöihin ja käyttötarkoitukseen liittyvät erot lopulta vaikuttivat siihen, että välilehtien alisivuilla olisi keskenään erilaisia sivumalleja. Lisäksi kävimme läpi erilaisia hakuvalikkoja, joista käytämme navigaatio-sanaa, kuten esimerkiksi ylänavigaatio ja sivunavigaatio. Valituilla navi-

gaatiorakenteilla oli olennainen vaikutus siihen, miten sisältö alisivuille tallennettaisiin. Siinä yhteydessä olennaiseksi nousi toive siitä, että sisällöt tulisi saada näkyviin mahdollisimman vähällä vaivalla ja niiden pitäisi latautua päätelaitteen näytölle mahdollisimman nopeasti. Näillä perusteilla teimme lopulliset ratkaisut perusrakenteesta ja alustavan suunnitelman alisivujen rakenteesta. (LIITE 5).

6.1 Sisältörakenteen suunnittelua

Humap Toolin sisältöanalyysin pohjalta suunnittelin alusta lähtien rungon, joka perustui siihen, että tiedot jaetaan useampaan eri alaluokkaan. Olemassa olevan tiedon lisäksi valintaan vaikutti se, millaisen visuaalisen ilmeen halusimme luoda uudelle intranetille. Visuaalisessa ilmeessä hyödynsin Vian kotisivujen ilmettä, mutta käytännössä rakenteessa tuli huomioida myös se, että kaikkien alisivujen tulisi mahtua kerralla päätelaitteen – eli käytännössä tietokoneen – näytölle.

Sisällön luokittelussa nousivat esiin seuraavat kokonaisuudet: liiketoimintaa säätelevät ja ohjaavat toimintaohjeet ja henkilöstöhallintoon liittyvät toimintaohjeet. Liiketoimintaan liittyviä toimintaohjeita olivat esimerkiksi palvelutoiminnan tuottamiseen ja työn suorittamiseen liittyvä materiaali kuten raportointiohjeet tulkkaukseen ja opetukseen. Henkilöstöhallintoon liittyviä materiaaleja olivat jo aiemmin mainitut lakisääteiset ohjeet ja sopimukset kuten Vian työehtosopimus, Laatukäsikirja ja vuosilomalistat sekä ohjeet työajan raportoinnista.

Edellä mainittujen lisäksi oli materiaaleja, jotka voi asiasisällön perusteella luokitella kuuluvaksi joko liiketoimintaan tai henkilöstöhallintoon. Niitä olivat esimerkiksi tiimi-kohtaiset materiaalit kuten tiimipalaverimuistiot, tiimin tulokortti ja vuosikello. Vastavasti monilla työryhmillä oli omat muistiot ja vuosikellot. Edellä mainittujen lisäksi oli materiaaleja, joita ei yksiselitteisesti voinut nimetä kumpaakaan luokkaan, mutta ne olivat saatavilla esimerkiksi siitä syystä, että niillä oli yhteisöllistä merkitystä tai ne olivat

yleisesti koettu kiinnostaviksi ja säilytettäviksi tiedoiksi. Niitä olivat esimerkiksi Vian kirjasto, eli luettelo eri toimistoilla olevista kirjoista, ja vanhat Kuukausitiedotteet.

6.2 Sisällön rakentamisen versiohistoria

Ensimmäisessä sisältöversiossa kaikki ohjeet oli sijoitettu yhden välilehden alasivuille, ja tiimit ja työryhmät olivat vastaavasti toisella alasivulla yhdessä. Ratkaisu perustui ajatukseen siitä, että kaikki toimintaa säätelevät ohjeet haluttiin yhteen paikkaan. Käytännössä siitä seurasi se, että yhden välilehden kautta oli pääsy niin monelle alasivulle ja rakenne muistutti suurelta osin vanhan Humap Toolin rakennetta. Kun kävin rakennetta läpi muiden alue-esimiesten kanssa, päädyin heiltä saamani palautteen perusteella jakamaan sisällöt niin, että työsuhteeseen liittyvä ohjeistus on omalla välilehdellään (LIITE 5) ja kaikki raportointiin liittyvät ohjeet ovat toisella välilehdellä, eli ohjeet luokiteltiin henkilöstöhallintoon ja – johtamiseen liittyvään ohjeistukseen ja liiketoimintaa säätelevään ohjeistukseen. Raportoinnissa halusin lisäksi huomioida sen, että Viassa on kaksi järjestelmää, joita käytämme säännöllisesti raportoinnissa. Meillä on Kelan sopimukseen perustuvissa toimeksiannoissa käytössä Prime-välitys- ja raportointijärjestelmä, ja muuhun palvelutuotantoon ja työajan raportointiin käytämme Loitsu-ohjelmistoa. Työntekijä voi hakea tarvittavan raportointiohjeen joko järjestelmän nimen perusteella tai raportoitavan aiheen perusteella. Kun työntekijä haluaa ohjeen esimerkiksi työajanraportoinnista, hän voi hakea ohjeen valitsemalla välilehden navigaatiosta ohjelman nimen Loitsu tai aiheen mukaan sanan Työaika.

Kun perusluokittelu oli valmis, kolmannessa versiossa suunnittelu keskittyi alasivurakenteeseen. Siinä vaiheessa olennaiseksi suunnittelua ohjaavaksi tekijäksi nousi aiemmassa kappaleessa 5.2 Toiminnalliset vaatimukset (s. 38) mainittu klikkausten määrä. Käytännössä alasivurakennetta muutettiin siten, että esimerkiksi Työehtosopimus latautuu näytölle kahdella klikkauksella yhtenäisenä tekstinä eikä kappaleiksi jaettuina erillisinä alasivuina. Yhtenäisen tekstin alkuun on sijoitettu hakemistona toimiva sisällysluette-

lo, jonka kautta pääsee suoraan haluttuun kappaleeseen. Tiedon löytää myös näyttöä ja tekstiä selaamalla.

Neljännessä versiossa välilehdillä olevien alisivujen järjestystä muokattiin siten, että alisivut ovat nyt joko aakkosten mukaisessa järjestyksessä, mikä on oletusasetus, tai manuaalisesti järjestettynä siten, että järjestys on suunniteltu liiketoiminnan näkökulmasta järkevästi. Esimerkiksi tiimisivustot ovat aakkosjärjestyksessä, mutta manuaalisesti pakotetussa järjestyksessä ovat esimerkiksi tulkkaus- ja opetustyöhön valmistautumiseen liittyvät materiaalit kuten asioimistulkkaus, opiskelutulkkaus, kirjoitustulkkaus. Siinä vaiheessa sovittiin myös käytettävistä käsitteistä, esimerkiksi asioimistulkkaus-termin koimme alalla vakiintuneeksi termiksi sen sijaan, että olisimme ottaneet intranetissä käyttöön Kelan määrittelemän ja kilpailutuksessa käyttämän termin yleistulkkaus. Puhekielessä käytämme pääsääntöisesti esimerkiksi lyhennettä astu – asioimistulkkaus tai optu – opiskelutulkkaus, mutta intranetin ylänavigaatiossa ja sivunavigaatiossa sovimme siten, että lyhenteiden sijaan käytettäisiin kokonaisia sanoja. Tästä poikkeuksia ovat muutamat alisivut, joissa valittiin käyttöön lyhenteet astu ja optu, koska muuten sivunavigaation hakusana olisi jakautunut kahdelle allekkain olevalle riville, mikä ei tukenut käytettävyyttä.

Tein perusrakenteesta yhteensä kolme versiota, ja sisältö rakenne mukaan luettuna suunnittelin intranetistä yhteensä kuusi versiota. Oletettavaa on, että rakennetta tullaan päivittämään käyttökokemusten ja palautteen myötä jatkossa, koska uuden viestintäjärjestelmän toiminnalliset edellytykset mahdollistavat intranetin päivittämisen tarpeen mukaan.

6.3 Havainnointivaihe: käyttökoulutus ja julkaisu

Marraskuun puolivälissä 16.11.2011 oli seuraava projektitapaaminen. Toimitusjohtajan lisäksi läsnä oli koko esimiestiimi ja lisäksi viestinnästä vastaava työntekijä. Yhdessä kävimme läpi vielä koko sivustorakenteen ja tarkistimme alisivujen sivukohtaiset raken-

teet. Lisäksi kävimme läpi etusivun visuaalisen rakenteen ja sen toiminnalliset ominaisuudet. Samalla kerralla sisältörakennetta vielä kevennettiin niin, ettei rakenteeseen tullut alasivujen alasivuja.

Sivuston käyttöönottokoulutus henkilöstön edustajille järjestettiin 2.12.2011. Koulutukseen pyrittiin saamaan edustaja jokaisesta tiimistä ja työryhmästä. Ryhmäkoko oli melko suuri, joten keskimäärin puolet ryhmästä sai koulutuksen lähiopetuksena Helsingin toimistolla ja puolet ryhmästä osallistui Webinaarioon, eli koulutus toteutettiin etäopetuksena Vian videoneuvottelu-ohjelman välityksellä. Yhteiset koulutukset olivat aamupäivällä, ja iltapäivällä järjestettiin admin-käyttäjäkoulutus henkilöille, joille oli sovittu laajimmat käyttöoikeudet uuteen järjestelmään. Minun ja toimitusjohtajan lisäksi koulutukseen osallistui yksi esimiehistä, joka tehtävänsä puolesta vastaa mm. Vian sähköpostilistojen ylläpidosta ja muusta päivittäisestä ohjelmistoylläpidosta.

Joulun ja uuden vuoden välipäivinä uuteen intranettiin siirrettiin ne sisällöt, jotka ovat välttämättömiä jokapäiväisen perustyön hoitamisessa. Niitä olivat mm. kaikki raportointiohjeet. Samaan aikaan minun vastuullani oli tarkistaa, että kaikki olennainen sisältö Humap Toolista oli tallennettu joko väliaikaisesti Vian palvelimelle, muistitikulle tai muulle erikseen sovituille tallennusmuodolle ja kaikki tarpeeton oli poistettu järjestelmästä.

Virallisesti uusi intranet otettiin käyttöön 1.1.2012. Alkukevästä, jolloin opinnäytetyöni valmistui, uusi järjestelmä oli vielä hyvin vähällä käytöllä ja työntekijät olivat vasta tutustumassa uuteen intranettiin ja sen käyttöön.

6.4 Käyttäjäpalaute reflektoinnin välineenä

Tammikuun 17. päivänä lähetin kaikkien Vian työtiimien yhdyshenkilöille viestin, jossa pyysin tiimeiltä palautetta uudesta intranetistä ja toiveita sen kehittämiseksi. (LIITE 3). Samalla pyysin tiimeiltä mielipiteitä siitä, miten tarkkaan meidän tulisi säädellä uuden intranetin sisällöllistä ja visuaalista rakennetta. Kysely lähti kaikille 15 tiimille, ja siihen

vastasi yhdeksän tiimiä. Osa tiimeistä vastasi hyvin yksityiskohtaisesti ja tarkasti annettuihin kysymyksiin, osa vain lyhyesti ja yleisluontoisesti. Huomattavaa vastauksissa oli se, että lähes poikkeuksetta tiimit toivoivat hyvin yhtenäisiä käytäntöjä intranetiin. Eräs tiimi kuvaa tätä toivetta siten, että säätelyssä saisi olla lähes ”sotilaallinen meininki”.

Tiimin ulkonäköä pidettiin pääsääntöisesti hyvänä, mutta poikkeuksiakin oli. Eräs tiimi arvioi ulkonäköä rumaksi, mutta koki silti, että intranetin käytettävyyttä oli hyvä ja joustava. Moni tiimi vertasi käytettävyyttä Humap Tooliin, mikä ei välttämättä anna tietoa nykyisen järjestelmän erinomaisuudesta, vaan tuo ilmi sen toiveen, joka työntekijöillä on käytettävyyden suhteen ollut.

Eniten vaihtelua tiimien ja jopa saman tiimin jäsenten kesken tuli esiin, kun kysyin toiveita tiimipalaverimuistioden tallentamisesta. Osa toivoi, että muistiot tallennettaisiin suoraan tiimin sivulle tekstinä. Osa halusi laittaa muistion ensin dokumenttityökalun avulla tekstidokumentiksi ja linkittää tiimin sivulle joko liitteeksi tai upotetuksi tiedostoksi, jolloin teksti avautuu sivulle pienellä viipeellä verrattuna sivulle tallennettuun tekstiin. Osa halusi jopa pitäytyä vanhassa toimintatavassa, jossa muistio kirjoitettiin ensin Word-tekstinkäsittelyohjelmalla ja laitettiin liitetiedostona tiimin sivulle.

Kysyin tiimeiltä myös asiansanojen/hakusanojen käytöstä. Kuten aiemmin kappaleessa 5.3 Uuden järjestelmän kohdentaminen (s. 40) totesin, että Viasta ei löytynyt ohjeistusta indeksoinnista, ja myös tiimien vastauksista saatoin päätellä, ettei niitä ollut olemassakaan. Suurin osa tiimeistä ei vastannut tähän kysymykseen lainkaan, osa piti ideaa hyvänä, ellei se edellyttänyt tiimin sanoin mitään kirjastoluokittelun opettelua. Ohjeistusta varten on mahdollista käyttää YSA:n eli yleisen asiansanaston periaatteita kuten sitä, että asiansanat ovat aina substantiiveja. (VESA –Verkkosanasto i.a.). Lisäksi on syytä pohtia, mikä olisi riittävä tapa erottamaan toisistaan 15 tiimin palaverimuistiot.

Yleisesti ottaen käyttäjien kokemukset olivat positiivisia. Moni toivoi enemmän koulutusta ja ohjeistusta intranetin käyttöön, mutta yhtenäisen ohjeistuksen antaminen ja tekeminen intranetin käyttöön on huomattavasti haastavampaa silloin, kun intranet suunnitellaan ja toteutetaan yrityksen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tästä johtuen suunnitteluprojekti sisältää käyttäjäkoulutuksen, joka on ollut kaksivaiheinen. Joulukuussa toteutettiin ensimmäinen vaihe ja maaliskuun alussa toteutetaan toinen vaihe. Käyttäjäkoulutuksella ei voi kuitenkaan muuttaa sitä tosiasiaa, että meillä jokaisella on yksilölli-

set valmiudet uuden järjestelmän käyttöönottamiseen ja yksilöllinen perusosaaminen tietoteknisissä ja ohjelmallisissa taidoissa. Tästä johtuen osaamista on pyritty lisäämään siten, että ensimmäiseen koulutukseen valittiin työntekijät, joilla alue-esimiesten kokemusten perusteella perusvalmiudet olivat keskimääräistä paremmat. Toiseen koulutukseen valittiin edustajat mahdollisimman monesta tiimistä ja etenkin niistä tiimeistä, joista ei ollut edustajaa ensimmäisessä koulutuksessa. Käytännössä osaamista on pyritty lisäämään vertaiskoulutuksella ja rohkaisemalla tiimejä ja yksittäisiä työntekijöitä uuden intranetin käytössä.

7 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kappaleessa 4 Vanhan dokumentointijärjestelmän analyysi (s. 24) totesin, että Viassa intranetin vaihtamiseen liittyvän muutoksen käynnisti ulkopuolisen palveluntuottajan aktiivinen markkinointi. Se ei kuitenkaan ollut lähtökohtaisesti syy siihen, että päätimme luopua olemassa olevasta järjestelmästä ja ryhdyimme suunnittelemaan uutta intranetiä yritykselle. Markkinointi vaikutti välillisesti siten, että esittelyn kautta tulimme tietoisiksi erilaisista mahdollisuuksista intranetin käytössä ja samalla pystyimme määrittelemään olemassa olevan järjestelmän toimintaan liittyviä ongelmia. Perustyössä olimme todenneet tiedonhallinnan ja johtamisen intranetin välityksellä haastavaksi, mutta käytännössä emme olleet paneutuneet aktiivisesti asian ratkaisemiseen. Tähän voi löytää useita syitä kuten toimintaympäristön muutokset ja oman toiminnan sopeuttaminen muutoksiin, resurssien kohdentamisen haasteet ja it-alan perusosaamiseen liittyvät haasteet. Prosessikaavioon (Kuva 3.) verraten voi todeta, että tietoisuus oli olemassa, mutta käytännössä uuden järjestelmän esittely ja löytyminen vasta konkretisoi tarpeen ja käynnisti aktiivisen suunnittelun.



Kuva 3. Toimintatutkimus prosessikuvana

Siinä vaiheessa opiskeluni tarjosi yritykselle mahdollisuuden panostaa asiaan, ja vastavasti uuden, monipuolisen viestintäjärjestelmän edut suhteessa usean järjestelmän hallintaan edesauttoivat asian päättämistä.

Uuden intranetin suunnitteluajataulu oli varsin tiukka, mutta samalla se toi työskentelyyn tehokkuutta. Suunnittelussa haasteena oli kartoittaa vanhassa järjestelmässä olevat sisällöt ja suunnitella siirtyminen uuteen intranetiin siten, että työntekijöillä olisi koko ajan käytössä tarvittavat dokumentit perustyön tekemiseen ja riittävä osaaminen uuden järjestelmän käyttöönottoaiheessa. Käytännössä uusi ja vanha järjestelmä eivät olleet yhtä aikaa käytössä lainkaan, jolloin säilytettävä/siirrettävä tieto oli väliaikaisesti siirrettävä muuhun tallennuspaikkaan. Toinen haaste tiedon siirtämiselle oli se, että siirtyä uuteen järjestelmään toteutettiin vuoden 2012 vaihteessa, jolloin moni työntekijä oli lomalla, eikä siten ollut apuna tiedon siirtämisessä. Toisaalta se oli myös etu, koska käytännössä meillä oli enemmän aikaa siirtää keskeiset sisällöt uuteen järjestelmään ennen kuin kevättoimikausi käynnistyi täydellä teholla.

Kolmas vaihe eli uuden intranetin rakentaminen toteutettiin yhteistyössä viestintäjärjestelmän tuottajan Gapps Oy:n kanssa. Ennen uuden intranetin julkaisua tein intranetistä neljä versiota, joita kommentoivat Vian toimitusjohtaja ja alue-esimiehet. Teknisistä toteutusvaihtoehdoista kävin aktiivisesti keskustelua Gapps Oy:n Antero Hanhirovan kanssa. Vuoden vaihteessa 2012 julkaistu versio oli viides ja tammikuussa 2012 hyvin lyhyen käyttökokemuksen jälkeen pyysin palautetta tiimeiltä, minkä jälkeen intranetiin tuli vielä muutoksia ja opinnäytetyöni valmistuessa henkilöstön käytössä oli intranetin kuudes versio.

7.1 Toimintaohjeistus nimeämisestä

Dokumentointi on tapa tallentaa tietoa, mutta jotta dokumentointi on järkevää, yrityksessä tulee olla käsitys tiedon merkityksestä ja luonteesta. Vian liiketoiminnan ydinprosessi koostuu viidestä vaiheesta, jotka on kuvattu seuraavalla sivulla kuvassa 4.



Kuva 4. Vian ydinprosessin vaiheet

Kun toiminta nähdään prosessina ja siihen liittyvää tietoa johdetaan prosessina, jokaisella on mahdollisuus nähdä itsensä osana suurempaa kokonaisuutta ja löytää tekemisen mielekkyyttä ja tavoite. Näennäisesti irrallinen tieto saa merkityksen prosessin osana, mikä auttaa hahmottamaan oman tekemisen vaikuttavuuden toiminnan ketjussa ja siten lisää kykyä ottaa vastuuta.

Dokumenttien nimeäminen oli yksi keskeisiä tutkimuskysymyksiäni kuten kappaleeseen 2.1 Tavoitteet ja valittu toimintatapa (s. 8) olen kirjannut. Olen lähestynyt ohjeistusta siten, että nimeämisessä tavoitteena oli sisäinen viestintä ja tiedon välitys ja saavutettavuus. Kuronen kuvaa tiedon eri tasoja seuraavasti.

“Tietämisen portaatt” nimetään usein seuraavasti: data, informaatio, tieto, ymmärrys ja viisaus. Kaksi ensiksi mainittua ovat ihmisen tajunnan kannalta pääasiassa ulkoisia, kolme jälkimmäistä kuuluvat yksinomaan mielen ja tajunnan piiriin. Ymmärrystä sen enempää kuin viisauttakaan ei pystytä määrittelemään täsmällisellä tavalla. Tavanomaisin ajattelutapa lienee sellainen, että tietojen käyttäminen ihmisen aktiivisessa toiminnassa johtaa vähitellen laajempien kokonaisuuksien hallintaan eli ymmärrykseen. (Kuronen 1999, 10.)

Opinnäytetyössäni käsittelin pääsääntöisesti informaation tallentamista sähköiseen järjestelmään, mutta yleisesti olen käyttänyt työssäni käsitteitä tieto, tiedon luokittelu ja tiedon tallentaminen. Ne ovat käsitteinä ehkä helpommin ymmärrettäviä kuin se, että olisin ohjeistuksessa käyttänyt termejä data-siirto tai informaation kuvailu. Ohjeistuksen tavoitteena on helpottaa ja yhtenäistää toimintaamme sen sijaan, että olisin tavoitellut korkeampia tajunnan tasoja viisaudesta puhumattakaan.

Ohjeistuksen perustana käytin soveltaen Dublin Core tarkenteita sekä Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan JHS 143 –suosituksia, jotka perustuvat Dublin Core –metadataformaatin suomalaisen versioon vuodelta 2001.

Dublin Core on metadataformaatti, joka määrittelee joukon kenttiä tallenteiden kuvailuun. Tallenteet voivat olla minkälaisia informaatioresursseja tahansa, myös painettuja julkaisuja. Dublin Core on kuitenkin tarkoitettu erityisesti verkkojulkaisujen, sähköisten asiakirjojen tai muiden elektronisten tallenteiden kuvailuun. (SFS-verkkokauppa i.a.)

Dublin Core –metadataformaatti sisältää 15 tarkennetta, joista Vian ohjeistukseen valitsin kahdeksan. (LIITE 6.) Niistä vain otsikko ja aika ovat kaikissa tallenteissa pakollisia. Sen lisäksi on joukko tarkenteita, jotka ovat joko pakollisia, vapaaehtoisia tai tarpeettomia sisällön aihealueesta tai tallennuspaikasta riippuen. (LIITE 7.) Pakollisuutta tulee arvioida sekä tallennekohtaisesti että välilehtikohtaisesti, koska välilehdillä voi olla tallenteita, joilla on keskenään erilaiset tarkenteet. (LIITE 8.) Vian intranet sisältää toimintaan liittyvää tietoa hyvin laajasti, joten ei ole tarkoituksenmukaista luoda ohjeistusta, jota sovelletaan kaikkeen tietoon samalla tavalla. Esimerkiksi aihe on tärkeä tarkenne sivustolla, jossa on valmistautumismateriaalia opiskelutulkkaukseen, koska otsikko ei välttämättä kuvaa sisältöä riittävän tarkasti. Sen sijaan otsikko Työehtosopimus kertoo olennaiset asiat sisällöstä, eikä sitä ole tarvetta kuvailla tarkemmin. Aika-tarkenne on tärkeä tieto esimerkiksi työaikaraportointiin liittyvissä tallenteissa, koska työajanraportointi perustuu monelta osin voimassa olevaan työehtosopimukseen, jonka voimassaoloaika on rajattu. Kuten liitteestä 6. (Vian intranet: nimeämisessä käytettävät tarkenteet) voi todeta, aikaa voi määritellä monesta eri lähtökohdasta ja tapa valitaan tallennekohtaisesti.

Kuten aiemmin kappaleessa 5.2 Toiminnalliset vaatimukset (s. 38) totesin, päivittämisen tulee olla mahdollisimman helppoa ja yksinkertaista. Siksi kaikkien välilehtien nimeämisohjeistus tallennettiin intranet-sivuston kanssa samaan viestintäjärjestelmään ja koottiin yhteen taulukkoon ja tallennettiin järjestelmässä olevaan sähköiseen dokumenttikokoelmaan. Kullekin intranetin välilehdelle lisättiin linkki dokumenttikokoelmaan ja siten henkilöstölle luotiin mahdollisuus tarkistaa nimeämiseen liittyvä ohjeistus aina tarpeen mukaan. Dokumenttikokoelman käyttöoikeudet jaettiin kaikille Vian esimiehille ja toimitusjohtajalle, jotka jatkossa vastaavat ohjeistuksen päivittämisestä. Opinnäytetyöni valmistuessa ohjeistus oli koekäytössä kuten koko intranet, ja sitä tullaan jatkossa päivittämään tarpeen mukaan.

7.2 Kehittämisehdotukset

Opinnäytetyöprosessin aikana kirjasin oppimispäiväkirjaani kehittämisehdotuksia, joita olen kirjannut alle. Vanhan intranetin kartoituksen jälkeen perehdyin Viassa olemassa oleviin luokittelutapoihin. Näitä vaihtoehtoisia luokittelutapoja löysin esimerkiksi Vian kotisivuilta, Laatu-käsikirjasta ja palvelimelta. Myös oman tietokoneen kovalevyn ja henkilökohtaisen sähköpostin luokittelutavat saivat kiinnostukseni heräämään. Yleistäen voi sanoa, että kaikki Viassa oleva tieto voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan:

1. Liiketoimintaan eli tuotantoon liittyvä tieto.
2. Henkilöstöhallintoon liittyvä tieto.
3. Taloushallintoon liittyvä tieto.

Viassa taloushallinnosta on vastuussa hyvin rajallinen määrä työntekijöitä, samoin palkkahallinnon tehtävistä. Mutta liiketoimintaan liittyviä tietoja luovat, dokumentoivat, käsittelevät, muokkaavat ja poistavat toimistohenkilökunnan lisäksi myös alue-esimiehet ja rajatusti sisäisen välityksen työntekijät. Näiden tietojen käsittelyyn tulee siis luoda yhteinen toimintatapa ja ohjeistus samaan tapaan kuin intranettiimme luotiin. Esimerkiksi alue-esimiesten palvelimelle on muodostunut jo melko monimuotoinen kansiorakenne, jota olisi syytä kartoittaa ja kehittää mahdollisimman pian, jotta vältetään vanhan intranetin kaltainen dokumenttiviidakko.

Monet hallintoon kuten osuuskunnan vuosittaiseen toimintaan tai taloushallintoon liittyvät dokumentit olisi hyvä luokitella siten, että pääluokka on riittävän kattava, mutta samalla täsmällinen. Pääluokan alle tulisi luoda kansiot, jotka nimetään toiminta-/kalenterivuoden mukaan. Henkilöstöhallinnon puolella sama käytäntö olisi monessa eri yhteydessä toimiva. Esimerkiksi vuosilomalistat olisi tarkoituksenmukaista tallennetaan kansioihin, jotka on nimetty kalenterivuosittain omiksi kansioikseen.

Sekä taloushallinnosta että henkilöstöhallinnosta löytyy tosin dokumentteja, joissa luokitus olisi järkevä toteuttaa aakkosjärjestyksen mukaan. Esimerkiksi yksittäisten työntekijöiden työsuhteeseen liittyvät tiedostot on järkevä luokitella henkilön nimen mukaan. Vastaavasti taloushallinnossa yksilöidyt tarjoukset ja tilausvahvistukset on järkevintä

luokitella vastaanottajan/ yhteisön nimen mukaan. Tarjouksissa ja tilausvahvistuksissa on tosin mahdollista käyttää myös kansiorakennetta, joka perustuu toiminta-/ kalenterivuoteen. Toimintatapa valitaan sen mukaan, halutaanko tietoa luokitella asiakasrekisterin tapaan eli nimen mukaan vai hinnoitteluperusteisesti eli kalenterivuositain tai muulla valitulla syklillä.

Tutkiessani asiaa, oli ilahduttavaa todeta, että Viassa liiketoimintaan liittyvien tietojen luokittelu oli hyvin pitkälle mietitty ja toteutettu. Sen sijaan kehittämistä löytyi niissä kohteissa, joissa dokumentoinnin perinne oli lyhyt. Tästä esimerkkinä voi mainita alueesimiesten palvelimella olevan kansion. Vaikka esimiesorganisaatio on perustettu jo syksyllä 2006, esimiestiimin oma palvelin otettiin käyttöön vasta 2009. Uuden viestintäjärjestelmän myötä Viaan tuli uusi sähköpostijärjestelmä ja intranetin lisäksi dokumentityökalu, mistä johtuen käyttöön otettiin uusia dokumentoinnin muotoja. Henkilöstö tulisi opettaa käyttämään luokittelua ja tallennuskäytäntöjä aina, kun tietoa dokumentoidaan, jolloin taito vähitellen kehittyy ja automatisoituu.

Tiedon luokittelu auttaa myös oman toiminnan suunnittelua ja ohjausta. Tiedon jäsentäminen auttaa hahmottamaan suuria kokonaisuuksia ja liittämään tiedot eri organisaatiotasolle ja toisaalta liiketoiminnan ydinprosessiin ja tukiprosesseihin. Sen avulla voi luoda koko viestinnälle ajallisen viitekehyksen ja kirjata toiminnalliset vastuut, mikä tukee sisäisen ja ulkoisen viestinnän toteuttamista koko organisaatiossa.

Viimeisenä, mutta ei suinkaan vähäisimpänä, totesin henkilökohtaisen tietokoneeni luokittelujärjestelmän olevan täysin järjetön. Kansio- ja luokittelurakenteet ovat peräisin ajalta, jolloin aloitin esimiestehtävässä, ja oma osaamiseni sekä tehtävän hoitamisessa että kokonaisuuksien hahmottamisessa oli hyvin rajallinen. Nykyisen kansiorakenteen käytettävyys perustuu ainoastaan siihen, että olen itse luonut monet dokumentit ja pysyn muistinvaraisesti palauttamaan mieleeni niiden tallennuspaikan. Oman tietokoneeni osalta tulen siirtymään vastaavaan luokittelutapaan, joka otettu käyttöön uudessa intranetissä, koska se on monelta osin suunniteltu vastaamaan henkilöstön tarpeita ja perustyöni perustuu henkilöstöjohtamiseen.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen lisäsi omaa ymmärrystäni siitä, mikä on tietojohdamisen merkitys liiketoiminnalle ja henkilöstöjohtamiselle. Tiedon ja osaamisen tärkeys on kiteytettyä kirjattu tutkimuskysymyksiini kappaleessa 2.1 Tavoitteet ja valittu toimintatapa (s. 8). Uusi järjestelmä ei kuitenkaan riitä takaamaan sitä, että johtamisen käytännöt muuttuvat, vaan toimintatapaa tulee arvioida kokonaisuutena siten, että tiedon välittäminen ja viestintä ovat kaiken toiminnan lähtökohta, ja tätä tehtävää toteuttavat ihmiset järjestelmän käyttäjinä. Järjestelmän käyttämiseen tulee olla sovitut vastuut, tarkoituksenmukaiset päätelaitteet, riittävä henkilö- ja aikaresurssi sekä yhteinen tavoite tiedon välittämiseen ja vastaanottamiseen. Toimintatutkimuksessani keskityin siihen, että nimeämisen käytännöt on Viassa kirjattu niiltä osin, kuin se henkilöstön intranetin käytölle on välttämätöntä. Toimintaohjeen lisäksi Viaan sovittiin intranetin sisällön päivittämisen vastuut ja käytännöt.

Olen hyvin etuoikeutetussa asemassa Viassa, koska olen oikeutettu saamaan käyttööni tietoja, joita yrityksessämme on tuotettu ja dokumentoitu. Jäsenenä saan käyttööni kaikki omistajalla käytössä olevat tiedot ja luottamustehtäväni puolesta minulla on minulla oikeus pyytää käyttööni tarpeelliseksi katsomani tiedot. Alue-esimiehenä olen vastuussa monista henkilöstöhallintoon liittyvistä tehtävistä ja lähiesimiehenä olen tietoinen monista työntekijöihin ja heidän elämäänsä liittyvistä asioista.

Liiketoiminnassa tieto ja tietäminen on välttämätöntä päätöksenteon vuoksi, mutta tiedon suhteen tulee myös ymmärtää vastuu ja velvoitteet tiedon käsittelystä. Tieto väärin käytettynä voi olla sekä yksilölle että yhteisölle haitallista, eikä tiedon salaaminen välttämättä ole vallankäyttöä, vaikka näin usein väitetään. Mutta samaan aikaan yrityksellä on velvollisuus jakaa ja välittää tietoa. Ilman riittävää osaamista tiedon käsittelystä ja ilman sovittuja käytäntöjä tiedon jakamisen tavoista ja käytänteistä tiedottaminen ja viestintä ovat hyvin helposti hajanaista ja sattumavaraista. Tästä syystä tietojohdamisen tulee olla osa yrityksen viestintästrategiaa ja toimintasuunnitelmaa.

Intranet on erinomainen ja joustava tapa toteuttaa sisäistä viestintää. Siinä tieto on saatavana yhtäaikaaisesti ja samansisältöisenä ajasta ja laitteesta riippumatta, mikä tukee yhdenvertaisuutta liikkuvassa että monimuotoisessa työssämme. Intranet on henkilöstölle perustyökalu, ja palvelualan yrityksessä henkilöstö on suurin yksittäinen voimavara. Yritys, jossa johto ja henkilöstö ovat sitoutuneet viestintään ja jossa on selkeästi kirjatut viestinnän vastuut, pystyy nopeasti välittämään tietoa ja mukautumaan uusiin tilanteisiin. Intranet ei kuitenkaan voi olla päivittäisen tiedonkulun väline muuttuvissa tilanteissa, mutta se on erinomainen väline suhteellisen pysyvän tiedon dokumentointiin ja arkistointiin.

Viassa teimme viestintäjärjestelmä vaihdon myötä päätöksen, että henkilötietolain alaisia tietoja joko asiakkaista, jäsenistä tai työntekijöistä ei tulla siirtämään intranetiin, vaan ne säilytetään yrityksen omalla palvelimella. Vastaavasti liiketoimintaan kuuluvat tiedot kuten taloushallinnon tiedot säilytetään palvelimella, koska näillä tiedoilla on olennainen merkitys yrityksen toiminnalle. Päätös perustui ensisijaisesti siihen, että kokemuksemme pilvipalveluista on vielä hyvin rajallista, ja viimeaikaiset uutiset tietovuodoista ja –murroista ovat vaikuttaneet siihen, että vaikka tiedon hallinta ja salaus internetyhteisöissä ovat varsin pitkälle mietittyjä ja toteutettuja, meillä ei ole halua eikä tarvetta ottaa mitään riskejä toimintamme suhteen.

Kehittämistyöni aikataulu oli varsin tiukka, mutta olen monesti todennut sen, että paineen alaisena toimin tehokkaammin. Työni valmistumisessa kuitenkin erittäin merkittävä tekijä oli työnantajani tuki ja toisaalta myös säännöllinen seuranta projektiryhmän toimesta. Opinnäytetyötä tehdessäni lein teoksia osuustoiminnasta ja löysin jälleen Vian perustamisvaiheesta tutun yhteisryttämisen palon ja aatteen. Tästä oli erityisesti hyötyä alkuvuoden jäsentapaamisten toteutuksessa ja uskon hyötyväni tästä myös luottamustehtävissäni jatkossa. Työn tekemisen aikana koin haasteeksi it-osaamisen puutteen, mikä etenkin lähdekirjallisuutta arvioidessani oli selkeästi heikoin osa-alueeni. Jouduin ajoittain tyytymään lähdemateriaaliin ilman, että olisin pystynyt kriittisesti arvioimaan sen käytettävyyttä tai tarkoituksenmukaisuutta työni kannalta. Toisaalta vanhan intranetin kartoituksen yhteydessä löysin sieltä paljon hyvää lähdemateriaalia ja rakennepuukuvain toimi prosessin aikana erinomaisena karttana tiedon lähteelle.

Lähdemateriaalia käyttäessäni hämmästyin, kuinka laaja ja merkittävä asia tietojohdaminen on. Aihetta olisi voinut käsitellä huomattavasti laajemmin esimerkiksi eri organisaatiotasojen näkökulmasta, mutta juuri tästä syystä opinnäytetyön rajaaminen Vian henkilöstön intranetin suunnitteluun ja toteutukseen oli perusteltu ratkaisu. Mutta kuten aikaisemmin kappaleen 8 Pohdinta (s. 56) alussa totesin, olen hyvin etuoikeutettu myös siinä mielessä, että voin jatkaa työskentelyä aiheen parissa perustyössäni ja voin hyödyntää saamaani osaamista luottamustehtävien kautta eri organisaatiotasolla.

Työn toteuttamisessa pystyin käyttämään omia vahvuksiani hahmottaa asioita suurina kokonaisuuksina. Lisäksi halu ja kyky jäsentää tietoa ovat minulle luonteenomaisia, mikä varmasti edesauttoi projektin onnistumista näin lyhyellä aikavälillä. Toiminnallinen opinnäytetyö ja konkreettinen kehittämistehtävä olivat minulle erittäin mielekäs tapa oppia uutta, koska olen hidas lukemaan, mutta havainnoimalla ja tekemällä löysin luontevan motivaation etsiä tietoa, mikä tuki sekä kehittämistehtävän että loppuraportin toteuttamista. Koin suurta iloa ja onnistumisen kokemuksia tehdessäni opinnäytetyötäni, ja henkilöstöltä saatu palaute oli merkittävin kiitos, jonka tästä työstä sain.

Vaikka oma osuuteni kehittäjänä ja opinnäytetyön tekijänä on valmis, yrityksessä prosessi käynnistyy uudestaan. Tietojen siirtäminen intranetiin jatkuu, ja uuden tiedon tallentamista, nimeämistä ja luokittelua harjoitellaan päivittäin. Käytön myötä henkilöstökokemukset uudesta intranetistä karttuvat ja palautteen myötä intranetiä muokataan ja yhteistä toimintatapaa kehitetään. Tekniikka kehittyy, ja mahdollista on, että nykyisestä palvelusta jossain vaiheessa luovutaan tai käyttöön otetaan kehittyneempiä pilvipalvelun muotoja, mikä luonnollisesti taas edellyttää uutta suunnittelua ja toteutusta.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

Asunta, Hanna-Leena & Holopainen, Tuulikki (toim.) 2002. Kuopio: Suomen Graafiset
Palvelut Oy

Heikkinen, H., Huttunen, R & Moilanen, P. 1999. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatut-
kimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Kalliomäki, Terhi 2000. Viittomakielentulkit kohti osuuskuntaa. Turun Kristillinen Opis-
to. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Lopputyö.

Koskiniemi, Erkki (toim.) 1998. Osuustoiminnallinen yhteisyrittäminen. Tampere: Tam-
mer-Paino Oy.

Kuivalahti, Tatu & Luukkonen, Jussi 2003. Intra. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Rissanen, Terhi & Mikkonen, Pirkko 2007. Viittomakielentulkin koulutusohjelman ajan-
kohtaisselvitys 2007

Uhmavaara, Heikki; Niemelä, Jukka; Melin, Harri; Mamia, Tero; Malo, Anita; Koivumäki,
Jaakko & Blom, Raimo 2005. Joutaako työ? Joustavien työjärjestelyjen
mahdollisuudet ja todellisuus. Helsinki: Hakapaino Oy.

Vartiainen, Matti; Lönnblad, Johan; Balk, Anssi & Jalonen, Kari 2005. Mobiilin työn haas-
teet. Helsinki: Hakapaino Oy.

Viitala, Riitta 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy

Viittomakielialan Osuuskunta Via Henkilöstötilinpäätös 2010. Tuloste tekijällä.

Sähköiset lähteet

Alaterä, Anu & Halttunen, Kai 2001-2003. Internetix, Sisällönkuvailu. Viitattu 19.3.2012.

<http://oppimateriaalit.internetix.fi/avoimet/Oviestinta/informaatiotutkimus/po2/sisallon>

Gapps Oy:n kotisivu. Viitattu 14.1.2012.

<http://gapps.fi/>

Haho, Leena 2009. Palkanlaskentaa lasten päiväunien aikaan [Viittomakielialan Osuuskunta Vian kuukausitiedote, maaliskuu 2009]. Viitattu 10.10.2011.

https://via.humap.com/tool/getAttachment.php?tooldownload=ddkknisbqo4lsij2fgl0nodk02&prePath=&at_id=50454&at_link_id=5012003ma

Henkilötietolaki 22.2.1999. Viitattu 27.2.2012

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Honkanen, Annu 2009. Hallitus kautta aikojen [Viittomakielialan Osuuskunta Vian kuukausitiedote, tammikuu 2009]. Viitattu 10.10.2011.

https://via.humap.com/tool/getAttachment.php?tooldownload=ddkknisbqo4lsij2fgl0nodk02&prePath=&at_id=50452&at_link_id=5012003ma

Humap Oy:n kotisivu. Viitattu 20.11.2011.

<http://humap.fi/human-technology/>

Hynynen, Heidi; Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä Käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Viitattu 15.1.2012.

http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A_5_ISBN_9789524931014.pdf

JUHTA, JHS 143. 2006. Asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot. Viitattu 26.3.2012.
<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS143/JHS143.pdf>

Kuronen, Timo 1999. Hajautettu dokumenttien hallinta. Johdatus tekstin ja dokumenttien käsittelyyn tietoverkoissa. 2. Painos. Oulu Ylipisto. Viitattu 26.3.2012
<http://herkules oulu.fi/isbn951425242X/isbn951425242X.pdf>

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334. Viitattu 4.11.2011
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>

Lakner, Kati 2008. Kohti osuuskuntaa [Viittomakielialan Osuuskunta Vian kuukausitiedote, marraskuu 2008]. Viitattu 10.10.2011.
https://via.humap.com/tool/getAttachment.php?tooldownload=ddkknisbqo4lsij2fgl0nodk02&prePath=&at_id=46574&at_link_id=5010333ma

Mäkilä, Tuomas 2011. Pilviohjelmistot, Pienyrityksen opas. Viitattu 27.2.2012
<http://dl.dropbox.com/u/3753443/Pilviohjelmistot%20opas%202011.pdf>

Osuuskuntalaki 28.12.2001/1488. Viitattu 9.10.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011488>

Osuustoiminnan arvot ja periaatteet 2000-luvulle. [Kansainvälisen Osuustoimintaliiton osuustoiminnan identiteettiä koskeva kannanotto 2008]. Viitattu 7.10.2011.
http://www.pellervo.fi/aate/osuust_periaatteet.pdf. Tuloste tekijän hallussa.

Penttilä, Jussi-Petteri 2011. Pilvipalvelut. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tietotekniikan koulutusohjelma. Tietotekniikan ja tietoverkkojen suuntautumisvaihtoehto. Opinnäytetyö. Viitattu 24.3.2012.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33564/Penttila_Jussi-Petteri.pdf?sequence=1

Pyöriä, Pasi 2005. Hajautetun työn haasteet – esimerkkinä IT-ala. [Työpoliittinen aikakauskirja2005]. Viitattu 10.10.2011.

http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/aikakausi/tak/2005/03/tak_2005_3_5.pdf

SFS-verkkokauppa [Suomen standardisoimisliitto SFS ry] 2012. Viitattu 26.3.2012

<http://sales.sfs.fi/sfs/servlets/ProductServlet;jsessionid=1e9484890373ab74a092a301a606ae74fe0c4464c18ab1903c15c9160827724a.e3eRchaTbxmRe3iNb3yKbNeLe0?action=productInfo&productID=149629>

Stenvall, Jani 2002. Dublin Core –formaatin käyttöopas. Helsingin yliopiston kirjasto.

Viitattu 26.3.2012.

http://www.kansalliskirjasto.fi/julkaisuala/dublincore/Files/liitetiedosto2/dc_opas.pdf

Theseus.fi. Viitattu 24.3.2012.

<https://publications.theseus.fi/>

Tietosuojakäytäntö 20.10.2011. Viitattu 27.2.2012

<http://www.google.fi/intl/fi/policies/privacy/>

Tuotannonohjaus. Viitattu 20.11.2011

<http://fi.wikipedia.org/wiki/Tuotannonohjaus>

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Viitattu 10.10.2011

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

VESA-Verkkosanasto. Viitattu 12.3.2012

<http://vesa.lib.helsinki.fi/ysa/index.html>

Vuosilomalaki 18.3.2005. Viitattu 4.11.2011

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050162>

Web-opas. Viitattu 27.2.2012

<http://www.webopas.net/pilvipalvelu.html>

Muut lähteet

Anttila, Pirkko 2009. Luento Ammatilliseen toiminnalliseen opinnäytetyöhön soveltuvia tutkimuksen menetelmiä. 14.12.2009. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Huusko, Outi 2012. Toimitusjohtaja, Viittomakielialan Osuuskunta Via. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2012.

Viittomakielialan Osuuskunta Via 2012. Jäsenluettelo.

LIITE I:**Ohje yhdyshenkilöille/ tiimeille Humap Toolin tietojen tallentamisesta 30.8.2011**

Hei kaikki yhdyshenkilöt

Olemme tämän vuoden loppuun mennessä luopumassa Humapista. Tietoja tullaan siirtämään Googlen sivuistoille, mutta ennen sitä on hyvä käydä läpi tiimien omat työpajat ja materiaalit ja laittaa pois kaikki sellaiset dokumentit, joille ei ole enää tarvetta. Tarkistakaa myös arkisto, ettei sinne jää mitään tähdellistä. Sopikaa tiimeissä, miten suoritate tämän siivouksen. Aikataullisesti tämä olisi hyvä toteuttaa viimeistään syyskuun loppuun mennessä, mielellään mahdollisimman pian.

Helio tiimi laittoi minulle viestiä: "Helio-tiimi kovasti toivoo, että uuteen systeemiin tulisi yksi paikka, jonne tiimit tallentavat palaverimuistionsa jollain yhtenäisellä merkitsemistavalla. Nyt muistioita joutuu metsästäämään pitkin Humappia, ja se tuottaa kovasti päänvaivaa. Kivahan niitä aivonystyröitä on välillä vaivata, mutta silti... kohtuus kaikessa!"

Olen tekemässä yamk-opintoihin liittyen päättötyötä ja työn tavoite on tutkia, mitä Humap on tähän mennessä syönyt, ja mitä ja missä muodossa ne siirretään sieltä pois. Tähän työhön liittyen tulen tekemään mallinnoksen ja ehdotuksen siitä, millaisen rakenteen luomme uuteen Googlen systeemiin. Lisäksi tavoite on luoda yhteinäisiä käytäntöjä sen suhteen, mitä dokumentoidaan, luokitellaan ja miten ne tarvittaessa löytyvät.

Tähän liittyen, mulle voi laittaa toiveita ja ennen kaikkea huomioita siitä, mikä Humapissa mättää. Yritän työni kautta saada homman toimimaan niin, että se olisi meille kaikille selkeämpi ja tarkoituksen mukainen käyttää.

Mutta tässä vaiheessa siis tiimeille terveisiä ja siivotkaa omalta osaltanne Humap siihen kuntoon, että siellä säilyvät ne tiedot, jotka on syytä säilyttää ja turhat poistetaan. Jos epäilet, että tiimilläsi on tiedostoja, joista voisi historian valossa olla iloa, ota yhteyttä. Katsotaan yhdessä, mihin historiallisesti arvokkaat tiedot kootaan. Näitä voivat olla esim. jonkun tiimin muistiot vuosien varrelta mutta kaikkea ei tarvitse tallentaa.

t. Sirpa

LIITE 2:

Ohjeistus alue-esimiehille Humap Toolin tietojen tallentamisesta 21.9.2011

Moi

Pidimme eilen Outin kanssa palaveria Humapin siirrettävistä ja poistettavista. Iltapäivällä tapasimme Gapsin miehet ja saimme hyvää tietoa vaihtoehdoista, jotka vaikuttavat uuden rakenteen luomiseen.

Siivoukseen liittyen laitan kuitenkin nyt koontia asioita, joista Outin kanssa sovimme. Alustavasti olemme jo sopineet, että kukin esimies vastaa omalla vastuullaan olevien työryhmä-pajojen ja -materiaalien siivouksesta. Mutta eilen sovimme vähän tarkemmin tästä tehtävästä.

Eli jokainen siis käy läpi omalla vastuullaan olevat työpajat ja materiaalit. Kun niistä on siivottu turhat pois, seuraavaksi:

1) Mitä säästettävistä siirretään uuteen intraan? Onko säästettävissä sellaisia tiedostoja, jotka voi joko tulostaa tai siirtää esim. palvelimelle?

Eli siirretään vain sellaista, josta oikeasti on hyötyä intrassa.

2) Jos säästettävissä on lomakkeita, tiedotteita tai muita sellaisia dokumentteja, jotka on tarkoitettu ulkoiseen viestintään (esim. Kissakerhon tiedotteita tms.), tarkistakaa, että niissä olevat yhteystiedot yms. ovat ajantasalla ja oikein.

3) Kun perustiedot on tarkistettu ja korjattu, lähettäkää tiedostot viestintään. Viestinnän tehtäväksi jää tarkistaa, että eri työryhmien lomakkeet yms. ovat yleisilmeeltään yhtenäiset.

3) Jos tehtävävastuullanne olevalla ryhmällä on oma foorumi Humapissa, käykää läpi myös siellä olevat tiedot. Olennaista on kirjata ne työpajan tai materiaalien vaiheet/dokumentit yms., joita ei ole jaettu mistään muualta. Tähän liittyen laitan teille taulukon, josta näkee, miten olen kirjannut rakennetta Humapin Via-Foorumilta.

Laitan rakennekarttaan värikoodilla eri työryhmien vastuulle kuuluvia juttuja, koska niitä on hankala hakea ohjelmalla. Outin kanssa olemme peranneet työpajan ja materiaalien arkistot.

Voin purkaa tätä sanallisesti vielä essupalaverissa, jos tuntuu hankalalta hahmottaa tehtävää. Essupalaveria varten kannattaa tulostaa esim. Työpaja-arkiston välilehti, sen avulla voin kertoa, mitä on tehty ja mitä toivon teiltä.

Gapsin kanssa on sovittu aikataulusta niin, että:

13.10. on seuraava palaveri, lokakuun aikana on tarkoitus rakentaa uusi intra

27.10. on tarkistuspalaveri, minkä jälkeen rakennetta viimeistellään

2.12. on sovittu vertaiskouluttajien kouluttaminen, mihin mennessä intrassa tulee olla jo jotain sisältöä, jotta on mitä kouluttaa joulukuussa siirretään kaikki tiedot ja julkaistaan intra kaiken kansan käyttöön ja koulutetaan tiimiläiset.

Nyt ryhdyn muokkaamaan exceliä lähetyksuntoon ja laitan sen perässä tulemaan teillekin.

t. Sirpa

LIITE 3:

Kysymykset henkilöstölle uuden intranetin käyttökokemuksista 17.1.2012

Moi kaikki yhdyshenkilöt

Teen ohjeistusta intranetin luokittelusta ja nimeämisestä. Tarvitsen tätä työtä varten tiimeiltä apua, alla on lista kysymyksiä, joihin tarvitsen teiltä vastauksen mahdollisimman pian. Otahan asian seuraavassa tiimipalaverissa asialistalle ja laittakaa vastaukset minulle palaverin jälkeen. Jos lista on jo täynnä muita asioita, onko mahdollista, että käsittelette kysymyksiä muuten esim. dokumentteja hyväksi käyttäen?

1. Oletteko ottaneet uuden intran tiimi-sivuston jo käyttöönne?
 - a. Mikä uuden intran käytössä tuntuu hyvältä?
 - b. Mitä uuden intran käytössä tuntuu huonolta?
 - c. Mitä muita huomioita olette tehneet?

Intraan on jo tehty kansiot tiimipalaverimuistioille. Sen lisäksi tiimisivustolle on tarkoitus tallentaa tiimien tulokortti ja pelisäännöt.

2. Mitä muuta haluaisitte/aiotte laittaa omalle tiimisivulle talteen?

3. Mihin meidän pitäisi kiinnittää huomiota:

- a. intran yhtenäiseen ulkonäköön? (esim. tiimisivujen tulee olla keskenään samannäköisiä)
- b. tekstien ja liitteiden yhtenäiseen nimeämiseen? (esim. tiimimuistioissa tulee olla yhtenäinen tapa merkitä päivämäärä ja/tai järjestysnumero)
- c. yhtenäisten hakusanojen käyttöön? (esim. tulokorttiin tulee laittaa hakusanat, jotka kuvaavat tiimin kehitystehtävän aihetta mahdollisimman tarkasti)
- d. yhtenäiseen tallennustapaan ja/tai paikkaan? (esim. tallennetaanko palaveimuistiot suoraan sivulle tekstinä vai ensin dokumentteihin/T-asemalle wordina ja liitteenä muistio-välilehdelle)
- e. johonkin muuhun?

t. Sirpa

LIITE 4:

Ote Humap Toolin rakennepuukuvaimesta

Alla on kunkin työryhmän tms. värikoodit. Taulukkoon on merkitty vastaavalla värillä ko. vastuualeeseen kuuluvat ja/tai ehdotetut aiheet

opetus + opetusfoorumi
 tuike
 koulutuskori
 termipankki
 viestintä
 työsuojelu
 harjoittelun ohjaaminen

Materiaali

	JAKO	OTSIKKO	SIVUSTOT	LIITTEET
		Kirkkotyöryhmä - materiaalia kaikille		
			Hengellisten tulkkausten materiaalia	
			Hankittavien materiaalien toivelista	
		Koulutuskori		
			Diakin koulutukset	
			EUMALSIn hakuohjeet	
				Asiakkaana kuurosokeat - erikoistumisopinnot
	↑	Kuukausitiedotteet 2011		
			Kuti 1 2011	
			Kuti 2 2011	
			Kuti 3-2011	
			Kuti 4	
	↑	LOMAKKEITA		
			Perheopetuksen palaute-lomake	
			Työaikapankkisopimus	

LIITE 5:

Ote uuden intranetin rakennesuunnitelmasta

I. OHJEET (YLÄNAVIGAATIO)		
	Laatukäsikirja	
	Henkilöstötilinpäätös	
	Työehtosopimus	
	Tuntityön TES	
	Matkutussääntö	
	Työaikapankki	
	Etätyösopimus	
	Vuosilomat	
	Päihdeohjelma	
	Työterveyshuolto	
	Työsuojelu	
	Tasa-arvosuunnitelma	
I.	OHJEET (SIVUNAVIGAATIO)	ALASIVURAKENNE/SISÄLTÖRAKENNE
	Laatukäsikirja	
	Henkilöstötilinpäätös	
	Työehtosopimus	
	Tuntityön TES	
		Tuntityöntekijän palkanmaksutaulukko
	Matkustussääntö	
		Matkalaskulomake
	Työaikapankki	
		Sopimuslomake
	Etätyösopimus	
		Sopimuslomake
	Vuosilomat	
		Vuosilomien anominen Viassa
		Lomalista
	Päihdeohjelma	
		Päihdeohjelman tiivistelmä
	Työterveyshuolto	
		Työterveyshuollon kattavuus
		Työterveyshuollon toimipaikat ja vastuhenkilöt
	Vian työsuojelun toimintaohje	
		Työsuojeluvaltuutetun tehtävät
	Tasa-arvosuunnitelma	

LIITE 6:

Vian intranet: nimeämisessä käytettävät tarkenteet

Nimike eli otsikko	Tallenteen nimi. Otsikossa käytetään termejä, jotka ovat käytössä vakiintuneita kokonaisia sanoja (ei lyhenteitä)
Tekijä	Henkilö, tiimi tai työryhmä
Aihe	Sisältöön liittyvä kuvaus.
Aikamääre eli aika	Ilmaisee tallenteesta riippuen seuraavia asioita: luontiaika, viimeinen päivitys, voimassaoloaika tai ajanjakso, jolloin tallenne on käytössä.
Asiasana	Substantiivi (opetus), yhdyssana (kirjoitustulkkaus) tai fraasi (viitottu puhe), joka on käytössä vakiintunut esim. asioimistulkkaus (ei yleistulkkaus).
Lähde	Esimerkiksi Kelan ajankohtaistiedote tai Laatukäsikirja
Kieli	Tallenteen kieli tai muu sisältöön liittyvä olennainen tieto kielestä.
Oikeudet	Tieto, kenellä on oikeus/ velvollisuus päivittää tallenteessa olevaa tietoa. Käytetään joko tehtävänimikettä (esimies, luottamusmies, vastuutulkki) tai tiimin/ työryhmän nimeä.

LIITE 7:

Tarkenteiden pakollisuus tallenteissa

Pakollinen merkintä	
Vapaaehtoinen merkintä	
Tarpeeton merkintä	

MALLI	Työehtosopimus	Opiskelutulkkaus	Tiimit	Tuike	Kuti
Otsikko					
Tekijä	esimiehet	vastuutulkki	tiimi/henkilö	henkilö	
Aihe					
Aika	päivitys	voimassaolo	luontiaika	luontiaika	luontiaika
Asiasana		ammattiala			
Lähde		www-sivu			
Kieli					
Oikeudet	toimitusjoht.	vastuutulkki			viestintä

LIITE 8.

Ohjeistus nimeämisestä tiimi-välilehdellä

Tiimit-välilehti	tiimimuistiot	vuosikello	tuloskortti
Otsikko	Tiimin nimi + muistio + päivä Oivan muistio 5.1.2012	Tiimin nimi + vuosikello + vuosi Jeeran vuosikello 2012	Tiimi nimi + tuloskortti + päivä Savian tuloskortti 15.12.2011
Tekijä			päivittäjän nimi
Aihe			
Aika	otsikossa, palaverin päivämäärä	otsikossa, kalenterivuoden mukaan	otsikossa, viimeinen päivitys
Asiasana	muistio	vuosikello	kehitystehtävän aihe
Lähde			
Kieli			
Oikeudet	tiimin jäsenet	tiimin jäsenet	tiimin jäsenet, esimies