

Wikiohjelmisto Confluence, mitä, miksi, kenelle?

Mikko Huttunen



Tekijä(t) Mikko Huttunen	
Koulutusohjelma Liiketalous, monimuoto	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Wikiohjelmisto Confluence mitä, miksi, kenelle?	Sivu- ja liitesivumäärä 38 + 4
<p>Opinnäytetyön katalyyttinä toimi tekijän omakohtaiset huomiot ja kokemukset tiedonjaon ongelmista ja puutteista työelämässä. Tekijän kokemuksen mukaan nykyisellä työnantajalla on ensimmäistä kertaa tekijän työhistorian aikana loistava työkalu tiedon tallennukseen ja jakamiseen. Työkalun nimi on Confluence.</p> <p>Teoksen tavoitteeksi asetettiin tutkia miten Confluencen käyttäjät ovat kokeneet sen vaikuttavan tiedonjakoon ja tiedon löytymiseen omassa työssään. Lisäksi tavoitteena oli vastata tutkimusongelman alaongelmiin ja selvittää, mitä konkreettista hyötyä Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä, ja mitä konkreettista haittaa Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä. Näin vastaten otsikon kysymykseen, Wikiohjelmisto Confluence, mitä, miksi ja kenelle?</p> <p>Yrityksissä sisäisellä viestinnällä on tärkeä rooli, koska ilman kommunikaatiota tietotyön tekeminen on erittäin vaikeaa, lähes mahdotonta. Koska tänä päivänä on monia eri keinoja kommunikoida, on mahdollista, että viestit ja tieto pirstaloituu helposti eri kanaviin. Tämän takia on erittäin tärkeää, että viestinnälle sovitaan yhteiset käytännöt sekä yksi paikka, johon tieto kerätään. Näin tietoon on myöhemmin helppo palata.</p> <p>Wikit on kehitetty jo 1990-luvulla yhteistyötyökaluiksi sekä tiedon tallennukseen ja -jakamiseen. Eli teknologia on ollut jo pidempään olemassa. Kuitenkin vasta nyt Confluencen tyyppiset, käyttäjäystävälliset sovellukset ovat löytäneet käyttäjänsä ja paikkansa. Wikit eivät toki ole ainoastaan yrityselämän tuotteita, vaan esimerkiksi Manchesterin yliopisto käyttää tiedon tallentamiseen ja jakamiseen Confluencea.</p> <p>Tämä laadullinen tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna, vaikka Covid-19 loi omat haasteensa haastatteluiden järjestämiseen. Tutkimukseen haastateltiin tietotyöläisiä Konecranesilta, jotka päivittäin käyttävät Confluencea omassa työssään, joko tiedon tuottamiseen tai tiedon etsimiseen. Confluencesta löytyy haastatteluiden perusteella paljon hyviä puolia päivittäisen tekemisen tehostamiseen, kiitos sen käyttäjäystävällisyyden ja sopivuuden niin isommalle kuin pienemmällekin tiimille. Työkalu on myös helppo integroida muihin saman valmistajan tuotteisiin, jotka on suunniteltu tietotyön ja ohjelmistokehityksen ympärille. Täydellinen ei Confluencukaan vielä ole, mutta näitä pieniä puutteita on pystytty täydentämään muilla ohjelmistoilla.</p> <p>Tutkimuksen lopputuloksena syntyi tämä dokumentti, joka kokoaa kokemuksia Confluencesta työkaluna tiedon hallitsemisessa.</p>	
Asiasanat Wiki, teemahaastattelu, Confluence, viestintä	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Yrityksen sisäinen viestintä.....	4
2.1	Miksi sisäinen viestintä on tärkeää?.....	6
2.2	Sisäisen viestinnän kanavat	7
2.3	Wikit sisäisen viestinnän välineinä	9
3	Wikiohjelmistot ja Confluence.....	11
3.1	Wikiohjelmistot	11
3.2	Huomioitavia asioita wikiohjelmistoa valittaessa	13
3.3	Confluencen valmistajan Atlassianin esittely.....	14
3.4	Confluence	15
3.5	Confluencen pääominaisuudet ja järjestelmän ylläpito	16
4	Teemahaastattelu	18
4.1	Käytännön järjestelyt	19
4.2	Haastateltavien hankkiminen	20
4.3	Tutkijan rooli haastattelussa.....	21
4.4	Aineiston analyysi.....	21
4.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	24
4.6	Hyvä tieteellinen käytäntö ja raportointi.....	24
5	Confluencen käyttö Konecranesin osastolla.....	26
5.1	Haastattelut	27
5.2	Käyttökokemukset Confluencessa tiedonjakamisessa ja löytymisessä	30
5.3	Konkreettiset hyödyt tiedon jakamisessa ja löytymisessä Confluencessa	31
5.4	Konkreettiset haasteet tiedon jakamisessa ja löytymisessä Confluencessa.....	33
5.5	SWOT-Analyysi Confluencesta työkaluna tiedon jakamisessa ja löytymisessä... 34	
6	Pohdinta.....	35
6.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi	36
6.2	Oman kehittymisen arviointi	37
	Lähteet	39
	Liitteet.....	44
	Liite 1. Haastattelurunko joka lähetettiin haastateltaville	44
	Liite 2. Taulukko 1. Haastattelussa käytetyt kysymykset niiden tavoitteet ja teoria.....	45
	Liite 3. Opinnäytetyön alkuperäinen projektisuunnitelma ja aikataulu	46
	Liite 4. Opinnäytetyön muutettu aikataulu ensimmäisen palautuksen jälkeen.....	47

1 Johdanto

Organisaatioissa tapahtuu viestintää niin ulkoisesti kuin sisäisesti. Molemmat ovat tärkeitä sekä haasteellisia. Mikäli organisaatiolla on ongelmia sisäisesti, saattaa ne liittyä viestinnällisiin ongelmiin. Ongelmat voivat aiheuttaa hankaluuksia projektin toteuttamiseen ja tehtävien suorittamiseen, näin aiheuttaen ylimääräistä kitkaa organisaation prosesseihin. Koska tänä päivänä sisältöä on tarjolla joka paikassa erityisen paljon, on mielestäni hyvä käytäntö sopia yksi paikka, josta tietoa on helppo hakea ja lisätä. Mikäli sisäinen viestintä ei pelaa organisaatiossa toivotulla tavalla, voimme olla varmoja, että siitä seuraa ongelmia, jotka eivät edistä organisaation missiota ja visiota. Viestinnän tehokkuus kiteytyy siihen, että se on tehokasta, yhdenmukaista ja totuudenperäistä.

Tätä opinnäytetyötä on lähdetty työstämään kirjoittajan omasta mielenkiinnosta wikiohjelmistoja kohtaan sekä vastatakseni tutkimusongelmaan: Miten Confluencen käyttäjät ovat kokeneet sen vaikuttavan tiedonjakoon ja tiedon löytymiseen omassa työssään? Tutkimuksen tarkoituksena on myös vastata tutkimusongelman alaongelmiin: Mitä konkreettista hyötyä Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä, ja mitä konkreettista haittaa Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä? Tämä on laadullinen tutkimus, jonka aineisto on kerätty käyttäen teemahaastattelua. Aineiston analyysia ohjaa vahvasti tutkimusongelmat ja olen myös tehnyt haastatteluiden vastauksista SWOT-analyysin.

Tällä opinnäytetyöllä ei ole toimeksiantajaa, vaan lähdin tutkimaan tätä aihetta opinnäytetyössäni omien kokemieni haasteiden perusteella. Olen työurallani toiminut myyjänä, myynnin esimiehenä sekä projektipäällikkönä suuressa kansainvälisessä telekommunikaatioyhteisössä, markkinointi- ja asiakaspalveluhenkilönä pienessä, vasta muutaman vuoden ikäisessä scale-up yrityksessä sekä ohjelmistokehittäjänä kansainvälisessä raskaan teollisuuden yrityksessä. Jokaisella työnantajallani, ottamatta kantaa yrityksen kokoon liikevaihdolla mitattuna tai henkilömäärällä mitattuna, on mielestäni ollut omat haasteensa tiedonkulussa ja -jaossa osastojen, tiimien ja henkilöiden välillä. Olen käyttänyt työssäni tiedon jakamiseen matkapuhelinta, sähköpostia, PowerPoint-esityksiä, Word-dokumentteja, pdf-tiedostoja sekä tietysti kasvotusten pidettyjä palaveriteitä. Omakohtainen kokemukseni on, että tietoa tulee valtavasti ja se myös päivittyy koko ajan ja sen takia uusimman, ajankohtaisen ja paikkaansa pitävän tiedon saaminen henkilöiden tietoisuuteen onkin työntekijän työssä suoriutumisen kannalta erittäin tärkeää.

Aloitettuani Konecranesilla ohjelmistokehittäjänä pääsin tutustumaan Atlassianin kehittämään ohjelmistoon Confluenceen. Mielestäni tämä on neljäntoista vuoden työhistoriani aikana paras tapa jakaa tietoa yli osastorajojen organisaation henkilöille. Perehdyin tarkemmin ohjelmistoon työni kautta, koska koin sen helpottavan omaa työssä suoriutumistani ja siitä sain ajatuksen lähteä tutkimaan ohjelmistoa myös enemmän. Tarkoitukseni tässä opinnäytetyössä on tuottaa helposti ymmärrettävä tutkimus Confluencesta ja pohtia mitä konkreettista hyötyä siitä on organisaatiossa, vai hankaloittaako se päivittäistä työtä. Tutkimuksen aikana olen haastatellut Confluencen loppukäyttäjiiä ja tutkinut minkälaisia haasteita ja hyötyjä he ovat saaneet Confluencen avulla liittyen tiedon jakamiseen ja löytymiseen. Loppukäyttäjien lisäksi haastattelin myös osaston esimiestä, joka työnsä puolesta jakaa paljon tietoa henkilöille ja yli osastorajojen. Toivottavasti tästä tutkimuksesta on hyötyä edes jollekin, joka tuskailee tiedon kulun ja saamisen kanssa.

Yrityksen sisäinen viestintä osiossa, perehdyn myös yrityksen sisäiseen viestintään, jonka tehokkaassa toteuttamisessa wikit ja erityisesti Confluence voivat olla yritykselle korvaamattomia. Craft K. (18.7.2019) toteaaakin blogissaan: Sisäinen wiki, voi olla yksi tärkeimpiä työkaluja yrityksen kasvaessa. Se ei ole vain muistiinpanotyökalu, se voi olla tietokanta kaikille tärkeille dokumenteille ja informaatiolle. Wikit mahdollistavat henkilöstön sisäisen yhteistyön ja rohkaisevat kulttuuriin, jossa tiedosta keskustellaan, tietoa tallennetaan ja jaetaan.

Kolmannessa luvussa, Wikiohjelmistot ja Confluence, esittelen Wikiohjelmistoja: kenelle ne on suunniteltu ja minkälaisiin asioihin kannattaa kiinnittää huomiota valitessa wikiohjelmistoa organisaation käyttöön. Tämän lisäksi käydään lyhyesti läpi Confluencen kehittänyt yritystä Atlassiania.

Jotta tämä opinnäytetyö saatiin pysymään edes jollain muotoa säädylisen pituisena ja järkevänä vastauksena aiemmin esitettyyn, tutkimuksen toteutus on rajattu aiheeseen liittyviin teemahaastatteluihin valittujen Konecranesin henkilöiden kanssa Confluencen käytöstä. Haastattelin henkilöitä, jotka hyödyntävät Confluencea omassa työssään päivittäin. Haastatteluiden toteuttamiseen päädyin käyttämään teemahaastattelu-metodia päästäkseni keskustelemaan aiheesta käyttäjien kanssa. Näin sain perehtyä kunkin haastateltavan ajatusmaailmaan Confluencen käyttöön liittyen ja selvitettyä konkreettisia ratkaisuja ja ongelmia tutkimusongelmaan ja sen alaongelmiin liittyen. Teemahaastattelun teoriasta enemmän tarkempaa tietoa on luettavissa luvussa 4. Teemahaastattelu.

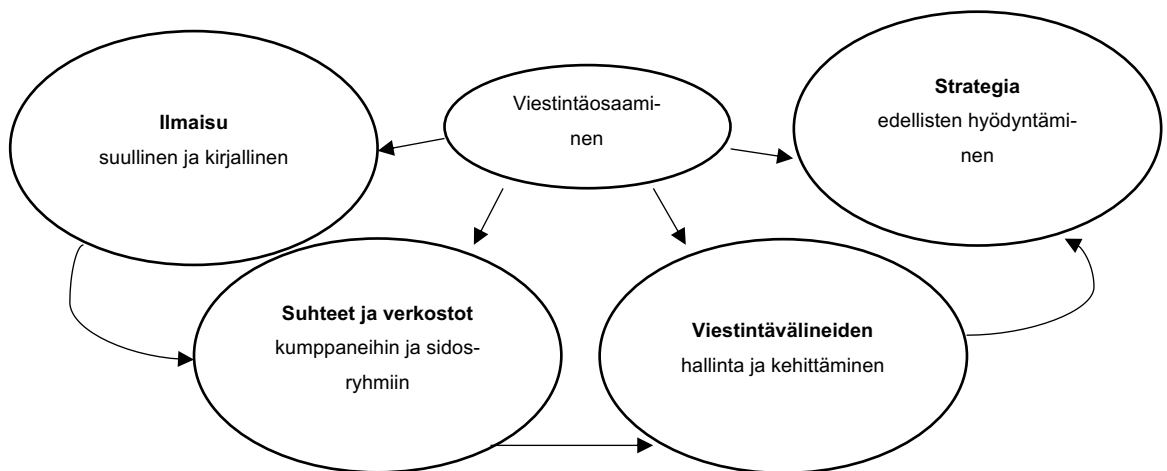
Teoriaosuuksien jälkeen siirrymme itse haastatteluihin ja tutkimuksessa käydään lyhyesti läpi, miten haastattelut hoidettiin Covid-19 pandemiasta johtuvien rajoitusten aikana. Haastatteluissa nousseiden vastausten perusteella esitellään vastaus opinnäytetyön tutkimusongelmaan ja sen alaongelmiin.

Pohdintaa tehdessäni jäin monta kertaa miettimään, kuinka mielenkiintoista olisikaan tuoda Confluence tai vastaava Wikiohjelmisto aiemman työnantajani käyttöön ja päästä sitä kautta havainnoimaan minkälaisia haasteita tai hyötyjä Confluenceen siirtyminen esimerkiksi Sharepointista tuottaa organisaatiolle.

2 Yrityksen sisäinen viestintä

Kun johto haluaa saada aikaan muutosta ja luoda yhteistä tahtotilaa, sen tärkein työkalu on kommunikaatio. (Eskola, 28.5.2020.) Viestintä on johtamisen väline ja johtaminen on suurimmaksi osaksi viestintää. Liiketoimintaa ei ole olemassa ilman johtamista ja viestintää. Yritys saa parhaan tuen liiketoiminnalleen, kun yritysjohto suunnittelee liiketoiminnan rinnalla viestintää ja miettii, mitä, miten ja milloin se viestii kohderyhmilleen. (Kaihovirta-Rapo & Lohtaja-Ahonen 2012, 13.)

Tietotyötä ei siis pysty tehdä ilman kykyä kommunikoida, ilman viestintäosaamista. Viestintäosaaminen voidaan jakaa neljään osa-alueeseen, jotka painottuvat eri tavoin eri työkuivissa eri aikoina. Ensinnäkin tarvitaan kykyä ilmaista ajatuksia puhuen ja kirjoittaen sekä valmiuksia keskustella ja käydä dialogia eri muodoissa. Toinen viestintäosaamisen osa-alue muodostuu suhteista muihin ihmisiin, organisaatioihin ja verkostoihin, kuten oman alan toimijoihin ja kollegoihin, asiakkaisiin, päättäjiin tai tutkimuslaitoksiin. Kolmantena viestintäosaamisen lohkona voidaan pitää kykyä käyttää erilaisia viestintävälineitä – puhelinta, sähköpostia, internetiä, digitaalisia työskentelyalustoja ja ryhmätyötiloja – palvelemaan toimintaa ja tavoitteita. Neljäs osa-alue on strategia eli se, miten käytämme edellisiä osaamisiamme eri tilanteissa eri kumppaneiden kesken. (Juholin 2008, 31.)



Kuva 1. Viestinnän osaaminen, mukaillen Juholinin esittelemää havainnekuva. (Juholin 2008, 31.)

Viestintä on toimintaa, jossa välitetään informaatiota. Digitaalitekniikka soveltuu juuri tähän tarkoitukseen erinomaisesti. Digitaalisessa muodossa olevan informaation välittäminen on nopeaa ja edullista erilaisten tietoverkkojen kautta. Perinteisten viestimien, kuten

esimerkiksi television, digitalisoituminen merkitsee muun muassa parempaa kuvan ja äänen laatua. Lisäksi digitaalitekniikka on tuonut mukanaan kokonaan uusia viestinnän muotoja, kuten esimerkiksi sähköpostin, tekstiviestit ja multimedian. Digitaalisen informaation etuja ovat helppo tallentaminen ja kopiointi sekä nopea siirrettävyys paikasta toiseen. Digitaalisella informaatiolla ei itsessään ole kuitenkaan mitään arvoa, vaan sen arvo perustuu informaation käsittelyyn ja tulkintaan. Informaatio voi olla muodoltaan esimerkiksi dataa, tietoa, palvelua tai viihdettä, jonka tulkitsemiseen tarvitaan tietotekniikkaa.

(Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 2.)

Viestintä on vuorovaikutusta, ihmisten välistä toimintaa. Matti puhuu Maijalle, ja Maija vastaa ilmeillä, eleillä ja sanoilla, joihin Matti reagoi. Esimies lähettää alaisilleen sähköpostin. Lähes kaikki lukevat viestin, muutama myös vastaa siihen. Osa vastaa kaikille, osa vain esimiehelle. Yhdestä viestistä syntyy sähköpostitse käytävä keskustelu. Ihmisten välinen vuorovaikutus muodostuu sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä. Sanallinen eli verbaalinen viestintä tarkoittaa sanoista rakentuvaa puhetta tai kirjoitusta. Ihminen tarvitsee puheen tuottamiseen ääntä, joka on osa sanatonta eli nonverbaalista viestintää. Äänen lisäksi ihminen viestii sanattomasti ilmeillä, katseella, eleillä, liikkeillä, asennolla, tilankäytöllä ja välimatkalla. Näiden avulla ihmiset lähettävät toisilleen viestejä tiedostaen ja tiedostamattaan. (Kaihovirta-Rapo & Lohtaja-Ahonen 2012, 11.)

Kirjoittaessamme käytämme lähinnä sanallista viestintää. Tarvitsemme tekstin välittämiseen esimerkiksi puhelimen, sähköpostin, perinteisen kirjeen tai sanomalehden yleisönosastokirjoituksen. Lukija näkee ajatuksemme käyttämistämme sanoista. Hän arvioi meitä myös kolmen muun seikan perusteella: minkä välineen olemme valinneet viestimme välittämiseen, millä tavoin puhutteleimme häntä ja millainen tekstimme ulkoasu on. Koska viestin lähettäjä ja vastaanottaja ovat ihmisiä, prosessiin tulee aina häiriöitä. Häiriöitä on kahdenlaisia, ihmismielen sisäisiä ja ulkoisia. Voimme ymmärtää kuulemamme ilmauksen väärin, jos lähettäjä puhuu liian hiljaa tai meille vierasta kieltä tai jos hän käyttää sanoja, jotka tuovat mieleemme toisenlaisia asioita kuin hänelle. Niinkin yksinkertainen sana kuin kynä ei ole yksiselitteinen, vaan se tuo kuulijoiden ja lukijoiden mieleen erilaisia kyniä. Viestin perillemeno häiriytyy myös, jos joudumme huutamaan tilauksemme tarjoilijalle espressokoneen huutaessa kiivaasti vieressä tai jos kaverimme ei koskaan lue tekstiviestiämme elokuvaillan peruuntumisesta. Myös viestintäkanavalla on väliä: jos valitsemme viestintäkanavan, jota kohderyhmä ei osaa käyttää tai joka ei kiinnosta sitä, viestimme tuskin tavoittaa lukijaansa tai kuulijaansa. (Kaihovirta-Rapo & Lohtaja-Ahonen 2012, 13.)

Vuorovaikutusta eli ihmisten välistä toimintaa peräänkuuluttaa myös Eskola (28.5.2020). Hänen mukaansa yhdessäkään organisaatiossa ei sisäisen viestinnän roolin pitäisi olla

enää vain kanavavalinnoista päättämistä ja yksisuuntaista tiedottamista. Viestinnäntekijät ovat vuosia lehmänhermoisesti kannustaneet kollegoitaan jakamaan tietoa avoimemmin, panostamaan vuorovaikutteisempien toimintatapojen harjoitteluun ja pyrkineet tiivistämään yhteistyötä johdon, HR:n, myynnin, kehitystiimien ja kenttätyötä tekevien kanssa.

2.1 Miksi sisäinen viestintä on tärkeää?

Organisaatioilla on nykyään kokoaikaisia työntekijöitä, osa-aikaisia työntekijöitä, konsultteja, alihankkijoita ja väliaikaisia tuuraajia. Ja kaikilla näillä tekijöillä on yhtenäinen tarve tietää työssään suoriutumisen kannalta tärkeistä asioista. Viestinnästä vastaavien henkilöiden on siksi erittäin tärkeää ottaa huomioon kaikki nämä demografiat. Tietynlainen viestintä ei tue kaikkien henkilöiden tehtävissä suoriutumista oikein. (Gillis 2011, 205.) Viestintävastuu kuuluu jokaiselle, ei vain esimiehille tai viestintäosaston edustajille. Sisäistä viestintää kuvaavampi nimi on työyhteisöviestintä. Sillä tarkoitetaan koko henkilöstön eli työntekijöiden ja esimiesten keskinäistä viestintää, jota he käyvät organisaationsa viestinnän foorumeilla. Työyhteisöviestintää tarvitaan liiketoiminnan onnistumiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen sekä työstä innostumiseen ja työn ilon synnyttämiseen. Ulkoista viestintää puolestaan tarvitaan uutisointiin ja suhdetoimintaan asiakkaiden, median ja muiden ulkoisten sidosryhmien kanssa. (Kaihovirta-Rapo & Lohtaja-Ahonen 2012, 14.)

Yhteisöviestintä tarkoittaa kaikkea sitä viestintää, jota tapahtuu yhteisön sisällä sekä yhteisön ja sen ulkopuolisen maailman välillä. Yritysviestintä on monelle yhteisöviestintää tuntuksi ilmaus. Yritysviestintä tarkoittaa yritysten harjoittamaa viestintää, kun taas yhteisöviestintä kattaa muidenkin yhteisöjen kuin vain yritysten harjoittaman viestinnän. Viestintä on vuorovaikutteista, kaksisuuntaista. Tiedottaminen sen sijaan on yksisuuntaista. Yhteisöviestintä koostuu molemmista. Ihmisten työpäivät ovat täynnä viestintää: työntekijät keskustelevat keskenään puhelimessa, kopiokoneella ja palavereissa ja lähettävät esimiehilleen ja alaisilleen sähköposteja, muistioita ja raportteja. (Kaihovirta-Rapo & Lohtaja-Ahonen 2012, 13.)

Tärkein asia, joka tulee huomioida sisäisessä viestinnässä, on riski väärään informaatioon ja huhuihin. Mikäli henkilöstö ei saa keskitettyä informaatiota esimerkiksi uudelleen organisoimista tai roolien vaihtumisesta, he tulla etsiä sitä itse. Henkilöstön keskustellessa keskenään, riski huhujen ja vääristyneen tiedon leviämiseen kasvaa. Muutoksiin liittyvä kommunikaatio täytyy tulla suoraan johdosta, sen tarvitsee olla selkeää ja jäsennellyä, näin vältetään väärinymmärrykset. (Sinclair 20.7.2020.)

Huhujen ja vääristyneen tiedon ehkäisyyn yksi avain on Sinclairin (20.7.2020) mukaan selkeys. Kankainen (30.9.2019) näkee myös, että avoin viestintäkulttuuri sitouttaa henkilöstöä ja parantaa luottamusta yrityksen tai organisaation johtoon. Työ ei ole motivoivaa, jos henkilöstö kokee, että heiltä salataan asioita. Selkeiden viestien välittäminen voi tuntua itsestään selvältä, mutta monesti silti törmätään siihen, että viestejä ei ollakaan ymmärretty tarkoitetulla tavalla. Johtamis- ja esimiesviestinnässä on ehdottoman tärkeää kiinnittää huomiota viestien selkeyteen ja yksiselitteisyyteen, jotta vältetään kaikelta monitulkintaisuudelta ja väärinymmärryksiltä. Viestinnän suunnittelu on sen onnistumisen lähtökohta myös sisäisessä viestinnässä. Johdon kannattaa viestiä muutoksista, uudistuksista ja päätöksistä mahdollisimman nopeasti koko henkilöstölle, mutta kuitenkin niin, että viesti ja sen välittämiskeino on suunniteltu ja harkittu. Kun johdon välittämä viestintäkulttuuri on avointa, on työntekijöiden myös helpompi nostaa esiin työarjessa ilmeneviä ongelmia. Tällöin asiat eivät jää käsittelemättä tai kaivelemaan hampaankoloon.

2.2 Sisäisen viestinnän kanavat

Koska henkilöstö on kiireistä, ei sisäiseen viestintään kannata valita välinettä, jota on vaikea käyttää ja aiheuttaa kitkaa kommunikaatioon. Onneksi sisäiseen viestintään kiinnitetään nykyään entistä enemmän huomiota. Se on tuonut käytettäväksi useita erilaisia tapoja olla yhteydessä. (Ellspermann 01.01.2021.) Cappelano, Carramenha, Mansi ja Thornton (2019, 278) esittelevät sisäisen viestinnän kanaviksi seuraavia:

- 1) **Yrityksen sisäiset lehdet:** Oiva apu organisaation kulttuurin kehittämiseen ja strategisten asioiden tarkkaan tiedottamiseen.
- 2) **Ilmoitustaulut:** Tarjoavat paikan lyhyille, tarkoille artikkeleille.
- 3) **Digitaalinen uutiskirje:** Interaktiivinen ja agiili tapa kommunikoida yritykselle tärkeistä asioista henkilöstön kanssa.
- 4) **Memot:** Nopea tapa tiedottaa henkilöstöä satunnaisesti, ei kuitenkaan sopiva jatkuvaan viestintään.
- 5) **Intranet:** Organisaation tiedon keskipiste. Mahdollisuus yhdistää muista kanavista löytyvää tietoa.
- 6) **Sisäinen sosiaalinen media:** Kommunikaatio alusta, jossa henkilöstön on mahdollista avata keskusteluja, tai liittyä mukaan yhtiön asioihin liittyviin keskusteluihin.
- 7) **Johtajien kanavat:** Erityisiä kanavia, joiden tarkoitus on helpottaa johtajien työtä, edistäessään yhtiön agenda.
- 8) **Kasvotusten:** Tapa organisaation kulttuurin ja henkilöstön sitouttamisen kasvattamiseen, joka tuo johtavat henkilöt lähelle tiimejään.

Cappelano ym. (2019, 277) toteavat digitaalisten yhteistyökanavien noususta, sähköpostin ja intranetin olevan kaksi tärkeintä. Juholin (2008, 77) puolestaan näkee, että yhä useammassa työyhteisössä intranet on ainakin osittain korvannut ja vähentänyt sähköpostin käyttöä rutiininomaisten asioiden tarkistamiseen, kysymiseen tai sopimiseen. Myös uudet

pikaviestimet ja puhelinten uudet toiminnot korvaavat tulevaisuudessa sähköpostia. Intranet on organisaation sisäinen verkko, jonne ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Kun intranet on yleistynyt nopeasti, se on noussut yhdeksi tärkeimmistä, ellei tärkeimmäksi sisäisen viestinnän kanavaksi.

Virallisia foorumeita ovat säännölliset viikko-, kuukausi- ja kvartaalipalaverit tai vuosittaiset tuloksenjulkistamistilaisuudet. Sisällöt voidaan jakaa kolmeen ryhmään: mitä on tapahtunut, mitä tapahtuu nyt ja mitä tapahtuu tulevaisuudessa. Yhteisillä palavereilla tai tiedotustilaisuuksilla on aina paikkansa työyhteisössä, sillä niissä välittyvä tieto on virallista ja mietittyä. Asian ja viihteen yhdistelmät ovat tilaisuuksia ja tapahtumia, joissa käsitellään organisaation asioita virallisesti, puolivirallisesti ja vapaamuotoisesti. Usein niihin liittyy myös tavoite ihmisten tutustumisesta toisiinsa. Tutustuminen taas sujuvoittaa työskentelyä ja lisää luovuutta. Asiaviihdetilaisuuksilla on erilaisia nimiä, tyypillisiä ovat esimerkiksi kickoffit, leirit, strategiapäivät, vetäytymiset, suunnittelupäivät ja seminaarit. (Juholin 2008, 79.)

Kahvittelut ovat tavallinen puolivirallisen viestinnän muoto, josta on sovittu yhteisesti. Kahville tullaan usein sovittuun paikkaan ja sovittuun aikaan. Työympäristö tekee siitä puolivirallisen. Henkilöstölehdet ja muut julkaisut edustavat perinteistä työyhteisöviestintää, ja niilläkin on edelleen paikkansa. Lehtien rooli ei kuitenkaan ole ensisijainen, lähinnä se on muita foorumeja täydentävä. (Juholin 2008, 78–79.)

Uusi teknologia mahdollistaa verkostoitumisen verkossa erilaisissa internetyhteisöissä, joita syntyy asioiden tai teemojen, ammattien, substanssiasioden tai minkä tahansa yhdistävän asian ympärille. Sosiaaliset mediat ovat internetpalveluja, joihin käyttäjät tuottavat itse sisällön. Alalajeja ovat esimerkiksi blogit, wikipedia ja erilaiset verkostoitumismediat, jotka mahdollistavat erilaisten ryhmien ja verkostojen keskinäisen yhteydenpidon. Tunnettuja yhteisösivustoja ovat esimerkiksi MySpace, LinkedIn ja Facebook. Blogi, eli verkkopäiväkirja on hieman vanhempi tulokas viestinnän ilmaisuvälikoimaan. Ne yleistivät nopeasti niin politiikan ja talouden eliitin kuin kansalaistenkin keskuudessa. Wikipedia on ilmainen vapaan sisällön tietosanakirja. Kuka tahansa voi muokata ja luoda reaaliajassa ilman tekstien hyväksymistä kenelläkään. Wikit ovat yhdessä tuotettavia verkkosivustoja. Ideana on, että tieto rakentuu ja jalostuu yhteisöllisen prosessin tuloksena. (Juholin 2008, 76.)

2.3 Wikit sisäisen viestinnän välineinä

Wikiä voidaan kuvailla nettisivuna, joka antaa käyttäjille mahdollisuuden lisätä uutta sisältöä sekä hyödyntää jo kirjattua sisältöä. Tästä tunnetuin esimerkki lienee Wikipedia.com. Wikit ovat erittäin hyödyllisiä erityisesti niissä tilanteissa, kun tiimi työskentelee yhteisen tavoitteen edessä. (Jethwaney 2011, 6.)

Wikin avulla voidaan viestiä organisaatiossa monessa eri tarkoituksessa. Wikin ei tarvitse olla vain wikipedia tyyppinen tietosanakirja. Se voi olla esimerkiksi:

- 1) **Yhteystietoluettelo:** Wiki-pohjaisen yhteystietoluettelon luominen organisaation käyttöön antaa ihmisille mahdollisuuden tulla tutuiksi wikityökalun ja sen ominaisuuksien kanssa. Ulkoistamalla yrityksen sisäisen yhteystietoluettelon ylläpitämisen omien tietojen osalta käyttäjille, madaltaa se käyttäjien kynnystä ottaa wiki päivittäiseen käyttöön.
- 2) **Kokoelma palavereista ja projekteista:** Sen sijaan, että projektin tietoja ylläpidetään ja jalkautetaan projektin henkilöstölle sähköpostin välityksellä, voidaan kätevästi luoda wikisivusto, johon kootaan projektin viimeisimmät tiedot. Näin kaikilla projektin jäsenillä on viimeisin tieto käytettävissään.
- 3) **Tuotekehitysväline:** Wiki on ideaali työkalu, johon on mahdollista koota kätevästi tuotekehityksen kannalta tärkeät materiaalit niin kehitykselle, markkinoinnille kuin tukitoiminteille. Kehittäjien ja suunnittelijoiden on mahdollista liittää suunnitelmia ja kehitysideoita sivustolle, jolloin valmistuksessa toimivien henkilöiden on mahdollista kommentoida niitä tai toteuttaa suunnitelmia projektin edetessä. Markkinoinnin on mahdollista käyttää tuotetietoja kehitellessään markkinointikampanjoita. Tukitoiminteiden on mahdollista tutustua materiaaleihin, voidakseen tarjota tarvittaessa parempaa tukea asiakkaille.
- 4) **Tukisivusto:** Wikissä sijaitsevan tuotteen sivulle on mahdollista kirjata asiakkaiden esittämiä kysymyksiä ja niiden vastauksia. Näin tukitoiminteissa toimivien on helppo tarjota vastauksia heille esitettyihin kysymyksiin, jos asiaa on kysytty jo ennestään.
- 5) **Intranet sivusto:** Pahimmassa tapauksessa tavallisen intranetin ylläpito on yhden henkilön vastuulla. Organisaation ja projektien kasvaessa tavallinen nettisivu ei mahdollista kommunikaatiota ja yhteistyötä niin helposti kuin helposti muokattava wikisivusto. Ja kun projektien henkilöstö itse päivittää projektin tiedot sivustolle, voidaan helpommin varmistua tiedon paikkaansa pitävydestä.
- 6) **Viestintäväline asiakkaisiin päin:** Jotkut wikityökalut mahdollistavat blogin kirjoittamisen ja julkaisemisen. Näitä voidaan julkaista markkinointi tarkoituksessa internetissä. Tai työkalun niin salliessa on mahdollista julkaista osia projektin tiedoista asiakkaiden luettavaksi ja kommentoitavaksi.

(Mader 2007, 30–35.)

Hilskan (2008, 14) mukaan wikin käyttöä intranettinä voidaan pitää sisäisen viestinnän välineenä. Merkillepantavaa on, että wiki-intranettien määrä kasvaa joka päivä. Wikin käyttöä voidaan kehittää yhteistyössä. Käyttäjät näkevät mitä muut käyttäjät ovat tehneet wikiä hyödyntäen, ja näin oppivat uusia tapoja kommunikoida ja tehdä yhteistyötä, wikin toiminnallisuuksia hyödyntäen. Wikiä voidaan käyttää työkaluna kehittämään sisäistä viestintää ja parantaa yhteistyötä. Wikit ovat alustoja yhteistyöhenkisille yhteisöille. Itsestään wikit

eivät ole yhteistyön tae, mutta wikiä hyödyntämällä voidaan tarjota ihmisille alusta yhteistyölle. Sinclair (20.7.2020) puolestaan antaa myös kritiikkiä intranettiä kohtaan. Hänen mukaansa sisäinen intranet voi olla hyödyllinen työkalu organisaation asioiden tiedottamiseen, mutta siitä puuttuu kriisitilanteissa vaadittu ketteryys. Näissä tilanteissa organisaation käyttämä sisäinen pikaviestin on parempi ratkaisu, koska tieto on mahdollista toimittaa vastaanottajan puhelimeen.

Craftin (18.7.2019) mukaan tärkeää tietoa yrityksestä, sovitusta käytännöistä, historiatietoa sekä tietoa asiakkaista voi olla levinneenä sähköposteihin, verkkolevyille ja tulosteille dokumenteille. Hän listaa wikien hyviä puolia ja näkee, että sisäinen wiki tarjoaa työntekijöille mahdollisuuden päästä käsiksi tärkeisiin dokumentteihin, kuten koulutusmateriaaleihin, teknisiin muistiinpanoihin, sovittuihin käytäntöihin, asiakastukimateriaaleihin ja muihin. Tämä ei pelkästään tue henkilöstön osaamista, kaikki voivat osallistua siihen.

3 Wikiohjelmistot ja Confluence

Tässä osiossa perehdymme wikiohjelmisto-käsitteeseen. Perehdymme tarkemmin siihen, mikä on wikiohjelmisto, mihin käyttöön ohjelmisto on suunniteltu ja kenelle tämän tyyppi-
sestä ohjelmistosta on hyötyä. Wikipedia, internetissä toimiva tietokirja on ehkä tunnetuin
esimerkki wikistä. Yhdysvaltain turvallisuuspalvelut CIA, NSA ja puolustusministeriö puo-
lestaan käyttävät wikiä kerätäkseen, jakaakseen ja analysoidakseen tietoa. (Thoeny &
Woods 2011, 22.) Confluence on wikiohjelmisto ja se on suosituin kaupallinen yritysten
käyttämä wikiohjelmisto. (Frost, Gross & Grzeganeck 2011, 5.)

3.1 Wikiohjelmistot

Thoeny ja Woods (Thoeny & Woods 2011, 42) kuvaavat wikiä seuraavasti: yksinkertai-
sesti wiki on kokoelma nettisivuja, joita kuka tahansa voi muokata tarvittaessa. Hilskan
(2008, 11) mukaan termi wiki tulee Havaijin kielen sanasta "wiki wiki", mikä tarkoittaa no-
peaa. Ensimmäisen wikin kehitti ohjelmistokehittäjä Ward Cunningham vuonna 1995. Oh-
jelmisto kehitettiin yhteydenpitotyökaluksi liittyen ohjelmistojen suunnitteluun.

Wiki on nettisivu, jota kenen tahansa on mahdollista käyttää, jolla on tietokone, internetse-
lain ja internetyhteys. Wikit on suunniteltu niin, että niiden sivuja on helppo ja yksinker-
taista linkittää keskenään ja muokata. Tällä pyritään siihen, että käyttäjän ei tarvitsisi
osata ohjelmoida HTML:ää luodakseen sisältöä internettiin. Wikien suurin vahvuus on,
että se antaa ihmisille mahdollisuuden tehdä reaaliaikaista yhteistyötä saman dokumentin
äärellä vain internetyhteyden ollessa ainoa vaatimus. (WikiEducators.) Farkasin (2007,
72) mielestä yksi yleisimpiä syitä, miksi jotkut henkilöt ovat Wikejä vastaan, on niiden
avoimuus. Voi olla hankala luottaa tuntemattomien ihmisten kirjoituksiin. Joku voi myös
kokea, että hänen wikiinsa kirjoittamaa tekstiä ei voi kuka tahansa muokata, koska hänellä
on se paras tietämys aiheesta. Koska jotkut wikit ovat vapaita käytettäväksi kenelle ta-
hansa, jolla on internetyhteys, voivat sisällöntuottajat lisätä ja muokata sivuja, tai palauttaa
sivun sisältö edelliseen versioon. Sisällöntuottajien ei tarvitse osata ohjelmoida vaan
muokkaaminen tapahtuu yleensä yksinkertaisen editorin kautta, jolla onnistuu perus
muokkaustoiminnot, kuten tekstin muokkaaminen, kuvien lisäys, dokumenttien liittäminen
ja sivustojen linkittäminen. (Manchester University.)

Esimerkkejä wikien käytöstä erilaisissa projekteissa:

- 1) **Wikitravel**: Ilmainen käyttäjien ylläpitämä matkaopaspalvelu.
- 2) **eXe Project**: Esimerkki wikin käytöstä nettisivuna.
- 3) **Scholarpedia**: Esimerkki kuratoidusta internetprojektista.

(WikiEducators)

Oikean wikiohjelmiston valinta vaatii käyttäjän analyysiä tarpeista ja haluista. Jos wiki on tarkoitettu pienen vähemmistön käyttöön, esim. bloggaajille, organisaation tulee ottaa huomioon seuraavat aspektit: Wikit ovat suosittuja- ja tunnettuja työkaluja. Wiki tarjoaa tietoturvaa, mahdollisuudella rajata käyttäjän näkymää ja se tarjoaa tietynlaisen käyttöliittymän ja sen on myös sovittava käyttäjän tarpeisiin. Mikäli käyttäjillä ei ole aiempaa kokemusta yhteistyötyökaluista, ohjelmiston käytettävyydelle voidaan laittaa paljon painoarvoa, mietittäessä onko investoinnilla tehostavaa vaikutusta ihmisten mahdollisuuksiin selviytyä työtehtävistään helpommin. Kokeneemmat käyttäjät varmasti arvostavat ohjelmiston muokattavuutta tehtäviin sopivaksi, ominaisuuksien ja liitännäisten kautta. (Frost ym. 2011, 12.)

Wikieducators listaa wikin käytön etuja ja haasteita seuraavasti:

Wikin käytön tuomia etuja:

- 1) Kaikilla on mahdollisuus editoida dokumentteja.
- 2) Helppo käyttää ja oppia.
- 3) Reaaliaikaisia, ei tarvetta odottaa julkaisijan uutta versiota.
- 4) Samaa dokumenttia voi muokata mistä päin tahansa maailmaa.
- 5) Tarvittaessa ohjelmisto voi ylläpitää versionhallintaa, jolloin on mahdollista tarvittaessa palata dokumentin edelliseen versioon.
- 6) Tuo mahdollisuuden sisällöntuottamiseen myös ei-teknisille ihmisille.
- 7) Ei ennalta määrättyä rakennetta, wiki on mahdollista suunnitella erilaisiin tarpeisiin soveltuvaksi.
- 8) Tarjolla on useampi vapaan lähdekoodin ohjelmisto, jolloin lisenssikustannusten ei pitäisi muodostua ongelmaksi kenellekään.

Wikin käytön tuomia mahdollisia haasteita:

- 1) Ilman tehokasta käyttäjänhallintaa, kenellä tahansa on mahdollisuus editoida tai vandalisoida dokumenttia.
- 2) Internetyhteys vaaditaan reaaliaikaiseen yhteistyöhön.
- 3) Mikäli ylläpitoon ja sovituihin käytöntöihin ei kiinnitetä huomiota, wikin rakenne saattaa organisoitua huonosti, jolloin tiedon löytyminen hankaloituu.

(Wikieducators)

3.2 Huomioitavia asioita wikiohjelmistoa valittaessa

Tässä käyn läpi Frost ym. (2011, 3) kirjoittamassa artikkelissa: "Wikisoftware in Organizations", tärkeimmiksi nousseita asioita wikiohjelmistoa valittaessa. Kriteereissä tulee huomioida myös tekniset aspektit. Huomioiden organisaation koko, erilaisia kriteereitä nousee esille. Esimerkiksi onko ohjelmisto tarvittaessa integroitavissa yhtiön käyttämiin tietokantoihin ja onko yrityksen tarvitsemat ominaisuudet valmiina vai joudutaanko ne itse kehittämään ohjelmiston liitännäisiksi.

Ohjelmiston täytyy olla saavuttanut tekninen maturiteetti, se täytyy olla julkaistu ja saavuttanut jalansijaa markkinassaan. Tällä varmistetaan pitkäaikainen käytettävyys ja hyöty investoinnille. Jotta wikiohjelmisto on mahdollista ottaa koko organisaatiossa käyttöön, täytyy siinä olla mahdollisuus rajata käyttäjien pääsyä tietyille sivuille ja rajata käyttäjien mahdollisuuksia muokata sekä tallentaa dokumentteja. (Frost ym. 2011, 3.)

Ohjelmiston tulee olla muokattavissa organisaation tarpeisiin. Tietyn tyyppiset, tutut valikokorakenteet ja mahdollisuus kanssakäymiseen muiden käyttäjien kanssa nostavat ohjelmiston käyttäjien hyväksyntä prosenttia. Design ja ulkoasu tulisi olla mahdollista muokata vastaamaan yrityksen käyttämää linjaa. Muokattavuus erilaisten liitännäisten kautta laajentaa ohjelmiston käyttömahdollisuuksia. Wikiohjelmisto tulisi olla integroitavissa nykyisiin järjestelmiin. Esimerkiksi kirjautuminen LDAP- tai Active Directoryn palveluja hyödyntäen. Käyttäjien tulisi olla mahdollista käyttää olemassa olevia tunnuksia ohjelmistoon kirjautumiseen. Tämä mahdollisuus helpottaa järjestelmän ylläpitoa. On hyvä myös huomioida tarve integroida järjestelmä Microsoft Officen ja Sharepointin kanssa. (Frost ym. 2011, 3.) SharePointin dynaamiset ja tuottavuutta edistävät ryhmäsivustot parantavat projektiryhmän, osaston ja jaoston ryhmätyöskentelyä. SharePointissa voi jakaa tiedostoja, tietoja, uutisia ja resursseja. SharePoint tehostaa ja nopeuttaa ryhmän työskentelyä mukauttamalla sivustoja ja tekee yhteistyöstä vaivatonta ja turvallista PC-tietokoneilla, Mac-tietokoneilla ja mobiililaitteilla. (SharePoint 2021.)

Mitä helpompi järjestelmää on käyttää, sen helpommin käyttäjät omaksuvat sen työkaluksi ja tämä parantaa tuottavuutta. Huomioi esimerkiksi WYSIWYG (WhatYouSeesWhatYouGet) editorin samanlaisuus Office-työkalujen kanssa ja mahdollisten sivumallien (eng. template) kanssa. (Frost ym. 2011, 3.) WYSIWYG eli "What you see is what you get" eli "saat (tulostuksena) sen minkä näet (näytöllä)" on useimpien nykyaikaisten tekstinkäsittelyohjelmien, julkaisuohjelmistojen ja HTML-muokkaimien paradigma. (Linux.fi 2021.)

Wikiohjelmistoa valittaessa kannattaa huomioida, että tarjolla on monia ilmaisia sekä pienikustanteisia wikejä, kuten esimerkiksi PBwiki, Wetpaint ja Wikispaces. Manchesterin yliopisto käyttää Confluencea wikiohjelmistona. (Manchester University)

3.3 Confluencen valmistajan Atlassianin esittely

Aseenaan vain luottokortti ja unelma, ystävykset Mike Cannon-Brookes ja Scott Farquhar perustivat Atlassianin. Vuonna 2002 he eivät vielä tieneet minkäläinen yritys Atlassianista tulisi. He tiesivät, että Atlassianista tulisi yritys, jossa he saisivat olla omia itsejään. Yli 15 vuotta myöhemmin tiimi on kasvanut yli 3000 henkilön yritykseksi, jolla on toimistoja ympäri maailmaa. Atlassian on australialainen ohjelmistoyritys, joka tuottaa organisaatio-ohjelmistoja. (Atlassian 2020a.) Alla ovat Atlassianin muiden tuotteiden lyhyet esittelyt. Confluence ja nämä tuotteet kuuluvat Atlassianin tuoteperheeseen ja nämä tuotteet ovat käytettävissä Confluencen kanssa. Näistä tuotteista syvennymme opinnäytetyön katalyyttiin Confluencen.

- 1) **Jira Software** on tehokas alusta, joka yhdistää ongelmien seurannan sekä agile-projektijohtamisen työkalut yhteen työkaluun. Jira Softwaren avulla voi suunnitella ja organisoida tehtäviä, työkuormia sekä raportoida agile-tiimisi tuloksista tehokkaasti.
- 2) **Jira Align** yhdistää liiketoiminnan strategian teknisiin suorituksiin. Se kerää tiimi-kohtaiset tiedot näkyville organisaatiossa reaaliaikaisesti. Organisaation jäsenet voivat suunnitella tekemisiään yli tiimirajojen. Strategiset allokaatiot voidaan yhdistää tuottamaan parempaa asiakaskokemusta nopeammin ja luotettavammin.
- 3) **Jira Service Desk** on luotu sisäisen sekä ulkoisen tuen tarpeisiin. Työntekijät sekä asiakkaat voivat lähettää tukipyyntöjä tukitiimille asiakasportaaliin, sähköpostin tai sivustolla olevan pienoisohjelman kautta. Tukihenkilöiden on mahdollista työstää näitä pyyntöjä, joita voidaan seurata ongelmatilanteina ja niiden aiheuttamaa työkuormajonoa. Tiimeillä on siten mahdollisuus antaa tukea esimerkiksi yrityksen IT-, HR- ja talousosastoille.
- 4) **Opsgenie** seuraa organisaatiossasi raportoituja ohjelmistojen ongelmatilanteita sekä varoituksia. Tehokasta raportointi- ja analytiikkatyökalua voi käyttää selvittämään, mikä järjestelmä aiheuttaa eniten ongelmatilanteita tai seurata tiimityökuorman jakautumista.
- 5) **Statuspage** on kommunikaatiotyökalu, jonka avulla on mahdollista seurata ja tiedottaa organisaation ohjelmistojen ongelmatilanteista tietoa tarvitseville henkilöille.
- 6) **Bitbucket** on enemmän kuin pelkästään Git-hallintatyökalu organisaation ohjelmistokehityksen koodille. Bitbucketin avulla on mahdollista suunnitella projektia, tutkia yhteisesti koodia, testata uutta kehitystä sekä julkaista sitä.
- 7) **Sourcetreen** tehtävä on yksinkertaistaa tapaa seurata Git-koodilähteitä, jolloin voidaan enemmän keskittyä itse ohjelmointiin. Sourcetree on graafinen työkalu visualisoimaan ja ylläpitämään Git-koodilähteitä.
- 8) **Trello** auttaa työryhmiä työskentelemään tiiviimmässä yhteistyössä ja saamaan enemmän aikaiseksi. Trelon taulujen, luetteloiden ja korttien avulla työryhmät voivat organisoida ja priorisoida projektit hausalla, joustavalla ja palkitsevalla tavalla.
- 9) **Jira Core** on projektien- ja tehtävien hallintatyökalu, jonka avulla liiketoiminnassa mukana olevat henkilöt voivat suunnitella, seurata ja raportoida työtään.

- 10) **Atlassian Bamboo** auttaa ohjelmistokehitystiimiä automatisoimalla ohjelmiston lähdekoodin testausta ja kääntämistä, ilmoittamalla mahdollisista ongelmista lähdekoodin kääntämisessä sekä raportteja näistä tilanteista.

(Atlassian 2020b; Atlassian 2020c; Atlassian 2020d; Atlassian 2020e; Atlassian 2020f; Atlassian 2020g; Sourcetree 2020; Trello 2020; Atlassian 2020h; Atlassian2020i.)

Tässä lyhyet selvennykset termeille agile, pienoishjelma ja git. Agile eli ketterä – termi tuli tunnetuksi v. 2001 julkaistun ketterän manifestin (Agile Manifesto*) myötä. Manifestin kirjoitti 17 ohjelmistotalan huippuasiantuntijaa, jotka tiesivät, mikä toimii ohjelmistokehityksessä ja mikä ei toimi. Vaikka manifestin arvot ja periaatteet ovat alun perin tarkoitettu ohjelmistokehitystä varten, ne ovat osoittautuneet toimiviksi myös monessa muussa kompleksisessa työssä. Agile eli ketterä -termi ei tarkoita eikä kuvaa mitään metodologiaa, mallia, prosessia, eikä viitekehystä. Se tarkoittaa mentaliteettia, joka perustuu ketterään manifestiin. Ketterää kehitystä kuvaa hyvin mikä tahansa lähestymistapa, joka on yhdenmukainen ketterän manifestin arvojen ja periaatteiden kanssa. Näihin arvoihin ja periaatteisiin perustuvat käytännöt kehitetään tai valitaan tarpeen mukaan. Lukuisat olemassa olevat ketterät lähestymistavat ja niiden käytännöt perustuvat näihin arvoihin ja periaatteisiin. (Hannu, 2.4.2019.) Pienoishjelmia ovat esimerkiksi työpöydällä sijaitseva säätötilan, päivämäärän, kellonajan tai tietokoneen tilan kertova ohjelma. (TSK 2021.) Git on ilmainen ja vapaan lähdekoodin ohjelmisto, joka on suunniteltu ohjelmiston version hallintaan. (Git 2021.)

3.4 Confluence

Confluence on suosituin kaupallinen yritysten käyttämä wikiohjelmisto. Confluence tarjoaa kattavan määrän ominaisuuksia käyttäjän käyttöön. Ohjelmisto tarjoaa WYSIWYG (WhatYouSeesWhatYouGet) editorin, jonka ominaisuuksia voi verrata Microsoftin Wordiin. (Frost ym. 2011, 5.) Confluence on etätyöstävällinen, organisaation yhteistyöohjelmisto, jossa tieto ja yhteistyö kohtaavat. Se on suunniteltu ehkäisemään organisaation sisäistä tiedon siiloutumista ja mahdollistaa tiedon vapaan kulun organisaation sisällä. Sen avulla on mahdollista organisoida ja tallentaa erilaisia materiaaleja, uusien henkilöiden blogeista aina kvartaalisuunnitelmiin. Se on suunniteltu, jotta yksikään hyvä idea tai teksti ei katoaisi ohimenevän ilmoituksen tai keskustelun mukana. Sen erilaiset sosiaaliset työkalut mahdollistavat, että työntekijät organisaation jokaiselta tasolta voivat tarvittaessa osallistua työhön tai antaa palautetta. (Atlassian 2020j.)

Confluence on erittäin suosittu ja se on otettu käyttöön useassa organisaatiossa. Se on suunniteltu käyttäjäystävälliseksi ja näin ollen sen avulla on helppo luoda sisältöä. Sisältö

voidaan jakaa ”tiloihin”, ”hierarkioihin” ja ”alisivuihin”, joissa voidaan käyttää avainsanoja tai linkkejä. Confluencesta käyttäjä voi etsiä mitä tahansa tietoa, mukaan lukien liitetiedostoja. Ohjelmisto tarjoaa Microsoft SharePoint integraation, jonka avulla sisältöä voi muokata Microsoft Office-työkaluilla. Office-liitäntöjen kautta on myös mahdollista tuoda office-dokumentteja ohjelmistoon. Käyttäjille on mahdollista määritellä erilaisia rooleja ja käyttöoikeuksia. Roolien ja käyttöoikeuksien avulla on helppo määritellä, kenellä on oikeus tehdä dokumentista tai liitteistä uusi versio tai kenellä käyttöoikeus avata ja muokata tietoa. Confluence on kaupallinen tuote ja sen käyttö edellyttää lisenssin ostamista. (Frost ym. 2011, 5.)

Confluencen avulla tiimit pääsevät työskentelemään yhteistyössä reaaliaikaisesti. Yrityksen sisällä, Confluencen käyttäjillä on mahdollisuus kutsua toisensa työskentelemään yhteistyössä, aloitettaessa uuden sivun luomisen tai olemassa olevan muokkaamisen. Reaaliajassa on mahdollista päästä näkemään kuka tai ketkä yrityksen henkilöt muokkaavat sivua ja seurata heidän tekemisiään. Yhteistyömuokkauksen avulla tehdyt muutokset synkronoidaan sekä tallennetaan automaattisesti, näin dokumenttien erilaisia versioita ei tarvitse erikseen yhdistää. Confluence tarjoaa automaattisen versionhallinnan, jolloin sivuhistoriaa on helppo seurata sekä ongelmatilanteissa sivun vanha versio on palautettavissa. (Chen 21.8.2018.)

3.5 Confluencen pääominaisuudet ja järjestelmän ylläpito

Seuraavaksi käymme lyhyesti läpi Confluencen kolme pääominaisuutta, kuten he Atlassianilla itse niitä esittelevät.

- 1) **Page – Sivuu**, Sisältö elää sivuilla, ja on kuin eläviä dokumentteja, joita voit luoda omalle Confluence sivustollesi. Sivuja voi luoda lähes mille tahansa käyttötarkoitukselle, aina projektisuunnitelmista palaverimuistiinpanoihin, oppaisiin liittyen, viikatilanteisiin tai toimintatapoihin. Confluencen mukana tulee muutama sivupohja, joiden avulla voi luoda näyttäviä sivuja mistä tahansa sisällöstä. Mikäli sopivaa sivupohjaa ei löydy, voit aina aloittaa tyhjältä sivulta.
- 2) **Space – Tila**, Sivut tallennetaan tiloihin, näitä tiloja tai työtiloja voi käyttää yhteistyö projekteissa ja näin pitää kaikki dokumentit siististi organisoituna. Hyvä tapa on laittaa saman aihealueen dokumentit samaan paikkaan, mutta tarvittaessa voi luoda niin monta tilaa kuin tarvitsee. Esimerkiksi markkinointiosasto voi pitää kaikki materiaalinsa omassa tilassa, jossa jokaiselle kampanjalle on luotu oma sivu tai halutessa jokaiselle kampanjalle voi tuki luoda oman tilan. Jokainen tila sisältää yleisnäkymän (tai kotisivun) ja blogin, joiden avulla on helppo jakaa ja tiedottaa uudesta sisällöstä.
- 3) **Page tree- Sivupuuu**, Tilat on helppo organisoida hierarkkisella sivupuulla, joka helpottaa tarvittavan tiedon löytymistä. Tiloja ja sivuja voi sijoittaa juuri halutulla tavalla.

(Atlassian 2020k.)

Confluence on ohjelmisto, joka on mahdollista ottaa käyttöön niin, että ylläpito on ulkoistettu pilvipalveluna Atlassianille, mutta on myös muita mahdollisuuksia niitä tarvitseville. (Atlassian 2020j.) Käyn seuraavaksi lyhyesti läpi, Atlassianin esittelemänä Confluencen ylläpitomahdollisuudet.

- 1) **Ylläpito pilvessä – Cloud**, Valittaessa Confluence Cloud vaihtoehdon, Atlassian ylläpitää sivustoa käyttäjän puolesta. Näin ei tarvitse sitoa rahaa ja sijoittaa palvelimiin, tallennuskapasiteettiin tai ylläpitoon. Cloud vaihtoehto tarjoaa myös mahdollisuuden ottaa käyttöön uusimmat ominaisuudet, automaattiset päivitykset, optimaalisen toimintanopeuden sekä oikean kokoisen resursoinnin Amazonin AWS pilvipalvelun avulla. Atlassian tarjoaa Cloud vaihtoehdon kanssa erilaisia sopimusvaihtoehtoja käyttäjien erilaisiin tarpeisiin.
- 2) **Konesali – Data Center**, Konesali tarjoaa kapasiteetin omaaville yrityksille mahdollisuuden itse ylläpitää palvelua omassa konesalissa, jolla on mahdollisuus tarjota alusta käyttäjien tarpeeseen. Tässäkin vaihtoehdossa on mahdollista hyödyntää Amazonin AWS tai Microsoftin Azure pilvipalveluita sopivien resurssien hallintaan, mikä tarjoaa katkeamatonta käyttömukavuutta ja skaalautuvuutta käyttäjille.
- 3) **Oma palvelin – Server**, Confluencea voi ylläpitää omalla palvelimella, tällä tavoin voidaan räätälöidä koneen kapasiteetti vastaamaan omia tarpeita. Tämä on paras vaihtoehto tiimille, jolla on tarve ylläpitää ja manageroida kaikkia yksityiskohtia, kuten asettaa tiukempia vaatimuksia tiedon ylläpidolle, ylläpidon haasteista huolimatta.

(Atlassian 2020k.)

4 Teemahaastattelu

Haastattelua voidaan hyvin luonnehtia kahden ihmisen väliseksi viestinnäksi, joka perustuu kielen käyttöön. Haastattelussa vuorovaikutus koostuu ihmisten sanoista ja niiden kielellisestä merkityksestä ja tulkinnasta. Teemahaastattelu -nimellä on se etu, että se ei sido haastattelua tiettyyn leiriin, kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen, eikä se ota kantaa haastattelukertojen määrään tai siihen, miten ”syvälle” aiheen käsittelyssä mennään. Sen sijaan nimi kertoo siitä, mikä tässä haastattelussa on kaikkein oleellisinta, nimittäin sen, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämä vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien asioita ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48.)

Puolistrukturoiduista haastattelumuodoista tunnetuimpia on teemahaastattelu (eng. focused interview), jossa käydään läpi samat teemat, aihepiirit, mutta kysymysten muotoilu ja järjestys voivat vaihdella. Strukturoimattomassa haastattelussa taas rakenne muotoutuu ennen kaikkea haastateltavan ehdoilla. Se ei ole tiukasti sidoksissa kysymys-vastausmuotoon vaan muistuttaa vapaata keskustelua, jossa molemmat osapuolet voivat nostaa puheenaiheita keskusteluun ja kuljettaa sitä haluamaansa suuntaan. (Ruusuvuori & Tiitula 2005, 10.) Hirsjärvi ja Hurme (2015, 48) mainitsevat kirjassaan seuraavaa: Teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että yksi haastattelun aspekti, haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on kaikille sama. Muissa puolistrukturoiduissa haastatteluissa esimerkiksi kysymykset ja jopa kysymysten muoto ovat kaikille samat. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu.

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit on etukäteen määrätty. Menetelmästä puuttuu kuitenkin strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Haastattelija varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavan kanssa läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. (Eskola & Suoranta 1998, 90) Tuomi ja Sarajärvi (2018, 65) muistuttavat aiheeseen liittyen opuksessaan: Teemahaastattelussakaan ei voi kysellä ihan mitä tahansa, vaan siinä pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Periaatteessa etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn.

4.1 Käytännön järjestelyt

Ennen varsinaisia haastatteluja on tehtävä käytännön ratkaisuja. On päätettävä ainakin: haastattelun (1) ajankohdasta, (2) paikasta, (3) likimääräisestä kestosta ja (4) haastattelun välineistöstä. Tutkijan on päätettävä, minä vuodenaikana, minä viikonpäivänä ja mihin kelloaikaan haastattelu tapahtuu. Sovittaessa haastattelun tarkkaa ajankohtaa on otettava huomioon, että ihmisiä ei tulisi ruokailuajoina vaivata haastattelupyynnöillä, eikä itse haastatteluilla ja että lapset tulevat koulusta iltapäivällä ja vaativat äidin tai isän huomiota. Haastattelupaikan valinta määräytyy monista seikoista: tutkimuksen ongelmista, tutkittavista ilmiöstä, käytettävissä olevista resursseista, haastateltavista jne. Tutkija voi myös antaa haastateltavan ehdottaa, missä haastattelu suoritetaan. Kaikki haastateltavat eivät halua, että vieras henkilö näkee heidän kotinsa. Haastateltavan oma ympäristö saattaa kuitenkin olla tutkijalle tärkeä, sillä se antaa haastateltavan kielellistä informaatiota täydentävää tietoa. Sellainen haastattelupaikka on paras, missä kommunikointi on mahdollisimman häiriötöntä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 73–74.)

Haastattelua on vaikea puristaa edes ohjeellisiin kestoja koskeviin kaavoihin. Yhden tai kahden kysymyksen vuoksi haastattelua ei kannata tehdä. Informaation määrän tulisi olla suurempi kuin haastatteluun aina väistämättä sisältyvän muun kielellisen aineksen. Haastatteluun varattavaa aikaa pidentää myös varsinaisen haastattelun jälkeen käytävä vapaa- muotoinen keskustelu. Teemahaastattelu on usein luonteeltaan niin henkilökohtaista, ettei ole sopivaa lopettaa keskustelua kylmästi ja äkkinäisesti, kun omat tavoitteet on saavutettu. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 75.)

Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastattelujen tallentaminen. Vain tällä tavoin saadaan haastattelu sujumaan nopeasti ja ilman katkoja. Kun pyritään saamaan aikaan mahdollisimman luontevaan ja vapautuneeseen keskusteluun, olisi haastattelijan pystyttävä toimimaan ilman kynää ja paperia. Haastattelun tallentaminen muodossa tai toisessa on välttämätöntä. Kannettava reportterinauhuri nauhoineen on hyvä mutta kallis ratkaisu, ja se voidaan korvata halvemmalla kasettinauhurilla tai pieniä kasetteja käyttävillä sanelukoneilla. Haastattelut voidaan nauhoittaa myös mikrofonia käyttäen suoraan kannettavalle tietokoneelle. Kun haastattelu nauhoitetaan, saadaan kommunikaatiotapahtumasta säilytetyksi olennaisia seikkoja. Vaikka haastattelijä pyrki kirjoittamaan sanatarkastikin vastaajan puheita, menetetään monia tärkeitä haastatteluun sisältyneitä vivahteita (mm. äänenkäyttö, tauota, johdattelut, joita käsitellään tuonnempana), jotka nauhoituksissa säilyvät. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 75, 92.)

4.2 Haastateltavien hankkiminen

Henkilöitä valitaan yleensä haastateltaviksi siksi, että he edustavat jotakin ryhmää, esimerkiksi miehiä tai naisia, suomalaisia tai norjalaisia, esikouluikäisiä, eläkeläisiä tai nuorisoa. Tutkimuksen tarkoitus määrittää tällaiset ryhmittymät. Haastattelijan ei siten välttämättä tarvitse tietää haastateltavansa nimeä, hän tietää ehkä vain sen, että tämä edustaa tutkimukseen valittua ryhmää. Kun on kyse alaikäisistä, täytyy lisäksi saada huoltajan lupa. Ei ole samantekevää, haastatellaanko vanhainkodissa asuvia vanhuksia vai ikääntyvien yliopistoon osallistuvia. Mutta jos tutkimus koskee jompaakumpaa tai vertailee kumpaakin ryhmää, ne ovat oivallisia taustayhteisöjä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 83.)

Suostuminen saattaa riippua siitä, miten haastattelupyyntö esitetään, joten tutkijan on suunnitteluvaiheessa harkittava erilaisia vaihtoehtoja:

- 1) Haastattelija ei ilmoita haastattelusta etukäteen, vaan haastattelupyyntö esitetään ovelta ja pyritään tekemään haastattelu saman tien. Menetelmän haittana on, että haastattelijan on vaikea tehdä itselleen aikataulua, koska hän ei voi ennakoida, tavoittaako hän henkilön vai ei ja suostuuko tämä kenties haastateltavaksi.
- 2) Lähellä edellistä menettelyä on lähettää kirje, jossa ilmoitetaan, että henkilöä tullaan piakkoin pyytämään haastateltavaksi. Kirjeellä voi olla myös haitallinen vaikutus, koska haastateltavat alkavat ehkä miettiä kieltäytymissyitä.
- 3) Haastateltavia lähestytään kirjeitse ja pyydetään palauttamaan lomake, johon he ovat merkinneet rastilla heille sopivimman ajankohdan, esimerkiksi aamun, keskipäivän tai illan.
- 4) Haastattelupyyntö esitetään etukäteen puhelimitse. Tällä tavoin vältetään hukkakäyntejä. Haastattelija voi tällöin suostutella henkilöä antamalla lisäinformaatiota.
- 5) Sovitaan ovella haastateltavalle sopivasta ajankohdasta. Haastattelijan on varauduttava myös siihen, että henkilö haluaisikin heti ryhtyä haastatteluun.

(Hirsjärvi & Hurme 2015, 84.)

Haastateltavan suostuttelu perustuu ensinnäkin siihen, että joillakin ihmisillä on taipumus välttää uusia tilanteita. Kun asia selitetään heille tarkemmin, he saattavat jopa innostua asiasta. Toiseksi suostuttelun käyttö korostaa jokaisen haastateltavan tärkeyttä ja ainutlaatuisuutta. Tutkijalla on ollut jokin syy valita juuri kyseinen henkilö tutkimukseensa. Koska haastattelija ei tavoittele esimerkiksi taloudellista etua, eikä pyri vahingoittamaan haastateltavaa, ei suostuttelua mielestämme voida pitää eettisesti arveluttavana. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 73.)

4.3 Tutkijan rooli haastattelussa

Haastattelua tekevän tutkijan tehtävä on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. (Hirsjärvi & Hurme 2001,41; Alastalo 2005, 69.)

Eskola ja Suoranta (1998, 93) ohjeistavat kirjassaan: Karkea haastattelijan perusohje on se, että kaikkeen pitää olla varautunut. Esimerkiksi teemahaastatteluja toteuttava haastattelija joutuu hyvinkin erilaisiin keskusteluihin hyvin erilaisissa paikoissa. Joskus juttua tulee haastateltavalta ikään kuin itsestään, joskus eteenpäin pääsy on vaikeaa. Niinpä teema-alueluettelon lisäksi on hyvä olla elemassa jotain jutun juurta, jolla pääsee eteenpäin niukkasanaisten vastaajien kanssa, oli haastattelutyyppi sitten mikä tahansa. Tähän ajatukseen Hirsjärvi ja Hurme (2015, 68) yhtyvät: Haastattelijaksi ei synnytä, haastattelijaksi opitaan. Toki voi olla myös haastattelijalahjakkuuksia. Tällainen haastattelija voi intui-tionsa opastamana mm. poiketa normaalikaavoista tai kyselysuunnitelmasta ja voi onnistua rohkeilla avauksillaan tavoittamaan jotakin haastateltavan keskeiseen elämäntilanteeseen kuuluvaa. Jokapäiväinen kanssakäyminen ihmisten kanssa tuskin kuitenkaan opettaa meille kaikkia haastattelussa välttämättömiä taitoja, vaan ne opitaan haastattelukoulutuksessa ja haastattelemalla. Tästä huolimatta tulee kiinnittää huomiota siihen, kuka valitaan haastattelijaksi. Kaiken aiemmin mainitun Rastas (2005, 92–93) kiteyttää seuraavasti: Laadullisen tutkimushaastattelun tavoite on tuottaa haastateltavan puhetta tutkimusaineistoksi joistakin tietyistä asioista tai ilmiöistä tehtävää tutkimusta varten. Lähtöoletuksena on, että haastattelu voi onnistua vain, jos haastattelija ja haastateltava ymmärtävät toisiaan.

Haastattelija toimii ammattiroolissa, eikä mahdollinen kieltäytyminen ole suunnattu hänen henkilökohtaisesti. Hänen on kuitenkin hyvä tietää, että useimmat ihmiset ovat taivuteltavissa, jos käyttää oikeaa menettelyä. Toisaalta täytyy kunnioittaa haastateltavan kieltäytymistä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 85.)

4.4 Aineiston analyysi

Useissa oppaissa esitetään tavalliseksi menettelytavaksi, että aineisto analysoidaan samanaikaisesti aineiston keruun, tulkinnan ja narratiivisen raportoinnin kanssa. Tässä suhteessa kvalitatiivinen analyysi eroaa selvästi kvantitatiivisesta analyysistä. Eskola ja Suoranta (1998, 157) esittävät, että haastatteluaineiston analyysin voi tehdä ainakin kolmella tavalla: 1) Aineisto puretaan, ja edetään suoraan analyysiin enemmän tai vähemmän tutkijan intuitioon luottaen, 2) aineisto puretaan, minkä jälkeen se koodataan ja siitä edetään analyysiin, 3) purkamis- ja koodamisvaiheet yhdistetään ja siirrytään analyysiin. (Eskola & Suoranta 1998, 157; Hirsjärvi & Hurme 2015, 136.)

Ensimmäisessä tapauksessa haastateltavat kuvaavat elämäänsä ja elämismaailmaansa haastattelun kuluessa. He kertovat spontaanisti aiheeseen liittyvistä kokemuksistaan ja tuntemuksistaan. Kuvausta ei liiemmin tulkita. Toisena mahdollisena lähestymistapana voi olla, että haastateltavat itse havaitsevat uusia yhteyksiä asioiden välillä tai huomaavat merkityksiä, joita eivät ole tulleet aiemmin huomanneeksi. Haastattelija ei luo tässä tulkintoja. Kolmannessa tapauksessa haastattelija tiivistää ja tulkitsee haastateltavan kuvausta jo haastattelun aikana ja kertoo tulkinnoistaan myös haastateltavalle. Haastateltavalla on tällöin mahdollisuus vahvistaa tai hylätä esitetty tulkinta tai tiivisyys. Hän voi esimerkiksi sanoa: "En tarkoittanut tuota" tai "Tämä ei nyt tarkkaan ottaen ollut sitä, mitä halusin sanoa". Näin dialogi voi jatkua, kunnes päästään oikeaan tulkintaan. Tällaista haastattelua voidaan nimittää "itsestään korjaavaksi" haastatteluksi. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 137.)

Neljännessä lähestymistavassa haastattelija tulkitsee (litteroitua) aineistoa joko yksin tai yhdessä muiden tutkijoiden kanssa. Tässä voidaan käyttää kolmea menettelyä: 1) Aineistoa järjestetään ja tuodaan esiin sen rakentuminen. Tämä on usein välttämätöntä, kun on kyseessä laaja aineisto. Tämä vaihe tapahtuu nykyisin usein litteroimalla ja analysoimalla aineistoa tietokoneella. 2) Aineiston selventäminen. Tässä eliminoidaan suuresta aineistosta pois asiaan kuulumattomia osia: toistoja ja ei-olennaisia seikkoja. 3) Varsinainen analyysi merkitsee tiivistämistä, luokittelua, narratiivin etsimistä, tulkintaa ja adhoc- menettelyä. Viides tapaus voi olla uudelleen haastattelu. Analysoituaan ja tehtyään tulkintansa tutkija voi pyytää haastateltavaa esittämään käsityksenä tulkinnan osuvuudesta. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 137.)

Merkitysten tiivistäminen tarkoittaa sananmukaisesti sitä, että haastateltavan esiin tuomat merkitykset puetaan lyhyempään sanalliseen muotoon. Merkitysten luokittelu tarkoittaa haastattelujen koodaamista tiettyihin luokkiin. Tämä voi olla luonteeltaan joko kvantitatiivista: esimerkiksi plus-(+) tai miinus- (-) merkeillä luokittamista, tai skaaloin luokittamista (asteikko esimerkiksi 1–5), jolloin voidaan osoittaa jotakin ilmiön voimakkuudesta. Narratiivinen strukturointi tarkoittaa testin ajallista ja sosiaalista järjestämistä. Siinä keskitytään tarinoihin, joita haastateltava kertoi haastattelun aikana. Tutkija voi itsekkin luoda haastattelun sisällöstä kertomuksen, vaikka sellaista ei suoranaisesti itse haastattelussa olisikaan esiintynyt. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 137.)

Merkitysten tulkintaa on usein kvalitatiivisissa analyyseissa. Tulkitessaan tutkija ei tyydy pelkän näkyvässä olevan tarkasteluun vaan pyrkii löytämään piirteitä, jotka eivät ole suoranaisesti tekstissä lausuttuina. Tulkinta on siis enemmän tai vähemmän spekulatiivista.

Tutkijalla on tietty näkökulma tutkittavaan asiaan ja hän tulkitsee haastattelua tästä näkökulmasta. Tuloksena ei ole tekstin tiivistyminen vaan pikemminkin laajeneminen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 137.)

Laadullisen analyysin pääpiirteitä voidaan hahmotella seuraavaan tapaan:

- 1) Analyysi alkaa usein jo itse haastattelutilanteissa. Kun tutkija tekee haastattelut, hän voi jo haastattellessaan tehdä havaintoja ilmiöstä niiden useuden, toistuvuuden, jakautumisen ja erityistapausten perusteella. Hän voi tyypitellä ja hahmotella malleja syntyneistä havainnoista. Hän voi kerätä lisää aineistoa tarkistaakseen jonkin kehittämänsä hypoteesin tai mallin.
- 2) Aineistoa analysoidaan yleensä "lähellä" aineistoa ja sen kontekstia. Kvalitatiivisen aineiston ero kvantitatiiviseen analyysiin verrattuna onkin juuri siinä, että laadullinen tutkimus säilyttää aineistonsa sanallisessa muodossa (osittain vielä alkuperäisessä sanallisessa muodossaan).
- 3) Tutkija käyttää päättelyä, joka voi olla *induktiivista* tai *abstraktiivista*. Induktiivisessä päättelyssä on keskeistä aineisto lähteisyys. Abduktiivisessa päättelyssä tutkijalla on valmiina joitakin teoreettisia johtoideoita, joita hän pyrkii todentamaan aineistonsa avulla.
- 4) Analyysitekniikat ovat moninaisia, ja on paljon erilaisia työskentelytapoja. Laadullisessa tutkimuksessa on vain vähän standardoituja tekniikoita. Ei myöskään ole yhtä oikeaa tai yhtä ehdottomasti parempaa analyysitapaa. Aloitteleva tutkija voi oppia lukemalla jo tehtyjä tutkimuksia ja kehittämällä ja kokeilemalla itse erilaisia ratkaisutapoja.

(Hirsjärvi & Hurme 2015, 136.)

Kun aineisto on tallennettu, tutkijalla on periaatteessa valittavanaan kaksi tapaa: 1) Aineisto kirjoitetaan tekstiksi. Sanasanainen puhtaaksikirjoittaminen eli litterointi voidaan tehdä koko haastattelu dialogista, tai se voidaan tehdä valikoiden, esimerkiksi vain teema-alueista tai vain haastateltavan puheesta. 2) Aineistoa ei kirjoiteta tekstiksi, vaan päätelmiä tai teemojen koodaamista tehdään suoraan tallennetusta aineistosta (ääninauhoilta, videonauhoilta, minilevykkeiltä, kovalevyille tallennetusta materiaalista tms.). (Hirsjärvi & Hurme 2015, 138.)

Aineiston litteroiminen lienee tavallisempaa kuin päätelmien tekeminen suoraan tallenteista. Päätelmien tekeminen suoraan materiaalista on helpointa silloin, kun haastateltavia on ollut vain muutamia ja kun haastattelu ei ole kestänyt pitkään. Kun haastattelijoita on useampia, on mahdollista edetä ryhmäprosessoinnin avulla. Haastattelijat kokoontuvat keskustelemaan, mitä teemoja tai luokkia heidän aineistostaan tulee esille, mitä yhteisiä teemoja löytyy ja miten yhteisesti päätetään lopullisista koodauskategorioista. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 138.)

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Periaatteessa laadullisessa tutkimuksessa myönnetään, että täysin objektiivisiä havaintoja ei ole, koska tutkija on tutkimusasteleman luoja ja tulkitsija. Tutkija on lukijoilleen velkaa uskottavan selityksen aineiston kokoamisesta ja analysoinnista. Tutkimustulokset tulevat selkeämmiksi ja ymmärrettävämmiksi, kun tekemiset kerrotaan yksityiskohtaisen tarkkaan. Lyhyesti sanottuna tutkijan tulee antaa lukijoille riittävästi tietoa, miten tutkimus on tehty, jotta lukijat voivat arvioida tutkimuksen tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123, 187.)

Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Jos vain osa haasteltavista on haastateltu tai jo tallenteiden kuuluvuus on huonoa tai litterointi noudattaa eri sääntöjä alussa ja lopussa tai jos luokittelu on sattumanvaraista, haastatteluaineistoa ei voida sanoa luotettavaksi. Luotettavuus liittyy kuitenkin myös muihin seikkoihin. Reliaabeliudella tarkoitetaan sitä, että tutkittaessa samaa henkilöä saadaan kahdella tutkimuskerralla sama tulos. Jos kuitenkin oletetaan, että ihmiselle ominaista ajassa tapahtuva muutos, tästä tutkimustuloksiin kohdistuvasta määritelmästä on luovuttava varsinkin silloin, kun kyseessä on muuttuvat ominaisuudet. Toinen tapa määritellä reliaabelius on se, että tulos reliaabeli, jos kaksi arvioitsijaa päätyy samanlaiseen tulokseen. Validiuden käsite on reliaabeliuskäsitteen tapaan peräisin kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Kvantitatiivisen tutkimustradition perinteisestä validiudesta puhuttaessa on tapana erottaa kaksi päätyyppiä: toisaalta tutkimusasetelmavalidius ja toisaalta mittausvalidius, esimerkiksi ennustevalidius. Ennustevalidius tarkoittaa sitä, että yhdestä tutkimuskerrasta pystytään ennustamaan myöhempien tutkimuskertojen tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 185–186.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2012) ”Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsittely” (HTK) ohjeistusten mukaan tutkimuseetiikalla tarkoitetaan eettisesti vastuullisten ja oikeiden toimintatapojen noudattamista ja edistämistä tutkimustoiminnassa sekä tieteeseen kohdistuvien loukkausten ja epärehellisyyden tunnistamista ja torjumista kaikilla tieteenaloilla. Tutkimuksen uskottavuus ja tutkijan eettiset ratkaisut ovat erottamattomia. Uskottavuus perustuu siihen, että tutkijat noudattavat hyvää tieteellistä käytäntöä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110.)

4.6 Hyvä tieteellinen käytäntö ja raportointi

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa, että tutkijat ja tieteelliset asiantuntijat noudattavat tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja: rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamista ja esittämisessä sekä tutkimusten arvioinnissa. Tutkijat soveltavat tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eetti-

sesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus-, ja arviointimenetelmiä sekä toteuttavat tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta tutkimuksensa tuloksia julkaistessaan. Asiantuntijat ottavat huomioon muiden tutkijoiden työn ja saavutukset asianmukaisella tavalla niin, että he kunnioittavat näiden työtä ja antavat heidän saavutuksilleen niille kuuluvan arvon ja merkityksen omassa tutkimuksessaan ja sen tuloksia julkaistessaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 111.)

Hyvän tieteellisen käytännön mukaista on edelleen, että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tutkimusryhmän asema, oikeudet, osuus tekijyydestä, vastuut ja velvollisuudet sekä tutkimustulosten omistajuutta ja aineistojen säilyttämistä koskevat kysymykset on määritelty ja kirjattu kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla. Rahoituslähteet ja tutkimuksen suorittamisen kannalta merkitykselliset muut sidonnaisuudet ilmoitetaan tutkimukseen osallistuville ja raportoidaan tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. Näin noudatetaan hyvää hallintokäytäntöä ja henkilöstö- ja taloushallintoa. (TENK 2012, 6–7; Tuomi & Sarajärvi 2018, 111.)

Hyvän tieteelliseen käytännön loukkauksia ovat esimerkiksi muiden tutkijoiden osuuden vähättely julkaisuissa, puutteellinen viittaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin, tutkimustulosten tai käytettyjen menetelmien huolimaton ja siten harhaanjohtava raportointi, tulosten puutteellinen kirjaaminen ja säilyttäminen tai samojen tulosten julkaiseminen useita kertoja näennäisesti uutena. TENK erottaa hyvän tieteellisen käytännön loukkausten lisäksi tieteellisen vilpin, jolla tarkoitetaan sepitettyjen, vääristelyjen tai luvattomasti lainattujen havaintojen ja tulosten esittämistä. Aidot tieteelliset tulkinta- ja arviointierimielisyydet eivät ole vilppiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 111.)

5 Confluencen käyttö Konecranesin osastolla

Tässä luvussa käymme ensin lyhyesti läpi yritystä, Konecranesia, jonka työntekijöitä on haastateltu tätä opinnäytetyötä varten. Konecranes on maailman johtavia nostolaittevalmistajia ja sen asiakkaita ovat muun muassa koneenrakennus- ja prosessiteollisuus, telakat, satamat ja terminaalit. Konecranes toimittaa asiakkailleen toimintaa tehostavia nostoratkaisuja ja huoltopalveluita kaikille nosturimerkeille. Vuonna 2019 Konecranes-konsernin liikevaihto oli 3,32 miljardia euroa. Konsernilla on noin 18 000 työntekijää 50 maassa. Konecranes Oyj:n osakkeet on noteerattu Nasdaq Helsingissä (osakkeen tunnus: KCR). (Konecranes 2020.)

1) Liikevaihto 2019, meur:	3326,9
2) Oikaistu EBITA-% 2019:	8,3
3) Saadut tilaukset 2019, MEUR:	3167,3
4) Työntekijää:	18 000

(Konecranes 2020.)

Konecranes on kasvanut pääasiassa orgaanisesti, mutta myös tekemällä menestyksenkäitä yritysostoja. Konecranes on ostanut viimeisten 40 vuoden aikana – kansainvälistymisen alkaessa 1970-luvulla – lähes 100 yritystä, laajentaen toimintaansa muun muassa Aasiassa. Samalla kun Konecranes on laajentanut toimintaansa, yhtiön liiketoiminnasta on tullut yhä kansainvälisempää. Nykyään Konecranesin tuotteita valmistetaan yhtiön tehtaissa kaikilla mantereilla sekä maailmanlaajuisen alihankkijoiden verkoston kautta, ja myydään ympäri maailmaa. (Konecranes 2020.)

Liiketoiminta on jaettu kolmeen liiketoiminta-alueeseen:

- 1) **Kunnossapito:** Konecranesin Kunnossapito tarjoaa erikoistuneita kunnossapitopalveluja ja varaosia kaiken tyyppisille ja -merkkisille teollisuusnostureille, nostimille ja satamalaitteille – yksittäisestä laitteesta aina kokonaisen tuotantolaitoksen kunnossapitotoimintoon. Tavoitteena on parantaa asiakkaidemme toimintojen turvallisuutta ja tuottavuutta.
- 2) **Teollisuuslaitteet:** Teollisuuslaitteeliiketoiminta-alue toimittaa laajan valikoiman nostureita nostimista vaativiin prosessinostoratkaisuihin konepajateollisuudelle ja monille prosessiteollisuuden aloille. Konecranes on maailman suurin teollisuusnosturien ja köysinostinten valmistaja ja teknologiajohtaja nostolaitteiden digitaalisessa seurannassa ja automaatiassa.
- 3) **Satamaratkaisut:** Konecranes Satamaratkaisut tarjoaa laitteita, ohjelmistoa ja kunnossapito kontinkäsittelyliiketoimintaan. Tavoitteena on tarjota maailman parhaita kontinkäsittelyratkaisuja. Käyttämämme teknologia, prosessien tuntemuksemme sekä huoltopalvelujemme taso tekevät meistä alan edelläkävijöitä.

(Konecranes 2020.)

5.1 Haastattelut

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vastata tutkimusongelmaan: Miten käyttäjät ovat kokeneet Confluencen vaikuttavan tiedonjakoon ja tiedon löytymiseen omassa työssään? Tavoitteena on vastata myös tutkimuksen alaongelmiin: Mitä konkreettisia hyötyjä Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä sekä mitä konkreettista haittaa Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä? Tutkimuksen toteuttamisen tavaksi valittiin teemahaastattelu, koska halusin päästä henkilökohtaisesti keskustelemaan Confluencen käyttäjien kanssa ja teemahaastattelun avulla saada kattavasti vastattua tutkimusongelmiin.

Haastatteluja ohjasivat teemat, joten pystyin halutessani muuttamaan kysymysten järjestystä, jos esimerkiksi haastateltavan ajatukset ja näkemykset ajautuivat tiettyyn suuntaan tai sieltä tuli esiin jotain mielenkiintoista, josta sitten kysyin lisää. Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä mahdollisti mielestäni vapaamman haastattelutilanteen, koska minun ei tarvinnut käyttää tarkkaa ja strukturoitua haastattelukaavaa. Teemahaastattelun avulla pystyin haastattelutilanteessa pääsemään aiheessa syvemmälle ja tekemään tarkentavia kysymyksiä. Tällä tavoin pystyin saamaan syvempää ja yksityiskohtaisempaa tietoa tutkimusongelmiin.

Vallitsevan globaalien pandemiatilanteen johdosta kaikki haastattelut toteutettiin etänä Microsoft Teams yhteydenpitovälineen sekä sähköpostin avulla. Pitäksimme haastattelutilanteen rentona ja sujuvana, kameroita ei pidetty haastattelun aikana päällä eikä haastatteluista myöskään tallennettu. Haastateltavan vastaukset kirjattiin ylös. Haastateltavilla on ajallisesti eri pituisia kokemuksia Confluencesta. Haastattelu oli siten helppo toteuttaa, koska kaikki haastateltavat käyttävät Confluenciaa, suurin osa heistä käyttää Confluenciaa omassa työssään päivittäin. Jotta jokainen haastattelu saatiin alkamaan samoista lähtökohdista, lähetin jokaiselle haastateltavalle etukäteen suunnitellun kysymysrunгон jo ennen haastattelua. Koska osa haastatteluista toteutettiin englanniksi, kysymysrunko oli kirjoitettu englanniksi ja samaa kysymysrunkoa käytettiin kaikissa haastatteluissa.

Haastattelussa käytetyt kysymykset on esitetty englanniksi kaikille haastateltaville, koska osa haastateltavista ei ymmärrä suomea. Jokainen haastateltavista kuitenkin puhuu vähintään välttävää englantia. Jotta haastattelun tärkein osa eli kysymykset ovat kaikille samat, päädyin esittämään jokaiselle haastateltavalle kysymykset englanniksi. Haastattelussa käytimme kuitenkin suomea kieltä osaavien kanssa. Muiden kanssa keskustelimme englanniksi. Haastattelussa käytetty kysymysrunko löytyy liitteestä 1.

Liitteeseen 2. olen koonnut taulukon, josta löytyy tutkimusongelman selvittämiseen käytetyn puolistrukturoidun teemahaastattelun kysymykset ja viitteen mistä luvusta löytyy teoriaa tätä kysymystä tukemaan. Avaan seuraavaksi minkälaisia kysymyksiä haastattelussa käytettiin ja miksi valitsin nämä kysymykset. Kysymyksen 1. tavoitteena oli selvittää, minkälaisia sisäisen viestinnän kanavia on käytetty ennen wikityökalu Confluencea. Organisaation sisäisestä viestinnästä taustatietoa löytyy luvusta 2.0. Tarkempaa tietoa sisäisen viestinnän kanavista löytyy luvusta 2.2.

Kysymyksillä 2.–5. pyrittiin saamaan vastauksia tämän tutkimustyön alaongelmiin, mitä konkreettista hyötyä Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä sekä mitä konkreettista haittaa Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä. Luvussa 3.1 käsitellään Wikiohjelmistojä käsitteenä ja luvussa 3.2 Huomioitavia asioita wikiohjelmistoa valittaessa, käsitellään tarkemmin, minkälaisia asioita kannattaa ottaa huomioon, kun wikiohjelmistoa valitaan tiimille tai organisaatiolle käyttöön. Haastattelussa nousseista teknisistä asioista esimerkiksi integraatioihin liittyen löytyy enemmän luvusta 3.5 Confluencen pääominaisuudet ja järjestelmän ylläpito.

Kysymyksillä 6. ja 7. selvitettiin haastateltavien kokemuksia Confluencesta erilaisten tiimien käyttöön sekä haastateltujen mielipiteitä miksi Confluence on parempi tai huonompi kuin joku muu ohjelmisto. Teoriaa näiden ajatusten takana on avattu enemmän luvuissa 2.1 Miksi sisäinen viestintä on tärkeää sekä 2.3 Wikit sisäisen viestinnän välineinä. Kysymys 8. pyrki saamaan vahvistuksia tai uusia näkökulmia Confluencesta työkaluna tiedonjakamiseen liittyen. Teoreettinen tausta tähän kysymykseen löytyy luvuista 2.3 Wikit sisäisen viestinnän välineinä sekä 3.2 Huomioitavia asioita Wikiohjelmistoa valittaessa.

Haastattelussa käytetyt kysymykset ovat tarkoituksella suunniteltu toisiaan tukeviksi, jotta haastattelun aihe on saatu rajattua tutkimusongelmaan, haastateltavien kokemuksiin siitä, miten Confluence on vaikuttanut tiedon jakamiseen ja löytymiseen heidän omassa työssään. Kysymysten asettelun vuoksi, haastateltavan vastauksista on saatu poimittua vastauksia niin tutkimusongelmaan kuin sen alaongelmiin. Haastateltavien vastaukset haastattelussa esitettyihin kysymyksiin löytyvät luvuista 5.2 Käyttökokemukset Confluencessa tiedonjakamisessa ja löytymisessä, 5.3 Konkreettiset hyödyt tiedon jakamisessa ja löytymisessä Confluencessa sekä 5.4. Konkreettiset haasteet tiedon jakamisessa ja löytymisessä Confluencessa.

Haastateltavien aikatauluhaasteista johtuen osa haastatteluista toteutettiin palaveri-tyyppisesti keskustelemalla aiheesta kahden kesken. Näihin varasimme aikaa noin tunnin per haastattelu. Osan haastateltavien kanssa kävimme haastattelun jälkeen vielä keskustelua

Microsoft Teamsin välityksellä, mikäli haastateltava halusi täydentää vastauksiaan. Osa haastatteluista olisi ollut aikataulullisesti erittäin haastavia järjestää, mutta ne saatiin onneksi toteutettua niin, että lähetin ensin sähköpostilla haastateltavalle kysymysrunгон, johon hän vastasi sähköpostin välityksellä. Tämän jälkeen kävimme haastateltavasta riippuen muutaman lyhyen keskustelun Microsoft Teamsin välityksellä, jossa tarkensin haastateltavien vastauksia. Kaikki haastattelut toteutettiin marras-joulukuussa 2020.

Taulukko 2. Haastatteluiden aikataulu

Haastateltava	Päivämäärä	Työnkuva	Haastatteluväline
Haastateltava #1	25.11.2020	Ohjelmistokehittäjä	Teams palaveri
Haastateltava #2	4.12.2020 – 10.12.2020	Projektipäällikkö	Sähköposti
Haastateltava #2	11.12.2020	Projektipäällikkö	Teams palaveri
Haastateltava #3	9.12.2020	Ohjelmistokehittäjä	Teams palaveri
Haastateltava #4	10.12.2020	Ohjelmistokehittäjä	Teams palaveri
Haastateltava #5	10.12.2020 – 11.12.2020	Projektipäällikkö	Sähköposti
Haastateltava #6	11.12.2020	Ohjelmistokehittäjä	Teams palaveri
Haastateltava #7	19.12.2020	Ohjelmistokehittäjä	Sähköposti

Haastateltuja henkilöitä oli yhteensä seitsemän. Jokainen tähän opinnäytetyöhön haastateltu työskentelee Konecranesin IT-osastolla, joko suoraan tai alihankkijan kautta. Pysin saamaan tähän opinnäytetyöhön haastateltavia mahdollisimman laajalla otannalla, katkaen eripituisia työsuhteita Konecranesilla sekä esimies- tai vastuuasemassa sekä työntekijästatuksella olevia henkilöitä. Haastateltavien sukupuolella tai äidinkielellä ei ole vaikutusta Confluencen käyttöön, näin ollen sukupuolta ei kysytty ja äidinkielen ei annettu vaikuttaa siihen faktaan, ketä pyydetään haastatteluun. Kaikki haastateltavat loppujen lopuksi suostuivat haastateltaviksi tähän opinnäytetyöhön.

Eräs haastateltavista pyysi saada vastata niin, että häntä ei pysty tunnistamaan vastauksista. Tämä pyyntö oli helppo toteuttaa ja samaa ajatusta tunnistamattomuudesta sovellettiin myös kaikkiin muihinkin haastateltuihin. Jotta haastattelu on saatu pysymään puolueettomana ja rehellisenä, haastateltavien nimiä, äidinkieltä, sukupuolta tai titteleitä ei ole huomioitu vastauksia tulkitessa, eikä niihin myöskään viitata tässä tutkimuksessa.

Koska haastatteluissa käytiin läpi henkilöiden omia mielipiteitä Confluencen liittyen, eikä tilanne ollut Confluencen koulutus- tai perehdytystilaisuus, uskon että sain haastateltavista

rehellisiä vastauksia tähän tutkimukseen. Tähän ei tietenkään saada tässä opinnäytetyöhön verrokkia, vaan pitäisi verrata samasta aiheesta samojen haastateltavien kanssa käyty haastattelut kasvotusten.

Koska tähän opinnäytetyön toteuttamiseen ei osallistu muita kuin minä, toimin myös haastatteluissa haastattelijana. Haastattelijan rooli oli mielestäni sinänsä helppo, koska olen aiemmin työskennellyt myyjänä, haastatellen asiakkaita kaupantekotilaisuuksissa, sekä esimiestehtävissä haastatellen työnhakijoita vapaana olleisiin työtehtäviin. Tämä aiemmin hankittu kokemus helpotti omaa toimintaani, enkä osannut erikseen jännittää tilaisuutta. Haastattelijan roolia itse haastattelutilanteessa helpotti myös ennen haastattelua tehty hyvä etukäteistyö, jokainen haastateltava tiesi, että haastattelu pyritään pitämään noin tunnin mittaisena, mikä on haastattelun aihe, minkälaisia kysymyksiä ja montako kysymystä haastattelussa käsitellään. Mielestäni näin haastattelutilanne saatiin pysymään rentona.

Niissä haastattelutilanteissa, joissa keskustelimme reaaliaikaisesti, tein jo pientä analyysiä haastateltava vastauksista, esittämällä haastateltavalle tarkentavia kysymyksiä hänen vastauksiinsa. Niissä haastatteluissa, joissa haastateltava vastasi ensin sähköpostin välityksellä, kävimme vastauksia tarkentavia keskusteluita vastauksiin liittyen reaaliaikaisesti Microsoft Teamsin välityksellä. Jokaisen haastattelijan vastaukset tallennettiin kirjallisesti jokaisesta haastattelutilanteesta, näin haastateltaville on annettu mahdollisuus lukea hänen kertomastaan tulkittu vastaus.

Kun kaikki haastattelut oli käyty, piilotin muistiinpanoistani haastateltavien nimet, jotta voisin perehtyä ja analysoida vastauksia nimettömästi. Näiden vastausten ja tämän analysoinnin jälkeen täydensin opinnäytetyön tutkimusongelmaani vastauksia. Tätä tutkimusta ja sen aikana suoritettuja haastatteluja voidaan pitää luotettavina ja eettisinä, koska haastatteluiden vastauksia ei ole muokattu, vaan ne on tuotu tähän työhön sellaisina kuin haastattelun vastaaja on ne haastattelijalle esittänyt. Tutkijalla ei myöskään ole mitään suhteita Confluenceen, sen kehittäjiin tai sen omistavaan yritykseen, eikä siten millään lailla yritä parantaa tai mustamaalata Confluencesta saatavaa mielipidettä tämän opinnäytetyön lukijalle tai haasteltaville.

5.2 Käyttökokemukset Confluencessa tiedonjakamisessa ja löytymisessä

Tässä luvussa käydään läpi vastauksia tutkimusongelmaan. Vastaukset on kirjoitettu siinä muodossa kuin ne on haastattelun aikana esitetty.

Suurin haaste Confluencen järkevässä käytössä, joka voidaan vastauksista poimia, on sen käyttäjät eli ihmiset. Ongelmia ei tule, kunhan käyttäjät muistavat käyttää järjestelmää ja päivittää tietoa, jota Confluencessa ylläpidetään. Tätä haastetta helpottaakseen Confluencesta onneksi löytyy integraatioita Atlassianin muihin työkaluihin. Jotta näitä integraatioita pääsee käyttämään, tarvitsee tiimillä toki olla myös nämä Atlassianin muut työkalut käytössään. Tässä opinnäytetyössä kuitenkin keskitytään nimenomaan Confluencen ja sen etuihin, näin ollen puretaan seuraavaksi haastattelussa esiin nousseita kommentteja ja asioita.

Haastateltavat suosittelevat Confluencea tiimeille, joilla on jo muita Atlassianin työkaluja käytössään. Integraatio Confluencen ja Jira Softwaren välillä nähdään erityisesti tiedon ylläpidollisesti helpottavana toimintona. ”Jira Softwaren integraation jälkeen olemme voineet luopua erillisestä ekselistä, johon olemme aiemmin koonneet työn alla olevien tehtävien tiedot. Nyt säästämme aikaa koska voimme linkittää Jira Softwaren ja Confluencen, Confluence käy poimimassa tiedot tiketiltä luettavaksi Confluencen”, eräs haastateltavista kertoo.

Haastateltavat kertoivat näkemyksiään Confluencen käytön aloittamisesta. Toiset näkivät, että pienemmän tiimin olisi helpompi aloittaa Confluencen käyttö. Toiset taas katsoivat, että siitä on hyötyä nimenomaan isossa yhteisössä. Pienemmän aloitustiimin kannattajat ajattelivat, että tiedon jakaminen ja löytyminen olisi helpompaa ja helpommin hallittavissa pienen työyhteisön kesken. Yksi haastateltava suosittelee Confluencen käytön aloittamista mahdollisesti pienemmän joukon kesken: ”Confluencen käytön aloittaminen on helpompaa pienen tiimin kesken, koska tallennettavan tiedon määrä on pienempi ja tieto kasvaa luontaisesti. Isommalla yrityksellä, jolla on jo vastaava työkalu käytössään, ja jo valtavasti tietoa tallennettuna, saattaa tulla haasteita tiedon siirtämisessä Confluencen. Tällaisessa tilanteessa on hyvä käyttää ammattilaisia, joilla on sopivat työkalut isomman tietomäärään migratoimiseen.” Toinen haastateltavista taas suosittelee Confluencea isomalle tiimille ensisijaisesti: ”Todennäköisesti suurin hyötyjä Confluencesta tai vastaavasta palvelusta on isompi jäseninen tiimi, koska tietoa on enemmän ja on suurempi tarve keskittää tieto löydettäväksi yhdestä paikasta.”

5.3 Konkreettiset hyödyt tiedon jakamisessa ja löytymisessä Confluencessa

Koska osa tiimin tai yrityksen tiedosta voi olla salaista ja siten vaatia rajattua näkyvyyttä, Confluencessa tiedon ylläpitäjä voi helposti ja turvallisesti jakaa myös salaista tietoa. On yksi keskitetty paikka, jonne voi antaa pääsyn tietyille käyttäjärhyhmille. Tämä on erittäin tärkeä aihe erityisesti yrityskäytössä, johon myös Frost ym. (2011, 3) viittaavat omassa

tutkimuksessaan: Koska wikiohjelmisto on mahdollista ottaa koko organisaatiossa käyttöön, täytyy siinä olla mahdollisuus rajata käyttäjien pääsyä tietyille sivuille ja rajata käyttäjien mahdollisuuksia muokata sekä tallentaa dokumentteja. Tämä nousi esiin myös haastattelussa. Yksi haastateltavista kertoi näin: ”Sensitiivistä tiedon julkaisun rajoittamisesta tietyille käyttäjille ja käyttäjäryhmille on ollut ihan konkreettista hyötyä. Pystyy antamaan pääsyn, vaikka vain yhdelle käyttäjälle kerrallaan.” Yhdeksi suurimmista hyödyistä koettiin se, että Confluencen avulla voidaan rajata julkaisut vain tietyille henkilöille. Tämä helpottaa tiedon löytymistä sekä lisää turvallisuutta.

Haastateltavien vastauksista voidaan päätellä, että tiedon yhdistäminen ja rajoittaminen eri osastojen tai henkilöiden välillä on koettu helpottuneen. ”Kaikki tietyn aiheen tiedon ylläpito ei tarvitse olla yhden henkilön varassa vaan Confluencessa sivuja, joilla tietoa on, voidaan kätevästi linkittää keskenään”, näkee yksi haastateltavista. Tiedonjaossa havaittuja ongelmia on saatu korjattua Confluencen avulla, kuten eräs vastaajista toteaa: ”Aiemmin tietoa on jaettu tiimin kesken sähköpostilla, puhelulla ja palavereilla. Confluencen avulla on kätevä koota sama jaettava tieto yhteen paikkaan. Koska lukijat saavat saman tekstin/ tiedon luettavakseen, voidaan varmistua siitä, että tietoa ei katoa sekä siihen on helppo palata tarvittaessa myös tulevaisuudessa.” Ja tiedon päivittämiseen toinen vastaaja kertoo: ”Confluence tarjoaa kätevän tavan tiedon esittelyyn. Hierarkkinen tallennusmahdollisuus tarjoaa heti hyvän struktuurin isommalle dokumentoinnille. Tämä helpottaa tiedon ylläpitoa yllättävän paljon, kun tietoa tulee jäsenneltä.”

Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että Confluence sopii erilaisille käyttäjille, monenlaisen tiedon tallentamiseen, kuten yksi haastateltavista toteaa: ”Confluencen parhaita ominaisuuksia on sen monipuolisuus, yhdelle sivulle on mahdollista lisätä tekstiä, taulukoita, kuvia, linkkejä. Järjestelmä tallentaa myös sivun muokkaushistoriaa ja aiempiin versioihin on mahdollista palata. Näin tieto ei vahingossa joudu hukkaan” Myös toisesta haastattelusta nousi vastaava näkemys täydentämään tätä ajatusta: ”Kunhan käyttäjät muistavat ylläpitää tietoa, tiimin on helppo säästää aikaa koska tieto on saatavilla yhdestä paikasta.”

Yhtenä etuna nähdään myös se, että tieto pysyy ajan tasalla ja työskentely on tehokasta, kun aikaa mene hukkaan tiedon etsimiseen. Yrityksen on mahdollista tehostaa toimintaansa, kuten yksi haastateltavista ohjeisti: ”Confluencesta tietoa etsivälle on aina uusin tieto saatavilla keskitetysti yhdestä paikasta, tiedon ajantasaisuus voidaan varmistaa helposti Confluencen tiedon ylläpitäjältä. Tiedon etsijän ei tarvitse etsiä enää useammasta kanavasta, kuten useammasta sähköpostista.”

5.4 Konkreettiset haasteet tiedon jakamisessa ja löytymisessä Confluencessa

Käyttäjät pääsääntöisesti kuvailevat Confluencen käyttöä helpohkoksi omaksua toimistotyössä. Haasteeksi saattaa haastatteluiden perusteella kuitenkin muodostua se, ettei työyhteisön kesken ole sovittu tarpeeksi tarkkoja toimintatapoja. Koska tietoa ei järjestelmään siirry ilman ihmistä, kiteyttää eräs haastateltavista järjestelmän haasteet hyvin yhdessä lauseessa: ”Kunhan sisältö ja sisällön ylläpitäminen kuuluu tiimin rutiineihin eikä tieto näin pääse vanhenemaan. Myöskään mikäli tiimin – tai yrityksen kesken ei sovita kuinka tietoa jäsenellään Confluenceseen, saattaa käyttäjällä mennä sormi suuhun, hänen yrittäessä löytää tietoa. Kunhan sivujen hierarkian rakentamiselle ja muotoilulle on sovittu yhteiset toimintatavat.” Toinen haastateltavista kertoo haasteista näin: ”Sivujen päivittäminen ja uusien luominen voi olla aikaa vievää, mutta jos pohjatyöt ja käytännöt on hoidettu hyvin, päivittäminen on helpompaa. Haasteena on ehkä ennemminkin ihmisten kyky muistaa pitää tieto ajan tasalla.”

Haastateltavat kokivat Confluencen tarjoavan nykyiseen käyttöön monenlaisia työkaluja ja vastaavan tarvetta hyvin vahvasti. Osa haastateltavista ei edes keksinyt haastattelutilaisuuden aikana mikä ominaisuus olisi sellainen, jota hän jäisi kaipaamaan. Pari ominaisuutta kuitenkin nosti päätään, mutta näiden puutteiden ei koettu olevan este Confluencen käytölle. Eräs haastateltava kokee puutteeksi, ettei löydy ”Kollektiivista kalenteritoiminnallisuutta, joka nitoisi yhteen paikkaan tiedon koko tiimin viikko- tai kuukausinäkömystä”. Toinen ominaisuus, jota toivottiin aiemmin mainitun lisäksi: ”Kalenteriominaisuuden lisäksi fläppitaulu tyyppinen illustrointi ominaisuus (whiteboard)” oli erään vastaajan toivelistalla. Näitä puutteellisia ominaisuuksia varten on käytetty toisia työkaluja. Toisessa haastattelussa esiin nousi myös seuraava seikka: ”Päivittäiseen kommunikointiin Confluence ei ole oikea työkalu, siihen kannattaa mieluummin käyttää Teamsia tai sähköpostia, koska se huomauttaa vastapuolta kommunikaatiosta.”

Yhdestäkään haastattelussa ei noussut esiin asioita, joista voitaisiin päätellä, että Confluence hankaloittaisi työntekoa tai sen käyttö koettaisiin haastavaksi. Suurimpana haasteena pidettiin nimenomaan käyttäjiä ja sovittuja käytäntöjä, kuten eräs haastateltavista hyvin kiteyttää: ”Joskus oikean tiedon löytäminen voi olla haasteellista, mikäli tieto ei ole sijoitettu oikeaan paikkaan käyttäjän toimesta. Joskus jotkut käyttäjät kokevat tiedon tallentamisen turhaksi byrokratiaksi. Toki tässä kohtaa helpokäyttöinen työkalu on avuksi, kun tehtävä helpottuu.” Selkeiden toimintatapojen puute ja sovittujen käytäntöjen noudattamatta jättäminen ovat haastattelujen perusteella konkreettisia haasteita, nämä puutteet vaikeuttavat sekä tiedon jakamista että sen löytymistä.

5.5 SWOT-Analyysi Confluencesta työkaluna tiedon jakamisessa ja löytymisessä

Seuraavaksi pyrin kokoamaan yhteen koko teemahaastattelun annin helposti sekä nopeasti ymmärrettävään muotoon ja esittelen oman SWOT analyysin Confluencesta työkaluna tiedonjakamiseen ja löytymiseen liittyen. Analyysin vastaukset ovat yhteenveto haastateltavien esittämistä vastauksista. Haastateltavien vastaukset ovat luettavissa luvuissa 5.2, 5.3 ja 5.4. SWOT analyysi ei muuta sitä faktaa, että Confluence ei välttämättä sovellu minkälaisen tahansa tiimin käyttöön. Pahimmassa tapauksessa ilman ohjausta ja yhteisesti sovittuja käytäntöjä työkalu saattaa jopa hankaloittaa työntekoa.

SWOT (Strength/ vahvuudet, Weakness/ heikkoudet, Opportunities/ mahdollisuudet ja Threats/ uhat) -analyysi on suunniteltu työkaluksi, kun organisaatio miettii seuraava askelta. Sen päätarkoitus on avata aihetta monesta eri näkökulmasta, jotta yrityksen johdon on mahdollista tehdä liiketoimintaan liittyviä päätöksiä helpommin. Sen on kehittänyt 1960-luvulla Albert Humphrey Stanford Research Institutesta. Albert Humphrey kehitti metodin tutkiessaan, miksi yritysten suunnittelemaat muutokset eivät aina toteutuneet. Analyysimallin kehityksen jälkeen siitä on tullut yksi suosituimpia työkaluja johtajien sekä yrittäjien keskuudessa. (Schooley 24.6.2019.)

Taulukko 3. SWOT-analyysi Confluencesta työkaluna tiedon jakamiseen ja löytymiseen.

Vahvuudet <ul style="list-style-type: none">• Haastateltavat kokevat Confluencen helppokäyttöiseksi työkaluksi tiedon tallentamiseen ja jakamiseen.• Integraatiot muihin Atlassianin tuotteisiin tuovat tietoa automaattisesti järjestelmään.• Versiohistorian avulla vahingossa poistettu tieto voi olla palautettavissa• Sensitiivinen tieto mahdollista asettaa salaiseksi ja rajata näkyvyyttä.	Heikkoudet <ul style="list-style-type: none">• Ei sovellu itsenäiseksi adhoc kommunikointityökaluksi.• Ei sisällä ihan kaikkia haastateltavien tarvitsemia illustrointiominaisuuksia.• Vaatii yhteisesti sovitut käytännöt tiedon tallentamiseen liittyen.• Tietojen siirto järjestelmään jostain toisesta järjestelmästä voi olla haastavaa ja vaatia tukihenkilön palkkaamista.
Mahdollisuudet <ul style="list-style-type: none">• Sovittuja tallennuskäytäntöjä noudattamalla tieto on helposti löydettävissä ja täydennettävissä.• Käyttönoton matala oppimiskynnyks• Tiedon keskittämisestä johtuva työajansäästö	Uhat <ul style="list-style-type: none">• Käyttäjät eivät noudata sovittuja tallennuskäytäntöjä ja tieto pirstaloituu muihin kanaviin/työkaluihin sekä sen löytyminen hankaloituu.• Huonosta ohjeistuksesta johtuen järjestelmän käyttö saatetaan kokea ylimääräiseksi työksi.

6 Pohdinta

Tuntuu, että tätä työtä tehdessä ja ennen sen aloitusta on vuodatettu verta, hikeä ja kyyneleitä. Kuitenkin keskittymällä oman tekemisen johtamiseen ja järkevään aikataulutukseen, on tämä työ saatu tähän pisteeseen. Koen tutkineeni aihetta niinkin läheltä ja syvällisesti kuin mahdollista. Tätä opinnäytetyötä varten on haastateltu Confluencen käyttäjiä, jotka toimivat erilaisissa asemissa ja työtehtävissä. Näin haastateltavat edustavat laajemmin erilaisia työtehtäviä hoitavia henkilöitä eivätkä edusta vain yhtä tietynlaista joukkoa.

Mielestäni haastattelussa saamieni vastausten perusteella, tutkimus vastaa tutkimusongelmaan: Miten Confluencen käyttäjät ovat kokeneet sen vaikuttavan tiedonjakoon ja tiedon löytymiseen omassa työssään? Pääsääntöisesti haastateltavat kokevat työkalun helpottavan tiedon hallitsemista, kunhan käyttäjät itse orientoituvat siihen faktaan, että tieto pitää käydä tallentamassa järjestelmään, itsestään tieto ei sinne siirry. Sekä vastaa tutkimusongelman alaongelmiin: Mitä konkreettista hyötyä Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä sekä mitä konkreettista haittaa Confluencesta on ollut tiedon jakamisessa ja löytymisessä? varsin kattavasti ja rehellisesti. Muun muassa sensitiivisen tiedon saatavuuden rajaaminen helposti tietyille käyttäjille on ominaisuus, joka nähdään erittäin konkreettisenä plussana. Yhdessäkään haastattelussa ei noussut esiin suoranaisia haittoja ohjelmiston käytöstä, vaan haastatteluiden perusteella puutteita nähdään enemmänkin tiettyjen ominaisuuksien puuttumisessa ja niitä joudutaan kompensoimaan toisilla työkaluilla. Haasteet liittyivät myös työtapojen ja käytäntöjen puuttumiseen tai niiden sivuuttamiseen.

Opinnäytetyön aihe on mielestäni relevantti ja ajankohtainen, koska kiitos digitaalisten apuvälineiden kehittymisen, tallennettavaa tietoa on meillä jokaisella. Confluence on yksi hyvä vaihtoehto tämän tiedon tallentamiseen. Se onko se itse kullekin oikea vaihtoehto, ei pysty toteamaan kuin ainoastaan Confluencia testaamalla ja käyttämällä. Uskon vahvasti, että näin digitaalisena ja etätyöaikana kuin nyt elämme, tietoa tulee valtavasti ja tietoa tulee jollain tapaa pystyä hallitsemaan. Tiedon hallinta ja faktojen tarkistus nousee todella suureen arvoon tulevaisuudessa ja sen takia jokaisella yrityksellä tulee jossain kohtaa olemaan tarve järjestelmälle, joka kokoaa tai johon kootaan tietoa eri osastoilta. Näin yrityksen johto pystyy varmistumaan tietojen paikkaansa pitävyydestä, ja yrityksen työntekijät pystyvät hyödyntämään tallennettua tietoa omassa työssään. Kuten Kosonen (2019, 4) toteaa: Yritykselle tieto on faktojen tai 'tosi uskomusten' sijaan ennen kaikkea kykyä toimia ja luoda tiedon ja tietämyksen pohjalta uutta arvoa.

Koska tutkimustuloksia on käsitellyt ja tutkinut vain yksi henkilö, raportti on vain yhden henkilön subjektiivinen näkemys tutkittavaan aiheeseen. Mikäli tutkijoita olisi ollut useampi tai vastauksia olisi käsitellyt useampi henkilö, olisi analyysi voinut olla erilainen. Vastauksiin tai haastateltaville esitelyihin kysymyksiin ei ole lisätty tutkijan eli minun omia mielipiteitäni tai ajatuksia. Näin on varmistettu, ettei haastattelija ohjaa kysymyksillä haastateltavan vastauksia tiettyyn suuntaan, positiiviseen tai negatiiviseen. Haastattelun kysymykset on esitelty haastateltaville kirjallisesti, näin kysymysten esittely on toteutettu aina samalla tavalla, eikä haastattelija ole voinut vaikuttaa kysymysmuodoilla vastauksiin.

Aihe on sikäli mielenkiintoinen, kun markkinoilla on erilaisia vaihtoehtoja tiedon tallentamiseen. Jatkotutkimuksina aiheelle olisi mielenkiintoista lukea tai tehdä seuraavista aiheista: Confluencen käyttöönotto, Confluence vs. SharePoint tai Confluencesta siirtyminen toiseen tiedonhallinta järjestelmään. Nämä tai vastaavat tutkimukset avaisivat vielä enemmän Confluencen käyttäjien ajatusmaailmaa. Käyttöönottoon perehtyminen avaisi erityisesti minkäläistä mahdollista muutosvastarintaa tuotteen käyttöönotto aiheuttaa. Confluence vs. SharePoint olisi aiheena kiinnostava ja siihen perehtyminen toisi esille mielenkiintoista vastakkainasettelua kahden tunnetun ohjelmiston välille. Confluencesta siirtyminen toiseen tiedonhallintajärjestelmään olisi tutkimusaiheena mielenkiintoinen ja tällaisesta tutkimuksesta voisi saada hyvää osviittaa Confluencesta ilmi tuleviin käyttäjien tai yrityksen kannalta negatiivisiin aiheisiin. Ehkä tämä tekemäni tutkimus toimii esiasteena tai katalyyttinä jollekin toiselle tutkijalle, joka perehtyy aiheeseen enemmän, näin ainakin toivon.

6.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Työskentelyn opinnäytetyön kanssa aloitin vuonna 2017. Tässä vaiheessa elämää työskentelin markkinoinnin ja myynnin parissa. Silloinen opinnäytetyön aiheeni, Social Selling, liittyi enemmän silloiseen uraani. Aihe osoittautui kuitenkin liian laajaksi huonon rajauksen takia. Tähän lisättynä henkilökohtaisessa elämässä koetut muutokset, muun muassa uran vaihto liiketoiminnasta ohjelmointiin ja koodaamiseen, lapsien saaminen ja välivuosi laskivat motivaatiota tätä aihetta ja työtä kohtaan erittäin paljon. Keskusteltuani työstä opinnäytetyöohjaajani kanssa koin tullessi umpikujaan aiheen kanssa. Tämän jälkeen lähdin vielä hakemaan toista kulmaa työhöni, hakemalla toimeksiantoa liittyen samaan aihealueeseen. En kuitenkaan onnistunut saamaan toimeksiantoa yrityksistä huolimatta.

Tässä kohtaa olin jo nykyisellä työnantajallani päässyt tutustumaan Confluenceen työkaluna. Olen huomannut viestinnän olevan yleensä jonkin sortin kompastuskivi jokaisella aiemmalla työnantajallani. Organisaatiossamme Confluencen tehokas käyttö kuitenkin sai

minut vakuuttumaan sen hyvistä puolista ja päädyin lähteä tutkimaan tätä aihetta enemmän. Näin sovittiin uusi keskustelu ohjaajan kanssa ja sovimme tämän uuden aiheen työleni. Tuhosin kaiken vanhaan opinnäytetyöhön liittyvän ja tämä työ sai alkunsa.

Ennen kirjoitustyön aloittamista päätin aloittaa teoriaosuudesta ja teemahaastatteluun tutustumisesta. Onneksi tietoa oli saatavilla hyvin Haaga-Helian e-kirjastosta, koska pyrin välttelemään julkisia paikkoja vallitsevan Covid-19 viruksen vaaniessa joka paikassa. Aikataulullisesti asetin itselleni tavoitteen saada teemahaastattelun teoriaosuuden valmiiksi lokakuun loppuun mennessä. Nälkä kuitenkin kasvoi syödessä ja pääsin hieman edelle aikatauluni kanssa, kun sain myös tutkittua, tutustuttua ja kirjoitettua wikiohjelmistoista kattavan selonteon tähän työhön. Haastattelut olisin halunnut saada nopeammin kasaan, mutta valitettavasti globaali tilanne oli mikä oli ja sen mukaan piti elää. Onneksi kuitenkin sain jokusen haastateltavan houkuteltua osallistumaan ja sain kaikki haastattelut suoritettua joulukuun 2020 loppuun mennessä.

Analysointi oli mielestäni sikäli helppoa, koska aihe on valtavan kiinnostava ja löysin mielestäni hyvin haastatteluista vastauksia tutkimusongelmaani. Kirjallisen työn tuottaminen ei ole se mieleisin asia minulle henkilökohtaisesti, ja sen kanssa jouduin motivoimaan itseäni useampaankin kertaan. Kuitenkin loppujen lopuksi mielestäni käsissä on ihan mielenkiinnokas opinnäytetyö.

6.2 Oman kehittymisen arviointi

Kehitys loppuu tyytyväisyyteen, on Teemu Selänne joskus todennut jossain mediassa. Tuo metafora varmaan kuvasi uraani ja ajatusmaailmaani ennen tätä työtä. Huomaan uranvaihtoni jälkeen kehittyneeni kirjallisten töiden parissa, ihan jo esimerkiksi kirjoitusvirheiden määrän rajuna putoamisena. Sekä myöskin asian toinen puoli, kirjoitustöiden tekeminen on kehittänyt minua myös tutkijana, kun asioihin on joutunut perehtymään enemmän.

En ole aiemmin työstänyt yksin näin pitkää raporttia, saati haastatellut ihmisiä johonkin tutkimusongelmaan liittyen, ja näihin koen saaneeni hyvää harjoitusta. Jo ennen työn aloittamista tunnistin itsestäni heikkouksia, jotka voivat vaikuttaa tämän opinnäytetyön valmistumiseen. Heikkouksiani ovat kärsivällisyys, joka johtaa omassa toiminnassani huonoon aikatauluttamiseen sekä pidemmän kirjallisen raportin tuottaminen, joka näkyy käytöksessäni siinä, että mieluummin esitän asian suullisesti keskustellen kuin nojautumalla kirjalliseen syvällisempään tutkimukseen. Tämän tyyppisen pidemmän raportin tuottami-

nen tuotti aina välillä haasteita, mutta huomaan kuitenkin oppineeni valtavasti itseni johtamisesta tätä opinnäytetyötä tehdessäni ja koen, että olen saanut tuettua näitä aiemmin mainitsemiani heikkouksia. Tätä kirjoittaessa koen jopa tietynlaista tyydytyksen tunnetta, kun huomaan viihtyväni tämän raportin ja tutkimuksen parissa.

Lähteet

Alastalo, M. 2005. Tutkimushaastattelun historia yhteiskuntatieteissä. Teoksessa Ruusu-
vuori J. & Tiitula L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus tilanteet ja vuorovaikutus, s. 67–90. Vas-
tapaino. Tampere

Atlassian 2020a. Company. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/company>. Luettu
14.10.2020

Atlassian 2020b. Jira Software Overview. Luettavissa: [https://confluence.atlas-
sian.com/jirasoftwareserver/jira-software-overview-938845024.html](https://confluence.atlassian.com/jirasoftwareserver/jira-software-overview-938845024.html). Luettu 14.10.2020

Atlassian 2020c. Jira Align. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/software/jira/align>. Lu-
ettu 14.10.2020

Atlassian 2020d. Service Desk. Luettavissa: [https://www.atlassian.com/soft-
ware/helpdesk-software](https://www.atlassian.com/software/helpdesk-software). Luettu 14.10.2021

Atlassian 2020e. Opsgenie. Luettavissa: [https://www.atlassian.com/software/opsgenie/ad-
vanced-reporting-and-analytics](https://www.atlassian.com/software/opsgenie/advanced-reporting-and-analytics). Luettu 14.10.2020

Atlassian 2020f. Statuspage. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/software/statuspage>.
Luettu 14.10.2020

Atlassian 2020g. Bitbucket. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/software/bitbucket>. Lu-
ettu 14.10.2020

Atlassian 2020h. Say hello to Jira Core. Luettavissa: [https://www.atlassian.com/blog/jira-
core/say-hello-jira-core](https://www.atlassian.com/blog/jira-core/say-hello-jira-core). Luettu 14.10.2020

Atlassian 2020i. Bamboo. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/software/bamboo>. Lu-
ettu 14.10.2020

Atlassian 2020j. Confluence. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/software/confluence>.
Luettu 14.10.2020

Atlassian 2020k. Confluence basics. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/software/confluence/guides/get-started/confluence-overview#hosting-options>. Luettu 20.10.2020

Cappelano, T. & Carramenha, B. & Mansi, V. & Thorton, G. 2019. Strategic Employee Communication. Building a culture of engagement.

Chen, A. 21.8.2018. 3 ways Confluence helps you break down silos and get work done. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/blog/confluence/confluence-6-11-edit-any-file>. Luettu 19.10.2020

Craft, K. How to Launch an Internal Wiki. 18.7.2019 Luettavissa: <https://tetra.com/article/how-to-launch-an-internal-wiki/> . Luettu: 14.2.2021

Ellspermann, J. 18 Internal Communication Strategies for 2021. 01.01.2021 Luettavissa: <https://blog.enplug.com/internal-communications-best-practices> . Luettu: 6.3.2021

Eskola, K. Sisäinen viestintä moukaroi siilot ja luo työlle merkityksen. 28.5.2020. Luettavissa: <https://ellunkanat.fi/nakemys/artikkelit/sisainen-viestinta-moukaroi-siilot-ja-luo-tyollemerkityksen/> . Luettu: 27.2021

Eskoja, J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.

Farkas, M. 2007. Social Software in Libraries : Building Collaboration, Communication, and Community Online. Information Today, Inc.

Frost, I., Gross D. & Grzeganeck, K. 2011. Wiki Software for Knowledge Management in Organisations. Luettavissa: http://www.community-of-knowledge.de/fileadmin/user_upload/attachments/wikis_for_knowledge_management_in_organisations.pdf. Luettu 14.10.2020

Gillis, T. 2011. The IABC Handbook of Organizational Communication : A Guide to Internal Communication, Public Relations, Marketing, and Leadership. John Wiley & Sons, Incorporated

Git 2021. Git. Luettavissa: <https://git-scm.com>. Luettu 24.01.2021

Hilska, K. How wiki-intranet changes internal communication? 2008. Luettavissa: https://www.researchgate.net/profile/Katja_Hilska/publication/228767795_How_wiki-intranet_changes_internal_communication/links/543cc19a0cf20af5cfbf71f8.pdf. Luettu 6.3.2021

Hannu. 2.4.2019 AGILE- Mikä, milloin, Miksi? Luettavissa: <https://blog.op-pia.fi/2019/04/02/agile-mika-milloin-miksi/>. Luettu 19.2.2021

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus, Helsinki

Jethwaney, J. 2011. Internal Communication Process and Tools: a study on Central Public Sector Enterprises. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/305681639_Internal_Communication_Process_and_Tools_A_study_on_CPSEs Luettu 5.3.2021

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOY. Helsinki

Kaihovirta-Rapo, M. & Lohtaja-Ahonen, S. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Sanoma. Kankainen, S. Kymmenen johtamisviestinnän perusohjetta. 30.9.2019 Luettavissa: <https://hyplus.helsinki.fi/sisainen-viestinta-10-perusohjetta-johtajille-ja-esimiehille/>. Luettu 6.3.2021

Keränen, V. & Lamberg, N. & Penttinen, J. 2003. Digitaalisen viestinnän peruskirja. Docendo. Jyväskylä.

Konecranes 2020. Konecranes lyhyesti. Luettavissa: <https://investors.konecranes.com/fi/konecranes-lyhyesti>. Luettu 07.11.2020

Kosonen M. 2019. Tiedolla johtamisen käsikirja. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227003/URNISBN9789523441835.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Luettu 16.2.2021

Linux.fi 2021. WYSIWYG. Luettavissa: <https://www.linux.fi/wiki/WYSIWYG>. Luettu 23.01.2021

Mader, S. 2007. Wikipatterns. John Wiley & Sons, Incorporated

Manchester University. Luettavissa: <http://www.ceebl.manchester.ac.uk/events/archive/aligningcollaborativelearning/Wiki.pdf> Luettu: 19.2.2021

Metropolia 2021. Teams. Luettavissa: <https://wiki.metropolia.fi/display/socialmedia/Microsoft+Teams>. Luettu 22.01.2021

Rastas, A. 2005. Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvuori J. & Tiitula L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus tilanteet ja vuorovaikutus, s. 91–120. Vastapaino. Tampere

Ruusuvuori J. & Tiitula L. 2005. Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori J. & Tiitula L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus tilanteet ja vuorovaikutus, s. 7–21. Vastapaino. Tampere

Schooley, S 24.6.2019. SWOT Analysis: What It Is and When to Use It. Luettavissa: <https://www.businessnewsdaily.com/4245-swot-analysis.html> Luettu: 2.3.2021

SharePoint 2021. Microsoft. Luettavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/sharepoint/collaboration>. Luettu 22.01.2021

Sinclair, S. 20.7.2020. Internal Communication Examples: What works in a Crisis?. Luettavissa: <https://www.talkfreely.com/blog/internal-communication-examples> . Luettu: 27.2.2021

Sourcetree 2020. Sourcetree. Luettavissa: <https://www.sourcetreeapp.com>. Luettu 14.10.2020

Thoeny, P. & Woods, D. 2011. Wikis for dummies. Wiley Publishing Inc. New Jersey.

Trello 2020. Trello home. Luettavissa: <https://trello.com/home>. Luettu: 14.10.2020

TSK 2021. TSK. Luettavissa: http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/hakemistot-267.html?page=get_id&id=ID193&vocabulary_code=TSKTT. Luettu 24.01.2021

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. TENK 2012

WikiEducators. Luettavissa: https://wikieducator.org/images/3/34/Newbie_Tut1.pdf. Luettu: 19.2.2021

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko joka lähetettiin haastateltaville

- How the information and knowledge was distributed before Confluence?
Was there multiple applications/ ways to distribute?
- Has the information distribution got easier or harder after starting to use Confluence?
What is easier? Why?
What is harder? Why?
- Confluence is used throughout the company; do you think Confluence is suitable to share knowledge regardless the size of the team?
What is the most beneficiary thing that Confluence has brought to our teams' way of sharing information and knowledge?
- Is Confluence user-friendly?
Was it easy to get everyone start using it?
Does it consume a lot of time to use Confluence?
- Are you happy with Confluence or do you think there's a better option available?
Why do you think xxx is better?
Why do you think Confluence is superior to its competitors?
What is the best feature in Confluence?
- To what kind of teams or companies do you think should start to use Confluence for information and knowledge transfer?
- What kind of information/ knowledge is distributed in Confluence?
Why Confluence is better for that than email/ calling/ meeting?
- To your opinion, what Confluence is missing?

Liite 2. Taulukko 1. Haastattelussa käytetyt kysymykset niiden tavoitteet ja teoria

Kysymys	Tavoite	Luku
1. How the information and knowledge was distributed before Confluence? Was there multiple applications/ ways to distribute?	Kysymyksen tarkoituksena on selvittää viestinnän välineistä tiimi on siirtynyt Confluenceseen.	2.2
2. Has the information distribution got easier or harder after starting to use Confluence? What is easier? Why? What is harder? Why?	Selvitämme käyttäjän mielipidettä Confluencen soveltuvuudesta tiimin käyttöön. Sekä keskustelemme, minkälainen on käyttäjän oma mielipide Confluencesta	3.1, 3.2 ja 3.5
3. Confluence is used throughout the company; do you think Confluence is suitable to share knowledge regardless the size of the team? What is the most beneficiary thing that Confluence has brought to our teams' way of sharing information and knowledge?		
4. Is Confluence user-friendly? Was it easy to get everyone start using it? Does it consume a lot of time to use Confluence?		
5. Are you happy with Confluence or do you think there's a better option available? Why do you think xxx is better? Why do you think Confluence is superior to its competitors? What is the best feature in Confluence?		
6. To what kind of teams or companies do you think should start to use Confluence for information and knowledge transfer?		
7. What kind of information/ knowledge is distributed in Confluence? Why Confluence is better for that than email/ calling/ meeting?	Kysymyksen tarkoituksena on selvittää käyttäjän mielipidettä Confluencen soveltuvuudesta sekä keskustelemme mihin Confluencia käytetään tiimissä.	2.1 ja 2.3
8. To your opinion, what Confluence is missing?	Pyrimme löytämään mahdollisia puutteita Confluencesta.	2.3 ja 3.2

Liite 3. Opinnäytetyön alkuperäinen projektisuunnitelma ja aikataulu

Yleistä	
Tekijä(t)	Mikko Huttunen
Ohjaaja	Vesa Multanen
Arvosana tavoite	Hyvä
Menetelmä	Laadullinen tutkimus
Haastattelu metodi(t)	Puolistrukturoitu
Opinnäytetyö valmistumis tavoite	Toukokuu 2021
Haastatteluiden valmistumis tavoite	Joulukuu 2020
Aikataulu	
Kuukausi	Tavoite
Syyskuu 2020	Teoriaosa Confluence
Lokakuu	Confluence
Marraskuu	Teoriaosa Konecranes + Haastattelut
Joulukuu	Haastattelut
Tammikuu 2021	Haastatteluiden analysointi + Johdanto
Helmikuu	Pohdinta + Tiivistelmä + Ensimmäinen palautus
Maaliskuu	Korjausehdotusten läpikäynti ja korjaus
Huhtikuu	Toinen palautus + korjaukset
Toukokuu	Valmis

Liite 4. Opinnäytetyön muutettu aikataulu ensimmäisen palautuksen jälkeen

Kuukausi	Tavoite
Syyskuu 2020	Teoriaosat Confluence, Teemahaastattelu
Lokakuu	Teoriaosat Confluence, Teemahaastattelu
Marraskuu	Teoriaosa Konecranes, haastattelut
Joulukuu	Haastattelut, haastatteluiden analysointi, pohdinta
Tammikuu 2021	Ensimmäinen palautus, johdanto
Helmikuu	Teoriaosa Sisäinen viestintä, teoriaosa wikiohjelmistot, muotoilu, toinen palautus, tiivistelmä
Maaliskuu	Korjausehdotusten läpikäynti ja korjaus, palautus
Huhtikuu	Valmis