

# AHDISTAAKO AVOIMUUS

- wiki tutkimus- ja kehittämishankkeen sisäisen viestinnän välineenä

1. Johdanto .....	2
1.1 Kehittämistyöni tavoitteet.....	4
2. Tutkimuskohde .....	6
2.1 Web 2.0, wiki ja sosiaalinen media.....	7
2.1.1 VOIMAA-wiki.....	8
2.2 Verkossa työskentely.....	10
2.3 Sisäinen viestintä .....	11
2.3.1 Sisäinen viestintä verkkoympäristössä.....	15
2.3.2 Sisäisen viestinnän arviointi.....	16
3. Prosessi .....	17
3.1 Tutkimusmenetelmä.....	18
3.2 Haastattelututkimus.....	20
3.3 Haastateltavat .....	22
3.3.1 Haastateltavien profiilit.....	23
3.4 Haastattelukysymykset .....	23
3.4.1 Haastattelukysymysten runko .....	24
4. Tulokset .....	24
5. Yhteenveto.....	25
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>26</b>

## 1. Johdanto

”Webin äärimmäinen avoimuus, sen tuoma mahdollisuus kenen tahansa olla yhteydessä käytännössä keneen tahansa, luo ennennäkemättömiä mahdollisuuksia yhteistyölle.” (Leadbeater 2008, 3.)

Wikin vakavasti otettava haaste on sen avoimuus, josta koko konsepti kerää energiansa ja voimansa. Ihmiset eivät välttämättä täysin ymmärrä avoimuuden merkitystä, ennen kuin on aika soveltaa avoimuuden periaatetta käytäntöön. Muutosvastarintaa esiintyy, kun päättäjät ryhtyvät aprikoimaan, voivatko he ylipäänsä tai pitäisikö heidän oikeastaan sallia niin laajat oikeudet kaikille käyttäjille. Tätä ongelmaa voidaan käsitellä määrittelemällä wikinkäyttöä tarkemmin, mutta kyse on myös organisaation toimintakulttuurista. Avoimuuteen liittyvät olemassa olevat, potentiaaliset ja kuvitellut ongelmat varmasti tarvitsevat laajempaa tutkimista, kun wikien käyttö yleistyy. Myöskin käyttäjäkokemukset ovat yhä melko tuntemattomia. Tutkijoiden tulisiikin mitata wikien hyötyjä ja haittoja tästä näkökulmasta. (vapaasti käännetty Lietsala & Sirkkunen 2008, 34-40.)

Työni otsikko on syntynyt käytännön kokemuksista tutkimus- ja kehittämishankkeen parissa, jossa verkkoympäristössä avoimesti tapahtuva työskentely on hankkeen toimijoille uusi haaste. Valmistuin Helsingin ammattikorkeakoulu Stadiasta medianomiksi vuonna 2005. Tuolloin kulttuurituotannolla ei ollut omaa koulutusohjelmaa eikä tutkintonimikettä, vaan se oli ainoastaan suuntautumisvaihtoehto viestinnän koulutusohjelman alla. Valmistumiseni jälkeen olen toiminut eri tehtävissä ensin Helsingin ammattikorkeakoulu Stadiassa ja vuoden 2008 aikana tapahtuneen fuusioitumisen jälkeen Metropolia ammattikorkeakoulussa.

Vuoden 2009 alusta olen työskennellyt Metropolia ammattikorkeakoulun viestinnän koulutusohjelman, digitaalisen viestinnän suuntautumisvaihtoehdon VOIMAA-voimavaroja maahanmuuttajista - projektissa, joka on Euroopan Sosiaalirahaston rahoittama. Olen työni kautta tutustunut ensimmäistä kertaa sosiaalisen median käsitteeseen ja wikityöskentelyyn. Lisäksi olen nähnyt lyhyen ajan sisällä,

kuinka wikiympäristö parhaimmillaan toimii niin systemaattisen viestinvälityksen kuin spontaanien keskustelujen alustana.

"Avoin" ja "läpinäkyvä" ovat avainsanoja, joilla tutkimuskohteenani olevan VOIMAA -voimavaroja maahanmuuttajista -projektin rahoittaja Euroopan Sosiaalirahasto / Etelä-Suomen Lääninhallitus edellyttää hankkeen toimenpiteiden tapahtuvan. Julkisella rahoituksella tehtävän projektityön on oltava kaikilta osin päivänvaloa kestävä.

VOIMAA -voimavaroja maahanmuuttajista -hanke on mennyt askeleen pidemmälle moniin vastaaviin hankkeisiin verrattuna, viemällä hanketyöskentelyn alusta alkaen kaikkien nähtäville julkiseen verkkoon. Hanketyön eri tehtävissä on käytössä erilaisia sosiaalisen median sovelluksia, mutta hankkeen työkaluista tärkein on wiki<sup>1</sup>.

Vuoden 2009 alusta saakka olen törmännyt sekä onnistumisen että epäonnistumisen tunteisiin liittyen niihin odotuksiin, joita itselläni on ollut wikin käyttämisestä työvälineenä. Samalla olen havainnut, että uusien työskentelyperiaatteiden omaksuminen on suuressa määrin henkilökohtainen ratkaisu. Työtapojen muutosprosessi ja valmius muutoksen vastaanottamiseen on toisilla nopeampi, toisten kohdalla hitaampi.

Sosiaaliseen mediaan <sup>2</sup>liittyy avoimuuden lisäksi ajatus tiedon jakamisesta yhdeltä monille tai monilta monille. Parhaimmillaan se on yhden idean tai jonkin verkossa jaettavan materiaalin jalostamista kollektiivisesti.

---

<sup>1</sup> **Wiki** on verkkosivusto, jonka sisältöä käyttäjät voivat itse muokata, usein ilman sivustolle kirjautumista. Vuorovaikutteisuus ja muutosten tekemisen yksinkertaisuus tekevät wikistä tehokkaan yhteisöllisen kirjoittamisen työkalun. Nimi juontuu sanoista "wiki wiki", joka tarkoittaa nopeaa.

<sup>2</sup> **Sosiaalinen media** on prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla. Samalla se on jälkiteollinen ilmiö, jolla on tuotanto- ja jakelurakenteen muutoksen takia vaikutuksia yhteiskuntaan, talouteen ja kulttuuriin. Käsite on vielä varsin uusi ja siten siitä on useita erilaisia tulkintoja, joissa vaihtelevasti korostuu prosessiluonne, web2.0-ulottuvuus, sisällöt, yhteisöt tai toimintamuodot.

VOIMAA-hankkeen eri toimenpiteet ja alaprojektit suoritetaan yhteistyössä hankekumppanien kanssa. Wikissä tehdään hanketyötä soveltuvin osin. Wiki mahdollistaa välineenä keskustelemisen, ideoinnin ja ajatusten työstämisen yhdessä. Hankkeen osa-alueet kehittyvät ihannetilanteessa wikin välityksellä tapahtuvan kommunikoinnin, tiedon- ja ajatustenvaihdon kautta.

Uusi työväline tuottaa aluksi huolta tietoteknisestä osaamisesta. Syvemmällä tasolla kyse on hanketoimijoiden valmiuksissa ja halukkuudessa omaksua uusi työväline ja sen mukana uusi työskentelytapa. Olen pohtinut, kuinka projekti voi onnistua, mikäli kaikki siinä toimivat henkilöt eivät sitoudu wikityöskentelyyn.

Tällä hetkellä, syksyllä 2009, VOIMAA-hankkeen wikialusta on ensisijaisesti hallinnollisen ja tiedotuksellisen materiaalin jakelukanava. Keskustelua ja yhteisöllistä hanketyöskentelyä ei ole syntynyt wikiin. Opinnäytetyöni tarkoitus ei ole nostaa esiin ainoastaan sosiaalisen median mahdollistaman työskentelytavan innostavia puolia. Tavoitteenani on tutkia haasteita, joita wikin käyttämiseen projektin sisäisen viestinnän ja kommunikoinnin välineenä voi liittyä. Tätä tutkimusta teen hankkeen parissa työskentelevien näkökulmasta katsottuna.

Tekemäni tiedottaja/tuottajan työ on kulttuurituotannon kenttää ajatellen rajapintailmiö. Se on verkkoviestintää ja sisällöntuottamista. Projektitiedottajan toimi on selkeästi rajattu tehtävä, jossa ei ole varsinaisesti alaisia eikä projektipäällikön vastuita. Olen kuitenkin vastuussa omien toimintojeni raportoisesta rahoittajalle. Toimin projektityössä, jolla on selkeä tuotannon kaari: alkuvaihe valmisteluineen, keskivaihe tiukkoine työtahtineen ja loppuvaihe julkaisu- ja raportointitehtävineen. Tutkin ilmiötä, joka yleistyessään koskettaa entistä laajemmin eri organisaatioita. Työni tulosten yleistettävyyden voi olla hyödyllistä myös kulttuurituotannon alalle.

### **1.1 Kehittämistyöni tavoitteet**

Kehittämistehtäväni pyrkii hahmottamaan, wikinkäyttäjien näkemyksiä kuunnellen, miten hanketoimijoiden välinen sisäinen tiedonkulku ja viestintä wikissä voisi onnistua parhaimmalla mahdollisella tavalla. Toisaalta tutkin, mitkä asiat jarruttavat wikityöskentelyn kehittymistä. Tavoitteenani on selvittää, miten wikin toimisi parhaiten VOIMAA-projektin sisäisessä viestinnässä, yhteydenpidossa ja työvälineenä.

Tärkeimpänä elementtinä työni kannalta haastattelen VOIMAA-hankkeen wiki-ympäristöä käyttäviä tai siihen tutustuneita henkilöitä. Kysyn heiltä arvioita ongelmakohdista wikin käyttämisestä. Pyydän heitä kertomaan omasta työskentelystä wikin parissa: ovatko he käyneet keskustelemassa, muokkaamassa, julkaisemassa tai muutoin viestimässä.

Pyydän haastateltavilta kehittämissuhteita wikiin liittyen VOIMAA-hankkeen työvälineenä. Haastattelujen perusteella laadittava kehittämissuhteus liittyy paitsi sisäiseen viestintään, myös toiveisiin siitä, millainen paikka wiki voisi olla. Tärkeintä on ymmärtää wiki joustavasti, sekä välineenä että paikkana. Se on työskentelyalusta hallinnolle ja tiedottamiselle, tekstin tuottamiselle ja videoiden julkaisemiselle. Lisäksi se on paikka vapaalle keskustelulle, ideoiden esittämiselle, toisten ihmisten ajatusten jalostamiselle ja asioiden ihmettelmiselle.

Ydinkysymys on, miten wiki toimii hankkeen sisäisen viestinnän välineenä. Seuraava kysymys on, miten wikin käyttö kehittyisi. Tavoittelen yhteenvetoa, jossa voisin eritellä, mitä haasteita wiki tuo projektitoimijoille. Lisäksi toivon saavani tähänastisten wikinkäyttökokemusten tarkastelun pohjalta aikaiseksi toimintaehdotuksen VOIMAA-hankkeen loppukaudelle (syksy 2010-kesä 2011), niin että wikin käyttöä voitaisiin jalostaa parhaalla mahdollisella tavalla.

Kaikki eivät ole valmiita varauksetta siirtymään avoimiin verkkoympäristöihin tai wikin mahdollistamaan työskentelytapaan. Kun ymmärrys syy-seuraussuhteista lisääntyy, voidaan myös valmistautua tuleviin projekteihin siten, että aiemmat wikityöskentelykokeiluissa havaitut karikot voidaan välttää.

Wikin käyttö on laajenemassa Metropolia ammattikorkeakoulussa, ja siksi emo-organisaatiota kiinnostavat aiheeseen liittyvät tutkimukset ja kehitystyö. Laajemmin ajateltuna, uskon vastaavien projektien ja hankkeiden hyötyvän myös selvitystyöstä. Pioneerina toimiminen on ajoittain raskasta ja on hyvä dokumentoida tällaisen työskentelytavan ensi vaiheita.

Tutkimusta sosiaalisen median ilmiöstä tehdään parhaillaan maailmanlaajuisesti. Ilmiö linkittyy myös luovaan talouteen, luoviin aloihin, innovaatioihin ja virtuaalityöskentelyyn. Minun näkökulmani on pieni ja käytännöllinen: haluan ymmärtää, mitä tulisi tehdä, jotta hanketoimijoiden välinen sisäinen viestintä

onnistuisi wikissä. Lopputuotoksena on toimintaehdotus VOIMAA-hankkeen wikinkäytölle, sen kehittämiseksi ja wikityöskentelykulttuurin edellytyksille.

## 2. Tutkimuskohde

Ammattikorkeakoulun tutkimus - ja kehittämistoiminnan käsitettä on määritelty seuraavasti: "Suomalaisten ammattikorkeakoulujen toiminnan tavoitteena on -ei vain pelkkä toive, vaan lakiin perustuva selvä vaatimus -toteuttaa hyvin erilaisten ammattien käytännöllisvoittoista tutkimus - ja kehitystoimintaa. ... Tutkimus ja kehitys (T&K) muodostavat sanaparin, jonka sisällä on jännitteitä ja toisaalta suuria odotuksia hedelmällisestä vuorovaikutuksesta. ... Kun Suomessa ammatillinen koulutus on tullut mukaan korkeakoulutuksen piiriin, on vahvasti lähtenyt käyntiin myös ammatillinen tutkimustoiminta. Opetusministeriö on määrittänyt sen sellaiseksi tutkimus- ja kehitystoiminnaksi, jonka pääpyrkimyksenä on tuottaa "olennaisesti uutta tietoa" johonkin ammatilliseen kehittämishankkeeseen. Lisäksi ministeriö edellyttää, että tutkimus - ja kehitystyö on luonteeltaan työelämän tarpeista lähtevää soveltavaa tutkimus- ja kehitystoimintaa. Sen lähtökohtana ovat työelämän käytännölliset kysymykset. Tavoitteena on luoda uusia tai parannettuja tuotteita, tuotantovälineitä tai -menetelmiä ja palveluja. (Anttila 2005, 13-15.)

VOIMAA -voimavaroja maahanmuuttajista on Metropolia Ammattikorkeakoulun viestinnän koulutusohjelman luotsaama tutkimus- ja kehittämishanke, jossa ovat mukana Hämeen ammattikorkeakoulun ammatillinen opettajakorkeakoulu ja Fakiirimedia Oy. Hankkeen projektiryhmä eli operatiivinen tiimi muodostuu näistä toimijoista. Hanketta rahoittaa Etelä-Suomen lääninhallitus Euroopan sosiaalirahaston varoin. Hankekausi on vuodet 2008-2011. VOIMAA -hankkeen tarkoituksena on edistää maahanmuuttajataustaisten joustavaa urakehitystä - opintojen aloittamisesta esimies- ja asiantuntijatehtäviin. Hankkeessa tehdään erilaisia konseptointeja ja pilotointeja. Kaikkia hankkeen toimia pyritään työstämään eteenpäin sosiaalisen median keinoin.

VOIMAA -hankkeen aikana on tavoitteena kehittää toimintamalleja työyhteisöille. Tätä kehitystyötä tehdään yhdessä työnantajien kanssa kunkin työyhteisön jo rekrytoimien maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kouluttamiseksi esimerkiksi työhönperehdyttäjät - ja työpaikkakouluttajatehtäviin. Toinen osa hankkeen kehittämistyöstä suuntautuu ammattikorkeakouluille, hankkeen aikana luodaan yhteistyössä opettajien ja muun henkilöstön kanssa maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden amk-opintoihin valmentavaa koulutusta. Kolmas kokonaisuus on työnantajakysely, jossa selvitetään

metropolialueen yritysten halukkuutta ja mahdollisuuksia maahanmuuttajien rekrytointiin ja urakehityksen tukemiseen. Tätä kyselytutkimusta toteuttaa Fakiirimedia oy.

Hankkeen on tarkoitus löytää toimintamalleja, joita voidaan myöhemmin valtavirtaistaa ja juurruttaa yhteiskuntamme eri toimijoille; työyhteisöille ja korkeakouluille, organisaatioille, jotka voivat parantaa maahanmuuttajien asemaa uralla etenemiseksi tai korkeakouluopintoihin pääsemiseksi.

VOIMAA-hankkeen tutkimustyötä tehdään rahoittajatahon vaatimusten mukaisesti avoimesti ja läpinäkyvästi. Rahoittajan edellytyksiä hankkeen hallinnoimisesta ja siitä tiedottamisesta on runsaasti. Tärkeimpinä mainittakoon byrokraattiselta kuulostavat prosessit, joissa hankkeen kaikki toimenpiteet tulee dokumentoida, raportoida ja arvioidakin. Hankkeen etenemisen vaiheista tulee tiedottaa kaikin mahdollisin tavoin ja koko hankehallinnon on oltava läpinäkyvää. (PROJEKTIAPULAISESTA TEKSTIÄ!)

## **2.1 Web 2.0, wiki ja sosiaalinen media**

Web 2.0 on lähinnä konsepti, joka kokoaa joukon uusia, hyväksihavaittuja toimintatapoja niin www-palvelun suunnittelussa, ohjelmoinnissa, markkinoinnissa, tuotannossa kuin strategiassakin.

Innokkaimmat Web 2.0-konsultit tosin väittävät jo, että internetin uudet mahdollisuudet muuttaisivat itse organisaatioidenkin tapoja toimia. Web 2.0 on kooste uusia ideoita, vanhoja tekniikoita, ilmaantuneita ominaisuuksia ja havaittuja piirteitä, joilla ei välttämättä ole edes mitään tekemistä toistensa kanssa. Osa tekniikoista ja piirteistä keksittiin jo kymmenisen vuotta sitten, mutta niitä on päästy hyödyntämään mielekkäästi vasta nyt laajakaistayhteyksien ja riittävän www-tallennustilan myötä, jotka ovat olleet konseptin reunaehdoja. (Hintikka 2007, 8.)

Wikit ovat webbisivuja, jotka mahdollistavat ihmisten tuottavan tai editoivan sisältöä yhteisöllisellä tavalla, ilman että menetetään muokattavan dokumentin aiemmat versiot. Wiki voi viitata myös wikiohjelmaan, jota yritykset asentavat omille tai alihankkijoiden servereille erilaisiin tarkoituksiin hyödynnettäväksi. ... Wiki toimii hyvin kaikissa tehtävissä, jotka voisivat hyötyä siitä mahdollisuudesta, että sisältöä muokataan yhtäaikaaisesti. Ne ovat loistavia yhteistyön välineitä, esimekriksi laadittaessa mittavaa dokumenttia tai projektisuunnitelmaa moneen toimistoon hajautuneissa tiimeissä. ... Wikit ovat hyvä esimerkki osallistavasta suunnittelusta ja osaamisesta. Wiki on ryhmä sovelluksia, jotka toimivat webbiselaimella ja internetyhteydellä. Wikit voivat olla jo ko sisäisiä tai kaikille sisällön

muokkaamiseen haluaville avoimia. Jotkin wikit voivat myös olla puoliavoimia, siten että ne tarjoavat mahdollisuuden tunnistaantua järjestelmään, esimerkiksi asiakasnumeron perusteella, mutta eivät ole kaikkien webinkäyttäjien muokattavissa. Wikit yleensä sisältävät tekstiä, mutta teknologia ei estä käyttämästä ääntä, videoita tai kuvia. Wikin käyttö on melko yksinkertaista eikä vaadi paljon, jos lainkaan teknisiä taitoja. Kommunikointi voi olla eri- tai samanaikaista yhteistyötä. Wikin käyttömahdollisuudet ovat laajat: viestien lähettämiseen, keskusteluun, raporttien luomiseen ja editointiin, palautteen keräämiseen, ideoiden testaamiseen tai aiemmin salatuun tiedon jakamiseen kollegoille tai osakkeenomistajille. (vapaasti käännetty Lietsala & Sirkkunen 2008, 34-40.)

Sosiaalinen media on yksi muotianoista, jotka tulivat käyttöön Web 2.0-ajattelun retoriikan myötä muutamien muiden termien kanssa vuoden 2005 paikkeilla. Sellaisenaan konseptilla ei ole tiukasti määriteltyä merkitystä, mutta ihmisten jotka termiä käyttävät, on halu osoittaa että uusi aikakausi, ehkä jopa vallankumous, on alkanut. ... Sosiaalisen median ydin on enemmän tai vähemmän "yhdeltä harvoille" tai "yhdeltä monille" -tyyppiset kommunikaatiotavat. Kirjoittajat ehdottavat, että sosiaalinen media käsitettäisiin kattoterminä, jonka alla voi löytyä lukuisa määrä erilaisia kulttuurisia käytäntöjä, jotka liittyvät verkkosisältöihin ja ihmisiin, jotka ovat tekemisissä näiden sisältöjen kanssa. Joitain suhteellisen pysyviä käytäntöjä ovat bloggaaminen, sosiaalinen verkostoituminen ja osallistuminen wikeihin. Ja toisaalta, on muita jotka ovat tulossa joksikin, kuten mikrobloggaus tai add-ons, joilla rakennetaan uudenlaisia hybridisivustoja." (vapaasti käännetty Lietsala & Sirkkunen 2008, 17-18.)

Organisaatioissa ollaan verkkopohjaisten sovellusten yhteydessä varuillaan tietoturvan puolesta. Työyhteisöissä kaivataan pelisääntöjä, ohjeita ja perehdytystä tekniikkaan. Sosiaalisen median sovellukset, kuten Facebook, Twitter ja Youtube, ovat aiheuttaneet tarvetta verkossa toimimisen sääntöjen määrittelyyn myös työpaikoilla. Organisaatioissa ei olla vielä muutettu työskentelykulttuuria.

### **2.1.1 VOIMAA-wiki**

Merkittävään rooliin hanketyössä on nostettu wiki-ympäristö, joka on rakennettu Metropolia Ammattikorkeakoulun ostaman Confluence-nimisen ohjelman wikialustalle. Metropolian wikiin pääsevät lukemaan julkisia wikisivuja kaikki, joilla on internet-yhteys. Kuka tahansa voi myös jättää kommentin wikisivustolle, joskin kommentin kirjoittajaksi nimetään tässä yhteydessä automaattisesti

Anonymous. Jokaisella Metropolian työntekijällä ja opiskelijalla on valmiiksi tunnukset, joilla he voivat kirjautua wikiin sisään. Tunnuksia voidaan myös luoda Metropolian ulkopuolisille, kuten esimerkiksi VOIMAA-hanketoimijoille. Tunnusten omistajilla on mahdollisuus muokata wiki-sivuja ja jättäessään kommentteja, heidän nimensä tulee automaattisesti näkyviin.

VOIMAA-wiki on tarkoitettu kaikkien hanketoimijoiden käyttöön ja se on rakennettu siten, että eri toimenpiteet/alaprojektit on sijoitettu eri työkoreihin, joita on yhteensä seitsemän. Kutakin työkoria hallinnoi yksi nimetty henkilö.

Wikin on tarkoitus toimia VOIMAA-hankkeen tiedotuksessa, yleisenä kommunikointi- ja ideointi / työskentelyalustana, sekä erilaisten sähköisten materiaalien, kuten pöytäkirjojen ja muistioiden, kaikille avoimena arkistona. Avoimuudessa on pyritty rajaamattomuuteen, mutta perustelluista syistä sivujen salaaminen on mahdollista. Esimerkiksi taloushallinnon tietoja ei julkaista wikin kautta kaikkien nähtäville.

VOIMAA-hankkeen yhteydessä tapahtuva wiki-työskentely on useimmille hankkeessa toimiville ihmisille ensimmäinen kerta, kun kaikki projektin toimenpiteet pyritään systemaattisesti suorittamaan verkossa. Wiki on kaikille avoin, kaikille uusi ja kaikille muokattavissa. Siksi se muuttuu jatkuvasti. VOIMAA-wikiä on rakennettu ja sinne on syötetty tietoja joulukuusta 2008 asti. Wiki on haasteellinen työskentely-ympäristö paitsi teknisen haltuunoton vaatimuksen vuoksi (joskin se on teknisesti melko yksinkertainen ja omaksuttavissa), ennen kaikkea uudenlaisen työskentelykulttuurin omaksumisen vuoksi. On ymmärrettävää, että eri yksilöt omaksuvat uusia työskentelytapoja eri tahtiin ja eri yksilöillä on erilaisia näkemyksiä uusien työskentelytapojen omaksumisen merkityksestä.

Wikissä tapahtuva kommunikointi on yksi osa-alue, joka voi toimia mittarina hankkeen onnistumisesta kokonaisuudessaan. Monia sisäiseen tiedotukseen liittyviä asioita pyritään tietoisesti viestittämään projektissa toimiville ja projektista kiinnostuneille vain wikin välityksellä. Wikiin on rakentunut tiedotuskanaviksi VOIMAA-uutiset, VOIMAA-viikkouutiset, VOIMAA-kuukausikirje ja VOIMAA-työblogit.

Kuukausikirjettä lukuun ottamatta näissä tiedotuskanavien kohdeyleisöä ovat projektitoimijat sekä muut Metropolian wikissä käyvät hanketoimijat. Uutisissa, viikkouutisissa ja blogeissa on ideana, että niihin voivat tuoda ja luoda sisältöjä kaikki hanketoimijat aina, kun esimerkiksi työkorissa on

tapahtunut merkittäviä hankkeen edistymiseen vaikuttavia asioita. VOIMAA-kuukausikirje poikkeaa joukosta siten, että sen kohdeyleisönä ovat myös hankkeen ulkopuoliset toimijat ja se pyritään "toimittamaan" enemmän lehden tavoin.

Sisäistä tiedonjakelua edustavat myös VOIMAA-hankkeen projektiryhmän kokousmuistiot, VOIMAA-hankkeen ohjausryhmän kokouspöytäkirjat ja VOIMAA-hankkeen hallintotiimin viikkokokousten muistiot. VOIMAA-henkilöstön matkaraportit ovat osaltaan arvokas sisäisen tiedon lähde muille toimijoille. Samoin esimerkiksi kunkin työkorin toiminnasta rahoittajalle päin kirjoitettavat väliraportit, jotka kertovat tietyn aikajakson aikana tapahtuneista hanketoimenpiteistä. Nämä ovat yleisiä, kaikkia projektitoimijoita koskettavia tiedonlähteitä. Internetin tietovirrasta kerätään myös uomittain linkkivirtaa, joka koskee projektin eri osa-alueita.

Työkoreissa on erikseen kunkin korin toimintaan liittyvää tietosisältöä, kuten omia linkkilistoja, audiovisuaalista materiaalia ja liitetiedostoja. Tarkoituksena on, että kaikki hankkeen toimijat ja myös ulkopuoliset, aihepiiristä kiinnostuneet, voivat käydä selaamassa materiaaleja, kommentoimassa, ottamassa kantaa ja tuottaa sisältöä VOIMAA-wikiin.

## **2.2 Verkossa työskentely**

"Verkossa työskenneltäessä ihmisiä johdetaan ja ohjataan hyvin paljon mielikuvilla, jotka pitää pystyä rakentamaan yhteisesti. Koska suurin osa työtehtävään sitoutumisesta luodaan mielikuvilla, on tärkeää, mitä visioissa sanotaan ja minkälaisia mielikuvia ne luovat. Myös yhteinen strategiaprosessi on tärkeää. Prosessien kehittäminen perustuu niin ikään mielikuviin, jolloin fyysisellä paikalla ei ole merkitystä, vaan työskentely on ajasta ja paikasta riippumatonta. Virtuaalitiimien johtamisessa on kyse operatiivisen johtamisen sijaan strategisesta johtamisesta, jossa korostuu ihmisten johtaminen. Hierarkiat ovat olemattomia, virtuaalitiimi elää koko ajan." (Humala 2007, 34)

VOIMAA-hankkeen toiminnassa haastetta lisää se, että projektitoimijat sijaitsevat fyysisesti sekä Helsingissä että Hämeenlinnassa. Projektityötä ei johdeta perinteisen esimies-alaishierarkian mukaan, vaan kullakin toimijalla on omat vastualueensa, joiden etenemisestä he ovat asiantuntijaroolissa vastuussa. Kullakin hankkeessa toimivalla asiantuntijalla on henkilökohtainen työskentelytapa. Sen

lisäksi hänen kotiorganisaatiossaan vallitseva organisaatiokulttuuri vaikuttavat siihen, millaiseen työskentelymalliin kukin hanketoimija on tottunut ennen VOIMAA-projektiin osallistumista.

"Hajautetussa yhteistyössä korostuu yhteydenpidon ja viestinnän toimivuus organisaatioiden jäsenten välillä. Viestinnällä on kaksi päätehtävää: tiedottaminen ja vuorovaikutus. Tiedottamisella huolehditaan siitä, että tarvittava tieto kulkee kaikilta kaikille oikea-aikaisesti. Vuorovaikutus puolestaan mahdollistaa keskustelun, osallistumisen, yhdessä suunnittelun ja kehittämisen, päätöksenteon, ongelmien ratkomisen, kannustamisen sekä ihmissuhteiden luomisen ja hoitamisen. Hajautetussa työssä hyvin toimiva tiedonvälitys sisältää sekä käytännön työtehtäviin liittyvää yhteydenpitoa, joka on tavoitteiden määrittelyä, neuvottelemista ja sopimista, että ihmisten välistä sosiaalista yhteydenpitoa eli luottamusta ja ihmisten välistä sosiaalista yhteenkuuluvuutta vahvistavia asioita, kuten me-hengen luomista sekä arvojen ja normien määrittelyä." (Humala 2007, 93.)

Vuorovaikutuksen syntyminen hanketoimijoiden välille on tärkeää. Jotta kaikki projektitoimijat tuntisivat wikin käyttämisen luontevaksi osaksi keskinäistä kommunikointia, yhteisöllisyyttä ja keskustelua wikissä tulisi kehittää.

### **2.3 Sisäinen viestintä**

Tutkimukseni kohteena on sisäinen viestintä wiki-alustan välityksellä. Jotta saisin paremman kuvan tutkittavasta kohteesta, haen taustatukea teoriasta, joka liittyy sisäiseen viestintään.

""Avoin viestintä" on eräänlainen hokema, jota toistetaan monissa yhteyksissä, etenkin juhlapuheissa. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, ettei suomalaisissa yrityksissä ja yhteisöissä viestintä ainakaan vielä kovin avoimesti. Tilanteen parantamiseen on vain yksi tie. Sisäisen viestinnän periaatteita pitää pohtia ja niistä tulee päättää yhdessä. Sekä johdon että henkilöstön pitää sitoutua niihin, muuten periaatteet jäävät kuolleiksi kirjaimiksi" (Ikävalko 2001, 48).

2000-luvun alussa organisaatioiden viralliset sisäisen viestinnän kanavat olivat tiukasti sen itsensä määrittelemän, viestinnästä huolehtivan tahon hallussa. Sähköposti oli keskeinen väline. Sen käytöstä kerrotaan vuonna 1999 julkaistussa "101 email-vinkkiä" -oppaassa seuraavaa:

Sähköpostia käytetään yhä enenevässä määrin työelämän ja vapaa-ajan viestintämuotona. Sähköpostiviestejä kirjoitetaan usein tajunnanvirtatyylisiin, paljoakaan ajattelematta niiden jäsentelyä ja sisältöä, jolloin viesteistä saattaa tulla sekavia tai vaikeaselkoisia, tai ne voidaan jopa ymmärtää väärin. Mahdollisuus kirjoittaa väärin tulkittavissa oleva viesti kasvaa, kun viestintävälineenä on uusi media ja muu kieli kuin kirjoittajan äidinkieli, tai kun viestin lähettäjä ja vastaanottaja ovat eri kulttuureista. ... Vaikka sähköposti mielletäänkin vapaamuotoiseksi jutusteluksi, sitä käytetään kuitenkin huomattavasti virallisempaankin kommunikointiin. Sähköposti on viestintämuotona paljon epävirallisempi kuin esimerkiksi perinteinen liikekirje, mutta siitä huolimatta olisi hyvä panostaa omien sähköpostiensä laatuun ja luettavuuteen. (Ruokangas - Matthan 1999,11-12.)

Vuosituhanne vaihteessa puhuttiin netiketistä. Muistutettiin sähköpostia kirjoitettaessa, ettei viesteihin kannata laittaa asiaa, jota ei halua muiden tietävän. Muistutettiin, että tekijänoikeuksia pitää kunnioittaa, eikä saa HUUTAA. Muistettiinpa mainita, että sähköpostilaatikko kannattaa tarkastaa säännöllisesti. (Ruokangas - Matthan 1999, 15-16).

Vuosikymmenen edetessä muutokset viestintävälineiden kehityksessä ovat tapahtuneet entistä nopeammassa syklissä. Uudet teknologiat ovat vaikuttaneet myös ihmisten tapaan ajatella viestintävälineiden mahdollisuuksista. Voi vain kuvitella, miltä 2010-luvun lopulla tuntuu lukea nyt kirjoitettuja teoksia sosiaalisesta mediasta, uusista viestintävälineistä ja niihin liittyvistä ilmiöistä. Tekninen kehitys ei kuitenkaan poista sitä tosiasiaa, että ihmisten välinen viestintä on monella tasolla tapahtuvaa. Työelämässä viestiminen vaatii edelleen taitoa ilmaista itseään selkeästi ja huomaavaisesti.

”Sisäisen tiedotuksen vaikutukset ovat useimmiten epäsuoria. Sisäinen tiedotus antaa henkilöstölle yhteisen tiedollisen perustan yhteistyölle, vaikuttaa työtyytyväisyyteen, vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin ja lisää työmotivaatiota.” (Åberg 2006, 111.)

Sisäisen viestinnän keskeiset tehtävät Ikävalkon (2001, 46) mukaan ovat:

- 1) informointi yhteisön toiminnan tuloksista, suunnitelmista ja muista henkilöstöä kiinnostavista asioista

- 2) henkilöiden perehdyttäminen työhön ja työyhteisöön sekä kiinnittäminen ja sitouttaminen organisaatioon
- 3) informointi ja keskustelu sekä yhteisistä asioista että kunkin henkilön omasta työstä, sen muutoksista, tulostavoitteista, koulutuksesta, etenemisestä, kehittämisestä ja muista tulevaisuudenasioista
- 4) sisäinen markkinointi on tärkeä voimavara yritykselle, joka markkinoi tuotteita, palveluja tai aatteita. ... Myös yhteisön kehittäminen vaatii suunnitelmien ja ideoiden markkinointia omalle välle
- 5) yleinen vuorovaikutus ihmisten kesken virallisissa ja epävirallisissa yhteyksissä.

Tehokkaan ja oikea-aikaisen sisäisen viestinnän lähtökohta on se, että työyhteisö on luonut sisäiselle viestinnälle tehtävät ja sisällön. Mitä yksityiskohtaisemmin sisäisen viestinnän periaatteet on määritelty, sitä paremmin siinä yleensä onnistutaan. (Ikävalko 2001, 50-51.)

Työyhteisöllä on sisäisessä tiedotuksessa käytössään mittava kanavien valikoima. Tekniikan kehittyessä uusia kanavia syntyy, eivätkä niiden kustannukset välttämättä ole päätä huimaavat. Tärkeintä on kuitenkin myönteinen asenne, joka ei maksa mitään. Se, että viestinnän välineet kehittyvät, ei ole poistanut henkilökohtaisen viestinnän tarvetta. Tärkeissä asioissa viesti halutaan saada henkilökohtaisesti kasvoista kasvoihin -tilanteessa. (Ikävalko 2001, 59.)

Työyhteisön viestintäjärjestelmä koostuu käyttöön otetuista viestintäkanavista, viestinnän järjestelyistä ja viestinnän säännöistä. Työyhteisöllä on sisäisessä viestinnässä käytössään varsin mittava kanavien valikoima. Esimies-alainen -verkko on kaiken sisäisen viestinnän perusverkko. Tätä viestintää tapahtuu sekä kasvokkain että verkon välityksellä, tätä nykyä pääosin sähköpostina. Säännöllisesti kokoontuvat palaverit ovat hyvin toteutettuina edelleen yksi toimivimmista sisäisen viestinnän muodoista. Suuri osa operatiivisista tiedoista kulkee vaakasuoraan, työtoverilta toiselle. Tätä kautta virittyy myös puskaradio. Muita sisäisen viestinnän muotoja ovat yhteistyöelimet, tiedotustilaisuudet, haastattelutunnit, ilmoitustaulut, blogit, pikatiedotteet, tiedotus - ja henkilöstölehdet ja verkko. (Åberg 2006, 108-109).

Vietäessä näitä sisäisen viestinnän teorioita käytäntöön ja pohdittaessa sisäisen viestinnän toimivuutta VOIMAA-hankkeessa, on projektin organisaatorakenteesta huomioitava muutama seikka. Hankkeella on projektipäällikkö, mutta työ itsessään on jakautunut useisiin alaprojekteihin. Näissä työskentelee

asiantuntijoita eri organisaatioista. Kukin asiantuntija on vastuussa oman työnsä etenemisestä ja siitä tiedottamisesta.

VOIMAA-projektiryhmä kokoontuu kerran kuussa kokoukseen ja käy läpi ajankohtaisia asioita kasvokkain viestien. Nämä kokoukset ovat tarpeellisia projektin etenemisen seuraamisessa, tavoitteiden saavuttamisen varmistamisessa ja hanketoiminnan eteenpäin ohjaamisessa.

VOIMAA-hankkeessa kuukausittain tapahtuvien projektiryhmän tapaamisten yhteydessä myös pyritään luomaan yhteistä toiminta- ja työskentelykulttuuria, esimerkiksi keskustelemalla wikinkäytön merkityksestä kaikkien toimijoiden kesken.

Yhteisten kokousten jälkeen on jälleen kunkin yksittäisen VOIMAA-hanketoimijan vastuulla ohjata omaa työskentelyään omien tehtäviensä osalta. Ihmisellä on tietoisia ja tiedostamattomia yksilötekijöitä (Åberg 2006, 31.) Nämä vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen, tapaan toimia -ja myös viestiä.

Åberg muistuttaa (2006, 135-136) että esimies (VOIMAA-hankkeessa projektipäällikkö) voi yrittää vaikuttaa viestinnällä yksittäisen vastaanottajan arvoihin ja asenteisiin, tietoihin, mielipiteisiin, motivaatioon, sitoutumiseen tai käyttäytymiseen. Hän voi vaikuttaa ryhmän normeihin, sitoutumiseen, henkeen ja käyttäytymiseen. Vaikeinta on vaikuttaa yksilön asenteisiin, motivoituneisuuteen tai sitoutumisen asteeseen ja muuttaa yksilön arvoja tai pysyvää käyttäytymistä. Myös kaikki ryhmätason muutokset ovat vaikeita toteuttaa: ryhmän sitoutuminen, ryhmähenki, ryhmän käyttäytymisen pysyvä muutos tai ryhmässä vallitsevat arvot.

Kulttuuri muuttuu työsukupolvien vaihtumisen rytmissä. Kauan aikaa työssä olleet siirtävät kulttuurin sisältöä taloon tuleville, jotka kuitenkin myös tuovat jotain uutta mukanaan. (Åberg 2006, 140-141.)

Verkossa voi samastua helposti keskustelukumppaniin, koska vastaanottajasta muodostuu idealisoituva käsitys ja vihjeettömyys mahdollistaa itsensä esittelyn optimaalisella tavalla. Verkko viestintä on asynkronista eli se ei tapahdu reaaliajassa, tässä ja nyt, joten se sallii tulevien ja lähtevien viestien paremman kontrollin ja tarkemman muotoilun. Myös palautteen kehä mahdollistaa intensiivisen keskustelun lisäämisen, vaikkei sosiaalisia vihjeitä juuri olisikaan. Kun olet verkossa, voit

hyvin nopeasti antaa palautetta, joka käynnistää uuden kierroksen, ja niin edelleen. Verkko on aivan oma viestinnän muotonsa, jossa voi syntyä aitoa mutta erilaista yhteisöllisyyttä. Verkosta löytyy samanlaista sosiaalista toimintaa, joka ylipäättään liitetään yhteisöllisyyteen, kuten tietynlaiset viestinnän muodot ja keskusteluprosessit, sosiaaliset rakenteet, sanktioidut normit, verkkoroolit ja verkkoidentiteetti. - Verkkoviestinnän ja -keskustelun muodot määräytyvät verkon ominaispiirteiden mukaan. Syntyvät omat murteensa; kielenkäyttö, lyhenteet, hymiöt. Sosioemotionaalisen sisällön välittäminen on verkossa hitaampaa. Verkkoyhteisöjä voi muodostua, mutta yhteisöllisyys on erilaista. Sosiaalisten esteiden heikkous helpottaa sosiaalisesti viestintää ja työntekoa tuntemattomien kanssa. Virtuaaliset verkostot ovat tiheäköjä, avoimia, kulttuurisesti monimuotoisia, eksklusiivisia ja vähemmän kontrolloituja. Tiivis verkkoviestintä johtaa ryhmäpolarisaatioon. (Åberg 2006, 113-114)

### **2.3.1 Sisäinen viestintä verkkoympäristössä**

"Vapaus tavoitteiden toteuttamiseen antaa osanottajille uusia mahdollisuuksia ja motivoi. Vision ja arvopohjan kautta luodaan perusluottamus toisiin. Luottamuksen merkitys korostuu, kun ihmiset ovat fyysisesti eri paikoissa. Jos pitää synnyttää vahvaa luottamusta, on tavattava myös kasvokkain." (Humala 2007, 34)

"Strategiaviestinnän tehtävänä on rakentaa kaksisuuntaista yhteistä ymmärrystä. Mitä selkeämmin ja yksinkertaisemmin vision ja strategian pystyy viestimään, sitä paremmin ne tulevat ymmärretyiksi ja sitä paremmin niistä voidaan luoda toimintaa ohjaava yhteinen ymmärrys. Strategiaviestintä onnistuu kuitenkin vasta silloin, kun strategia toteutuu jokaisen työntekijän arjen työssä ja työn tuloksissa." (Humala 2007, 35)

Viestintäteknologian suhde organisaatioon ja sen toimintaan on monimutkainen yhtälö, jossa osallisena ovat organisaation toimintaympäristö, organisaatio ja organisaatiossa työskentelevät henkilöt (Aula et al 2006, 197.)

Talouden murroksesta voidaan johtaa kolmas organisaatioiden verkkoviestintään vaikuttava tekijä. Informationaaliseen talouteen siirtyminen edellyttää vahvaa verkostoitumista eli toimivien ja luottamuksellisten kumppanuussuhteiden luomista. Viestintäteknologia tarjoaa mahdollisuuden tehokkaaseen tiedonvaihtoon verkostoissa, mutta ei välttämättä ratkaise viestinnällisiä ongelmia.

Haasteiksi verkostoitumisessa nousevatkin organisaatioviestinnän kysymykset, kuten säilyykö luottamus vuorovaikutuksessa, onko tarvittava tieto saatavilla ja käytetäänkö tieto - ja viestintäteknologian tarjoamia mahdollisuuksia tukemaan verkostoitunutta toimintaa. (Aula et al 2006, 199.)

Viestintävälineiden valinnan ja käytön osalta Aula et al kertovat, että teorioiden kritiikki on synnyttänyt uusia näkemyksiä ja malleja, joista yksi merkityksellisimmistä on sosiaalisen vaikutuksen malli, jonka mukaan tieto - ja viestintäteknologian käyttöön ja valintaan vaikuttavat yksilön tiedot, taidot ja asenteet niin työtehtävää kuin työtehtävässä käytettävää teknologiaa kohtaan. Myös työyhteisön arvoilla ja kulttuurilla nähdään olevan vaikutusta. Sosiaalisesta konstruktivismista ammentavan näkökulman ajatuksena on se, että käyttö muotoutuu vuorovaikutteisesti ympäristön kanssa. Viestimen omaksuminen, käyttö ja seuraukset organisaatioissa voivat voimakkaasti muotoutua erilaisten sosiaalisten prosessien, kuten sosiaalisen kontrollin ja sosialisoinnin kautta. Viestintäteknologian valintaa ja käyttöä koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että työntekijän ammatillinen asema sekä sukupuoli vaikuttavat teknologioiden käyttöön. Viestintäteknologia saattaa esimerkiksi uhata johdon tai asiantuntijoiden asemaa lisääntyvän informaation vuoksi, mikä voi jarruttaa ko. ryhmien viestintäteknologian käyttöönottoa. Tuttua on myös, että miehet ovat innokkaampia erilaisten teknologioiden hankkimisessa ja käyttämisessä, mutta eivät välttämättä järkevissä hyödyntämisessä. (Aula et al, 205-206).

### **2.3.2 Sisäisen viestinnän arviointi**

Yhteisöt suunnittelevat, toteuttavat, arvioivat ja parantavat viestintäänsä varsin usein vain omakohtaisten kokemusten ja tuntemusten varassa. Luotettavampi tapa viestinnän tehon ja tulosten arviointiin on tutkimus. Tutkimus paljastaa sekä ne alueet, jotka jo ovat kunnossa, että ne, jotka kaipaavat parantamista. (Ikävalko 2001, 312.)

Sisäisen viestinnän tutkimuksella voidaan selvittää muun muassa seuraavia asioita:

1. Nykyisten viestintäkanavien toimivuus eli se, mistä kanavista henkilöstö saa tietoa nyt sekä mistä ja keneltä tietoa haluttaisiin saada.
2. Viestinnän sisältöön kohdistuvat odotukset eli mistä asioista henkilöstö saa tietoja nyt ja mistä tietoja haluttaisiin saada.
3. Tehokkaimmat viestintäkanavat erilaisten sanomien välittämisessä eli mitä kanavaa pitkin henkilöstö haluaa minkäintyyppistä tietoa.

4. Henkiköstöryhmien välinen tiedonkulku eli miten eri ryhmät kokevat sisäisen viestinnän ja miten tyytyväisiä ne ovat. Viestintätyytyväisyys on harvoin kollektiivinen kokemus.

(Ikävalko 2001, 312-313).

### 3. Prosessi

Tutkimus- ja kehitystoiminnan tiedonhankinnan strategiasta Anttila mainitsee, että etsittäessä sopivaa metodologiaa käytettäväksi ammattikorkeakoulujen tutkimuksessa työssä on tavoitteeksi asetettava sellainen uuden tiedon hankinta, joka liittyy, tukee ja antaa oman lisänsä tieteellisen tutkimuksen tiedonhankintaan, mutta sen on oltava samalla ammattikäytäntöön sovellettavaa uutta ja innovatiivista tietämystä. (Anttila 2005, 16.)

Ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyöprosessi on ohjattu ja selkeästi strukturoitu. Tarkoituksena on tuottaa omaa ammattialaa hyödyntävää tutkimusta ja samalla kasvattaa opiskelijan tutkimuksellista kehittämisotetta omaan työhön. Tämän kehittämistehtävän eli opinnäytetyöni osalta prosessi on yhtä lailla selkeyteen pyrkivä: otetaan kehittämistä vaativa tutkimuskohde, avataan se ilmiönä, tutkitaan kohdeilmiötä tarkastellen sen parissa toimivien henkilöiden mielikuvia asiasta, mahdollisesti mallinnetaan jollain tasolla, paketoidaan tutkimus kehittämisehdotukseksi ja analysoidaan, kuinka koko prosessi eteni -ihannetapauksessa vielä arvioidaan, onko kehittämisehdotuksella vaikutusta tutkimuskohteeseen: onko tehty ehdotettuja muutoksia, ja miten ne ovat vaikuttaneet kokonaisuuteen.

Tutkittava ilmiö tässä tapauksessa on VOIMAA-hankkeen wikin käyttö sisäisen viestinnän välineenä hanketoimijoiden keskuudessa. Ilmiöön liittyy hankkeeseen osallistuvilta vaadittavan työskentelykulttuurin muutos vanhojen viestintäkanavien ääreltä kohti wikityöskentelyä. Projektin puitteissa on pyritty antamaan kullekin hanketoimijalle tekniset valmiudet wikin käyttöön (mm. koulutustilaisuuksina ja teknisen tutoroinnin kautta).

Wikin käyttäminen hankkeen sisäisen viestinnän kanavana onnistuu tai epäonnistuu muista kuin teknisistä syistä. Ovatko hanketoimijat yhtä mieltä wikinkäytön merkityksestä? Miten toimijat saadaan

viestimään omasta tekemisestään ja kehittämään hanketta avoimesti ja yhteisesti wikissä? Näitä kysymyksiä pohtimalla on tavoitteenani laatia toimintaehdotus, joka parantaa wikin käyttämistä sisäisen viestinnän välineenä.

### 3.1 Tutkimusmenetelmä

Oman kehittämistehtäväni lähtökohtia ovat hanketoiminta. VOIMAA-hanke on ainutkertainen, ei toistettavissa oleva projekti, jossa tehdään tutkimus - ja kehittämistyötä. Projektin työt ja vaiheet jakautuvat pää- ja osatoteuttajien kesken. Vastuu hankkeen edistymisestä on käytännössä jaettu eri organisaatioista tulevien henkilöiden kesken. Pääasiallisesti työskentelytavaksi hallinnon, kehittämistyön ja viestinnän osalta on sovittu wiki-alustan käyttö. Useimmille hankkeen toimijoille sosiaalisen median käyttö osana työtehtäviä on uusi ilmiö. VOIMAA-hankkeessa eri toimijoilla on erilaisia kokemuksia ja erilaisia käsityksiä wikin käytöstä yleisesti. Samoin näkemyksiä wikin käyttämisestä sisäisen viestinnän välineenä on yhtä monta kuin hanketoimijoitakin. Kuinka siis tutkia tätä ilmiötä?

"Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Tutkimuksessa on kuitenkin otettava huomioon, että todellisuutta ei voi pirstoa mielivaltaisesti osiin. Tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toistaan, ja onkin mahdollista löytää monensuuntaisia suhteita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkija ei voi myöskään sanoutua irti arvolähtökohdista, sillä arvot muovaavat sitä, mitä ja miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä. Objektivisuuttakaan ei ole mahdollista saavuttaa perinteisessä mielessä, sillä tietäjä (tutkija) ja se, mitä tiedetään, kietoutuvat saumattomasti toisiinsa. Voimme saada tulokseksi vain ehdollisia selityksiä johonin aikaan ja paikkaan rajoittuen. Yleisesti todetaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä." (Hirsjärvi et al 2001, 152.)

"Kun kysymyksessä on sellaisen tiedon tarve, joka koskee asenteita, mielipiteitä, kokemuksia, havaintoja yms. tarjoutuvat tutkimusvälineeksi erilaiset haastattelut. Haastattelu on tutkijan tai hänen edustajansa ja tutkittavan henkilökohtaista kosketusta edellyttävää toimintaa, joka voidaan tehdä edeltä käsin suunnitellulla tavalla, pitäytyen rajattuihin kysymyksiin ja aiheisiin. (Anttila 2005, 195-

196). Haastattelulla on myös heikkoutensa. Se edellyttää tutkijalta henkilökohtaista osallistumista ja yhteistyö haastateltavan kanssa on välttämätön. Haastattelututkimuksen ongelmana ovat monet virhelähteet, joita on pyrittävä kontrolloimaan mahdollisimman hyvin. Tavanomaisia varottavia virhelähteitä ovat muun muassa se, että haastattelijan - vastaajan -vuorovaikutuksessa on ongelmia." (Anttila 2005, 200.)

Laadullista analyysia suoritettaessa aineistoa tarkastellaan usein kokonaisuutena: sen ajatellaan valottavan jonkin singulaariseksi ymmärretyksi sisäisesti loogisen kokonaisuuden rakennetta. Kvalitatiivinen analyysi vaatii tilastollisesta tutkimuksesta poikkeavaa absoluuttisuutta. Kaikki luotettavina pidetyt ja selvitettävään kuvioon tai mysteeriiin kuuluviksi katsotut seikat tulee kyetä selvittämään siten, että ne eivät ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. Laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Tällaisen erottelun voi tehdä vain analyttisesti; käytännössä ne nivoutuvat aina toisiinsa. Aineistoa tarkastellaan aina vain *tietystä* teoreettis-metodologisesta näkökulmasta. Aineistoa tarkasteltaessa kiinnitetään huomiota vain siihen, mikä on teoreettisen viitekehysten ja kulloisenkin kysymyksenasettelun kannalta "olennaista". Pelkistämiseen kuuluu, että havaintomäärää karsitaan havaintojen yhdistämisellä. Arvoituksen ratkaisussa puolestaan tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta tehdään merkitystulkinta tulkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 1999, 38-44).

Pohtiessani kehitystehtävän viitekehystä, tulin siihen tulokseen, että minun on kysyttävä hanketoimijoilta, mitä mieltä he ovat olleet tähän saakka toteutuneesta wikin käytöstä.

Uusien ilmiöiden tarkasteluun sopii muun muassa fenomenografinen tarkastelu. Kvalitatiivisten tutkimustyyppien ryhmittelytaulukossa (Hirsjärvi et al 2001, 157) fenomenografia sijoittuu haaraan, jossa tutkimuksessa mielenkiinnon kohteena ovat säännönmukaisuuksien etsiminen, mallien löytäminen, käsitteellistäminen.

Fenomenografiaa on menetelmänä käytetty erityisesti kasvatustieteessä, mutta se on sovellettavissa muille aloille. Tavoitteena on tuoda esiin ihmisten erilaisia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Riitta Rissanen mainitsee: "Tutkimusnäkökulman soveltamisessa on erotettavissa kaksi eri tiedon tasoa. Toisen asteen näkökulma vie tarkastelua syvemmälle. Tällöin tutkija pyrkii luomaan tulkintaa ihmisten

käsityksistä ja niiden merkityssisällöistä kyseisessä kohdeilmiossa. Tutkija tarkastelee, millaiseksi ilmiön sisällön merkitys muodostuu erilaisten käsitysten valossa. Samoin tutkittavaksi tulevat tutkittavien ajattelun muodot ja kokemuksellisuus."

Mielestäni tässä kiteytyy kehittämishankkeeni ydintavoite: työni myötä syntyvä ymmärrys niistä erilaisista käsityksistä wikin käytöstä hankeviestinnässä, sekä miten wikin käyttö voitaisiin jatkossa tehdä helpommaksi yksilöille ja tiimeille.

Riitta Rissasen tekstissä mainitaan, että fenomenografisen tutkimusotteen avulla aineistosta laaditaan kuvauskategorioita, joilla voidaan esimerkiksi kuvata käsitysten jakautumista eri ryhmissä. Uskon, että jonkinlainen kuvauskategoria voidaan pyrkiä laatimaan myös wiki-viestinnän kokemisesta.

Rissasen mukaan fenomenografisessa tutkimusotteessa käytettävät aineistot ovat useimmiten empiirisiä laadullisia haastatteluaineistoja, joiden kautta saadaan esiin haastateltujen esittämiä erilaisia käsityksiä ja niiden laadullisia eroja tutkittavasta ilmiöstä. Keskeistä on tutkittavan ilmiön kontekstin tunnistaminen, sillä juuri konteksti eli ilmiön "taustamaailma" kiinnittää erilaatuiset käsitykset kohdeilmioon, sillä tausta-ajatuksena tässä menetelmässä on, että ihmisten kokemukset ovat aina yhteydessä siihen, missä tilanteessa ja asiayhteydessä ne tapahtuvat. Tästä syystä myös fenomenografinen tutkija voi itse havahtua huomaamaan, että tutkittava ilmiö voidaan ymmärtää muillakin tavoilla kuin hän on tehnyt.

Lähde: Riitta Rissanen, Savonia ammattikorkeakoulu

[[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_1.html)] (luettu 16.9.2009)

Aineiston keruu edellämainittuun tutkimusotteeseen soveltaen on mielestäni tässä tapauksessa haastattelu.

### **3.2 Haastattelututkimus**

Haastattelu on vuorovaikutustilanne, johon liittyvät mm. seuraavat reunaehdot (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 43):

- haastattelu on ennalta suunniteltu
- haastattelu on haastattelijan alulle panema ja ohjaama

- haastateltavan on voitava luottaa siihen, että annettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti.  
Lähde: [[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html)] (luettu 16.9.2009)

Tutustuttuani erilaisiin haastattelumalleihin, arvioin tässä kehittämistehtävässä luontevimmaksi muodoksi teemahaastattelun. Se ei ole tiukasti sidottu lomakehaastattelu eikä täysin avoin haastattelu, vaan jotain siltä väliltä. Syy haastattelun valinnassa tiedonkeruumuodoksi on se, että useimmat haastateltaviksi ajattelemistani henkilöistä ovat kanssani jo yhteisen hanketyön kautta tuttuja henkilöitä. On mahdollista päästä suoraan asiaan. On oletettavissa, että jokaisella haastateltavalla on yksilölliset mielipiteet, joita heidän ei tarvitse ujostella.

Haastateltavilla on merkittävä rooli kehittämistyön onnistumisessa, mutta heidän intresseissään lie myös työni onnistuminen; jokaisen hanketoimijan katsoessa oman työnsä kautta esimerkiksi wikin käyttöä, jää yhteisen tahtotilan löytäminen ja sitä myöten työskentelytapojen kehittäminen vähälle huomiolle. Kun tavoitteena toimintaehdotuksen luominen objektiivisin tutkijansilmin, voi sillä olla merkitystä joko käytännön työskentelytapojen (hankeviestintäkulttuurin) muuttamisessa, jos yhteinen näkemys saadaan puettua toimintaehdotukseksi.

"Teemahaastattelu edellyttää huolellista aihepiiriin perehtymistä ja haastateltavien tilanteen tuntemista, jotta haastattelu voidaan kohdentaa juuri tiettyihin teemoihin. Sisältö- ja tilanneanalyysi on siis teemahaastattelussa tärkeää. Käsiteltävät teemat valitaan tutkittavaan aiheeseen perehtymisen pohjalta. Tutkimusaihe ja tutkimuskysymykset on muutettava tutkittavaan muotoon, operationalisoitava. Tutkittaviksi tulee valita sellaisia ihmisiä, joilta arvellaan parhaiten saatavan aineistoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista."

[[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)] (luettu 16.9.2009)

Kuvaus osuu mielestäni hyvin tutkimuskysymykseeni eli kehittämistehtäväni aiheeseen. Olen perehtynyt käsiteltävään aiheeseen ja uskon löytäväni sieltä käsiteltäviä teemoja riittävästi sekä rajatusti. Tutkittaviksi eli haastateltaviksi valikoituu ihmisiä, joilla on kokemusta tutkimuksen kohteesta ja kiinnostusta luultavimmin myös ilmaista näkemyksensä. Seuraavassa lainauksessa esiin tulevat varoitukset sanat tulee painaa mieleen, eli tutkimusta tehdessäni minun täytyy omaksua objektiivinen tutkijan rooli ja varautua myös tuloksissa yllätyksiin.

"On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että tutkijan ennakkoon asettamat teemat eivät välttämättä ole samat kuin teemat, jotka aineistoa analysoimalla osoittautuvat olennaisesti aineiston sisältöä ja tutkimusaihetta jäsentäviksi. Aineiston teemoittelusta voi edetä tyypittelyyn.

Teemahaastatteluaineistoa voidaan analysoida myös vaikkapa kokonaan kvantitatiivisesti tai kvantitatiivisuutta ja kvalitatiivisuutta yhdistellen. Myös kielelliset tarkastelutavat ovat tutkimusongelmasta riippuen mahdollisia. Teemahaastattelua ei siis tarvitse analysoida juuri tietyllä tavalla, vaikka teemoittelu ja tyypittely onkin tavallista ja looginen jatkumo kyseiselle haastattelutyypille." Lähde[[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)] (luettu 16.9.2009)

### 3.3 Haastateltavat

Olen ottanut lähtökohdaksi tarkastella VOIMAA-hankkeessa toimivien mielipidepohjaisia käsityksiä wikin käytöstä hankkeen sisäisessä viestinnässä. Haastateltavia valitessani pyrin seuraamaan VOIMAA-hankkeen työkorajattelua, jotta eri käyttäjäryhmien edustajien näkemykset tulisivat otetuiksi huomioon.

Haastateltaviksi ovat lupautuneet marraskuussa 2009 projektipäällikkö, projektisuunnittelijat, projektin osatoteuttajista HAMK:n ja Fakiirimedian edustajat. Ei-ydintiimissä toimivia edustavat kehittämistiimin toimintaan osallistuva Metropolian lehtori ja audiovisuaalisen materiaalin tuottajaopettaja. Emo-organisaatiosta haastateltavaksi ovat tulossa myös Metropolian kulttuurialan T&K -toiminnan päällikkö, joka on myös ohjausryhmän jäsen, sekä wikitoiminnan käynnistämisaktiivi.

VOIMAA-wikin käyttäjien haastatteleminen on tärkeää, koska vain he voivat kertoa omakohtaisista kokemuksistaan ja näkemyksistään, mitä sosiaalisen median käyttämiseen hankkeen sisäisessä viestinnässä kuuluu. He voivat kertoa, miltä wikin käyttäminen tuntuu. Heidän haastattelujensa perusteella voidaan myös laatia toimintaehdotus, jonka perusteella erilaisten wikinkäyttäjien toiveet wikinkäytön jatkokehittämisessä VOIMAA-hankkeessa voidaan huomioida.

Ensimmäisellä kerralla wikin käyttäminen hanketoiminnan yhteydessä aiheuttaa osallistujille kysymyksiä ja epäselvyyksiä enemmän kuin myöhemmin, toimintatavan mahdollisesti juutuessa yleisesti hankekäyttöön ja mahdollisesti muihinkin projekteihin kyseisille toimijoille.

Haastattelujen merkitys korostuu kehittämistehtävässä siten, etten voi haastattelijana ja tutkijana olla aivan varma, osaanko kysyä juuri ne olennaisimmat kysymykset. En myöskään voi olla aivan varma, kertovatko ihmiset avoimesti omista mielipiteistään, vai pyrkivätkö he silottamaan sanomaansa. Yritän kuitenkin löytää sekä oikeat kysymykset että totuudenmukaiset vastaukset, korostamalla että kyseessä ovat mielipide - ja jopa makuasiat.

### **3.3.1 Haastateltavien profiilit**

Haastateltavien profiilit VOIMAA-projektin verkostossa ovat erilaiset. He katsovat projektia eri näkökulmista. Näistä tulokulmista johtuen myös ajatukset tutkimuskysymyksen ympäriltä ovat erityyppisiä. Voidaan nähdä myös muodostuvan osaamisverkosto.

VOIMAA-hankkeen ja emo-organisaatio Metropolian sisältä haastattelen projektipäällikkö Matti Rantala ja sekä projektisuunnittelijoita Päivi Keränen ja Jussi Linkola. Projektin osatoteuttajista Hämeen ammattikorkeakoulun ammatillisen opettajakorkeakoulun (myöh. HAMK) haastateltavana on Sanna Ruhalahti ja Fakiirimedia oy:stä Anja Rouhuvirta.

Osaprojekteihin osallistuvia haastateltavia ovat Metropolian ammattikorkeakouluopintoihin valmentavien koulutuksien kehittämistiimin jäsen, digitaalisen viestinnän lehtori Katri Myllylä ja audiovisuaalista valtavirtaistamismateriaalia tuottavan aikuisopiskelijaryhmän tuottajaopettaja Teija Voudinmäki.

Emo-organisaatiosta haastateltavaksi ovat tulossa myös Metropolian kulttuurialan T&K -toiminnan päällikkö, ohjausryhmän jäsen Anna-Maria Vilkkunen ja wikitoiminnan käynnistämiseksi lehtori Juhana Kokkonen.

### **3.4 Haastattelukysymykset**

Kysymyksiä laadittiin on kaksi eri listaa: heille, jotka ovat projektityössä kiinteästi mukana, on yksityiskohtaisempia ja siten enemmän kysymyksiä. Heille, jotka tarkkailevat VOIMAA-hanketta ulkopuolisin silmin, on suppeampi kysymyssarja.

### 3.4.1 Haastattelukysymysten runko

Taustakysymykset kaikille

- a. Kuka olet ja miten liityt VOIMAA-hankkeeseen
- b. Millä tavalla/mihin tarkoitukseen ja miten usein olet käyttänyt VOIMAA-wikiä?

Taustakysymykset hankkeen projektiryhmälle

- d. Tunnetko saavasi VOIMAA-wikin kautta kaiken tarvitsemasi tiedon? (Jos et, mitä kautta etsit tai saat tietoa?)
- e. Ovatko VOIMAA-wikissä tapahtuvan työskentelyn pelisäännöt olleet mielestäsi selkeät? (Jos eivät, mikä on ollut epäselvää?)
- f. Millaisia uusia työskentelytapoja olet omaksunut VOIMAA-wikin käytön yhteydessä?
- g. Mitkä seikat VOIMAA-wikin käytössä ovat olleet mielestäsi myönteisiä ja mitkä kielteisiä?
- h. Onko VOIMAA-wikissä mielestäsi kehittynyt yhteisöllisyyttä toimijoiden välille? (Jos on, minkälaista? Jos ei, miksei?)

Kysymykset kaikille (vastausten tyypittely tämän pohjalta)

1. Mikä on mielestäsi wikin merkitys VOIMAA-hanketyössä?
2. Miten wikitoiminta tällä hetkellä toteutuu VOIMAA-hankkeessa?
3. Miten hanketoimijoita voisi motivoida wikityöskentelyyn?
4. Miten VOIMAA-wikin toiminta saataisiin toteutumaan parhaalla mahdollisella tavalla?
5. Mitä eettisiä kysymyksiä wikityöskentelyn yhteydessä voi nousta esiin?

## 4. Tulokset

Suoritin viikolla 45 viisi haastattelua. Haastattelut käytiin keskustellen eikä kaikkia suunniteltuja kysymyksiä välttämättä esitetty.

### 4.1. Haastatteluaineistot

Ohessa aineistot, litteroituina, työstettäväkseni.

VOIMAA-wikin käyttäjien haastattelujen tulokset ja mitä se tarkoittaa.

- esiin nousseet ongelmakohdat
- esiin nousseet ratkaisuehdotukset

Mallinnus:

- Sisäinen viestintä wikissä (verkosto / seittimalli)
- Mallinnuksen arviointi
- \* Lähtökohta haastattelujen purulle
- \* Näkökulma selittyy tehtävällä
- \* Teemoittelu / samanmielisyys
- \* Teemoittelu / erimielisyys, eri näkökulmat
- \* Kontekstin tunnistaminen
- \*\* ongelmatilanteet eivät ole ihmisen omia, vaan projektin kyseisellä hetkellä käynnissä ollut tapa toimia on synnyttänyt vaikeuden esimerkiksi ymmärtää wikityöskentelyn merkityksen.

Pääotsikoiksi jaettu haastattelujen purku

- \* MERKITYS
- \* TOIMINTA
- \* DAADAADAA

## 5. Yhteenveto

Tavoite on haastattelyhteenvedon perusteella tehdä toimintaehdotus ja pohtia tulevaisuutta työni aihepiirin, päätelmien tai jatkotutkimusten näkökulmista. Lopuksi ehkäpä arvioin työn onnistumista ja laajempaa vaikutusta hanketyössä, luovassa taloudessa, toimialarajoja ylittävissä projekteissa...

Tavoite on haastattelyhteenvedon perusteella tehdä toimintaehdotus.

Tässä luvussa voit kerrata lyhyesti tutkielmasi kulun, tulokset ja mahdolliset ongelmat.

Lisäksi voit pohtia tulevaisuutta työsi aihepiirin, päätelmien tai jatkotutkimusten näkökulmista.

Lopuksi voit arvioida työn onnistumista ja laajempaa vaikutusta.

## LÄHTEET

Alasuutari, Pertti 1999. Kolmas uudistettu painos. Laadullinen tutkimus. Vastapaino, Tampere.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2001. Tutki ja kirjoita. Tammi, Vantaa.

Humala, Iris 2007. Johda verkossa - Virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet. Infor, Helsinki.

Ruokangas, Sirpa & Matthan, Joanna 1999. 101 email-vinkkiä in English. Gummerus, Jyväskylä.

Anttila, Pirkko 2005. Ilmaisuu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Akatiimi Oy, Hamina.

Åberg, Leif 2006. Johtamisviestintää! - Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Infor, Helsinki.

Ikävalko, Elisa 2001. Käytännön tiedottaminen - yhteisöviestinnän käsikirja. Inforviestintä Oy, Helsinki.

Jokinen, Karina & Aula, Pekka & Matikainen, Janne 2006. Näkökulmia organisaatioiden verkkoviestintään. Verkkoviestintäkirja. Toim. Pekka Aula, Janne Matikainen & Mikko Villi. Yliopistopaino, Helsinki.

Katri Lietsala & Esa Sirkkunen, 2008. Social Media - Introduction to the tools and processes of participatory economy. University of Tampere, Hypermedia Lab 2008. PDF-tiedosto, <http://tampub.uta.fi/tup/978-951-44-7320-3.pdf> (luettu 10.11.2009).

Lähde[[http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)] (luettu 16.9.2009)

Leadbeater, Charles 2008. We-think - Mass innovation, not mass production. Profile Books LTD, London, Great Britain.

Hintikka, Kari A. WEB 2.0 - johdatus internetin uusiin liiketoimintamahdollisuuksiin. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n julkaisusarja. PDF-tiedosto webissä, osoitteessa [http://www.tieke.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/20815/file/julkaisu\\_28.pdf](http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/20815/file/julkaisu_28.pdf) (luettu 18.11.2009)

## **Yhteisöllisyys liiketoimintamallina**

Miten yhteisöllisyyttä sitten luodaan?

Yhteisöllisyys on korostetussa roolissa Web 2.0 -konseptissa ja tässäkin oppaassa, mutta uudet palvelut ansaintamalleineen pohjautuvat edelleen pitkälti **John III Hagelin** ja **Arthur G. Armstrongin** klassiseen *Net Gain*-teokseen (1997) runsaine variointimahdollisuuksineen. Mallia voi hyvin soveltaa myös voittoatavoittelemattomaan tuotantoon.

Voimakkaasti yksinkertaistettuna yhteisön jäsenten luoma oma sisältö lisää jäsenten välistä vuorovaikutusta, ja tämä synnyttää lojaaliutta palvelua kohtaan. Jäsenprofiilien myötä mahdollistuu parempi kohdennus mainostajille sekä jäsenten välinen kohtaaminen samanhenkisten kanssa. Isommalle massalle voidaan sitten tarjota jo oheis- ja erikoistarjontaa, mikä lisää palvelun kiinnostavuutta. Kokonaisuudessaan nämä houkuttelevat lisää käyttäjiä ja ajan myötä eri osa-alueet alkavat tuottaa itsenäisiä alasyklejä, jotka kaikki täydentävät kokonaisuutta. (Hintikka 2007, 24.)